



Università
Ca' Foscari
Venezia

**Settore
Orientamento,
Tutorato e Disabilità**

Guida Tutorato alla pari



Sommario

Il tutorato alla pari a Ca' Foscari
Tipologie di tutorato alla pari
Il tutorato Informativo
Il tutorato Informativo a favore degli studenti iscritti
Il tutorato Specialistico e Didattico
Diritti e doveri del tutor
Il ruolo e le competenze del tutor
Informazioni tecniche e burocratiche
Indicazioni di comportamento

Regolamento di ateneo Servizio di tutorato

www.unive.it > Ateneo > Chi siamo > Statuto, norme e regolamenti
> Regolamenti > Studenti > Servizio di Tutorato

Contatti

Servizio Tutorato

Ca' Foscari, Dorsoduro 3246, Venezia
Tel +39 041 234 7575 / 7503 / 8366
Fax +39 041 234 7946
www.unive.it/tutorato
tutorato@unive.it

www.unive.it/tutorato

Contenuti > Servizio Tutorato

Tutorato alla pari



Il Tutorato alla pari a Ca' Foscari

Regolamento di Ateneo Servizio di tutorato Art.1, comma 1

Secondo quanto previsto dalla **normativa nazionale in materia**¹, nonché dallo Statuto e dal Regolamento Didattico di Ateneo, l'Università Ca' Foscari Venezia assicura un servizio di tutorato finalizzato a **guidare e assistere** i propri studenti nell'arco dell'intero percorso formativo. Il servizio di tutorato deve rispondere alle esigenze di **orientamento, informazione e assistenza** dello studente e di **attiva partecipazione** alle iniziative universitarie e si pone l'obiettivo di **migliorare le condizioni e la qualità dell'apprendimento** anche al fine di ridurre i tassi di abbandono, la durata media degli studi e il numero dei fuori corso.

Tipologie di tutorato alla pari

Regolamento di Ateneo Servizio di tutorato Art.2

I Tutor sono **studenti senior** che, anche a seguito di una specifica formazione a cura delle strutture dell'Ateneo, mettono a disposizione degli altri studenti la propria **esperienza universitaria** fornendo loro un supporto al fine di favorire la **partecipazione attiva alla carriera universitaria e facilitare il rapporto con l'organizzazione universitaria** sia a livello didattico che amministrativo.

Il tutor diventa un punto di riferimento per gli studenti, che possono così rapportarsi e confrontarsi con un loro pari sulle difficoltà incontrate, dubbi e scelte da compiere, ricevendo una competente assistenza.

I tutor Informativi

forniscono informazioni relative a immatricolazioni, procedure e scadenze amministrative, insegnamenti, appelli d'esame, compilazione del piano di studio.

Orari di ricevimento e contatti su www.unive.it > **tutorato**
Per gli studenti > Chiedilo al tutor

I tutor specialistici e didattici

garantiscono un servizio integrativo a sostegno della didattica, prestano assistenza presso i laboratori, gestiscono attività didattiche quali corsi, esercitazioni. Collaborano inoltre con alcuni Servizi di Ateneo per iniziative a favore dei futuri studenti nonché servizi di accoglienza rivolti agli studenti internazionali.

Orari di ricevimento e contatti su www.unive.it > **tutorato > Per gli studenti > Chiedilo al tutor**

I tutor online

stimolano l'apprendimento degli studenti e la loro partecipazione alle attività formative in modalità on line, gestiscono le problematiche legate alla fruizione degli insegnamenti in modalità e-learning, monitorano l'andamento della classe.

¹ La normativa nazionale in materia è reperibile nel sito di ateneo www.unive.it/tutorato > **Cos'è il tutorato? > Tutorato alla pari**

Tutorato informativo

Il tutorato informativo

Regolamento di Ateneo Servizio di tutorato Art.4

Il tutorato informativo può essere svolto da studenti iscritti:

- ai corsi di laurea (dal secondo anno) e di laurea magistrale
- ai corsi di dottorato di ricerca
- ai corsi di studio interateneo
- ai corsi di master
- ai programmi di mobilità internazionale incoming presso l'Ateneo

Rientra nelle attività di collaborazione degli studenti a tempo parziale.

