

Servizi Unige di tutorato matricole: un intervento di sistema.

Unige tutoring and guidance services: a system intervention.

Alessia Antonella Rossi, Università degli Studi di Genova.

Antonella Bonfà, Università degli Studi di Genova.

ABSTRACT ITALIANO

Partendo da un'analisi dei fattori che influenzano i percorsi di irregolarità e dispersione negli studi universitari, il contributo propone una riflessione sui servizi di tutorato e sulle risorse di supporto all'apprendimento che possono contrastare questo rischio. In particolare, viene presentata l'esperienza dell'Ateneo di Genova che nell'ambito delle attività del Servizio Orientamento e Tutorato ha strutturato uno specifico percorso di accompagnamento delle matricole che coinvolge tutte le Scuole dell'Ateneo ed è rivolto a tutti gli studenti del primo anno. Il "Progetto Matricole" mette a disposizione servizi di informazione, di consulenza e di accompagnamento al successo formativo attraverso la costituzione di un team di docenti, di tutor e di altro personale specificamente formato. Nelle conclusioni vengono delineate alcune ipotesi di strutturazione organizzativa del servizio di tutorato matricole, anche alla luce di quanto stabilito dalla legge n.232 del 2016 con i Piani per l'Orientamento e il Tutorato (POT).

ENGLISH ABSTRACT

The present paper offers a reflection on the effectiveness of tutoring and learning support services in tackling the risk of erratic academic performance and university dropping out, by analysing and taking into account the factors underlying these phenomena. University of Genova carries out a program aimed at supporting freshers and involving University Faculties and Departments. The program is designed within the peer tutoring and guidance services for all students attending their first year of a university course. It is known as "Progetto Matricole" (Freshers Program) and provides information, counseling and support to improve students' educational outcomes and attainments. The program is delivered by a team of lecturers, tutors and trained staff. Conclusions suggest some changes in the organizational structure of the tutoring service, in light of what has been established by the Law - December 2016 N. 232 and the Plans for Guidance and Tutoring.

Premessa

I dati sulla dispersione universitaria in Italia, e sul tempo medio per il conseguimento della laurea (Regini, 2009; ANVUR, 2018; OECD, 2019), inducono a ritenere centrale il ruolo dell'orientamento universitario e l'ampia gamma di azioni di sostegno al successo formativo.

In particolare, sono le funzioni di tutorato ad essere richiamate, in molti documenti istituzionali e nella letteratura di riferimento, tra quelle maggiormente strategiche per sostenere la carriera formativa degli studenti (Clerici, Giraldo, Meggiolaro, 2015, Da Re,

2017), tenuto anche conto del fatto che la strategia Europa 2020 ha fissato l'obiettivo di ridurre il tasso di abbandono scolastico a meno del 10% e di portare almeno al 40% quello dei giovani laureati (Commissione Europea, 2010, 2020).

Pertanto, un sistema educativo di qualità, equo e inclusivo, non può prescindere da un incremento nell'accesso e nel completamento dei percorsi di istruzione terziaria (Santilli, Di Maggio, Ginevra, et al., 2019). Le cifre dell'ultimo rapporto dedicato all'*education* nei paesi dell'Ocse, dal titolo "*Education at a glance*" (OECD, 2019), evidenziano invece che l'Italia è ancora oggi tra i paesi con la popolazione adulta meno istruita. Nella fascia tra i 25 e i 34 anni nel 2018 solo il 28% risultava in possesso di un diploma di formazione terziaria, mentre la media Ocse era pari al 47%. Il tasso di laureati peraltro rappresenta un indicatore di risultato dei sistemi di istruzione, in altre parole anche un indicatore di performance delle università e degli studenti.

Per assicurare l'accesso all'università e per ridurre al minimo i tassi di abbandono, tutti gli Stati UE sono stati invitati nel corso di questi ultimi vent'anni a promuovere attività di sostegno, orientamento e consulenza, prima e dopo l'ingresso. A tal proposito si richiama uno dei capisaldi che fonda lo Spazio Europeo di Istruzione Superiore (European Higher Education Area - EHEA), ovvero il bisogno di approcci e di metodi d'insegnamento e di apprendimento flessibili e innovativi, utili non solo per aumentare la partecipazione di gruppi diversificati di studenti, ma soprattutto per lottare contro l'abbandono formativo (Finocchietti, Foroni, Palla, Sticchi, Damiani, 2013).

Il fenomeno della cosiddetta irregolarità nei percorsi di studio universitario ha infatti consegnato al nostro Paese dati, via via, sempre meno confortanti. È solo con il biennio 2015-2016 che si è assistito a un'inversione di tendenza, sia sul fronte della crescita del numero di nuovi iscritti all'università, sia rispetto alla diminuzione del tasso di abbandono e di dispersione. Sono quindi aumentati i giovani che terminano gli studi nei tempi previsti, e sono diminuiti coloro che non proseguono al secondo anno (Anvur, 2018). Il Ministero dell'Università e della Ricerca, infatti, evidenzia ogni anno il tasso di abbandono in termini di mancate iscrizioni nel passaggio dal primo al secondo anno di corso definendo gli studenti che abbandonano coloro che lasciano gli studi universitari dopo appena un anno di permanenza nel sistema universitario.

