

## Capitolo 11

# Come valutare le politiche per l'inclusione degli studenti con disabilità e degli studenti con disturbi specifici dell'apprendimento nei percorsi universitari? Uno studio di caso

Claudio Torrigiani

### **Abstract**

La piena inclusione delle persone con disabilità e di quelle con disturbi specifici dell'apprendimento nei percorsi di istruzione a tutti i livelli è un diritto ormai ampiamente riconosciuto dagli ordinamenti di diversi paesi, tra cui l'Italia. Tuttavia, per garantire l'esigibilità e la realizzazione concreta di tale diritto, è necessario implementare strategie diversificate attraverso misure per la tenuta e il successo educativo degli studenti in condizioni di svantaggio: tra queste figura lo strumento del tutorato alla pari. Questo contributo presenta alcuni risultati di una ricerca valutativa che ha analizzato il servizio di tutorato alla pari rivolto agli studenti con disabilità e a quelli con DSA iscritti all'Università degli Studi di Genova per chiarirne il processo di implementazione, individuare i passaggi cruciali per un'attuazione efficace e identificare un set adeguato di indicatori per valutarlo, con particolare attenzione alle caratteristiche del tutor alla pari ritenute più importanti dai diversi attori implicati.

*Parole chiave:* disabilità, disturbi specifici dell'apprendimento, tutorato alla pari, theory driven evaluation, indicatori valutativi.

### **Introduzione**

Il diritto all'educazione e all'apprendimento per tutto l'arco della vita deve essere riconosciuto a tutti i cittadini e, a maggior ragione, alle persone con disabilità e a quelle con disturbi specifici dell'apprendimento (d'ora in avanti DSA), per le quali l'acquisizione di conoscenze e competenze adeguate rappresenta una più ampia garanzia di inclusione sociale (UNESCO-IBE 2009; 2016). Anche l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile fissa tra i suoi target (4.5) di «eliminare entro il 2030 le disparità di genere nell'istruzione e garantire un accesso equo a tutti i livelli di istruzione . . . di tutte le

categorie protette, tra cui le persone con disabilità»<sup>1</sup>.

In diversi paesi, inclusa l'Italia, leggi e regolamenti riconoscono questo principio. Tuttavia, l'esigibilità e la realizzazione concreta di tale diritto è messa in discussione da fattori economici, sociali e culturali che tendono ad aumentare le disuguaglianze sociali e ad escludere le persone più vulnerabili anche proprio da quei contesti che dovrebbero contrastare tali disuguaglianze, quali sono le istituzioni educative di ogni ordine e grado, e soprattutto le università.

Molte istituzioni di educazione terziaria implementano strategie diversificate e adottano vari strumenti per favorire la tenuta e il successo educativo degli studenti anche in presenza di condizioni di svantaggio (Dumbrique et al. 2013). Tra questi figurano l'educazione tra pari e lo strumento del tutorato alla pari (Colvin 2015). Studi recenti analizzano l'impatto del tutorato alla pari sull'apprendimento degli studenti (Ali et al. 2015) e cercano di comprendere quali siano le determinanti cruciali delle migliori pratiche di tutorato alla pari sul rendimento accademico degli studenti (Leung 2015).

Questo contributo presenta alcuni risultati di una ricerca valutativa<sup>2</sup> finalizzata ad analizzare il servizio di tutorato alla pari rivolto agli studenti con disabilità e a quelli con DSA iscritti all'Università degli Studi di Genova in modo da chiarirne il processo di implementazione, individuare i passaggi cruciali per un'attuazione efficace e identificare un set adeguato di indicatori per valutarlo. Lo studio ha inoltre esaminato le caratteristiche del tutor alla pari ritenute più importanti dai diversi attori implicati dall'attuazione del servizio con un approccio partecipato alla valutazione (Palumbo, Torrigiani 2009; 2013; Torrigiani 2010; 2016).

### 11.1 Contesto e oggetto della ricerca

Come accennato sopra sono diverse le leggi, norme e regolamenti nazionali che indicano l'obiettivo dell'inclusione delle persone con disabilità e di quelle con DSA nei sistemi educativi. Ricordiamo in particolare la legge 104/1992<sup>3</sup> che promuove la piena integrazione della persona con disabilità nella famiglia, nella scuola, nel lavoro e nella società e in particolare, all'articolo 13 (integrazione scolastica), prevede "la dotazione alle scuole e

---

1. <https://www.unric.org/it/agenda-2030/> consultato il 7/11/2018.

2. Presentati in forma sintetica nell'ambito della Conferenza internazionale organizzata dalla CNUDD nel 2016 cui ha fatto seguito la pubblicazione di un contributo in recente volume (Torrighiani et al. 2018).

3. "Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate"

alle università di attrezzature tecniche e di sussidi didattici nonché di ogni altra forma di ausilio tecnico" (lettera b) e "la programmazione da parte dell'università di interventi adeguati sia al bisogno della persona sia alla peculiarità del piano di studio individuale" (lettera c). La successiva legge 17/1999<sup>4</sup> prevede che agli studenti con disabilità iscritti all'università siano garantiti sussidi tecnici e didattici specifici "nonché il supporto di appositi servizi di tutorato specializzato, istituiti dalle università". La stessa legge prevede inoltre "il trattamento individualizzato [...] per il superamento degli esami universitari previa intesa con il docente della materia e con l'ausilio del servizio di tutorato" e "la possibilità di svolgere prove equipollenti su proposta del servizio di tutorato", servizio che, pertanto, assume una rilevanza centrale per la realizzazione del diritto all'inclusione universitaria delle persone con disabilità. Ricordiamo inoltre la legge 18/2009<sup>5</sup> che istituisce, presso il Ministero del lavoro, della salute e delle politiche sociali, l'Osservatorio nazionale sulla condizione delle persone con disabilità, che ha tra i suoi compiti quello di predisporre un programma di azione biennale per la promozione dei diritti e l'integrazione delle persone con disabilità, promuovere la raccolta di dati statistici che illustrino la condizione delle persone con disabilità e predisporre la relazione sullo stato di attuazione delle politiche sulla disabilità.