Questa tipologia di tutorato rientra nelle possibilità offerte agli studenti in materia di **diritto allo studio** di svolgere **attività remunerata di collaborazione** ai servizi rivolti all'utenza studentesca. L'attività di tutorato non configura pertanto in alcun modo un rapporto di lavoro subordinato

e non dà luogo a trattamento previdenziale e assistenziale. Corrisponde invece alla fruizione delle borse di studio di cui al Decreto Legislativo 29 marzo 2012, n. 68 (borse regionali per il diritto allo studio). Le attività di tutorato sono svolte secondo le modalità e i limiti previsti dalla legislazione vigente in materia di diritto allo studio e dal **Regolamento di Ateneo per le attività di collaborazione a tempo parziale degli studenti**².

Tipologie di tutorato informativo

Il Tutorato Informativo può prevedere le seguenti attività specifiche a favore di:

- **studenti iscritti** ai corsi di laurea e laurea magistrale, con particolare riguardo alle matricole;
- **studenti internazionali** che si iscrivono ai corsi di studio dell'Ateneo e studenti incoming che partecipano ai programmi internazionali di scambio;
- **studenti con disabilità e con disturbi specifici di apprendimento (DSA).**

Il tutorato informativo a favore degli studenti iscritti

Regolamento di Ateneo Servizio di tutorato Art.5

L'attività principale del Tutor Informativo è quella di **accoglienza e orientamento** degli studenti propensi a iscriversi all'Università.

I tutor potranno svolgere la loro attività presso la sede centrale di Ca' Foscari, presso alcuni eventi fieristici e presso i Campus Universitari/Settore Didattica di Dipartimento.

Campus Universitari

Strutture trasversali e comuni a più dipartimenti, logisticamente e didatticamente vicini che, attraverso un'attività di **front office**, offre supporto a docenti e studenti nell'erogazione della didattica di primo e secondo livello.

I Campus universitari di Ca' Foscari sono:

- **Campus Economico** > San Giobbe
- **Campus Umanistico** > Palazzo Malcanton Marcorà
- **Campus Scientifico** > Polo Scientifico via Tornino Mestre
- **Campus di Treviso** > Treviso (scuola SELISI)

L'area Linguistica non è organizzata in Campus. In questo caso, punto di riferimento è il **Settore Didattica del Dipartimento**, nello specifico:

- **Dipartimento di Studi Linguistici e Culturali Comparati (DSLCC)** > Palazzo Cosulich
- **Dipartimento di Studi sull'Asia e sull'Africa Mediterranea (DSAAM)** > Ca' Vendramin

² Il Regolamento di Ateneo per le attività di collaborazione a tempo parziale degli studenti è reperibile nel sito di ateneo www.unive.it > **Chi siamo** > **Statuto, norme e regolamenti** > **Regolamenti** > **Studenti** > **Attività di collaborazione degli studenti.**

Le attività di tutorato variano a seconda della destinazione

presso la sede centrale di Ca' Foscari

- **attività di sportello e risposta e-mail** (Servizio Orientamento)
- supporto nell'**organizzazione e gestione di eventi/progetti di orientamento** (Open day, Fiere,...) anche nel periodo estivo (Scuola Estiva di Orientamento)
- supporto alla ricerca, raccolta e diffusione di informazioni relative ai corsi di studio e alla didattica
- supporto nelle **procedure amministrative inerenti il Servizio Tutorato o il Settore Career Service e Stage Italia / Estero**

presso i Campus Universitari/Settore Didattica di Dipartimento

- attività di **sportello** per informazioni didattiche (orario lezioni, ricevimento docenti, opzioni e altre procedure...)
- assistenza relativa alle **pratiche di tipo amministrativo**
- affiancamento nella comprensione dei diversi aspetti della vita universitaria
- supporto nelle attività di informazione sulla **compilazione dei piani di studio**
- assistenza per l'**organizzazione dello studio e del piano esami**
- **risposta e-mail**
- supporto nelle **attività di accoglienza** delle nuove matricole
- supporto nelle attività di conoscenza del Campus
- partecipazione agli eventi orientativi e informativi promossi dall'Ateneo per gli studenti già iscritti o in procinto di iscriversi: Fiere, Open Days.

Specialistico e didattico

Il tutorato specialistico e didattico

Regolamento di Ateneo Servizio di tutorato Art.7

Il Tutorato Specialistico e Didattico viene svolto da studenti iscritti a:

- corsi laurea magistrale
- corsi di dottorato di ricerca

Tipologie di tutorato specialistico e didattico

Il Tutorato Specialistico e Didattico si può articolare in:

- **attività didattico-integrative:** corsi, esercitazioni, seminari e laboratori a integrazione degli insegnamenti curriculari;

- **attività a sostegno delle scelte didattiche:** attività di orientamento per favorire la scelta del corso di studio a completamento di quanto sviluppato dall'Ufficio Orientamento di Ateneo, supporto per la definizione del piano di studio e dell'elaborato finale, sostegno per lo sviluppo di adeguati approcci allo studio universitario;
- **attività rivolte agli studenti internazionali:** accoglienza, accompagnamento, supporto per una prima integrazione e mediazione linguistico-culturale.

