



**Università
degli Studi
di Ferrara**

**Relazione tecnica del Nucleo di Valutazione di
Ateneo sulle Attività di Tutorato**

a.a. 2022/2023

Il Nucleo di Valutazione di Ateneo dell'Università di Ferrara è composto da:

<i>Prof.ssa Cristiana Fioravanti</i>	- Università degli Studi di Ferrara - Coordinatrice
<i>Dott.ssa Ilaria Adamo</i>	- Dirigente Università del Piemonte Orientale
<i>Prof. Bruno Moncharmont</i>	- Libera Università Mediterranea "G. Degennaro" (LUM)
<i>Prof. Giuseppe Crescenzo</i>	- Università degli Studi di Bari
<i>Sig.ra Rebecca Ruggerini</i>	- Rappresentante delle Studentesse e degli Studenti

I documenti prodotti dal Nucleo di Valutazione sono reperibili nel sito internet:

<http://www.unife.it/it/ateneo/organi-elezioni/organi/organi-di-governo/ndv/relazioni/documenti-del-nucleo>

L'Ufficio Supporto a Valutazione e Qualità è reperibile nel sito internet:

<http://www.unife.it/it/ateneo/strutture-uffici/uffici/ufficio-supporto-valutazione-e-qualita>

Responsabile: *Dott.ssa Sonia Gherardi* - tel. 0532/293470

Redazione del documento a cura dell'Ufficio Supporto a Valutazione e Qualità

Documento approvato nella riunione del Nucleo di Valutazione del 20 marzo 2024

Sommario

1. Premessa.....	4
2. Follow-up della relazione del Nucleo di Valutazione per l'a.a. 2021/22	6
3. Esiti tutorato sperimentale.....	11
4. Esiti progetti di tutorato attivati dai dipartimenti	14
5. Commento degli indicatori di regolarità legati alle iniziative di tutorato	15
6. Richiamo e rinvio alla relazione disabilità.....	17
7. Conclusioni	18

1. Premessa

La presente relazione viene redatta ai sensi dell'art. 5, comma 2, lettera c), dell'art. 6, comma 1, lettera c) e dell'art. 13, comma 2, lettera e) del Regolamento per l'attivazione dei servizi di tutorato, approvato con Decreto Rettorale Rep. n. 818/2022 del 06/06/2022, secondo cui il Nucleo di Valutazione fornisce alla Commissione di Ateneo per il tutorato, alle strutture didattiche e gli uffici di riferimento indicazioni di miglioramento e raccomandazioni sulle attività di tutorato svolte.

In seguito, la Commissione di Ateneo per il tutorato terrà conto del parere del Nucleo di Valutazione nella programmazione delle attività del successivo anno accademico.

Il giudizio del Nucleo di Valutazione si basa sia sulla Relazione finale tutorato a.a. 2022/23, redatta a cura dell'Ufficio Tutorato e approvata dalla Commissione di Ateneo per il Tutorato nella seduta del 21 dicembre 2023, e sia sulla Relazione servizio di tutorato specializzato per studentesse e studenti con disabilità e con disturbi specifici di apprendimento (DSA) - a.a. 2022/23, redatta a cura dell'Ufficio di Coordinamento delle Politiche di inclusione.

In Tabella 1 vengono riportate le ore assegnate per le diverse tipologie di tutorato per l'a.a. 2022/23, a confronto con l'anno precedente.

Tabella 1 – Ore di Tutorato attribuite per gli a.a. 2021/22 e 2022/23

Tutorato	Ore assegnate a.a. 2021/22	Ore assegnate a.a. 2022/23
Didattico*	17.346 (di cui 5610 ore II semestre su assegnazione MUR FG 2021)	28.587
Internazionale	700	1.315
Orientamento in entrata	1.500	1.840**
Accoglienza	700	800
In stato di detenzione	100	280***
Trasversali	-	2.225
Totale	20.346	35.047

Fonte dati: Relazione approvata dalla Commissione di Ateneo per il tutorato nella seduta del 21 dicembre 2023.

*L'assegnazione oraria tra le diverse strutture didattiche è stata effettuata tenendo conto del numero degli studenti iscritti entro la durata normale del corso di studi all'a.a. 2019/2020, con almeno 40 CFU acquisiti nell'anno solare 2020 (criterio ministeriale per l'assegnazione 2021 della quota di FFO per il Tutorato). Al numero delle ore assegnate lo scorso anno sono state aggiunte le ore, in proporzione al numero di studenti, calcolate in base alla differenza tra le ore a disposizione quest'anno e quelle assegnate l'anno scorso

**Rispetto all'assegnazione iniziale di 1700 ore, a seguito dell'avanzo di ore a causa di rinunce da parte di tutor e di progetti di Tutorato didattico ritirati, sono state assegnate ulteriori 140 ore destinate a tutor che hanno svolto il servizio durante Unife Orienta 2023 (si veda la Comunicazione presentata agli Organi Accademici del 31 gennaio 2023).

*** Rispetto all'assegnazione iniziale di 200 ore, a seguito dell'avanzo di ore a causa di rinunce da parte di tutor e di progetti di Tutorato didattico ritirati, sono state assegnate ulteriori 80 ore su richiesta della Delegata della Rettrice di riferimento.

Le diverse tipologie di Tutorato che l'Università degli Studi di Ferrara può attivare sono le seguenti

a) di orientamento in entrata alle future matricole;

b) *accoglienza matricole*;

c) *didattico*;

d) *internazionale*;



- e) specializzato alla pari;*
- f) per studenti in stato di detenzione;*
- g) altre tipologie, individuate sulla base di ulteriori esigenze di attivare servizi funzionali al supporto agli studenti durante il percorso di studio.*

L'assegnazione oraria al Tutorato di orientamento in entrata, al Tutorato internazionale e al Tutorato di accoglienza è stata aumentata tenendo conto della maggior disponibilità finanziaria, accogliendo le richieste espresse dagli uffici.