I fattori che possono aver influito su questa inversione di tendenza sono molteplici, e risulta prematuro avanzare chiavi di lettura generalizzabili. Tuttavia, quello che si evince nel panorama universitario italiano è un investimento crescente nella formazione di figure di supporto all'apprendimento che abbiano non solo conoscenze disciplinari, ma un approccio "sistemico" indispensabile per accompagnare i processi di orientamento e di riorientamento degli studenti.

Da quasi un decennio, l'Ateneo di Genova ha fatto propria questa filosofia, impostando il proprio modello di tutorato in una chiave sempre più organizzativa e sistemica, in linea con gli standard per l'assicurazione della qualità europei ESG (2015), e investendo in particolar modo nei processi di accompagnamento in itinere delle matricole.

I tratti della dispersione universitaria

Anzitutto, quello che traspare dagli studi e dal dibattito nazionale è che la dispersione universitaria è ancora un fenomeno legato a una visione del singolo Ateneo, e dunque spesso parziale e situazionale. Manca infatti un respiro nazionale come ha, invece, quella scolastica. Come sostiene Civettini (2017) “una prima analisi della letteratura internazionale, ma soprattutto di quella nazionale, mostra che gli studi esistenti, invero poco numerosi, o mancano di una distinzione chiara tra piani d’intervento, azioni e strumenti impiegati per scongiurare e arginare tale fenomeno, oppure si concentrano sull’analisi di specifici interventi proposti dalle singole Università” (pag. 67).

Tra le variabili che determinano l’abbandono universitario si trovano, in letteratura, le caratteristiche familiari (titolo di studio dei genitori e reddito familiare) (Ballarino, Checchi, 2006; Aina, 2011); le caratteristiche personali e di rendimento scolastico (genere, tipo e voto di diploma) (Di Pietro, Cutillo, 2008); le performance universitarie (voti agli esami, crediti acquisiti) (Cingano, Cipollone, 2007); l’ambiente di studio presso le università (biblioteche, aule studio, rapporto professori studenti, posti a sedere in aula) (Light, Strayer, 2000); l’integrazione sociale e accademica; l’effetto peer tutoring; le condizioni del mercato del lavoro (Di Pietro, 2006; Zago, Giraldo, Clerici, 2014); l’accesso al credito e al diritto allo studio (Carneiro, Heckman, 2002).

Molti studi sui fattori che possono influenzare il rendimento accademico evidenziano l’importanza delle azioni di supporto per gli studenti, in particolare dei servizi universitari, intesi come quei dispositivi offerti a immatricolati e studenti per creare un ambiente efficace per l’apprendimento (Burgalassi, Biasi, Capobianco, Moretti, 2016; Clerici, Da Re, Giraldo, Meggiolaro, 2019).

Altre domande di ricerca relative alle ragioni di rinuncia e di insuccesso formativo fanno riferimento a fattori che potremmo definire di ordine personale-psicologico e a fattori motivazionali (Hattie, Anderman, 2012). In particolare, quanto la consapevolezza della scelta di un certo tipo di università e di corso di studi influenza il rendimento accademico? Da questo punto di vista è altrettanto interessante chiedersi quanto altri fattori legati alla formazione pre-universitaria possano incidere sul percorso successivo. In generale, le cause prevalenti della dispersione all’università sembrano legate, da un lato alla non coincidenza del percorso di studi prescelto con le aspettative e gli interessi e alla conseguente delusione dello studente di fronte a una realtà inattesa, ma anche alla mancanza di alcune competenze specifiche disciplinari e di competenze trasversali, specifiche e metacognitive, strategiche e indispensabili per affrontare con successo il percorso universitario (Castelli, 2002).

Come già sottolineato, mentre su molti di questi aspetti l’università da sola non può intervenire, se non in un progressivo processo di trasformazione e miglioramento dei servizi nel loro complesso, su alcuni di questi fattori viceversa può agire più facilmente. Si pensi, in particolare, al grado di conoscenza e di utilizzo dei servizi come fattore predittivo di successo. Incentivare la fruizione dei servizi allo studente, sia di tipo amministrativo/segretariale sia di tipo tutoriale, è un’azione di informazione e sensibilizzazione che deve coinvolgere tutti i livelli della struttura organizzativa. È su quest’ultimo aspetto in

particolare che l'Ateneo di Genova ha concentrato il suo investimento nell'ambito dei servizi di tutorato, di cui si renderà conto nelle pagine a seguire.