Per quanto concerne gli studenti con DSA ricordiamo la legge 170/2010<sup>6</sup> che riconosce e definisce i DSA e si prefigge di garantire alle persone con DSA il diritto all'istruzione, favorire il successo scolastico, anche attraverso misure didattiche di supporto e assicurare eguali opportunità di sviluppo delle capacità in ambito sociale e professionale, prevedendo in ambito scolastico e universitario misure educative e didattiche di supporto e adeguate forme di verifica e di valutazione. Il successivo Decreto Ministeriale n. 5669 dell'11 luglio 2011 individua le *Linee guida per il diritto allo studio degli alunni e degli studenti con disturbi specifici di apprendimento*, in cui un certo spazio è dedicato al ruolo degli Atenei nel favorire il successo accademico degli studenti con DSA attraverso specifiche misure che riguardano lo svolgimento dei test di ammissione, la previsione di misure dispensative

---

4. "Integrazione e modifica della legge-quadro 5 febbraio 1992, n. 104, per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate".

5. "Ratifica ed esecuzione della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, con Protocollo opzionale, fatta a New York il 13 dicembre 2006 e istituzione dell'Osservatorio nazionale sulla condizione delle persone con disabilità".

6. "Nuove norme in materia di disturbi specifici di apprendimento in ambito scolastico".

e strumenti compensativi da adottare –quando necessari e congrui– anche per lo svolgimento degli esami universitari.

Entro questo quadro, in attuazione della legge 17/1999, il Rettore dell'Università degli Studi di Genova ha designato un proprio Delegato per l'inclusione degli studenti con disabilità, che partecipa ai lavori della Conferenza Nazionale Universitaria dei Delegati per la Disabilità (CNUDD) “costituita agli inizi del 2001 come organismo in grado di rappresentare la politica e le attività delle Università Italiane nei confronti degli studenti disabili e delle problematiche connesse alla disabilità”<sup>7</sup>. È stato inoltre costituito, con Decreto Rettorale, il Comitato di Ateneo per l'inclusione degli studenti con disabilità con compiti di indirizzo, consultivi, di proposta e di valutazione. Il Comitato è composto dal Delegato del Rettore, dai Docenti Referenti delle Scuole, da un Rappresentante del Comitato per le Pari Opportunità, da un Rappresentante del personale tecnico-amministrativo, dal Dirigente dell'Area Apprendimento permanente, Orientamento, E-learning e dal Dirigente dell'Area Didattica e Studenti.

L'obiettivo di inclusione degli studenti con disabilità e degli studenti con DSA è perseguito dall'Ateneo genovese attraverso una serie di servizi la cui erogazione è disciplinata dal “Regolamento di Ateneo per i Servizi agli Studenti con Disabilità”<sup>8</sup> e dalla relativa “Carta dei Servizi”<sup>9</sup>.

Tra i diversi servizi messi a disposizione degli studenti con disabilità troviamo il servizio di tutorato alla pari – oggetto di questa ricerca – menzionato all'art. 10 del sopracitato Regolamento e definito nello specifico nella Carta dei Servizi<sup>10</sup>. In particolare, all'art. 4, c.1.b) si legge che l'obiettivo del tutorato alla pari è quello di fornire supporto agli studenti nel disbrigo di pratiche amministrative, nel reperimento dei testi e delle dispense dei corsi, nella trascrizione degli appunti durante le ore di lezione, anche se, come vedremo meglio oltre, il tutor alla pari svolge normalmente anche una funzione didattica. Lo stesso articolo specifica poi che il servizio di tutorato alla pari è svolto da studenti iscritti all'Università degli Studi di Genova che partecipano al bando annualmente emanato dall'Ateneo e che prevede specifici requisiti di partecipazione. La rilevanza di studi sull'efficacia di tali servizi è strettamente connessa alla presenza fortunatamente

7. <https://www.cruil.it/cnudd.html> consultato il 7/11/2018.

8. Decreto del Rettore n. 1240/2014, vedi <https://bit.ly/2kpKx0w>.

9. Vedi <http://www.disabili.unige.it/carta-dei-servizi/>.

10. La Carta descrive all'articolo 4 tutti i servizi erogati tra cui, oltre al tutorato alla pari, troviamo: il tutorato didattico, l'accompagnamento alla persona, l'interpretariato di lingua italiana dei segni, la comunicazione facilitata e la comunicazione aumentativa/alternativa (CAA), l'affidamento in comodato d'uso gratuito di materiale didattico e ausili.

sempre maggiore di studenti con disabilità e di studenti con DSA presso gli Atenei italiani.

Dalle elaborazioni del CENSIS<sup>11</sup> emerge che nell'anno accademico 2014/15 la popolazione degli studenti iscritti con disabilità e con DSA ha raggiunto i 14.649 individui, con un incremento complessivo del 13,3% nell'arco di tre anni e un'incidenza di 10,2 studenti ogni mille. Tra l'anno accademico 2012/13 e il 2014/15, in particolare, i primi sono cresciuti da 11.490 a 11.652 unità (+1,4%) e i secondi sono più che raddoppiati passando da 1.439 a 2.997 (+108,3%).

Un andamento analogo, ma con incidenza superiore alla media nazionale, si registra presso l'Ateneo genovese: come mostra la tabella 1, infatti, la percentuale di studenti con disabilità e di studenti con DSA iscritti all'Ateneo genovese è cresciuta dall'1,2% al 2,8% tra l'anno accademico 2012/13 e il 2016/17, in particolare per l'aumento dei DSA, passati dallo 0,2% all'1,5% degli iscritti. L'attivazione di servizi di tutorato ha fatto registrare un andamento rapidamente crescente fino al 2015/16 e un calo nel 2016/17, mentre il numero di tutor selezionati tramite bando oscilla tra le 70 e le 80 unità.

Tabella 1: Studenti iscritti, studenti con disabilità e studenti con DSA iscritti, numero servizi di tutorato alla pari erogati e numero di tutor alla pari presso l'Università degli Studi di Genova, AA.AA. 2012/13 – 2016/17.