Vista la notevole disponibilità finanziaria, sono stati attivati inoltre i seguenti Tutorati trasversali a tutti i corsi di studio dell'Ateneo:

- Tutorato trasversale per recupero degli Obblighi Formativi Aggiuntivi (OFA), dedicato alla raccolta, alla messa in ordine, alla realizzazione e all'aggiornamento di documenti e manuali utili per le attività di Tutorato che sono ogni anno attivate, finalizzato anche alla creazione di una "repository" a disposizione dei tutor degli anni successivi a supporto del recupero degli OFA;
- Tutorato trasversale per supporto alla redazione dell'elaborato finale, per supportare gli studenti che devono redigere la tesi, prevedendo l'individuazione di tutor con diversi specifici "profili" in relazione ai vari ambiti disciplinari;
- Tutorato trasversale per supporto agli studenti non frequentanti, per fornire un aiuto a studenti lavoratori e non frequentanti nel reperire i materiali didattici, nelle interazioni con i docenti, per usufruire dei servizi offerti dall'Ateneo, ecc.;
- Tutorato trasversale per supporto alla scelta e all'avvio dei tirocini, per fornire consulenza nelle pratiche amministrative e indicazioni operative, agli studenti in procinto di svolgere il tirocinio previsto dal proprio corso di studi e per la sua attivazione, attraverso la piattaforma Almalaurea;
- Tutorato di supporto allo svolgimento dei Test On Line CISIA (TOLC), che si è realizzato in collaborazione con l'Ufficio Immatricolazioni e trasferimenti in ingresso.

2. Follow-up della relazione del Nucleo di Valutazione per l'a.a. 2021/22

Le osservazioni/suggerimenti/raccomandazioni espresse dal NdV per la relazione dell'a.a. 2021/22 sono state prese in carico dai responsabili che hanno adottato i correttivi richiesti, in particolare:

Osservazione del NdV 1: *Scarsa partecipazione alle attività di Tutorato didattico da parte degli studenti.*

Azione correttiva: migliorare la comunicazione agli studenti dell'avvio dei servizi di Tutorato, reiterandola anche durante l'anno. Divulgare anche attraverso i social e sollecitare i responsabili di progetto a presentare il servizio durante le lezioni in aula.

Azioni svolte

- Pubblicazione dei nominativi e recapiti dei tutor: www.unife.it/it/studiare/supporto/tutor/didattici
- Comunicazione ai Manager Didattici della pubblicazione dei nominativi dei tutor sul sito.
- Predisposizione, da parte dell'Ufficio Tutorato, di una slide che è stata trasmessa ai Manager Didattici affinché venisse inserita nelle presentazioni utilizzate negli incontri di accoglienza alle matricole per presentare il servizio di Tutorato didattico.
- Predisposizione, da parte dell'Ufficio Tutorato, di una locandina relativa ai servizi di tutorato da affiggere nelle sedi in cui si svolgono le lezioni degli insegnamenti che prevedono il supporto dei tutor didattici. Nella locandina è stato inserito anche un QRcode con una URL tracciabile che indirizza alla pagina da cui sono raggiungibili i recapiti dei tutor didattici per ciascun corso di studio. Le visualizzazioni della pagina che provengono dalla scansione del QRcode tramite dispositivo mobile vengono monitorate dall'Ufficio Tutorato.
- Accordi con l'Ufficio Stampa, comunicazione istituzionale e digitale per la produzione e la pubblicazione periodica sui social network di contenuti per promuovere il servizio di Tutorato.
- Invito a divulgare le attività di Tutorato nelle aule durante le lezioni (Delegati dipartimentali).

Osservazione del NdV 2: *La tracciabilità degli studenti che usufruiscono del servizio di tutorato didattico (e delle altre tipologie di tutorato) è eterogenea, si suggerisce pertanto di adottare un sistema unico e condiviso di tracciabilità, che consenta la registrazione del numero degli studenti fruitori e il monitoraggio da parte della Commissione (anche ai fini di valutare l'opportunità di rinnovo del progetto).*

Azione correttiva: nel mese di aprile 2022 è stato inserito nel registro delle attività e delle ore svolte un campo in cui il tutor riporti per ogni giorno il numero di studenti fruitori del servizio.

Azioni svolte

- Inserimento del campo per la registrazione degli studenti presenti in ogni giornata di attività del tutor nel registro presenze.
- Inserimento nella scheda di rendicontazione del campo "numero di studenti fruitori del servizio di Tutorato (il dato si può ricavare dai registri presenze dei tutor, firmati dal responsabile del progetto)".



- I Delegati Dipartimentali sono stati invitati a sollecitare i Responsabili di progetto a monitorare l'affluenza al servizio.

Osservazione del NdV 3: *Prevedere un'attività di formazione alla didattica tutoriale rivolta ai soggetti nominati (anche attraverso tutorial).*

Azione correttiva: prevedere un momento formativo obbligatorio (le cui ore saranno comprese nel monte orario dell'incarico) in cui il responsabile del progetto spiega al tutor cosa deve fare. Realizzazione di tutorial rivolti ai tutor con indicazioni utili, anche amministrative, per affrontare le diverse fasi di svolgimento degli incarichi di Tutorato didattico.

Azioni svolte

Nel Regolamento per l'attivazione dei servizi di Tutorato (emanato con Decreto Rettorale Rep. n. 818/2022, Prot. n. 178127 del 06/06/2022; entrata in vigore: 7 giugno 2022) l'Articolo 9 prevede che "L'avvio del servizio di Tutorato è preceduto da un periodo di formazione, inerente l'attività da svolgere, inclusa nel monte ore complessivo". Il modello del registro presenze, per l'a.a. 2022/23, è stato integrato con un campo già parzialmente precompilato in cui i tutor hanno annotato le ore di formazione ricevuta.

Nel modello è stata riportata una nota che spiega cosa si intende con formazione, ovvero "indicazioni, informazioni e istruzioni ricevute dal responsabile del progetto per iniziare lo svolgimento del servizio nonché gli accordi presi per definire modalità organizzative e tempistiche."

L'Ufficio Tutorato ha inviato una mail in data 06/10/2022 ai tutor in servizio per l'a.a. 2022/23 e in data 03/08/2023 ai tutor in servizio per l'a.a. 2023/24 per fornire informazioni utili all'avvio del servizio di Tutorato didattico specificando, tra l'altro, di annotare nel registro presenze anche le ore di formazione ricevute dal responsabile del progetto, incluse nel monte ore complessivo assegnato.

Questa mail è stata inviata successivamente anche a tutti i tutor selezionati con i bandi successivi. Infine, l'Ufficio Tutorato, in collaborazione con l'Ufficio Servizi e-learning e multimediali, ha realizzato tre tutorial, uno per ciascuna fase di lavoro del tutor (prima di iniziare, durante il servizio, al termine dell'incarico) per fornire indicazioni e suggerimenti, anche amministrative, inerenti allo svolgimento del servizio.