Risorse e servizi di supporto all'apprendimento: il sistema tutoriale in università

I servizi e i programmi di tutorato (o di tutoring) rappresentano un fattore qualificante dell'offerta formativa universitaria. Questo appare in modo evidente anche solo visitando i siti web di molte università e college sparsi nel mondo. Tra gli uffici e i servizi che accompagnano gli studenti nel corso della loro esperienza accademica viene data grande enfasi alle prestazioni definite generalmente *"student learning resources"*. Vale quindi precisare da subito che le attività di tutoring non sono solo una risorsa di cui gli studenti, tutti, possono beneficiare, ma costituiscono un anello di congiunzione fondamentale con il percorso didattico. Concepiti come "centri risorse" o "centri per l'insegnamento e l'apprendimento", gli spazi dedicati a sostenere gli studenti durante la loro carriera possono comprendere un'ampia gamma di opportunità di cui il tutorato è una di queste (Lochti, McIntosh, Stork, 2018). Il tutorato occupa infatti una posizione di fondamentale importanza nel contesto universitario e il "Progetto Matricole" dell'Università di Genova ne esemplifica una possibile traduzione operativa. In particolare, in linea con la letteratura di riferimento, si ritiene centrale nella funzione di tutorato la connessione tra le dimensioni di *setting* organizzativo e le dimensioni di *setting* didattico-formativo (Binetti, Pontalti, Santini, 1999). È importante sottolineare che la figura del tutor esercita un ruolo di collante non solo tra docente e studente, ma anche tra gli studenti stessi in quanto le esperienze didattiche e di apprendimento possono essere valorizzate e condivise solo laddove si crei e alimenti una dimensione di comunità (Avallone, 2006).

Nel nostro Paese, il tutorato rappresenta certamente una proposta diffusa anche in virtù della ricerca di soluzioni via via più mirate a contrastare l'endemico fenomeno del *drop-out* universitario (Da Re, Biasin, 2018). Tuttavia, è interessante notare che tra gli indicatori di analisi utilizzati per formulare i ranking delle migliori università italiane, i livelli di progressione di carriera degli studenti e i servizi loro offerti non sembrerebbero trovare un nesso di correlazione proprio nelle azioni di tutorato finalizzate al successo formativo. Tra i servizi a favore degli studenti si considerano i contributi che Atenei ed enti per il diritto allo studio forniscono per interventi quali borse di studio, attività di collaborazione a tempo parziale, prestiti d'onore, eccetera, ma non i servizi di tutorato o di integrazione alla didattica (Censis, 2019).

A distanza di trent'anni dalla Riforma degli ordinamenti didattici universitari (*legge 19 novembre 1990, n. 341*), ci sembra dunque di poter dire che i regolamenti che disciplinano il tutorato nelle università italiane siano stati concepiti più come un'opportunità per erogare un "incentivo" piuttosto che un servizio, mentre oggi si assiste a una rapida revisione del concetto stesso di tutorato e di iniziativa a sostegno degli studenti. Oltre al proliferare di ruoli e funzioni assegnate alla figura del tutor (tutor docente, tutor-consigliere, tutor metodologico-didattico, tutor d'area/di materia, tutor tecnologico, e-tutor, tutor cognitivo, tutor clinico, tutor personale, tutor matricolare, tutor disciplinare, tutor in itinere, tutor

OFA), si deve mettere in valore che il tutorato è essenzialmente una funzione di sistema realizzata da diversi soggetti attraverso una rete di servizi.

Il contesto dell'Università di Genova

Il Censis inserisce l'Università di Genova tra i grandi atenei poiché il numero degli studenti iscritti è compreso tra le 20.000 e le 40.000 unità. L'ateneo genovese è tra i più antichi d'Italia, considerato che le sue origini risalgono al XIII secolo. La sede è in Liguria, nel capoluogo ligure, e con poli didattici dislocati anche nelle altre province. Essa è la sola università pubblica della Liguria operando, quindi, in una sorta di monopolio formativo regionale per quanto riguarda il livello dell'istruzione terziaria, con oltre 127 corsi di laurea e laurea magistrale.

Negli anni accademici 2016/2017; 2017/2018; 2018/2019 e 2019/2020, relativi al periodo in cui è attivo il "Progetto Matricole", i dati del Ministero dell'Università e della Ricerca relativamente agli immatricolati per la prima volta all'Università di Genova e al sistema universitario si presentano come nella tabella 1.

TAB. 1 - IMMATRICOLATI ALL'UNIVERSITÀ DI GENOVA NEGLI ANNI ACCADEMICI 2016/2017; 2017/2018; 2018/2019 E 2019/2020 (FONTE: ELABORAZIONE SU DATI MIUR – UFFICIO STATISTICO (2020))

Anno accademico	M	F	Totale
2016/2017	2502	3066	5508
2017/2018	2446	2986	5432
2018/2019	2590	3025	5615
2019/2020	2588	3203	5791

Le varie figure tutoriali si trovano quindi a gestire una platea potenziale di circa 5.500 matricole, in maggioranza di genere femminile e per la maggior parte liguri. La Liguria, infatti, è il più importante bacino di utenza dell'ateneo genovese, in tutti gli anni accademici considerati. La prevalenza dei maturandi liguri, negli anni scolastici precedenti agli anni accademici considerati, frequenta nell'ordine un liceo o un istituto tecnico; poche matricole provengono invece dagli istituti professionali.