Diritti e doveri



Diritti e doveri del tutor

Regolamento di Ateneo Servizio di tutorato Art.2, comma 5-8

Il tutor ha diritto di:

- ricevere una **formazione specialistica adeguata** per lo svolgimento del servizio, se necessaria;
- **essere assistito** dagli uffici preposti dell'Ateneo e dai docenti di riferimento;
- **portare avanti regolarmente la propria attività di studio;**
- **ricevere riconoscimento e regolare compenso per l'attività** svolta secondo le deliberazioni degli organi dell'Ateneo e secondo i regolamenti in materia;
- **disporre delle attrezzature** ritenute necessarie per lo svolgimento delle attività

Il tutor deve:

- svolgere le attività assegnategli con **diligenza e puntualità** e secondo le modalità e le tempistiche definite nel contratto nonché **curare con regolarità gli adempimenti amministrativi** legati al servizio;

- partecipare agli incontri di **formazione e aggiornamento** previsti dalle strutture dell'Ateneo;
- rispettare gli **obblighi di riservatezza;**
- rispettare le **norme in materia di sicurezza e igiene** nelle strutture universitarie in cui opera.

L'attività del tutor viene valutata, a fine servizio, dal **responsabile/referente** per la realizzazione del servizio.

Il responsabile della struttura a cui sono assegnati gli studenti collaboratori è tenuto:

- ad assicurare allo studente le condizioni per una proficua attività di collaborazione, fornendogli le necessarie istruzioni e disposizioni e favorendo il suo inserimento nella struttura
- a verificare il rispetto degli obblighi contrattuali da parte dello studente
- a valutare l'attività di collaborazione, fornendo al competente Ufficio dell'Ateneo una sintetica relazione al termine della prestazione.

Ruolo e competenze



Il ruolo e le competenze del tutor

Il tutor non è più solo studente, ma rappresenta l'università!

Responsabilità del Tutor

La principale responsabilità del Tutor è sicuramente quella di dare le risposte corrette agli studenti. Bisogna sempre tenere a mente che, nel momento in cui si dà un'informazione, non si è più solo studenti, ma si rappresenta l'Università: è fondamentale essere sicuri della correttezza delle risposte date. **È sempre meglio non dare consigli**, l'esperienza personale non sempre coincide con le aspettative degli altri.

La relazione di aiuto tra Tutor e Studente

La relazione che si stabilisce tra tutor e studente che lo contatta è una **relazione di aiuto**: relazione tra una persona che ha un bisogno e un'altra persona che è in possesso degli strumenti per risolvere del tutto o parzialmente la condizione di bisogno.

Con questa consapevolezza il tutor deve prestare molta attenzione affinché questa relazione non si trasformi in altre tipologie relazionali a scapito dello studente, quali ad esempio:

- **relazione genitoriale**: il tutor assume un atteggiamento da "genitore" dello studente sostituendosi a lui, di fatto deresponsabilizzandolo. Il rischio infatti per il tutor è quello di sentirsi troppo gratificato dall'essere visto come "punto di riferimento" e danno dello sviluppo dell'autonomia dell'utente.
- **relazione fraterna**: il tutor si considera una sorta di "fratello maggiore" dello studente, che ha anticipato di poco nello stesso percorso di studi. Il rapporto è troppo diretto ed informale. Il rischio principale è quello dell'eccessiva "personalizzazione" del rapporto, con la tendenza del tutor a considerarsi troppo un "buon modello" per gli altri studenti.
- **relazione paraprofessionale**: tutor e studente rimangono piuttosto distaccati, e si vedono reciprocamente solo come erogatori/fruitori di prestazioni professionali. Si crea pertanto una massificazione dell'informazione e una meccanicità del servizio.

Nella relazione di aiuto invece il tutor è un facilitatore di processi in grado di **aiutare e stimolare l'autonomia dello studente** che si rivolge al servizio.



La gestione dell'utente

È importante mettersi di fronte all'utente senza pregiudizi, cercando di creare una connessione, un rapporto di fiducia in un atteggiamento di ascolto attivo.

Un buon modo per iniziare è presentarsi e **chiedere il nome**: con questo semplice scambio l'utente sentirà di parlare con qualcuno che è lì per aiutarlo/a e il tutor potrà prestare maggiore attenzione ai suoi dubbi e alle domande.