I video sono stati caricati nel canale Youtube di Unife e sono raggiungibili dalla pagina dedicata al Tutorato del portale di Unife (<https://www.unife.it/it/studiare/agevolazioni/diventa-tutor/didattici/modulistica-1>).

I tutor hanno ricevuto una comunicazione che li ha informati della pubblicazione dei tutorial.

Osservazione del NdV 4: *Per i tutorati finalizzati a ridurre il ritardo, utilizzare indicatori standardizzati (ad es. tasso di superamento esami).*

Azione correttiva: in fase di rendicontazione (novembre 2023), l'Ufficio Tutorato ha trasmesso il file estratto dal DWH sul tasso superamento esami (2022-23), per ogni CdS coinvolto, in modo che potesse essere verificato il raggiungimento dell'obiettivo.

Azione svolta

Il 25/10/2023 l'Ufficio Tutorato ha inviato ai Delegati dipartimentali i dati di tasso superamento esami fotografati ad ottobre 2023, per consentire ai responsabili di progetto di effettuare un'analisi critica sulla possibilità che le attività di Tutorato abbiano contribuito ad un miglioramento di tale indicatore e per ragionare in merito al target per la progettazione futura.

Osservazione del NdV 5: *Relativamente alle schede di rendicontazione, emerge chiaramente un approccio adempimentale piuttosto che sostanziale. Si segnala altresì la necessità di approfondire le cause laddove i risultati ottenuti non sono stati raggiunti e si raccomanda alla Commissione del Tutorato di vigilare affinché non vengano riproposti progetti che non hanno ottenuto i risultati sperati senza un'adeguata analisi delle cause.*

Azione correttiva: la Commissione sollecita costantemente i referenti di Dipartimento affinché la scheda di rendicontazione possa rappresentare uno strumento utile per migliorare il servizio di Tutorato nell'anno successivo. Pertanto, se non saranno adeguatamente descritte le cause del mancato raggiungimento degli obiettivi, nell'anno successivo non potrà essere presentato nuovamente lo stesso progetto.

Azione svolta

Già per il Tutorato 2021/22 il modello di rendicontazione finale delle attività era stato modificato aggiungendo la specifica che "Per poter presentare nuovamente il progetto l'anno successivo, le cause del mancato raggiungimento degli obiettivi devono essere descritte in modo chiaro ed esaustivo".

Osservazione del NdV 6: *I tutorati di accoglienza, di orientamento in entrata e internazionale, pur assorbendo un rilevante ammontare di risorse, presentano spazi di miglioramento con riferimento a programmazione e monitoraggio, sia in termini di obiettivi che di target, oltre che, come precedentemente segnalato, in termini di efficacia e di effettiva fruizione del servizio.*

Azione correttiva: perfezionamento delle schede di progettazione e rendicontazione affinché siano omogenee rispetto a quelle del Tutorato didattico e quindi riportino tutti gli elementi utili ad una completa analisi dell'efficacia del Tutorato.

Azione svolta

L'Ufficio Tutorato ha predisposto i modelli delle schede di rendicontazione omogenei rispetto a quelle per il Tutorato didattico e sono stati adottati per la rendicontazione dei Tutorati di accoglienza, di orientamento in entrata e internazionale dell'a.a. 2021/22.

Per la rendicontazione delle attività di Tutorato didattico 2022/23 il modello della scheda di rendicontazione è stato implementato con più specifiche note utili alla compilazione e di un ulteriore quadro per riassumere criticamente l'esito complessivo del progetto di Tutorato.

Le schede di rendicontazione dei tutorati di accoglienza, di orientamento in entrata e internazionale sono in allegato alla relazione finale tutorato a.a. 2022/23.

Osservazione del NdV 7: *Il Nucleo apprezza che l'Ateneo impieghi rilevanti risorse nelle molteplici attività di tutorato, tuttavia invita dapprima la Commissione Tutorato e la governance più in generale ad una attenta riflessione sull'intero impianto delle attività connesse.*

Azione correttiva: revisione dei criteri di assegnazione delle ore di Tutorato didattico. Predisposizione di linee guida per collegare maggiormente la progettazione del Tutorato didattico all'attività di monitoraggio svolta dai CdS (SMA).

Azioni svolte

In fase di progettazione la Commissione di Ateneo per il Tutorato ha definito il seguente modello di assegnazione delle ore di Tutorato alle strutture didattiche.

Pertanto, per l'a.a. 2023/24 il Fondo ministeriale 2022 (pari a € 550.975) è stato distribuito con i seguenti criteri:

- 70% delle ore assegnate sulla base dello storico, ovvero con le stesse proporzioni dell'anno precedente.
- 20% delle ore assegnate sulla base degli iscritti regolari.
- 10% delle ore assegnate sulla base dell'indicatore Ic17 "Percentuale di immatricolati (L; LM; LMCU) che si laureano entro un anno oltre la durata normale del corso nello stesso corso di studio".

Infine, si segnala che nell'estate 2023 sono state predisposte delle Linee guida (in allegato alla relazione finale tutorato a.a. 2022/23) che, definendo il processo di progettazione, monitoraggio e miglioramento del Tutorato didattico, hanno lo scopo di fornire indicazioni:

- ai coordinatori dei CdS sulle modalità da applicare per individuare le criticità degli insegnamenti su cui attivare un servizio di Tutorato didattico;
- ai responsabili di progetto, in fase di progettazione, monitoraggio e rendicontazione del servizio di Tutorato.

Tali linee guida saranno messe a disposizione dei coordinatori di CdS e dei responsabili di progetto, per il tramite dei Delegati dipartimentali per il Tutorato, in fase di avvio della progettazione del Tutorato 2024/25 quindi indicativamente a gennaio 2024.

Osservazione del NdV 8: **Alcuni progetti potrebbero essere meglio organizzati o differenziati, in funzione delle esigenze delle diverse tipologie di studenti.**

Azione correttiva: distribuzione di un maggior numero di ore di Tutorato sia alle strutture didattiche sia ai servizi di Tutorato trasversali, grazie ad una maggior disponibilità di fondi.