I servizi alle matricole dell'Ateneo di Genova

Nelle Scuole e nei Dipartimenti universitari di Genova i servizi agli studenti e, in particolare, il tutorato offrono diverse occasioni di informazione, di accompagnamento motivazionale e di socializzazione al mondo dell'università, inserendosi efficacemente nelle azioni più specifiche, progettate dall'Ateneo, per contrastare rischi di abbandoni, di inattività o di irregolarità negli studi. Su questo fronte, le differenti azioni di contrasto alla dispersione promosse dalla Commissione Didattica e dalla Commissione Orientamento di Ateneo sono confluite nel "Progetto Matricole", trasformandosi nel tempo da azioni

semplicemente sperimentali ad azioni sperimentali di sistema, sempre più istituzionalizzate e costanti.

Il 2016 è stato l'anno di approdo di un processo di sperimentazione organizzativa e di potenziamento del tutorato che era iniziato oltre tre anni prima. All'epoca la percentuale di mancate iscrizioni tra il primo e secondo anno si attestava intorno al 14% (UniGe, 2017) (1), valore superiore alla media nazionale del 12,2% (Anvur, 2018) e che scende sotto la media nazionale del 18,4% solo se si parla di abbandono entro i primi due anni. L'ateneo genovese cerca quindi un modo per arginare in qualche modo il fenomeno soprattutto per quanto attiene le variabili più strettamente connesse all'integrazione della didattica e con l'inserimento degli studenti.

Gli organi accademici approvano nel 2013 le linee progettuali "Un tutor per ogni matricola" che daranno luogo al "Progetto abbandoni". Il Progetto prevede un aumento delle risorse per il reclutamento di tutor di accoglienza, di tutor didattici e l'applicazione di una metodologia di coordinamento delle attività al fine di renderle più incisive nei singoli contesti delle Scuole universitarie, ciascuno con proprie specificità. L'ateneo punta sulle diverse tipologie di tutor che ogni anno recluta attraverso uno specifico bando. La sperimentazione non ha avuto subito l'esito sperato, le principali difficoltà si sono riscontrate nelle resistenze dei contesti rispetto all'utilizzo dei tutor per attività proprie del tutorato, piuttosto che per supplire a carenze di personale dedito ad attività amministrative di tipo esecutivo. Un ulteriore limite era riscontrabile nella mancanza di profili professionali specifici per il coordinamento specializzato di tutor che potessero incidere sulle variabili sopra dette, realizzando attività mirate e ben distribuite nelle varie fasi dell'anno.

Passando per gradi, dal Progetto abbandoni al "Progetto Matricole", nel 2016, si è voluto operare un salto di qualità anche nella variazione semantica del nome: si passa da Progetto abbandoni – con una certa connotazione negativa – a "Progetto Matricole" dove le matricole assumono un ruolo centrale, definito esplicitamente anche nel nome.

Il "Progetto Matricole", che oggi coinvolge tutte le Scuole dell'Ateneo di Genova, sin dalle sue origini ha offerto un'azione distribuita su tutti i corsi di studio in maniera da assicurare due livelli di intervento:

1. un intervento di primo livello, focalizzato sull'accoglienza delle matricole e sull'accompagnamento nel loro percorso di inserimento universitario per tutto l'arco del primo anno
2. un intervento di secondo livello, focalizzato sull'individuazione delle matricole considerate a maggiore rischio di dispersione, con azioni mirate di tutorato di gruppo o anche, all'occorrenza, individuale.

Se il primo livello, nel linguaggio dei servizi, potrebbe essere considerato una prestazione essenziale assicurata dalla presenza di tutor e di docenti tutor che favoriscono il progressivo inserimento e adattamento delle matricole al nuovo contesto, il secondo livello è specialistico e richiede di attivare un team di lavoro ad hoc. In particolare, questo secondo livello comporta di rafforzare una funzione chiave nei servizi che è quella del coordinamento, interno ed esterno.

Le risorse organizzative (cfr. figura 1) coinvolte nell'erogazione dei servizi di tutorato alle matricole sono rappresentate da:

- il servizio Orientamento e Tutorato di Ateneo che svolge funzioni di coordinamento, supporto organizzativo e gestionale;
- un team di coordinamento di Ateneo composto da due risorse del Servizio Orientamento e Tutorato, da due componenti del Presidio della qualità di Ateneo, il Delegato del Rettore per l'orientamento e la figura del coordinatore tecnico-metodologico;
- il coordinatore del progetto, esperto in attività tutoriali e di organizzazione e gestione di gruppi;
- i coordinatori dei corsi di studio unitamente a un team di docenti interno a ogni dipartimento che è referente per il "Progetto Matricole";
- i tutor coordinatori del Progetto Matricole con funzioni di coordinamento e supporto all'attività dei tutor di accoglienza e dei team di docenti;
- i tutor di accoglienza afferenti alle diverse strutture/ dipartimenti, unitamente ai tutor didattici e ai tutor alla pari per lo svolgimento di attività propedeutiche e di recupero a favore di studenti disabili.