	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
Totale iscritti	32.592	31.750	31.389	30.723	31.100
Studenti con disabilità / con DSA	397	483	544	669	876
di cui con DSA	64	159	210	336	451
% studenti con disabilità / DSA sul totale	1,2	1,5	1,7	2,2	2,8
% studenti con DSA sul totale	0,2	0,5	0,7	1,1	1,5
Servizi tutorato alla pari erogati	141	145	190	208	156
Numero di tutor alla pari	80	70	70	70	80

Fonte: Università degli Studi di Genova.

## 11.2 Il percorso di ricerca

A questa prima fase di definizione di massima dell'oggetto di ricerca ha fatto seguito, nella discesa sul campo, il coinvolgimento degli stakeholder in una ricerca valutativa partecipata (Palumbo, Torrigiani 2013) finalizzata a ricostruire la logica di funzionamento del servizio, la cosiddetta "teoria del programma" (Rossi et al. 2004; Funnel, Rogers 2011) – elemento indispensabile per strutturare un sistema di monitoraggio e valutazione del servizio più affinato e a definirne gli indicatori<sup>12</sup> – a individuare i punti di forza e le criticità del servizio nonché le caratteristiche del tutor alla pari che rendono efficace la sua attività.

La ricerca sul campo è stata condotta tra ottobre 2015 e maggio 2016. Il prospetto riportato di seguito mostra gli stakeholder coinvolti e il loro numero, le tecniche di ricerca utilizzate, le dimensioni analitiche prese in esame.

L'uso del focus group è stato combinato con questionari differenziati per i diversi stakeholder che hanno consentito di avere un feedback minimo sui temi di interesse da tutti i partecipanti, a prescindere dalla loro maggiore o minore propensione al confronto in contesti di gruppo. Le risposte dei partecipanti ai questionari sono state utilizzare come punto di partenza per avviare la discussione e stimolare il confronto nel gruppo.

Negli incontri con il Comitato di Ateneo e con lo staff del Servizio è stata privilegiata una prospettiva sistemica, che permettesse di inquadrare il funzionamento del servizio di tutorato nella sua globalità, tenendo conto anche dei presupposti dell'implementazione dal punto di vista amministrativo e organizzativo e dei relativi vincoli (la *teoria di organizzazione del programma*, cfr. Rossi et. al. 2004). Negli incontri realizzati con i tutor e con gli studenti, a partire dalle esperienze personali dei partecipanti ci si è focalizzati in particolare sulle caratteristiche del servizio di tutorato e dei tutor da loro ritenute più rilevanti, tentando di individuare i fattori che maggiormente promuovono o viceversa ostacolano l'efficacia del servizio, anche riguardo all'interazione studente-tutor (Rossi et. al. 2004).

I dati e le informazioni rilevati hanno permesso di: specificare meglio le macro e micro-fasi in cui si articola l'implementazione del tutorato alla pari; identificare i punti di forza e le criticità e, di conseguenza, dove focalizzare l'attenzione per la costruzione di indicatori utili al monitorag-

---

ficio di statistica, relativi a 52 università che hanno partecipato alla rilevazione: <https://bit.ly/2lUyuIU>, consultato il 12/11/2018.

12. L'approccio partecipato alla ricerca valutativa implica una concezione di indicatore come frutto di una riflessione profonda che guarda al contesto considerato e coinvolge gli attori entro un processo complesso di negoziazione, comprensione e costruzione sociale del programma (Bezzi 2010).

Tabella 2: Quadro riepilogativo degli stakeholder coinvolti nella ricerca, delle tecniche impiegate e delle dimensioni oggetto di analisi.

Stakeholder	Tecniche utilizzate	Dimensioni analizzate
Personale del Servizio Studenti con disabilità e con DSA (4 persone)	Questionario e intervista di gruppo	Logica di funzionamento del servizio Punti di forza e criticità Valutazione degli altri ruoli coinvolti Caratteristiche del tutor "ideale" Punti di forza e criticità del servizio
Referenti di Scuola per gli studenti con disabilità e con DSA (8 persone)	Questionario e Focus group	Caratteristiche del tutor "ideale" Esperienza personale tutor
Tutor alla pari con esperienza (30 persone)	Questionario e Focus group	Valutazione degli altri ruoli coinvolti Competenze e conoscenze possedute Caratteristiche del tutor "ideale" Punti di forza e criticità del servizio
Studenti con disabilità (12 persone) e Studenti con DSA (12 persone)	Questionario e Focus group	Caratteristiche del tutor "ideale"

gio e alla valutazione; individuare le caratteristiche del tutor alla pari ritenute fondamentali per l'efficacia del servizio; evidenziare le differenti prospettive degli stakeholder.

### **11.3 Risultati della ricerca**

Nel seguito sono sintetizzati i risultati della ricerca a partire dalla descrizione dell'articolazione del servizio in macro-fasi e degli attori a vario titolo coinvolti nella sua implementazione. Sono quindi prese in esame le dimensioni emerse come fondamentali per il monitoraggio e la valutazione del servizio stesso. Infine, sono descritte le caratteristiche del tutor "ideale" individuate dagli stakeholder che hanno partecipato alla ricerca.

#### *11.3.1 Le macro-fasi del servizio e le relazioni tra gli stakeholder*

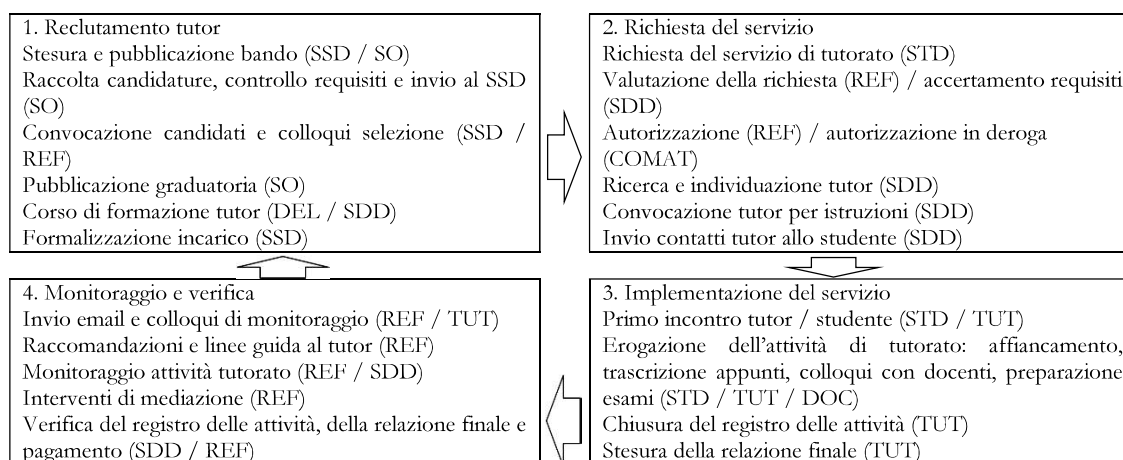
L'implementazione del servizio di tutorato alla pari si articola in quattro macro-fasi (cfr. Figura 1) qui di seguito brevemente descritte.