Associando un nome/un volto alla domanda, è più facile garantire a ogni utente un servizio mirato.

È altresì importante il **clima emotivo che regola la relazione con l'utenza**. Per questo è importante dare riscontri positivi a chi si ha davanti:

- **mostrare il proprio interesse** nel momento di dialogo con l'interlocutore, facendo commenti o parafrasando quanto l'altro ha detto;
- **evitando di interrompere** l'interlocutore mentre parla
- **sfuggendo da tentazioni autoreferenziali**, evitare di dare consigli o di avere atteggiamenti di supponenza;
- **evitando di trovare soluzioni immediate** qualora la richiesta risulti complessa
- **mantenendo la riservatezza dei dati gestiti**
- **mantenendo la parola data.**

Info tecniche e burocratiche

Alcune informazioni tecniche e burocratiche

Formazione

- il tutor dovrà obbligatoriamente frequentare un **corso di formazione** tendente ad approfondire i temi inerenti l'attività che dovrà essere svolta
- il tutor si impegna ad assolvere **l'obbligo formativo in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (D.M. n.363/1998; Decreto Legislativo n.81/2008 e s.m.i.; ASR 21/12/2011)**, nei termini e secondo le modalità indicate nell'invito al corso "Formazione generale dei lavoratori in materia di sicurezza e salute sul lavoro", di cui riceverà copia dopo la stipula del contratto.

Formalizzazione dell'incarico di tutorato

A seconda della tipologia di tutorato l'incarico viene formalizzato in modo diverso:

- tutorato informativo: il tutor è tenuto a firmare il contratto di collaborazione stipulato con l'Ateneo
- tutorato specialistico e didattico: a seguito di sua partecipazione alla **procedura di selezione** il tutor riceverà una **comunicazione di nomina a vincitore/vincitrice** per svolgere l'attività prevista dal bando.

Nell'accordo viene esplicitato:

- la struttura in cui viene prestata l'attività
- il responsabile del servizio nell'ambito del quale essa si svolge
- il numero di ore di attività a cui è tenuto lo studente assegnatario

- il corrispettivo dovuto e le modalità della sua erogazione
- la clausola di risoluzione unilaterale del contratto per inadempienza del tutor
- l'espressa menzione che l'attività di tutorato non configura in alcun modo un rapporto di lavoro subordinato
- l'espressa menzione che il corrispettivo è esente da imposte
- l'espressa menzione della copertura assicurativa contro gli infortuni
- l'espressa menzione dell'osservanza del **codice etico di Ateneo** disponibile nel sito di ateneo
- l'espressa menzione dell'osservanza del **codice di comportamento** adottato dall'Ateneo ai sensi dell'articolo 54, comma 5, del Decreto Lgs. n. 165/2001
- l'impegno secondo il quale tutti i dati e tutte le informazioni con cui lo studente entrerà in possesso nello svolgimento dell'attività dovranno essere considerati riservati ed è fatto assoluto divieto alla loro divulgazione

Il tutor decade dalla possibilità di svolgere l'attività per:

- indisponibilità dello studente a iniziare
- la collaborazione entro i termini stabiliti dal responsabile della struttura
- accertata incapacità dello studente a svolgere le prestazioni
- mancato rispetto degli obblighi di formazione in materia di sicurezza previsti dal Decreto Legislativo n. 81/2008

Registro presenze on line

Registro presenze on line, da compilare di volta in volta e chiudere alla fine del servizio, nel sito di ateneo www.unive.it, accedendo **all'area riservata** > matricola e password propria > dal Menù degli Studenti selezionare Servizi Segreteria Studenti – ESSE3 > accedere a REGISTRO collaborazioni 150 ore mirate e Tutorato Specialistico.

CartaConto Ca' Foscari

Il tutor è tenuto obbligatoriamente ad **attivare la CartaConto Ca' Foscari**, prima dell'inizio dell'attività, presso uno degli sportelli dell'istituto bancario convenzionato con l'Ateneo.

La Carta sarà utilizzata come unica modalità di accredito del compenso per l'attività di collaborazione svolta; la mancata attivazione comporterà la decadenza del diritto di ricevere la somma spettante.

Termine attività di tutorato

Al termine dell'attività

- Chiudere il registro presenze on line.
- inviare specifica mail al Servizio Tutorato per informare della chiusura del registro con in allegato copia del:
 - modulo per **indicare le coordinate bancarie** relative alla CartaConto di Ca' Foscari
 - modulo per la **dichiarazione previdenziale** (solo per i tutor specialistici e didattici)
 - **relazione conclusiva del servizio**.