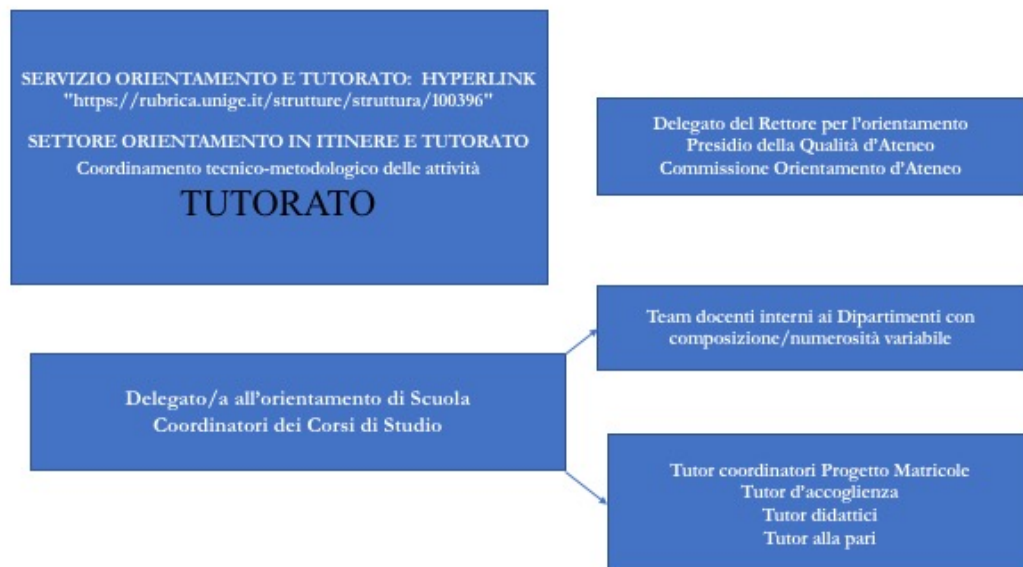


FIG. 1 – ORGANIZZAZIONI DI RUOLI E FUNZIONI

Il modello organizzativo che si è messo a punto prevede dunque un funzionamento che potremmo definire a matrice, in quanto nella gestione delle attività del "Progetto Matricole" è necessaria sia un'azione di guida e integrazione a livello centrale, a opera del vertice dell'Ateneo e del Servizio Orientamento e Tutorato, sia un'azione di coordinamento decentrato a livello dei singoli corsi di studio (CdS) attraverso il

coinvolgimento dei coordinatori di Cds, dei team docenti individuati in ogni Dipartimento e delle figure tutoriali.

I corsi di studio per sviluppare le attività del “Progetto Matricole” fruiscono quindi di due tipi di risorse tutoriali: di un tutor (chiamato tutor PM) con funzioni di coordinamento dei tutor d’accoglienza coinvolti nelle attività e di un numero variabile di tutor d’accoglienza dedicati alle iniziative di orientamento e di accompagnamento riservate a studenti iscritti al primo anno, ma non solo. A questo team di tutor si aggiungono i tutor didattici e i tutor alla pari. Il vantaggio più evidente derivante dal ricorso di un funzionamento a matrice è quello di riuscire a favorire un’elevata efficienza organizzativa in situazioni in cui si è costretti a fronteggiare contemporaneamente pressioni dall’esterno in termini di risultati e obiettivi complessi.

L’approccio tecnico-metodologico e le aree di attività del tutorato matricole

Il quadro teorico di riferimento all’interno del quale si colloca l’esperienza del “Progetto Matricole” dell’Università di Genova richiama l’ampia gamma di metodiche che rientrano nell’action learning (Revans, 1980, 2011). Il metodo comporta azioni di problem solving che coinvolgono piccoli gruppi nel lavorare su problemi reali e costruire azioni risolutive condivise. Per Revans fare action learning significa lavorare sui problemi reali avendo la capacità di focalizzarsi in continuità su apprendimento, ideazione e implementazione delle soluzioni. La tensione verso la soluzione dei problemi connessi all’andamento delle carriere studentesche può costituire occasione di confronto, dialogo e interazione tra i docenti coordinatori e tra le diverse figure tutoriali che non soltanto fa accumulare nuove conoscenze, ma porta anche a un mutamento di percezioni e punti di vista. Il metodo prevede anche una figura (il coordinatore del progetto) che ha il compito di coordinare e monitorare il processo aiutando gli attori coinvolti (docenti e tutor coordinatori) a ottimizzare e mettere in sinergia le differenti risorse per giungere a interventi sul campo e soluzioni migliori possibili (Bruno, Gilardi, Kaneklin, 2006).

Il “Progetto Matricole” si sviluppa nel corso di ogni anno accademico per una durata delle attività di tredici mesi circa, con un’estensione a diciotto mesi per poter avere i dati aggiornati relativi alle mancate immatricolazioni da un anno all’altro, e analizzare così i trend della dispersione in modo più approfondito.