Azione svolta

La maggior disponibilità finanziaria, grazie al consistente finanziamento ministeriale, ha permesso di aumentare il numero di ore assegnate al Tutorato didattico. La Commissione di Ateneo per il Tutorato ha suggerito, tra le indicazioni operative per la predisposizione dei progetti di Tutorato didattico, anche di ampliare gli interventi rivolgendoli a studenti non solo iscritti ai CdS triennali e magistrali a ciclo unico ma anche ai CdS magistrali. Inoltre la Commissione ha fornito come indicazione quella di prevedere un eventuale Tutorato di orientamento e transizione alle lauree magistrali. Infine, alcune strutture didattiche hanno attivato progetti rivolti a:

- studenti non frequentanti;
- laureandi con necessità di supporto per la redazione dell'elaborato finale;

- studenti internazionali, con bisogni specifici inerenti il proprio percorso formativo;
- fornire un supporto metodologico nell'approccio allo studio;
- curare la raccolta di materiali didattici a supporto dell'assolvimento degli Obblighi Formativi Aggiuntivi da mettere a disposizione dei tutor dell'anno successivo;
- differenziare le attività tutoriali previste per determinati insegnamenti selezionando tutor per attività d'aula e tutor per attività di laboratorio.

Osservazione del NdV 9: *Rimangono ancora casi con pochi studenti che usufruiscono del servizio offerto dal progetto, e altri, più numerosi, per i quali i dipartimenti sollecitano la necessità di aumentare il numero delle ore assegnate; si raccomanda una programmazione che tenga conto di tali evidenze.*

Azione correttiva: tra i criteri di assegnazione delle ore di Tutorato didattico alle strutture didattiche, si terrà conto del numero di studenti fruitori del servizio comunicati dai tutor nei registri presenze consegnati al termine delle attività, firmati dai responsabili di progetto di riferimento.

Azione svolta

Dall'a.a. 2022/23 è entrato a regime il modello di registro presenze in cui i tutor hanno annotato il numero di utenti per ogni giornata di lavoro. L'Ufficio Tutorato ha elaborato le informazioni considerando sia la media, sia il numero massimo di utenti per giornata di attività. Tali informazioni verranno comunicate ai Delegati dipartimentali con l'indicazione di tenerne conto in fase della prossima progettazione al fine di commisurare il numero di ore da attribuire a ciascun progetto all'utenza rilevata, diminuendo le ore laddove gli utenti sono stati pochi e aumentandole nei casi in cui tanti studenti si sono rivolti ai tutor.

Nota: Vi sono casi in cui il numero di utenti non è stato registrato dai tutor in quanto il loro servizio ha previsto la preparazione di materiale didattico o l'allestimento di laboratori per lo svolgimento di attività didattiche.

Osservazione del NdV 10: *Si suggerisce inoltre di attenzionare anche criticità relative ai bandi di tutorato che vanno deserti, agli abbandoni da parte dei tutor con conseguenti progetti non conclusi.*

Azione correttiva: migliorare la comunicazione relativa alla pubblicazione dei bandi di Tutorato e monitoraggio in itinere delle attività dei tutor, anche attraverso un dialogo costante con i responsabili dei progetti.

Azioni svolte

L'Ufficio Tutorato ha richiesto una maggior collaborazione da parte dei responsabili dei progetti, tramite i Delegati dipartimentali, nella diffusione delle informazioni relative alla pubblicazione dei bandi. L'intervento dei docenti è andato ad integrare, ma non a sostituire, i consueti e consolidati canali di comunicazione che prevedono l'invio di mail a tutti i potenziali candidati studenti, tramite la mailing list Informa-Studenti, e dottorandi, tramite l'Ufficio Dottorato. La pubblicazione dei bandi è stata diffusa anche tramite social network e notizie sul portale Unife. Un'ulteriore azione messa in atto per limitare il problema di incarichi di Tutorato che vanno deserti è stata quella di rimandare al mese di novembre, per alcune strutture didattiche, la pubblicazione dei bandi relativi a incarichi su insegnamenti del secondo semestre, così da ampliare il bacino dei candidati includendo i laureati nella sessione estiva e autunnale e i dottorandi neo-iscritti. Con riferimento ai tutor che non concludono le ore assegnate, specialmente nei casi in cui sono state

rilevate maggiori criticità, l'Ufficio Tutorato è costantemente in contatto con i responsabili di progetto per capire quali possano essere le difficoltà e quali i possibili rimedi, cercando strategie di intervento condivise e percorribili. Nei casi in cui l'Ufficio Tutorato, ricevendo i documenti finali dei tutor per tempo, ha rilevato lo svolgimento di un numero di ore inferiore rispetto alle assegnate, ha invitato il tutor a mettersi in contatto con il docente per individuare insieme ulteriori attività, sempre finalizzate a fornire supporto agli studenti.

Osservazione complessiva del NdV

Il Nucleo esprime apprezzamento per le azioni messe in campo dalla Commissione del tutorato, per rispondere puntualmente alle segnalazioni effettuate dal Nucleo di Valutazione in occasione della redazione della Relazione tecnica sulle attività di tutorato (relazione a.a. 2021/2022). Le azioni intraprese tendono a rafforzare l'efficacia e l'efficienza del servizio e attestano altresì l'attitudine al miglioramento continuo con riguardo alle attività di tutorato.

3. Esiti tutorato sperimentale

Nella Relazione finale tutorato vengono illustrate le tipologie di Tutorato sperimentale attivate nell'a.a. 2022/23.

Il Tutorato di supporto allo svolgimento dei Test On Line CISIA (TOLC) è stato attivato in modalità sperimentale per l'a.a. 2022/23, al fine di fornire un supporto alle attività di erogazione dei test TOLC, garantendone regolarità e sicurezza.

Come descritto nella Relazione finale tutorato a.a. 2022/23, le attività svolte dai tutor si sono suddivise in due momenti: il primo in via telematica (con attività di riconoscimento dei candidati, risoluzione di eventuali problematiche audio/video, sorveglianza durante la prova) e il secondo in presenza (con attività di riconoscimento di gestione dei candidati in aula, recupero fogli e sorveglianza). Il progetto prevedeva un totale di 400 ore che sono state suddivise equamente su 4 tutor (100 ore per ognuno).

Rileva considerare che i Tutor non hanno completato il monte ore previsto per esigenze personali e perché le date di erogazione dei TOLC vengono definite dai docenti di riferimento e possono coincidere con esami o impegni didattici e personali dei tutor. La disponibilità dei tutor è comunque sempre stata tale da riuscire a fornire il supporto necessario e le ore che non sono riuscite a svolgere alcuni sono state compensate dalla disponibilità degli altri Tutor, senza residui di ore non utilizzate.