La prima macro-fase è quella di reclutamento dei tutor (1). Questa prende avvio con la stesura di un bando pubblico rivolto agli studenti iscritti ai corsi di laurea triennale e magistrale o ai corsi di dottorato dell'Ateneo. Il testo è predisposto dallo staff del Servizio in collaborazione con il Delegato del Rettore e dei Referenti di Scuola, tenendo conto delle criticità riscontrate a seguito dei bandi degli anni precedenti. Una volta pubblicato il bando, solitamente a maggio, e pervenute le candidature, ha inizio la selezione dei tutor, che avviene tra giugno e luglio tramite colloqui individuali realizzati dal Referente della Scuola di riferimento dei candidati e dallo staff del Servizio. Conclusa la selezione, i vincitori ricevono la formazione prevista e firmano il contratto, che prevede un impegno massimo di 200 ore retribuite da svolgere entro il mese di agosto dell'anno solare successivo.

La seconda macro-fase è quella di richiesta del servizio (2). Questa prende avvio con la richiesta del servizio di tutorato, che deve essere presentata al Servizio o al Referente della Scuola cui fa capo il corso dallo studente, specificando il tipo di supporto richiesto, l'insegnamento/gli insegnamenti per cui lo richiede e il numero di ore necessarie. Questo è un punto critico: nella scuola primaria e secondaria, infatti, gli studenti con certificazione non devono intraprendere azioni specifiche per richiedere i servizi previsti che sono (o dovrebbero essere) forniti automaticamente dalle istituzioni scolastiche sulla base del piano personalizzato da queste predisposto a seguito della certificazione. In ambito universitario, considerata la maggiore età dello studente, lui stesso deve presentare domanda per il servizio, an-



Figura 1: Macro-fasi di implementazione del servizio di tutorato alla pari.



Legenda. SSD: servizio studenti disabili e con DSA; SO: servizio orientamento; REF: referente; DEL: delegato; STD: studente con disabilità o con DSA; TUT: tutor alla pari; COMAT: comitato di Ateneo; DOC: docente.

che se talvolta ciò non accade<sup>13</sup>. Una volta pervenuta la richiesta questa deve essere autorizzata dal Referente di Scuola e, solo a questo punto, lo staff del Servizio avvia la ricerca del tutor tra quelli selezionati. Una volta individuato, il tutor è assegnato e messo in contatto con lo studente. Il tutor, quindi, scrive al Referente per informarlo dell'avvio dell'attività di tutorato e per eventuali ulteriori richieste e/o chiarimenti.

La terza macro-fase è quella di implementazione del servizio (3). Come già accennato, questo servizio prevede da parte del tutor lo svolgimento di attività differenti che vanno dal disbrigo di pratiche amministrative, al prendere appunti a lezione alle attività di supporto allo studio e alla preparazione degli esami. In questa ricerca sono state prese a riferimento in particolare queste ultime, in quanto evidenziano le competenze disciplinari, educative e relazionali del tutor e le sue capacità di mediazione, particolarmente utili ove sia necessario affiancare il Referente nel gestire la relazione tra lo studente e il docente dell'insegnamento per cui il tutorato è richiesto. Uno dei compiti del Referente è infatti proprio quello di mediare la relazione tra lo studente con disabilità / DSA e il docente per il cui insegnamento viene richiesto supporto. In alcuni casi, ad esempio quanto lo studente richiede solo una misura compensativa, come il tempo

13. Non sono rari casi in cui il genitore si rivolge al Servizio o al Referente limitando, di fatto, l'autonomia e la responsabilizzazione del/la figlio/a. In tali casi il Servizio o il Referente dovrebbe, di norma, chiedere di essere contattato direttamente dall'interessato/a, anche per tutelarne la privacy.

aggiuntivo per sostenere una prova scritta, la mediazione è ovviamente solo a carico del Referente. Quando viene richiesto un servizio di tutorato alla pari, tuttavia, è sovente più funzionale che, dopo un primo contatto da parte del Referente anche a conferma della legittimità delle richieste che verranno sottoposte al docente, il seguito della mediazione sia curato direttamente dal tutor che, per il numero di ore passate in affiancamento allo studente, ne conosce meglio le difficoltà e i bisogni. La quarta e ultima è la macro-fase di monitoraggio e verifica<sup>14</sup> (4). Sia nel corso dell'implementazione sia alla sua conclusione, l'attività di tutorato è oggetto di monitoraggio e verifica da parte dello staff del Servizio e del Referente, che deve essere informato dal tutor riguardo alla situazione dello studente. Il tutor è tenuto inoltre alla compilazione del registro delle attività (online) e del report finale. Questa fase si conclude con il pagamento del tutor che risulta beneficiario di una collaborazione remunerata da parte dell'Ateneo. Ogni anno, inoltre, gli studenti che hanno usufruito dei servizi compilano un questionario di valutazione in cui possono esprimere un giudizio di gradimento. Non è invece attualmente prevista la compilazione di un questionario di valutazione a conclusione del singolo servizio di tutorato, come forse sarebbe opportuno.

