

Alla cortese attenzione
del Direttore del Dipartimento di Sc. della Formazione, Prof.ssa R. L. CARDULLO
del Presidente del CdL Formazione di Operatori Turistici, Prof.ssa C. URSO
del Delegato per le attività di tutorato, Prof.ssa E. SAGONE

RELAZIONE FINALE
Attività di tutorato di alta formazione
Anno Accademico 2018/2019

Il servizio di tutorato svolto dalla sottoscritta Anna Pappalardo, presso il Corso di Laurea Formazione di Operatori Turistici del Dipartimento di Scienze della Formazione, nel periodo **15/01/2019 – 09/04/2019** ha avuto una durata complessiva di 74 ore.

Le principali attività svolte sono state:

- Partecipazione allo sportello per Open Day
- Ricevimento studenti presso il complesso edilizio “Le Verginelle”
- Partecipazione alle giornate di Orientamento previste negli Istituti Superiori del territorio catanese.

Durante l’**Open Day** ho potuto affiancare gli altri tutor con maggiore esperienza nell’accoglienza degli studenti allo sportello. L’attività ha avuto una favorevole risposta da parte degli studenti in termini di accesso. Una criticità che ho potuto osservare, tuttavia, è stata la ridotta disponibilità di materiale informativo. Nello specifico, credo possa essere utile avere a disposizione brochure verticalizzate sul singolo corso di laurea e attenzionarne maggiormente gli aspetti formali.

Per quanto riguarda il **ricevimento degli studenti**, non ci sono state richieste di appuntamento tramite l’e-mail fornita. Durante l’orario di ricevimento, inoltre, sporadici sono stati gli accessi. Le richieste sono state prevalentemente di facilitazione della comprensione dei contenuti disciplinari problematici.

In riferimento alle **giornate di Orientamento**, ho utilizzato le ore a disposizione nel seguente modo:

- 11-12/02/2019 presa di contatto con Dirigente e referenti del Liceo Classico di Paternò e del Liceo delle Scienze Umane di Biancavilla, per concordare le date idonee alla presentazione;
- 18-19/02/2019 revisione e personalizzazione del materiale informativo (PPT) utilizzato durante le giornate di presentazione;
- 25/02/2019 partecipazione alla giornata di orientamento al Liceo di Biancavilla, coordinata dalla Prof.ssa Urso;
- 27/02/2019 partecipazione ed esposizione durante la giornata di orientamento all'I.S. Alberghiero di Catania, coordinata dalla Prof.ssa Monteleone;
- 11/03/2019 partecipazione alla giornata di orientamento al Liceo di Giarre, coordinata dalla Prof.ssa Urso.

Durante le attività svolte presso gli istituti superiori, ho potuto osservare una proficua accoglienza da parte dei docenti e un discreto interesse da parte degli studenti. Tuttavia, ho condiviso con le Prof.sse che hanno coordinato gli incontri alcune riflessioni circa la possibilità di introdurre attività più mirate durante le eventuali giornate di orientamento del prossimo anno accademico. A tal proposito, ritengo possano essere introdotti brevi laboratori rivolti a piccoli gruppi di studenti del IV e del V anno, durante i quali somministrare questionari sulle attitudini e gli interessi personali e implementare brevi simulazioni sulle materie oggetto dello specifico corso di laurea.

Il periodo di servizio, inoltre, ha previsto la presenza alle **giornate di qualificazione e aggiornamento** rivolte ai tutor e curate dal Prof. Di Nuovo e dalla Prof.ssa Magnano. Gli argomenti trattati sono stati di grande utilità, sia per l'approfondimento pratico-teorico, sia per lo spazio che è stato dato al confronto delle esperienze dei singoli tutor.