Nella scheda di rendicontazione è stato inoltre specificato che l'attività di supporto è stata fondamentale per l'erogazione dei TOLC ed i Tutor si sono dimostrati molto capaci e responsabili sia nella fase di apprendimento delle procedure che nella gestione delle stesse.

Riguardo ai tempi del progetto, la rendicontazione segnala una parziale sfasatura tra i tempi di inizio e fine delle attività di Tutorato (erogazioni dei TOLC) ma viene evidenziato che, grazie ai cambiamenti introdotti nell'ultimo anno, le problematiche legate a questa mancanza di sincronizzazione dovrebbero essere in gran parte risolte.

Visto il complessivo esito positivo, il progetto Tutorato sopra descritto è stato riproposto anche per l'a.a. 2023/24.

Tra i nuovi progetti di Tutorato trasversali, è stato attivato anche il **Tutorato per la scelta e avvio dei tirocini** in conseguenza all'aumento del numero degli studenti iscritti e all'emergenza pandemica, al fine di introdurre la figura di un tutor, opportunamente formato, in grado di fornire indicazioni operative a richiesta degli studenti in difficoltà nella pratica di attivazione attraverso piattaforma Almalaurea. Il progetto, secondo quanto descritto nelle Relazione finale tutorato a.a. 2022/23, ha previsto un numero di ore complessivo di 350 suddivise equamente tra 2 tutor, con l'obiettivo di agevolare e supportare la pratica di attivazione del tirocinio curricolare presso corsi di laurea ad alta numerosità che riscontrano maggiori difficoltà a soddisfare le richieste degli enti (in particolare sanitari, che prevedono numerosi adempimenti burocratici per finalizzare l'entrata in tirocinio).

Il raggiungimento degli obiettivi prefissati non segnala grosse criticità nelle attività dei tutor. È richiesta però una maggior attenzione per le successive organizzazioni, sia per quanto riguarda la selezione dei tutor, che per le attività assegnate; gli impegni universitari possono infatti non conciliarsi con la presenza o la possibilità di realizzare efficacemente la funzione di Tutorato. Nella relazione di rendicontazione viene proposta infatti per il futuro una maggiore attenzione per questo aspetto, anche valutando la possibilità di attivarlo in periodi senza lezioni o scegliendo candidati idonei che abbiano già terminato le lezioni nel corso di studi di appartenenza. Il servizio di Tutorato ha inoltre fatto emergere delle criticità nella gestione interna della figura del tutor, che lasciano spazio a miglioramenti nell'individuazione degli strumenti più adatti per promuovere il servizio con comunicazioni mirate, potenziamento nei momenti di picco e utilizzo dei social. Visto l'esito positivo, il progetto di Tutorato per la scelta e avvio dei tirocini è stato riproposto anche per l'a.a. 2023/24.

Nella Relazione finale tutorato vengono inoltre descritte anche tipologie di Tutorato sperimentale attivate nell'a.a. 2022/23, che però non verranno riproposte nell'a.a. 2023/24 e che vengono di seguito riportate.

Considerato il significativo aumento degli immatricolati a livello di Ateneo, è stato attivato nell'a.a. 2022/2023 il servizio di **Tutorato per il superamento degli OFA**, anche se ogni struttura didattica dispone già di un supporto agli studenti con OFA. La necessità è stata infatti quella di realizzare una "cassetta degli attrezzi", suddivisa per "ambiti OFA", quali: matematica, fisica, chimica, biologia, logica. Per ogni ambito è stato selezionato un tutor che si è occupato di realizzare una raccolta di documenti, materiali e manuali utili per le attività di Tutorato che vengono attivate ogni anno. Secondo quanto esposto nella Relazione finale tutorato a.a. 2022/23, la raccolta di esercizi e materiali già disponibili grazie al medesimo progetto dell'anno precedente è stata attentamente riesaminata, ampliata e arricchita. Si è proceduto all'integrazione di ulteriori esercizi, appunti e materiali, rendendoli accessibili ai tutor didattici. Questo pacchetto di strumenti ha permesso di agevolare il servizio degli studenti selezionati per il servizio di Tutorato OFA garantendone una continuità annuale. Sono state completate tutte le 375 ore previste dal progetto senza nessuna criticità segnalata: tutti i tutor si sono interfacciati con i docenti di riferimento delle singole materie e con loro hanno concordato l'attività da svolgere e il materiale da preparare.

Tra le attività di Tutorato sperimentali attivate per l'a.a. 2022/23 e di cui non si propone il rinnovo vi è anche il Tutorato, trasversale a tutti i corsi di studio di primo ciclo dell'Ateneo, rivolto a studenti con necessità di un **supporto per definire la struttura e per comprendere le norme editoriali da considerare per la redazione della tesi di laurea**. Il progetto prevedeva l'individuazione di tutor con i seguenti specifici "profili": - "ingegnere" - "economista" - "biologo/biotecnologo" - "chimico" - "sanitario" - "designer" - "architetto" - "matematico" - "geologo" - "informatico" - "giuridico" - "letterario/umanistico", con una diversa assegnazione oraria in considerazione del numero di studenti iscritti ai vari corsi di studio afferenti alle aree disciplinari, come indicato nella scheda di rendicontazione di riferimento. Come si evince dalla scheda di rendicontazione, malgrado i buoni riscontri per alcuni dei profili indicati, l'esito complessivo del progetto non è totalmente soddisfacente. Per quanto concerne il numero degli studenti fruitori del servizio, i dati risultano positivi per i profili "letterario/umanistico", "ingegnere", "biologo/biotecnologo", "economista", "sanitario"; molto meno positivi sono i dati per i profili "matematico" e "informatico"; pessimo è il risultato per il profilo "giuridico". Risulta molto apprezzabile la scelta di dedicare parte o la quasi totalità delle ore di Tutorato alla redazione di materiali ad uso di tutti gli studenti e le studentesse (come per i profili "designer", "architetto", "matematico" e "informatico"): l'attività dei tutor ha permesso, infatti, di creare guide pratiche, video tutorial e power point di approfondimento per aiutare i/le laureandi/e nella stesura della tesi. I materiali sono stati pubblicati all'interno dei siti web dei diversi corsi di studio. I tutor selezionati hanno mostrato nella grande maggioranza dei casi un atteggiamento propositivo, impegnandosi attivamente anche nella promozione del servizio. Non tutte le ore previste e assegnate ai tutor sono state svolte, in alcuni casi non per l'inefficacia del servizio ma per l'impossibilità dei tutor di portare avanti l'attività. La Commissione di Ateneo per il Tutorato ha deciso, per l'a.a. 2023/24, di non assegnare delle ore a questo servizio lasciando alle singole strutture didattiche la facoltà di scegliere se predisporre internamente un progetto ad hoc per queste particolari categorie di studenti.