Abbiamo già evidenziato come nelle quattro macro-fasi appena descritte diversi attori ricoprono ruoli differenziati e intrecciati tra loro. Come mostra la figura 2, l'erogazione del servizio di tutorato attiva in effetti una dinamica relazionale piuttosto complessa, al centro della quale si trova lo studente, in cui sono sempre coinvolti i componenti dello staff del Servizio, il Referente, il Tutor e il Docente titolare dell'insegnamento per cui è stata presentata la richiesta.

Solo in casi particolarmente complessi o per i quali si rendano necessarie deroghe<sup>15</sup>, possono essere attivate, anche in rapporto al caso specifico, le relazioni tra Referente-Staff e Delegato-Comitato, ad esempio in occasione delle riunioni del Comitato in cui vengano appunto discussi di casi in deroga.

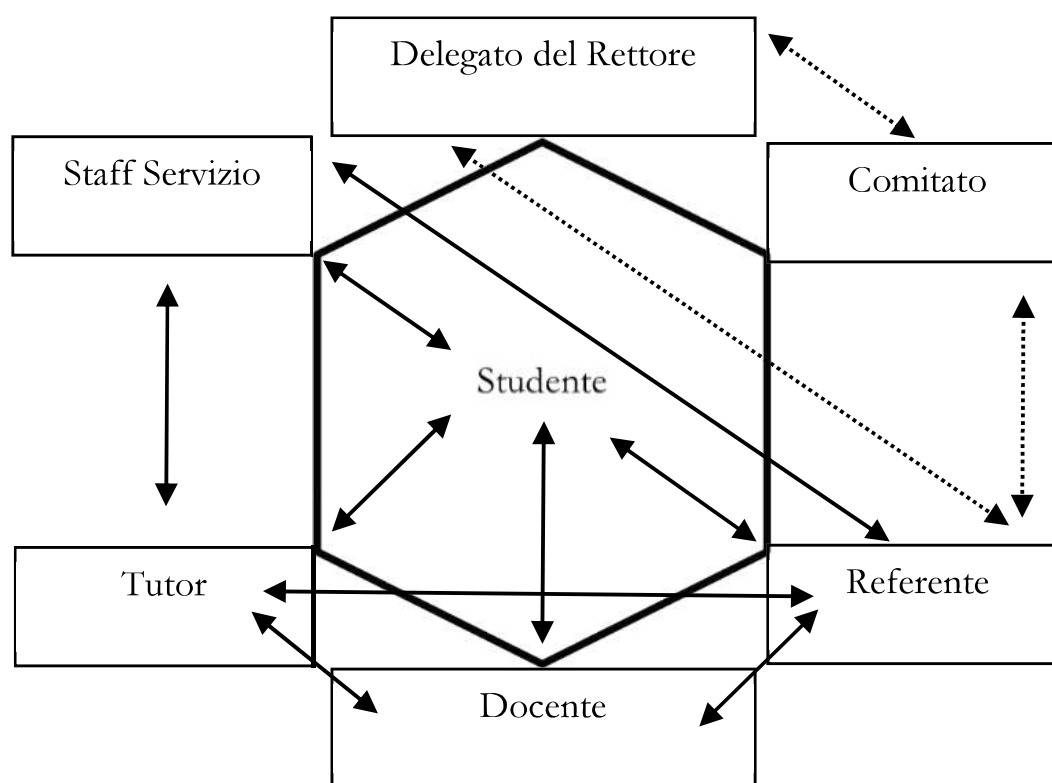
Questi stakeholder – fatti salvi in questa prima fase i docenti – sono stati coinvolti nella ricerca per focalizzare le dimensioni da monitorare per la

---

14. L'intento della ricerca qui presentata era anche quello di fornire elementi utili ad andare oltre alla mera "verifica" dell'erogazione del servizio, verso una valutazione dell'efficacia dello stesso.

15. L'attivazione del servizio di tutorato alla pari a favore dello studente è subordinata a requisiti di merito – invero non molto stringenti - legati al numero di CFU conseguiti in rapporto all'anno di corso cui lo studente è iscritto. Qualora tali requisiti non siano rispettati, la richiesta di tutorato è sottoposta all'approvazione del Comitato.

Figura 2: Le relazioni attivate tra i diversi attori coinvolti nell'erogazione del servizio di tutorato alla pari.



valutazione del servizio di tutorato alla pari. Nel seguito sono evidenziati i punti principali emersi in relazione a ciascuna delle macro-fasi descritte sopra.

### 11.3.2 Dimensioni fondamentali per il monitoraggio e la valutazione del servizio

Gli incontri realizzati con gli stakeholder del servizio di tutorato alla pari hanno permesso di individuare, per ciascuna delle macro-fasi sopra descritte, dimensioni e indicatori da presidiare per il monitoraggio e la valutazione del servizio. Di seguito sono presentati, per ciascuna macro-fase, i punti di maggiore interesse emersi da focus group, interviste e questionari.

Riguardo alla macro-fase di reclutamento tutor, una prima fondamentale dimensione da presidiare consiste nella copertura finanziaria del servizio in relazione al numero di utenti potenziali: negli ultimi anni è aumentato, in particolare, il numero di studenti iscritti all'Ateneo che presentano certificazione di DSA e che fanno richiesta del servizio di tutorato alla pari. Questo trend crescente pone tra l'altro, in prospettiva, il problema