Le fasi operative del progetto prevedono un’articolazione sufficientemente omogenea per i diversi contesti. L’impostazione metodologica e alcuni strumenti di lavoro sono infatti trasversali e comuni a tutti i corsi, mentre molte azioni sono progettate ad hoc, a seconda dei bisogni degli studenti.

L’approccio adottato dal servizio Orientamento e Tutorato Unige, nell’ambito degli interventi a favore delle matricole, e contro il rischio di abbandoni precoci o in itinere, può essere definito a tutti gli effetti di ricerca-azione (Kaneklin, Piccardo, Scaratti, 2010), in quanto l’idea di base è che il cambiamento e l’apprendimento devono essere praticati attraverso l’azione concreta delle varie figure di tutorato. Esso è quindi fondato sulla raccolta e la gestione di dati quali-quantitativi che consentono di fotografare ogni singolo corso di studio sulla base di alcuni parametri: media percentuale del tasso di mancate

iscrizioni tra 1° e 2° anno negli ultimi tre anni, piano di riduzione della dispersione definito dai coordinatori di CdS, dati sulla carriera in itinere dei neoiscritti, ecc. Questo per evidenziare, preventivamente, possibili criticità che se fatte emergere in tempo possono favorire un processo autonomo e mirato di ri-orientamento.

A fronte dell'esperienza maturata negli anni, sono tre le aree di presidio strategico di cui si occupa il tutorato in itinere specificamente rivolto alle matricole. A tutti gli effetti si può parlare di tre processi e funzioni di lavoro interconnesse:

1. raccolta e monitoraggio dei dati di carriera di tutte le matricole (estratti dal Centro Dati Informatica e Telematica di Ateneo nel rispetto del Regolamento UE 2016/679, GDPR - General Data Protection Regulation);
2. progettazione e realizzazione di interventi mirati (didattici, metodologici e consulenziali) a cura del coordinamento tecnico-metodologico di Ateneo;
3. coordinamento organizzativo e operativo.

Area di attività strategica: raccolta e monitoraggio dei dati di carriera

Un primo processo di lavoro attiene alla gestione dei dati di interesse del progetto, ovvero di tutti quei dati relativi alle matricole che fotografano la loro situazione in tempo reale e in itinere. Per gestione dei dati si intende la raccolta, il monitoraggio e la loro analisi e diffusione a scopo di intervento. La finalità di questa macro-area di attività è dunque quella di conoscere l'entità della dispersione di ogni singolo corso di studio in modo da individuare priorità e criticità salienti. Questo richiede di raccogliere e monitorare lungo tutto l'anno accademico dati conoscitivi e curricolari delle matricole, legati sia all'andamento di carriera sia di partecipazione attiva alla vita universitaria.

Area di attività strategica: progettazione e realizzazione di interventi mirati (didattici, metodologici e consulenziali)

Un secondo processo a che fare con le azioni e gli interventi di supporto rivolte alle matricole che possono essere di tre tipi: di rinforzo didattico; di rinforzo metodologico; di rinforzo motivazionale.

I dati curricolari degli studenti del primo anno necessitano infatti di essere sistematicamente letti e integrati con le varie fonti di "ascolto" degli studenti, anzitutto docenti e tutor, e di essere utilizzati per progettare interventi ad hoc sia a livello individuale, sia in piccoli gruppi. Se da un lato il rinforzo didattico potrebbe risultare una sorta di distorsione del sistema accademico, in linea teorica non scontato, il supporto metodologico e quello consulenziale appartengono più propriamente alla cultura universitaria, in particolare facendo riferimento ai servizi di tutorato. Per rinforzo metodologico si intendono tutte le risorse e iniziative di supporto all'apprendimento e alla motivazione allo studio che spesso sono aspetti trascurati, o anch'essi dati per scontati, ma che richiedono viceversa allenamento e cura.

La logica della progettazione di questi interventi è quella di coniugare le competenze di contenuto didattico-disciplinare con quelle di processo, in modo da favorire i percorsi di apprendimento e l'acquisizione di un metodo di studio specifico per ogni dominio

accademico e di interesse. Le attività sono strutturate sotto forma di laboratori in piccolo gruppo e tra le tematiche più ricorrenti troviamo il cambiamento, la motivazione, l'organizzazione e la programmazione dei tempi di studio, il metodo e le strategie di apprendimento, la gestione dell'ansia da esame.

Il supporto consulenziale psicologico è proprio dei servizi di counseling (2) e si propone sia come supporto per il riorientamento vero e proprio, sia per l'accompagnamento verso forme di sostegno o di servizi specialistici sul territorio.

Area di attività strategica: coordinamento organizzativo e operativo

Il terzo processo di lavoro implica una funzione di coordinamento di sistema, sia per connettere i dati alle azioni progettate, sia per armonizzare gli interventi in una forma di servizio equo e competente nel suo insieme. Su questo punto in particolare è centrale la figura del tutor coordinatore PM per finalizzare il raccordo tra il livello di coordinamento centrale (del Servizio Orientamento e Tutorato d'Ateneo) e quello periferico (dei singoli Dipartimenti).