In questa panoramica va inoltre considerato anche il **Tutorato per studenti lavoratori e non frequentanti**, trasversale a tutti i corsi di studio dell'Ateneo, di primo e secondo ciclo, rivolto a studenti non frequentanti, lavoratori o comunque studenti con difficoltà a partecipare alle lezioni e alla vita accademica.

Considerato l'obiettivo del progetto, che era fornire un supporto agli studenti non frequentanti, iscritti ai corsi di studio per i quali non è previsto l'obbligo di frequenza, reperire i materiali didattici, favorire le interazioni con i docenti e usufruire dei servizi offerti dall'Ateneo, rileva evidenziare che i tutor hanno segnalato nelle relazioni finali la soddisfazione per il servizio erogato, pur segnalando le seguenti criticità:

- le domande poste dagli studenti riguardavano molteplici aspetti della vita universitaria, anche amministrativi, e non sempre i tutor erano in grado di rispondere;
- non molti studenti si sono rivolti ai tutor;
- gli studenti non frequentanti, non conoscendo bene la realtà accademica, porgevano le domande in modo poco chiaro, rendendo difficile rispondere;
- nella scheda di rendicontazione è stato riportato che molte delle ore assegnate al progetto non sono state svolte per indisponibilità dei tutor.

Secondo quanto riporta la Relazione finale tutorato a.a. 2022/23, l'esito del progetto non è stato quello sperato non solo perché molte delle ore non sono state svolte ma soprattutto perché non era chiaro agli studenti il ruolo di questi tutor che, laddove non erano in possesso delle informazioni per rispondere, li indirizzavano agli uffici, se era richiesto un supporto amministrativo, o ai tutor didattici, se i dubbi erano legati a specifici insegnamenti.

4. Esiti progetti di tutorato attivati dai dipartimenti

La relazione predisposta dalla Commissione di tutorato analizza nel dettaglio le schede di rendicontazione dei rapporti di monitoraggio dei progetti di tutorato attivati dai Dipartimenti, rilevando che le stesse "sono state redatte con un approccio analitico e attento, analizzando non solo gli indicatori e gli altri dati disponibili ma considerando anche quanto emerso dalle relazioni dei tutor e dall'opinione degli studenti sul servizio, al fine di valutare l'efficacia del Tutorato e gli esiti del progetto nel complesso." Il Nucleo prende atto di tale constatazione e del fatto che maggior parte dei progetti delle strutture riguarda interventi calibrati su singoli insegnamenti/moduli o con tematiche ben definite; con favore evidenzia un miglioramento nell'approccio delle strutture al monitoraggio dei progetti.

Nella tabella che segue si riportano, per ciascun dipartimento il numero di progetti attivati oggetto del monitoraggio di cui sopra, che testimonia il forte impegno in tali tipologie di attività.

Dipartimento	Numero di Progetti attivati
Architettura	5
Economia e Management	19
Fisica e Scienze della Terra	2
Giurisprudenza	5
Ingegneria	42
Matematica e informatica	4
Studi Umanistici	16
Facoltà di Medicina, Farmacia e Prevenzione	19

Interessanti risultano l'analisi e le considerazioni effettuate dalla Commissione relativamente all'utenza che ha usufruito del servizio di tutorato, grazie ai nuovi registri presenze.

Apprezzabile è anche l'analisi sulla soddisfazione per il servizio fruito, della quale si riscontra un incremento nel valore assoluto dei rispondenti. Si suggerisce in proposito di effettuare l'analisi rapportandola al numero dei fruitori, al fine di valutare la variazione effettiva di coloro che esprimono il gradimento del servizio.

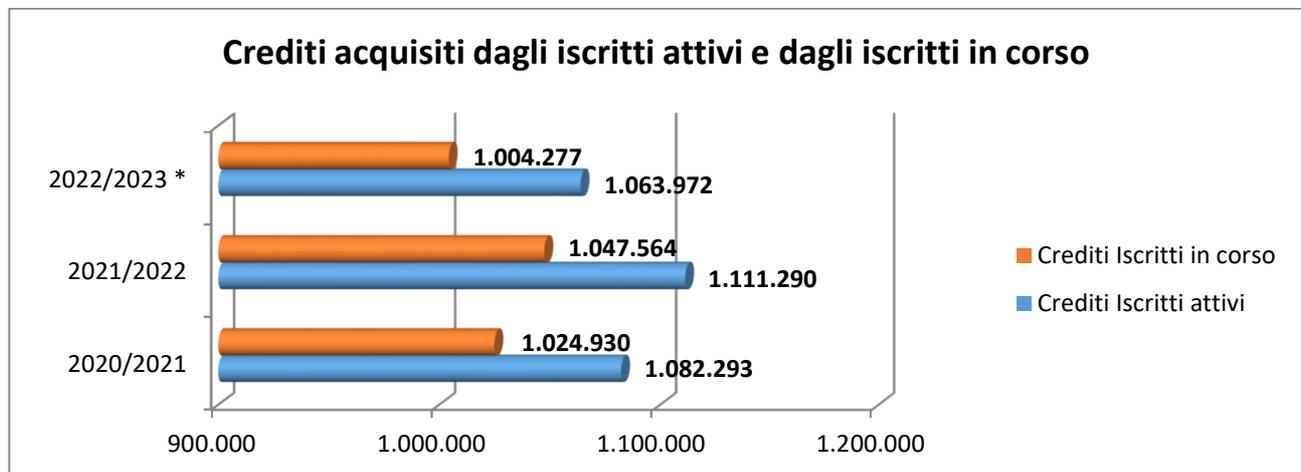
5. Commento degli indicatori di regolarità legati alle iniziative di tutorato

Il Nucleo ha analizzato alcuni risultati del processo formativo, ritenuti significativi nella presente valutazione, tratti dal *Data WareHouse* di Ateneo:

- media dei crediti acquisiti dagli studenti iscritti;
- media dei crediti acquisiti dagli studenti iscritti in corso;
- percentuale degli abbandoni;
- percentuale laureati in corso.