Catania, 06/05/2019

Firma



– Relazione completamento attività –

Servizio di tutorato funzionale al supporto per il metodo di studio

L'incarico di tutor qualificato assegnatomi da questo dipartimento è stato attivato nel mese di novembre 2018, quando a seguito di una riunione con il direttore di dipartimento e i principali referenti amministrativi, ho concordato e istituito un calendario di ricevimento, articolato in giorni e orari prefissati, in modo tale da consentire agli studenti di ottenere un appuntamento ed essere seguiti in modo accurato e personale in accordo con le proprie esigenze. L'incarico consta di 240 di servizio, elargite in otto mesi ed esauritesi nel mese di giugno 2019. Diversi sono stati gli studenti in corso e fuori corso che, essendo venuti a conoscenza del servizio grazie alla continua promozione dello stesso, hanno scelto di usufruirne per avvalersi di un supporto non solo concernente il metodo di studio delle discipline del cdl ma anche per la stesura e l'impaginazione della tesi.

Durante gli otto mesi di incarico mi sono dedicata alla promozione del corso di laurea in Formazione di Operatori Turistici, supportando i docenti nella presentazione dello stesso agli studenti di alcuni istituti di scuola secondaria di secondo grado della provincia di Catania. Tali incontri prevedevano la proiezione di un video, realizzato con la partecipazione degli studenti del corso di laurea e dei loro rappresentanti, e di un file PowerPoint, contenete tutte le informazioni relative agli obiettivi formativi, i piani di studio, gli stage e i tirocini, le peculiarità, la location, gli sbocchi professionali e i servizi offerti dal corso di laurea e dal dipartimento in cui esso è inserito, sottolineando in modo particolare i futuri sviluppi verso cui il corso è orientato e le sue sostanziali modifiche. Ho anche partecipato agli eventi di orientamento promossi dal dipartimento e da altri enti di formazione al fine di far conoscere meglio il corso di laurea (come ad esempio l'Open Day di dipartimento e il Salone dello Studente alle Ciminiere di Catania), durante i quali ho offerto il mio contributo presentando il corso di laurea alla luce dell'esperienza personale vissuta e del servizio di tutorato svolto.

Le principali attività svolte durante le ore di questo servizio sono state finalizzate a fornire un supporto di tipo informativo sui programmi, l'impiego del sito, le iniziative, la reperibilità dei docenti e del materiale didattico delle discipline, ma anche a svolgere attività di counseling sulle metodologie di studio ed apprendimento, in alcuni casi con il supporto dei docenti delle singole aree disciplinari. Dopo aver raggiunto e accolto ciascuno studente, infatti, mi sono dedicata all'analisi delle criticità individuali relative alle difficoltà che si presentavano nello studio personale dell'utente, cercando di individuare le modalità di semplificazione dei contenuti disciplinari risultati più complessi, alla costruzione delle più idonee strategie di apprendimento e al supporto morale soprattutto di quella categoria di studenti considerata 'a rischio di dispersione universitaria'. Questa attività si è svolta attraverso un'assistenza personale volta al miglioramento dell'interazione tra studente e docente, promuovendo forme di teaching contact cioè incontri con il docente, nei quali quest'ultimo ha offerto consulenza allo studente in difficoltà (fuori corso o ripetente) sui materiali didattici, alcune strategie specifiche di studio della propria disciplina, prove intermedie in vista del superamento dell'esame. In questa fase, si rileva un aumento dell'interesse nei confronti della disciplina trattata da parte dello studente che,

accrescendo la propria sicurezza dopo aver discusso gli argomenti considerati più ostici ed essersi preparato in modo solido all'esame insieme al tutor, si avvicina in modo positivo alla materia abbassando le proprie "barriere" nei confronti della stessa.

Obiettivo di questo servizio è stato quello di recuperare gli studenti fuori corso o a rischio di "dispersione universitaria", attraverso una collaborazione attiva con i rappresentanti degli studenti che hanno contribuito al raggiungimento dei suddetti con un 'passaparola' e con l'immissione nelle pagine ufficiali dei social network della locandina appositamente progettata per il servizio di tutorato. Sarebbe stato determinante, in termini numerici relativi agli studenti raggiunti, anche l'impiego del contatto via e-mail e/o via telefono, ma a tal fine è risultato influente il mancato accesso a questi contatti, che per motivi di privacy non sono stati forniti a questo ufficio. Inoltre, a causa di problemi generati dal sistema informatico di dipartimento, ho garantito il mio supporto alla presidente del corso di laurea nel seguire degli studenti che necessitavano di colmare il proprio debito formativo per poter avere pieno accesso al corso di studi.