Conclusioni

Tenendo conto dell'esperienza maturata dall'Ateneo di Genova sul fronte delle azioni di contrasto alla dispersione universitaria, valorizzandone gli aspetti di lungimiranza e riconoscendone alcuni limiti sul piano progettuale, oggi è possibile ipotizzare di passare dalla fase di progetto alla costituzione di un servizio tutorato matricole vero e proprio. Il modello organizzativo e di gestione delle attività prevede infatti un coordinamento multilivello che ha favorito e facilitato, su diversi piani, un più forte collegamento delle pratiche organizzative e didattiche con gli obiettivi di miglioramento del percorso di studio e di prevenzione dell'insuccesso formativo degli studenti che è una delle principali determinanti della dispersione universitaria.

Un passaggio significativo, per il quale sta prendendo forma un sistema organizzativo estremamente strutturato, è stato quello di sensibilizzare tutti i contesti didattici sul tema e sull'efficacia del tutorato e sulla sua utilità nel supporto agli studi e nel contrasto degli abbandoni. Si riportano, in estrema sintesi, alcune prime risultanze di ordine qualitativo che si sono diffuse nelle varie Scuole e Dipartimenti:

- il coinvolgimento sempre più incisivo dei coordinatori di corso e dei docenti del primo anno;
- un sistema di comunicazione più capillare e diffuso sugli ambiti propri del tutorato, anche mediante una formazione mirata delle figure tutoriali;
- la regolarità di incontri e occasioni di confronto tra le varie figure di progetto;
- una lettura integrata e in itinere tra i dati di carriera e altre fonti di osservazione e ascolto degli studenti.

Per quanto riguarda le difficoltà formative emerse attraverso le azioni di monitoraggio e di analisi dei dati raccolti dai questionari proposti agli studenti si segnalano, in particolare:

- conoscenze di base carenti o superficiali relative al percorso di studio precedente;

- lo scarso dominio delle tecniche di lavoro intellettuale che permette di affrontare con successo un tipo di studio nuovo (metodo di studio ritenuto poco efficace, già nella precedente esperienza scolastica);
- difficoltà a preparare gli esami per problemi di organizzazione dei tempi e per il fatto che l'apprendimento avrebbe richiesto una maggiore gradualità di sedimentazione;
- nel primo semestre debole o nulla pianificazione dei tempi di studio;
- prove d'esame troppo ravvicinate nel tempo.

In linea con quanto stabilito dalla legge n.232 del 2016 con i Piani per l'Orientamento e il Tutorato (POT) tra le aree di investimento che si intende potenziare nel prossimo futuro, si menzionano:

- azioni di monitoraggio delle immatricolazioni collegate ai dati sulle motivazioni e le scelte orientative in ingresso;
- la ridefinizione dell'offerta del tutorato didattico per aumentarne l'incisività tempestiva e costante nel tempo, nell'ottica di un supporto mirato laddove si evidenzino carenze curriculari
- la costituzione di gruppi di studio formalizzati, tesi a favorire la socializzazione e la conoscenza del contesto universitario in un'ottica di peer tutoring
- proposte di supporto metodologico, soprattutto per studenti stranieri e/o lavoratori
- il ricorso a modalità di peer tutoring a distanza, con l'ausilio delle tecnologie digitali
- il potenziamento dello scambio informativo tra studenti e tutor attraverso AulaWeb, il portale e-learning dell'Università di Genova.

Note

- (1) Elaborazione dati del Servizio Orientamento e Tutorato dell'Università di Genova dal database dell'Ufficio Statistico di Ateneo.
- (2) Da marzo 2017 è attivo il Servizio di Counseling psicologico dell'Ateneo di Genova "Insieme" che nasce dalla collaborazione tra il Servizio Orientamento e il Dipartimento di Scienze della Formazione (DISFOR). All'interno del Servizio opera una équipe di psicologi e psicoterapeuti esperti delle problematiche riguardanti i giovani adulti e dei processi di apprendimento.