La figura 4.1 evidenzia, rispetto alla positività dell'a.a. 2021/22, un calo per l'a.a. 2022/23 del numero complessivo di crediti maturati sia dagli studenti in corso, sia dagli studenti attivi, con progressivo peggioramento anche rispetto all'a.a. 2020/21.

Figura 4.1: Crediti acquisiti dagli studenti aa.aa. 2020/21-2021/22-2022/23

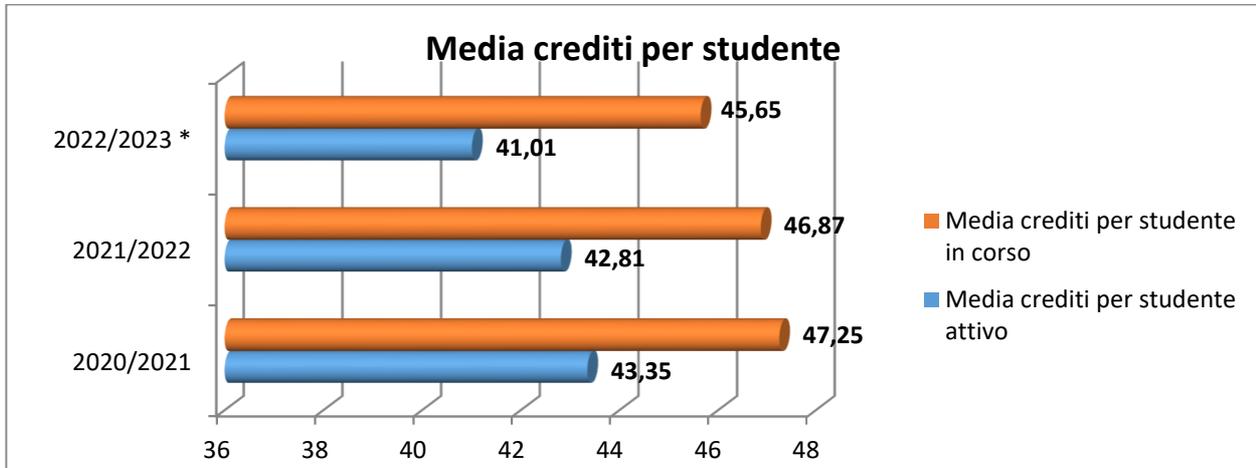


Fonte: Report DWH

*a.a. 2022/23 dati al 13/02/2024 (estrazione ed elaborazione a cura dell'Ufficio Supporto a Valutazione e Qualità).

La figura 4.2 conferma il progressivo calo nel trend del triennio della media di crediti acquisiti per studente.

Figura 4.2: Media crediti acquisiti dagli studenti aa.aa. 2020/21-2021/22-2022/23



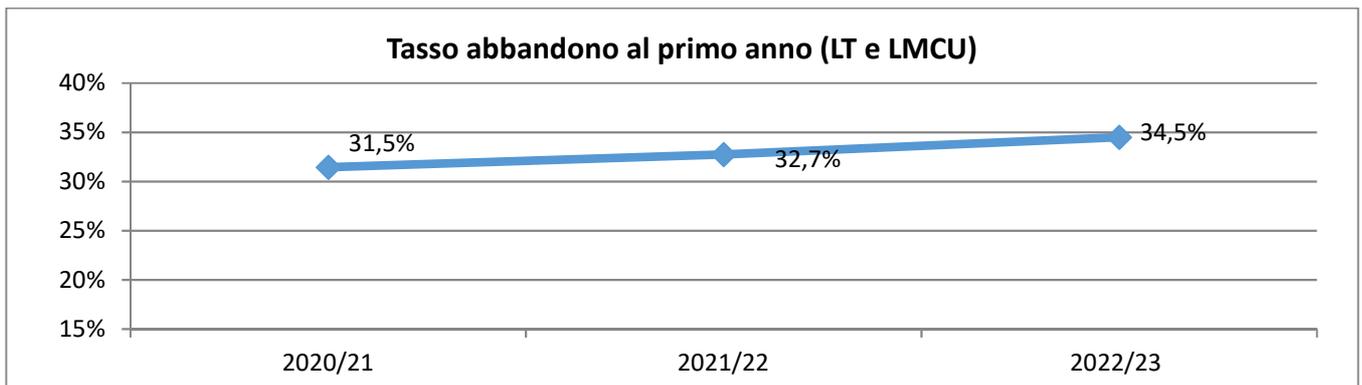
Fonte: Report DWH

** a.a. 2022/23 dati al 13/02/2024 (estrazione ed elaborazione a cura dell'Ufficio Supporto a Valutazione e Qualità).

L'andamento del tasso di abbandono riportato in figura 4.3, mette in evidenza anche per l'a.a. 2022/23 un ulteriore e progressivo aumento di quasi 2 punti percentuali del tasso di abbandono rispetto ai due anni precedentemente considerati, comportando un calo complessivo nel triennio esaminato, pari a 3 punti percentuali.

L'analisi puntuale degli abbandoni riferita ai singoli Corsi di Studi rileva che per il 2022/23 la maggioranza di abbandoni si è registrata per i corsi di Biotecnologie, Chimica e Scienze Biologiche.