Riguardo alle modalità di dispensazione del servizio, tutti gli studenti sono stati contattati ed è stato fissato con loro un appuntamento durante il quale ha avuto luogo un colloquio finalizzato a definire le criticità riscontrate nel proprio percorso di studi e a capire in che modo godere al meglio dell'ausilio del servizio di tutorato. Inoltre, a ciascuno è stata somministrata una scheda informativa, in cui inserire i propri dati personali, la motivazione per cui è stato richiesto il supporto del servizio di tutorato e in che modo ne sia venuto a conoscenza, informazioni utili al proseguo della futura attività dello stesso servizio. È stato somministrato a ciascun utente anche un questionario utile a fornire un quadro più completo sul contesto familiare e di studi nel quale è inserito.

In seguito, è stata effettuata, insieme a ciascuno studente, una valutazione del metodo di studio utilizzato prima di usufruire del servizio e una rimodulazione dello stesso sulla base di specifici criteri (quali, ad es. limiti e risorse a disposizione dell'utente nel suo approccio allo studio; disponibilità di tempo da dedicare allo studio; presenza di problematiche di varia natura che possono diminuire l'efficacia del metodo di studio impiegato nell'assimilazione e comprensione degli argomenti caratterizzati da una maggiore complessità; capacità di sintesi e validità dell'utilizzo di schemi, riassunti, etc., per ogni caso specifico). A ciò è seguita la strutturazione di un "programma di studio" ad hoc, delineato tenendo conto del tempo disponibile prima della data dell'esame, della mole di studio e della condizione dello studente, e l'identificazione degli obiettivi più idonei al raggiungimento del successo della propria carriera. Dopodiché, nella maggior parte dei casi, si è instaurato un rapporto di fiducia tra tutor e studente tale da consentire uno sviluppo di competenze e conoscenze da parte dello studente che ha lavorato, durante un numero crescente di incontri, assieme alla tutor fino al raggiungimento efficace ed ottimale degli obiettivi prefissati.

Diversi studenti hanno rilevato la necessità di un sussidio da parte della tutor nello studio e nella comprensione della materia ("approccio al libro" e ai contenuti specifici; esercizio di esposizione orale della materia, esemplificazione schematica dei concetti chiave). Infine, con lo studente è stata effettuata la concertazione di un programma di organizzazione dello studio e del tempo relativo a tutti gli esami da sostenere nel corso

dell'intero anno accademico. Alcuni studenti hanno anche richiesto un ausilio continuativo fino al giorno dell'esame, fornito anche via mail, e il supporto nella stesura della tesi e nell'impostazione del documento arricchito dai riferimenti e dalla corretta strutturazione del layout di impaginazione. I risultati registrati indicano che in molti casi, dopo aver usufruito del servizio di tutorato qualificato, gli studenti hanno superato più efficacemente gran parte di quei "blocchi" avvertiti nei confronti di alcune discipline, nelle quali presentavano lacune conoscitive pregresse, e hanno ricevuto, come da loro testimoniato, una nuova spinta motivazionale per portare a termine il proprio percorso accademico evitando gli arresti improduttivi¹.

Di elevata rilevanza è stato il monitoraggio dell'attività di tutorato da parte della presidente del corso di laurea e la collaborazione di alcuni docenti che hanno concordato con gli studenti in grave difficoltà il programma da preparare per l'esame, tenendo conto delle loro necessità personali. Altrettanto rilevante è risultata la collaborazione dell'ufficio della didattica e servizi agli studenti, che ha fornito un prezioso supporto all'attività di questo ufficio di tutorato.