della sostenibilità finanziaria del servizio. Un secondo aspetto molto rilevante è la diffusione della notizia del bando di selezione per i tutor tra gli studenti dell'Ateneo potenzialmente interessati a fare domanda: poiché l'erogazione del servizio poggia sulla disponibilità di studenti con competenze adeguate a erogare il servizio, una insufficiente diffusione del bando comporta un numero limitato di domande e, di conseguenza, la difficoltà ad attuare una effettiva selezione tra i candidati potenziali riducendo, almeno in linea teorica, la qualità del servizio. I Referenti hanno un ruolo peculiare nel diffondere la notizia presso i Coordinatori dei corsi di studio afferenti ai rispettivi Dipartimenti e Scuole. Connesso al precedente è il tema dell'adeguatezza delle procedure e degli strumenti utilizzati per la selezione dei tutor che non prevede, ad esempio, l'uso di test standardizzati, ma solo il rispetto di alcuni prerequisiti di merito e una valutazione basata sulla precedente esperienza con persone con disabilità / DSA, sulla motivazione, sulla disponibilità e su precedenti esperienze come tutor anche in altri settori (es. tutor di accoglienza, tutor per le matricole ecc.). Sono altresì emersi altri aspetti fondamentali in questa macro-fase. Uno di questi è il livello di cooperazione tra il referente e i componenti dello Staff del Servizio nelle procedure di selezione dei tutor. È evidentemente cruciale l'adeguatezza delle tempistiche delle procedure di selezione in rapporto ai momenti di picco nelle richieste da parte degli studenti. Il numero di tutor effettivamente a disposizione del Servizio e la disponibilità dei tutor a trasferte nelle sedi distaccate dell'Ateneo<sup>16</sup> sono ulteriori aspetti che condizionano la possibilità dello staff di rispondere alle richieste provenienti dagli studenti con disabilità e con DSA. Una volta che i tutor sono stati selezionati diviene importante la loro formazione trasversale e specifica: essi ricevono una formazione iniziale sulle modalità di funzionamento del Servizio prima di affiancare gli studenti. Nel corso dell'anno sono inoltre organizzati momenti formativi specifici rivolti ai tutor<sup>17</sup> e condotti da esperti del settore, che possono riguardare ad esempio le caratteristiche dei DSA e le modalità più opportune di intervento.

Per un'efficace implementazione della macro-fase di richiesta del servizio, una prima, imprescindibile e non scontata condizione è rappresentata dalla conoscenza del servizio di tutorato alla pari e della possibilità di

---

16. Al momento dei colloqui di selezione viene infatti chiesto ai candidati di indicare l'eventuale disponibilità a svolgere il servizio di tutorato alla pari in una o più delle sedi distaccate di Savona, Imperia e della Spezia. È previsto il rimborso delle spese di viaggio e di quelle relative al pasto per il tutor che dia la propria disponibilità a svolgere il tutorato in una delle sedi distaccate dell'Ateneo.

17. Da diversi anni sono realizzati anche momenti formativi rivolti ai componenti del Comitato di Ateneo.

richiederlo da parte degli utenti potenziali. Il sito dell'Ateneo comprende ovviamente una serie di pagine dedicate all'informazione sui servizi a supporto degli studenti con disabilità e di quelli con DSA e durante la giornata delle matricole, che segue i test di ammissione, viene fornita un'informazione in proposito: ciò nonostante, non sono rari i casi in cui gli studenti vengono a conoscenza dei servizi a disposizione dopo molto tempo dall'inizio del percorso accademico. Tale evidenza rende essenziale investire ulteriormente sull'informazione agli interessati sui servizi loro dedicati. La rapidità della risposta alle richieste dello studente è un ulteriore fondamentale aspetto: si tratta di un criterio ovvio che, tuttavia, non sempre è scontato riuscire a rispettare considerato che l'erogazione del servizio dipende dalla disponibilità degli studenti-tutor a ricoprire l'incarico. Una certa flessibilità rispetto alle regole per la fruizione del servizio, quando questa si renda necessaria, è condizione imprescindibile per non aggravare ulteriormente le condizioni di bisogno in cui si trovano alcuni studenti che, pur non disponendo di una certificazione di DSA, hanno reali difficoltà rispetto ai processi di apprendimento. Questa non riguarda solo i casi in deroga di cui si è parlato sopra, ma anche i casi borderline quali sono gli studenti con bisogni educativi speciali (BES)<sup>18</sup>. Di non facile realizzazione in questa macro-fase è riscontrare un perfetto allineamento tra le caratteristiche dei tutor selezionati –anche rispetto alle competenze disciplinari degli stessi– e i bisogni e le richieste degli studenti. Connessi a questo criterio sono il livello di potenziale trasversalità di impiego dei tutor tra diversi corsi di laurea e, eventualmente, Scuole dell'Ateneo e l'abilità dei componenti dello Staff nell'identificare il tutor che meglio sia in grado di rispondere appropriatamente alle richieste dello studente. Come già accennato, un ulteriore fondamentale requisito è la disponibilità dei tutor a soddisfare la richiesta erogando il servizio: di norma, infatti, i tutor sono chiamati a esprimere la propria disponibilità a fronte di una richiesta da parte del Servizio, tenendo conto di altri servizi di tutorato già attivati e, naturalmente, dei propri impegni accademici. Da ricordare, infine, riguardo alla seconda macro-fase, sono la disponibilità dei tutor a eventuali spostamenti (cfr. nota 18) e, connesso a questo, il livello di copertura per richieste distaccate al di fuori della sede genovese.

Nella macro-fase di implementazione del servizio gli aspetti chiave sono vari e hanno a che vedere con le caratteristiche del tutor, da un lato, ma anche degli altri ruoli implicati da questo intervento (cfr. figura 2). La

---

18. Di norma, gli studenti con BES non sono ricompresi nell'utenza di questo Servizio di Ateneo. Tuttavia, nel rispetto della finalità di inclusione sociale e educativa che anima questa politica di Ateneo, non sono rari i casi in cui tali servizi vengono concessi anche a tali soggetti a valere su risorse proprie.