Figura 4.3: Tasso di abbandono immatricolati 2020/21-2021/22-2022/23



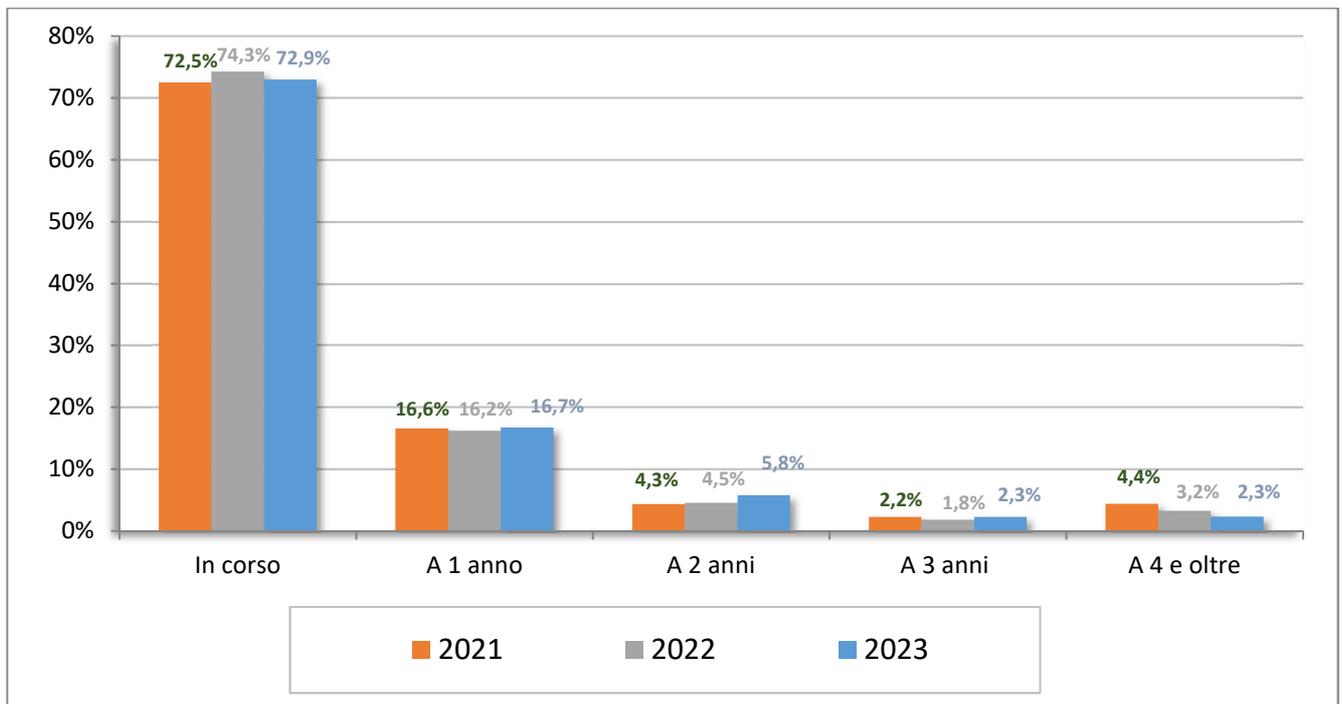
Fonte: Report DWH 13 febbraio 2024 (estrazione ed elaborazione a cura dell'Ufficio Supporto a Valutazione e Qualità).

N.B.: vengono considerati gli abbandoni del primo anno (espliciti, impliciti e trasferimenti in uscita) relativi agli immatricolati generici delle lauree triennali e delle lauree magistrali a ciclo unico.

Come indicatore di risultato è stata calcolata, inoltre, la percentuale dei laureati in corso, a un anno, a due, a tre e a quattro e oltre dalla conclusione del periodo legale del corso. Come illustrato in figura 4.4, nell'anno 2023 il 72,9% degli studenti dell'Ateneo ha concluso il percorso di studio nei tempi previsti, con un calo di 1,4 punti percentuali rispetto al 2022, tornando vicino al dato già registrato nel 2021, con il 72,5%, seppure con un lieve miglioramento.

Si può affermare, valutando la somma dei laureati in corso con coloro che conseguono il titolo entro il I anno oltre il termine legale, che il triennio in esame mantiene a livello di Ateneo un *trend* complessivamente positivo, registrando però nel 2023 un lieve calo, con un valore pari all'89,6% (2022: 90,5%, 2021: 89,1%).

Figura 4.4: Distribuzione laureati in valori percentuali – anni 2021-2023



Fonte: Report DWH febbraio 2024 (estrazione ed elaborazione a cura dell'Ufficio Supporto a Valutazione e Qualità).

6. Richiamo e rinvio alla relazione disabilità

Il Tutorato specializzato alla pari, previsto all'art. 10 della Carta dei servizi per la comunità universitaria con disabilità e DSA di cui si è dotata l'Ateneo già dall'anno 2017, aggiornata nel 2022, rientra tra i servizi promossi e realizzati a favore di studentesse e studenti con disabilità e DSA, per assicurare l'accesso e l'integrazione in ogni ambito della vita universitaria e per rimuovere o limitare eventuali ostacoli al loro inserimento universitario. Le attività del servizio di tutorato specializzato sono previste annualmente dall'apposito progetto redatto ai sensi del Regolamento per l'attivazione dei servizi di Tutorato e di supporto alla didattica a distanza.

Il Nucleo di Valutazione prende atto di quanto enunciato nella relazione sul Servizio di tutorato specializzato per studentesse e studenti con disabilità e con disturbi specifici di apprendimento (DSA) - a.a. 2022/23, predisposta dal Coordinamento Politiche di Inclusione.

Le considerazioni su tale progetto sono rinviate alla Relazione di Ateneo sulla disabilità, che riguarda i servizi offerti agli studenti con disabilità e Disturbi Specifici dell'Apprendimento, oltre che al personale docente e tecnico-amministrativo con disabilità, da parte dell'Ufficio di Coordinamento delle Politiche



di Inclusione dell'Ateneo di Ferrara, che supporta anche le attività della Prorettrice alla diversità, equità e inclusione.

7. Conclusioni

Dall'esame dei singoli rapporti di monitoraggio, si ha conferma di quanto il servizio di tutorato sia stato comunemente apprezzato anche per questo Anno Accademico e abbia risposto in buona parte agli obiettivi che ogni progetto si è prefissato. La figura del tutor risulta ad oggi molto apprezzata, sia in quanto collaboratore alla pari rispetto agli studenti partecipanti, sia perché determinante nella gestione dei rapporti tra docenti e studenti.

Il Nucleo auspica che i buoni risultati ottenuti siano consolidati e migliorati, prefigurando la regolare continuità dei progetti e assicurando ai Dipartimenti l'impegno nella soluzione delle varie criticità emerse e sottolineate da docenti e studenti, dando altresì risalto al prezioso contributo offerto dall'attività di tutorato. Il Nucleo apprezza non solo l'attività della Commissione tutorato, ma anche il lavoro che i singoli Dipartimenti hanno svolto al fine di rendere il più possibile realizzabili i progetti di tutorato e conseguentemente, gli obiettivi esplicitati nel Regolamento di tutorato di Ateneo. Tuttavia, l'andamento degli indicatori suggerisce di rafforzare l'attività di monitoraggio, eventualmente riferendosi anche agli indicatori selezionati dall'ANVUR per la valutazione della Didattica, in modo da focalizzare l'attenzione sulla congruità degli interventi volti a migliorare l'efficacia e l'efficienza nell'attività didattica di Ateneo.