Bibliografia

- Aina, C. (2011). The determinants of success and failure of Italian university students. Evidence from administrative data. *Rivista Internazionale di Scienze Sociali*, 119, (2), pp.85-108.
- Anvur (2018). Rapporto Biennale sullo Stato del Sistema Universitario e della Ricerca. <https://www.anvur.it/wp-content/uploads/2019/01/ANVUR-Completo-con-Link.pdf>.
- Avallone, F. (eds), (2006) *Tutor. Manuale teorico-pratico per migliorare l'efficacia dei sistemi formativi*. Milano: Guerrini e Associati.
- Ballarino, G., Checchi, D. (2006). *Sistema scolastico e disuguaglianza sociale. Scelte individuali e vincoli strutturali*. Bologna: Il Mulino.
- Binetti, P., Pontalti, I., Santini, D. (1999). *Il tutorato. Modelli ed esperienze nella didattica universitaria*. Roma: Società Editrice Universo.
- Bruno, A., Gilardi S., Kaneklin, C. (2006). Processi di innovazione della didattica universitaria: una ricerca azione. *Risorsa Uomo*, 2-3, pp. 191-207.
- Carneiro, P., Heckman, J.J (2002). The evidence on credit constraints in post-secondary schooling. *The Economic Journal*, 112 (482), pp. 705-734. <https://doi.org/10.1111>.
- Castelli, C. (eds), (2002). *Orientamento in età evolutiva*. Milano: FrancoAngeli.
- Censis, (2019). *La classifica Censis delle università italiane* (edizione 2019/2020).
- Cingano, F., Cipollone, P., (2007). University drop-out: the case of Italy. *Temi di discussione*, 626, Roma: Banca d'Italia Eurosystem Ed. https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/temi-discussione/2007/2007-0626/en_tema_626.pdf?language_id=1
- Civettini, C. (2017). "Dispersione universitaria: un problema concettuale e semantico in primis" in Civettini, Catia. *Il successo formativo all'università: ostacoli e ricerca di soluzioni*, Trento: Università degli Studi di Trento, pp. 55-73. Doi: 10.15168/11572_170639
- Clerici, R., Da Re, L., Giraldo, A., Meggiolaro, S. (2019). *La valutazione del tutorato formativo per gli studenti universitari. Il processo, la soddisfazione, l'efficacia*. Milano: FancoAngeli.
- Clerici, R., Giraldo, A., Meggiolaro, S. (2015). The determinants of academic outcomes in a competing risks approach: evidence from Italy. *Studies in Higher Education*, 40, (9), pp.1535-1549.
- Commissione europea (2010). EUROPA 2020. *Una strategia per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva*. COM (2010) 2020 definitivo.
- Commissione europea (2019). *Commissione europea Verso un'Europa sostenibile entro il 2030*, COM (2019) 22 del 30 gennaio 2019.
- ESG (2015). Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area. https://enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf.
- Da Re, L. (2017). *Il tutor all'Università: Strategie educative per contrastare il drop-out e favorire il rendimento degli studenti*. Lecce: Pensa Multimedia.
- Da Re, L., Biasin, C. (eds), (2018). *Il tutorato formativo. Un modello di tutoring integrato per l'empowerment degli studenti universitari*. Lecce: Pensa Multimedia Editore.
- Di Pietro, G., Cutillo, A. (2008). Degree flexibility and university drop-out: The Italian experience. *Economics of Education Review* 27, (5) pp. 546-555. <https://doi.org/10.1016/j.econedurev.2007.06.002>.

- Di Pietro, G. (2006). Regional labour market conditions and university dropout rates: evidence from Italy. *Regional Studies*, 40 (6), pp. 617-630. <https://doi.org/10.1080/00343400600868770>.
- Finocchietti, C., Foroni, M., Palla, P.G., Sticchi Damiani, M. (eds) (2013). Lo spazio europeo dell'istruzione superiore. Verso il 2020. *Universitas Quaderni* 27. Roma: AsRui Editore.
- Hattie, J., Anderman, E.M. (2012). *International Guide to Student Achievement*. London: Routledge.
- Kaneklin C., Piccardo C., Scaratti G. (eds) (2010). *La ricerca-azione. Cambiare per conoscere nei contesti educativi*. Milano: Raffaello Cortina Editore.
- Light, A., Strayer, W. (2000). Determinants of College Completion: School Quality or Student Ability?. *The Journal of Human Resources*, 35, (2) pp. 299-332. <https://www.jstor.org/stable/146327>
- Lochrie, D., McIntosh, E., Stork, A., Walker, B. (2018) *Effective personal tutoring in Higher Education*. St Albans, UK: Critical Publishing Ltd.
- OECD (2019), *Education at a Glance 2019. OECD indicators*, Paris: OECD Publishing, <https://doi.org/10.1787/f8d7880d-en>.
- Regini, M. (eds), (2009). *Malata e denigrata. L'università italiana a confronto con l'Europa*. Roma: Donzelli Editore.
- Revans, R. W. (1980). *Action learning: New techniques for managers*. London: Blond & Briggs.
- Revans, R. W. (2011). *ABC of action learning*. London: Routledge.
- Santilli, S., Di Maggio, I., Ginevra, M.C., Giannini, I., Nota, L., Soresi, S. (2019). Dall'approccio Life Design ad un orientamento a vantaggio del perseguimento degli obiettivi dell'Agenda 2030. In Soresi, S. Nota, L. Santilli, S. (eds). *Il contributo dell'orientamento e del counseling all'Agenda 2030*. pp. 231-239. Padova: Cleup.
- Zago, G., Giraldi, A., Clerici, R. (eds) (2014). *Successo e insuccesso negli studi universitari. Dati, interpretazioni e proposte dall'ateneo di Padova*. Bologna: Il Mulino.