motivazione del tutor e la sua abilità nel mediare, ove sia necessario, la relazione tra studente e docente è di certo un elemento chiave per il buon funzionamento del servizio. È importante poi che il tutor sia in grado di orientare lo studente, soprattutto nel caso in cui chi richiede il servizio sia una matricola. Anche la competenza del tutor rispetto al rapporto tra la disabilità / il disturbo di apprendimento dello studente seguito e i suoi bisogni di supporto è molto importante, insieme alla sua competenza disciplinare riguardo all'insegnamento per cui il tutorato è stato richiesto. Normalmente il tutor ha già studiato la materia e sostenuto il relativo esame: è tuttavia evidente che a una migliore preparazione del tutor corrisponderà, in generale, una qualità maggiore del servizio erogato allo studente. Le competenze metodologico-didattiche del tutor relative in particolare alla disabilità/disturbo specifico dell'apprendimento dell'utente non possono ovviamente essere considerate scontate trattandosi di tutor "alla pari" e non di professionisti del settore<sup>19</sup>. Un aspetto da non trascurare è il supporto fornito dal tutor allo studente per la socializzazione con altri studenti del suo corso: questo riguarda ovviamente i casi, peraltro non così rari, in cui alle difficoltà di apprendimento sia associata una minore propensione dello studente a legare con i colleghi di corso dovuta a imbarazzo e/o timore per il giudizio altrui. Altri aspetti rilevanti riguardano la competenza del personale docente nelle prassi di inclusione di studenti con disabilità / DSA e altre caratteristiche generali del servizio, pensiamo in particolare all'informazione e formazione del personale docente sul ruolo e le funzioni del tutor, del Referente e del Servizio nonché alla disponibilità e la competenza del docente nell'adattare il programma dell'insegnamento e, ove sia il caso, le modalità di esame alla disabilità / al DSA dello studente. Sono poi fondamentali le competenze operative, comunicative e interpersonali e il metodo di lavoro dei vari ruoli coinvolti nell'implementazione del servizio. Un aspetto da non sottovalutare è l'adeguatezza del numero di ore di tutorato assegnate al tutor per affiancare lo studente. Di norma vengono concesse 20-30 ore di tutorato per un insegnamento e lo studente può richiedere il servizio per due insegnamenti a semestre. È comunque possibile, previa autorizzazione del Referente, incrementare il numero di ore concesse se quelle assegnate in un primo tempo non risultassero sufficienti. È importante inoltre la disponibilità di spazi adeguati per gli incontri tra i tutor e gli studenti: essi possono incontrarsi esclusivamente negli spazi

---

19. Evidentemente, tutor afferenti a corsi di studio come Scienze pedagogiche e dell'educazione o Pedagogia, progettazione e ricerca educativa, Scienze e tecniche psicologici e Psicologia possono avere conoscenze e competenze specifiche derivanti dal percorso di studio che stanno seguendo che i tutor afferenti ad altri corsi / scuole normalmente non possiedono.

dell'Ateneo (aule, biblioteche, spazi studio) o in biblioteche civiche, ma non sempre sono disponibili spazi del tutto adeguati.

Nella macro-fase di monitoraggio e verifica, che coinvolge sia il tutor, sia lo staff del Servizio sia il Referente, sono aspetti di particolare rilievo la qualità e l'efficacia della comunicazione tra il tutor e il Referente e della comunicazione tra il tutor e il Servizio; sono poi importanti l'adeguatezza e tempestività nell'uso degli strumenti predisposti per il monitoraggio del servizio da parte del tutor (es. il registro delle ore di tutorato) e il corretto funzionamento dei meccanismi di feedback tra i diversi ruoli. La completezza e rilevanza del report finale che il tutor è tenuto a compilare sulle attività di tutorato realizzate è infine un aspetto rilevante anche al fine di migliorare il grado di integrazione delle informazioni raccolte tramite il monitoraggio e la valutazione con la programmazione delle attività successive. In effetti, uno degli obiettivi di questa ricerca era proprio quello di analizzare il servizio per individuare delle modalità più efficaci per monitorarne l'andamento e valutarne l'efficacia. Quanto riportato sopra, a nostro avviso, può essere utilmente impiegato per strutturare meglio quest'ultima macro-fase di implementazione del servizio analizzato e passare da una mera attività di verifica di erogazione del servizio a una vera e propria valutazione dello stesso.

### 11.3.3 *Le caratteristiche del tutor "ideale"*

Nell'ambito degli incontri con gli stakeholder è stata dedicata particolare attenzione alla figura-chiave: il tutor. Una domanda del questionario chiedeva agli intervistati di indicare le caratteristiche che contraddistinguono il tutor "ideale". La Tabella 3 riporta le macro-caratteristiche emerse: tali categorie sono state costruite a partire dall'analisi desk delle stringhe indicate dagli intervistati in risposta alla domanda. A destra di ciascuna delle macro-caratteristiche, in corrispondenza degli stakeholder intervistati, è riportato un numero di "+" che, indicativamente, corrisponde alla frequenza relativa con cui quella caratteristica è stata indicata da quella categoria di stakeholder. Vediamone in maggior dettaglio alcune.

Gli stakeholder interpellati immaginano una persona caratterizzata da forte empatia, estroversa e sicura di sé nelle relazioni non solo con gli studenti ma anche con i componenti dello staff del Servizio, il Referente e i docenti. Il tutor deve avere capacità di ascolto e osservazione, sapere entrare in empatia con lo studente, deve essere pronto nel discutere con il Referente per qualsiasi problematica dovesse sorgere nell'ambito del tutorato e nel rapportarsi con il docente del corso mediando, se necessario, la relazione con lo studente. Il tutor dovrebbe chiarire allo studente le

Tabella 3: Le caratteristiche che dovrebbe avere il tutor secondo i diversi attori coinvolti.

	REF	OP	TUT	STUD
Formazione generale e competenza disciplinare	++	++	++++	++++
Competenza didattica e metodi di studio			++	++
Conoscenze/competenze disabilità e dislessia e caratteristiche studente	++	++	+++	++
Competenze relazionali, empatia, capacità di ascolto e osservazione	+++	++++	++++	++++
Capacità mediazione	+++		+	+
Pazienza			++++	
Solarità, ottimismo, simpatia	+		++	++
Disponibilità, disponibilità di tempo, disponibilità a spostamenti	+++	+	+++	++++
Elasticità, flessibilità e capacità di adattamento, multitasking	++	++	+++	+
Professionalità, puntualità, capacità organizzative, formazione al ruolo	+++	++++	++	+
Capacità critica, autonomia, discrezionalità e determinazione	++	+++	+	
Focalizzazione sull'obiettivo dello studente (esame)				++
Motivazione «interiore» al servizio	+	+		

aspettative e le esigenze del docente riguardo alla sua preparazione e, al contempo, spiegare al docente le difficoltà dello studente e ciò di cui necessita per essere adeguatamente supportato (cfr. “capacità di mediazione”). Il tutor dovrebbe essere adeguatamente formato su tutto ciò che rientra nelle sue prerogative e nei suoi compiti; egli dovrebbe essere informato sul personale docente e sui programmi di insegnamento, avere una buona preparazione e buone capacità di apprendimento dei contenuti disciplinari su cui lo studente deve essere supportato, essere in grado di aiutarlo ad acquisire un proprio metodo di studio e sufficiente autonomia.