Indicazioni di comportamento

Affidabilità e serietà

- **massima puntualità**: in caso di problemi avvisare tempestivamente il referente del campus/dipartimento/servizio e il Servizio Tutorato di ateneo
- qualsiasi **cambiamento di orario e giorno dello sportello** va concordato preventivamente con il referente del campus/dipartimento e con il Servizio Tutorato, in modo da poter aggiornare le pagine web
- tutte le comunicazioni da parte del Servizio Tutorato avverranno tramite la **e-mail universitaria (matricola@stud.unive.it)**: si raccomanda pertanto la lettura quotidiana

Massima responsabilità

- fornire **informazioni veritiere e corrette**, non affermando cose false/non sicure
- **aggiornarsi** continuamente consultando il sito d'Ateneo, le guide e le e-mail inviate del Servizio dei Campus e dei Dipartimenti
- sviluppare **curiosità e capacità critica** nei confronti del mondo universitario
- **consultare sempre e solo fonti sicure** e non fidarsi del passaparola
- per qualsiasi dubbio **fare sempre riferimento al referente di campus/dipartimento/servizio** o a chi è competente in materia
- **per risolvere determinati problemi** (ad esempio per un cambio di corso) è necessario **reindirizzare lo studente ad altri uffici**, facendo il più possibile da tramite: se è il caso quindi si chiama o si scrive al referente presentando lo studente e ciò di cui ha bisogno. In questi "passaggi" ci si prende la responsabilità di rimanere a disposizione sia dell'utente sia del collega per riuscire effettivamente a risolvere il problema

Chiarezza espositiva

- **esprimersi in modo chiaro, ordinato e professionale**
- non fornire più informazioni di quanto richiesto per non oberare l'utente e creare confusione
- tenere una **coerenza tra comunicazione verbale e non verbale**

Riservatezza dei dati

- tutti i dati e tutte le informazioni con cui il tutor entrerà in possesso nello svolgimento dell'attività dovranno essere considerati **riservati** ed è fatto assoluto divieto alla loro divulgazione

Spirito di gruppo

- dal momento in cui i Tutor vengono selezionati, il Servizio Tutorato permette loro di conoscersi e di lavorare insieme. Questo è molto importante al fine di poter mantenere un **rapporto collaborativo**, in particolar modo tra i Tutor della stessa area, che saranno sempre disponibili ad aiutare e a risolvere possibili dubbi, magari semplici, ma che probabilmente alcuni già conoscono o hanno già avuto modo di affrontare.
- **coordinamento tra tutor**, importante sia perché tra Tutor ci si può accordare sugli orari di ricevimento, sia perché, dovendo condividere l'attività, è necessario tenersi aggiornati sulle questioni riguardanti l'ufficio e gli utenti, in particolare nella gestione delle e-mail.

Risposta mail

Rispondere alle e-mail non è così facile e scontato come potrebbe sembrare. Nella comunicazione scritta si ha più tempo per controllare le informazioni che si stanno fornendo. Talvolta però, non sono consentite le



verifiche immediate della comprensione del messaggio e dell'esattezza dell'interpretazione. Per tale motivo bisogna **prestare maggiore cura** nella preparazione del testo cercando di essere più chiari possibili evitando così di dover inviare altre e-mail di chiarimento solo perché la prima volta si è stati frettolosi o si credeva che la domanda posta fosse banale. La stessa accuratezza e chiarezza va adottata durante il servizio di sportello. Non bisogna mai dare per scontata una domanda, è **necessario dimostrarsi disponibili e pazienti** con gli interlocutori, cercando di non farsi cogliere impreparati e in caso di dubbi prendersi il tempo necessario per controllare le informazioni.

In ogni caso:

- se si invia una e-mail a più persone inserire tutti gli indirizzi nel campo "CCN"; in questo modo si garantisce la privacy
- usare il "tu" se lo studente si indirizza con il "tu" e il "lei" se lo studente lo utilizza
- l'oggetto della e-mail dovrebbe rappresentare in sintesi il contenuto della e-mail; il destinatario dovrebbe capire il contenuto dall'oggetto senza aprire la e-mail
- le parole "ciao", "aiuto", "caro" ... sono assolutamente vietate in una e-mail ufficiale. Usare "Gentile", "cordialmente"....
- rispondere sempre alle e-mail in tempi congrui
- mantenere sempre sintetico il contenuto della e-mail
- non cliccare mai il tasto "invia" senza aver fatto prima un controllo sull'ortografia
- non inserire emoticons.

NOTE