Tabella 1

Matricola	Email	Telefono	In/fuori corso	Esito esame
Y57000369	antoninocentamore@gmail.com	3457003816	In	-
M29000118	Bruno.aless91@gmail.com	3451074003	Out	Superato
Y57000585	Titti62l@libero.it	3319125274	In	Superato
Y57000298	Marty.front@gmail.com	3456921571	Out	Superato
Y57000280	Ariannabirzi96@gmail.com	3425732607	Out	Superato
Y57000218	Carola.21@hotmail.it	3489984024	Out	NS
Y57000157	rossellascaravilla@yahoo.it	3288819329	Out	Superato
M29000529	In-bloom23@hotmail.it	3895851520	Out	-
M29000333	Federica.petringa@hotmail.it	3925443406	Out	Superato
Y57000355	Chiararomano.92@gmail.com	3333351827	In	Superato
Y57000210	Erikapulvia.cp@gmail.com	3405018554	In	Superato
Y57000092	Mariateresamiraglia95@gmail.com	3403755751	Out	Superato
M29000576	agatinastn@gmail.com	3894330194	Out	Superato
Neo-immatricolata	Vittoria.cardinale@hotmail.com	3891514902	In	Superato
Y57000235	prestichiara@outlook.it	3928860968	In	Superato
Y57000057	Marghy94@hotmail.com	095914061	In	Superato
Y57000337	Silvia.diguardo@gmail.com	3402976198	In	Superato
M29000419	martinavasta@yahoo.it	3493453616	Out	Superato
Y57000154	melindabilardo@gmail.com	3408830784	Out	Superato
Y57000137	Gianluca.alberti94@gmail.com	3661740295		Superato

¹ I dati relativi agli studenti che hanno usufruito del servizio di Tutorato qualificato e i risultati conseguiti dagli stessi sono riportati nella Tabella 1.

Catania, 28 Giugno 2019.

Dott.ssa Lorena Arena

RELAZIONE INTERMEDIA TUTORATO SENIOR

I quadrimestre AA 2018-2019

L'attività di tutorato è iniziata a fine Ottobre con una prima riunione plenaria, presieduta dal Direttore del Dipartimento, occasione per presentarmi al nuovo Direttore e definire le attività da svolgere durante l'anno per tutto il servizio di tutorato. Ho potuto svolgere solo 8 ore, delle 140 ore totali previste, a causa di un trasferimento immediato fuori Catania per lavoro.

L'8 Novembre ho partecipato al Welcome matricole del CdL in Formazione di Operatori Turistici, evento dedicato appunto alle matricole, che ci ha permesso di presentare il servizio di tutorato, ovvero orari e luogo di ricevimento, di cosa ci occupiamo, tipo di servizi erogati, a chi si rivolge, quali sono gli obiettivi, i percorsi proposti e la metodologia usata affinché ogni studente possa programmare un piano di studio funzionale al raggiungimento dell'obiettivo finale che è quello della laurea. Abbiamo sottolineato, l'importanza che riveste questo servizio proprio per chi è al primo anno, che vissuto come momento di transizione, necessita di supporto per affrontare al meglio l'organizzazione della propria vita accademica. In fase di chiusura si è lasciato spazio per le domande, diversi sono stati gli interventi degli studenti che si sono mostrati interessati al servizio e che hanno richiesto appuntamento. Questo incontro è stato proficuo non solo per promuovere il servizio ma anche per farci conoscere da studenti e docenti del CdL.

Il mio lavoro coinvolgeva ambiti differenti, un aspetto era dedicato all'ambito della ricerca per la quale avevo iniziato a lavorare, ricerca iniziata due anni prima dai colleghi Dott.ssa Mauceri e Dott. Zammiti, e continuata da me per l'anno accademico 2017/2018 per quanto riguarda il CdL triennale in Formazione di Operatori turistici. L'obiettivo, per quest'anno era quello di continuare uno studio longitudinale, per monitorare l'andamento degli studenti, sulla base di alcune variabili considerate critiche quali il locus of control e le credenze di auto efficacia accademica.

Catania, 29/01/2019

Con osservanza,