Il tutor deve avere buone capacità organizzative ed essere in grado di affrontare e risolvere problemi di carattere amministrativo che possano sorgere per supportare lo studente. Egli deve essere, per quanto possibile, indipendente nell'assumere decisioni che non richiedano necessariamente il coinvolgimento del personale del Servizio e/o del Referente. Al tutor è richiesto un certo grado di flessibilità, diponibilità di tempo e adattabilità agli eventuali mutamenti richiesti dal tutorato che gli è stato assegnato. Gli intervistati ritengono inoltre che il tutor dovrebbe essere mosso da una motivazione intrinseca a prendersi cura delle persone con disabilità



e/o con disturbi specifici dell'apprendimento e non essere spinto a questa attività dalla mera razionalità economica.

## Conclusioni

Da quanto sopra, appare evidente che il ruolo del tutor è gravato da forti aspettative da parte di tutti gli stakeholder: la scelta del tutorato "alla pari" come modalità di attuazione di questo servizio richiede dunque investimenti in termini formativi, anche in considerazione della centralità accordata al servizio di tutorato dalle norme richiamate nel paragrafo 1. Altri Atenei hanno optato per un servizio erogato da professionisti. Questa scelta, da un lato, potrebbe garantire un servizio di qualità più elevata. D'altro canto, l'asimmetria della relazione tutor-studente potrebbe anche produrre effetti negativi, ad esempio sulla propensione degli studenti a richiedere il servizio o sulla loro facilità di relazionarsi con il tutor.

Come evidenziato in particolare dalle interviste con lo staff del Servizio e con i Referenti, non sono solo le caratteristiche del tutor a influire sull'efficienza e l'efficacia del tutorato. A partire dalla stesura e dalla diffusione della notizia del bando, per proseguire con la selezione e la formazione dei candidati e poi con la ricerca del tutor più adeguato alla richiesta dello studente, abbiamo visto quanto numerosi e complessi siano i passaggi che condizionano i risultati che questo servizio potrà produrre sui destinatari. Anche la dotazione finanziaria di questi servizi è un elemento da non sottovalutare, soprattutto in prospettiva, alla luce della presenza crescente di studenti con DSA nelle nostre università.

Un altro aspetto cruciale, che andrà approfondito in futuro, riguarda la qualità della relazione che si instaura tra lo studente e il tutor, da un lato, e quello con il docente, dall'altro: se fortunatamente prevalgono la collaborazione e il rispetto reciproco, si verificano anche casi conflittuali di non facile gestione. Da non dimenticare, inoltre, la dinamica relazionale tra lo studente con disabilità o con DSA e i suoi compagni di corso: non è raro infatti riscontrare atteggiamenti spiacevoli che nascono da un orientamento all'individualismo e alla competizione piuttosto che alla collaborazione e alla solidarietà.

Alla base di tali dinamiche si pone una questione culturale che, al di là delle competenze sulla didattica inclusiva, riguarda l'atteggiamento autentico dei docenti (universitari e non) e degli altri studenti nei confronti dell'inclusione degli studenti con disabilità e di quelli con DSA. Come mostrano i dati riportati all'inizio di questo contributo, infatti, la presenza di questi ultimi nelle istituzioni universitarie è cresciuta notevolmente negli ultimi anni. Questo dato, in sé positivo, è solo il punto di partenza

per realizzare la loro piena inclusione universitaria, intesa come processo determinato dall'agire reciprocamente orientato di tutti gli attori sociali coinvolti.

### Riferimenti bibliografici

- Ali, N., Anwer, M., Abbas, J. *Impact of Peer Tutoring on Learning of Students*, in «Journal for Studies in Management and Planning», n. 1(3), 2015, pp. 61-66.
- Bezzi, C. 2010, *Il nuovo disegno della ricerca valutativa*, FrancoAngeli, Milano.
- Colvin, J. W., *Peer Mentoring and Tutoring in Higher Education*, in «Exploring Learning & Teaching in Higher Education», 2015, pp. 207-229.
- Dumbrigue, C., Moxley, D., Najor-Durack, A. 2013, *Keeping students in higher education: Successful practices and strategies for retention*, Routledge, London.
- Funnell, S. C. & Rogers, P. J. 2011, *Purposeful program theory: Effective use of theories of change and logic models*, John Wiley & Sons, Hoboken.
- Leung, K. C., *Preliminary empirical model of crucial determinants of best practice for peer tutoring on academic achievement*, in «Journal of Educational Psychology», 107(2), 2015, pp. 558-579.
- Palumbo, M., Torrigiani C. (a cura di), *La partecipazione tra ricerca e valutazione*, FrancoAngeli, Milano, 2009.
- Palumbo, M., Torrigiani, C., *Participatory evaluation in the field of social policies: why, who, what, where, how and when*, in «Working Paper Series, FPev 25», 2013.
- Rossi, P. H., Lipsey, M. W., Freeman, H. E. 2004, *Evaluation: A systematic approach*. Sage, London.
- Torrighiani, C. 2010, *Valutare per apprendere. Capitale sociale e teoria del programma*, FrancoAngeli, Milano.
- Torrighiani, C., *Evaluation and social capital: a theory-driven and participatory approach*, in «Springer Journal of the Knowledge Economy», n. 7(1), 2016, pp. 248-258.
- Torrighiani C., Pennazio, V., Traverso, A. *Inclusion in higher education: implementing and evaluating the peer tutoring service*, in S. Pace, M. Pavone, D. Petrini (a cura di), *Universal Inclusion. Rights and Opportunities for students with Disabilities in the Academic Context*, FrancoAngeli, Milano, 2018, pp. 198-205.
- UNESCO-IBE 2009, *Defining an Inclusive Education Agenda: Reflections around the 48th session of the International Conference on Education*, UNESCO International Bureau of Education, Geneva, Switzerland.