

## Il servizio di *tutoring* nella Facoltà di Medicina e Chirurgia: esperienze ventennali e nuove prospettive dell'Università Campus Bio-Medico di Roma

*The tutoring service in the Faculty of Medicine: twenty years experiences and new perspectives for the University Campus Bio-Medico of Rome*

FEDERICA BRESSI, SIMONE CAROTTI, GIUSEPPE PERRONE, SERGIO MORINI  
Università Campus Bio-Medico di Roma, Italia

Una rapida revisione del concetto di tutorato nel sistema universitario italiano, conduce alla definizione di una duplice figura di tutor: il tutor-docente ed il tutor-consigliere, che vengono ormai comunemente accettati. Su questa base si inserisce il progetto formativo centrato sulla persona attuato nella Facoltà di Medicina del Campus Bio-Medico, dove il sistema tutoriale trova ampio spazio. L'articolo descrive l'evoluzione nel tempo del modello di tutorato, che pur rimanendo fedele alla sua definizione iniziale, si modifica nella forma e nelle modalità di attuazione in linea con le esigenze didattiche e formative che si modificano costantemente e rapidamente. Vengono così delineate e definite le figure del tutor cognitivo, del tutor personale e del tutor clinico, le cui funzioni differenziate possono essere riassunte anche nello stesso soggetto.

Viene discusso successivamente il sistema di valutazione del tutorato, con riferimento in particolare ai parametri che misurano sia la quantità del lavoro tutoriale, sia la qualità, individuando dei requisiti essenziali differenziati nei singoli anni di corso, ossia quello che ci si attende in termini di contenuti e comportamenti del lavoro tutoriale che viene svolto. Viene infine illustrata la più recente strutturazione organizzativa del servizio di tutorato e le problematiche emergenti con le nuove modalità di comunicazione.

**Parole chiave:** Tutorato

Indirizzo per la corrispondenza  
*Address for correspondence*

**Prof. Sergio Morini**

Università Campus Bio-Medico di Roma  
Via Alvaro del Portillo, 21 00128 Roma Italia  
e-mail: s.morini@unicampus.it

*A quick review of the concept of mentoring in the Italian university system, leads to the definition of a double figure of tutor: the teacher-tutor and the tutor-counselor, which are now commonly accepted. On this basis fits the person-centered formative project carried out in the Campus Bio-Medico Faculty of Medicine, where the tutorial system found ample space.*

*This article describes the time evolution of the tutoring model. The latter remains true to its original definition, in spite of the changes in the form and manner of execution, due to the constant and quick changes of the educational and formative needs. In this model are well defined and outlined the figures of the cognitive tutors, the personal tutor and the clinical tutor, whose different functions can be summarized also in the same subject.*

*The evaluation system of mentoring is discussed, with particular reference to parameters that measure both the amount and the quality of tutorial work. Those are differentiated in each year of the course in order to identify some essential requirements, that is what is expected in terms of content and behaviors of the tutorial work. Finally, the most recent organization of the tutoring service is illustrated, together with the emerging problems connected to the new modes of communication.*

**Key words:** *Mentoring*

## Premessa

Una chiara definizione di tutorato è a tutt'oggi difficile e soggetta a interpretazioni diverse secondo i contesti culturale e l'ambiente di applicazione. Per decenni, in particolare nella seconda metà del secolo scorso, molti autori in campo pedagogico si sono occupati di delineare le differenze tra attività didattica e tutoriale. In un rapidissimo, e certamente non esaustivo, excursus si possono evidenziare alcune linee fondamentali riguardanti l'attività tutoriale: da una parte un concetto di tutorato, che finisce per identificarsi con quella di educazione, dove l'azione del tutor tende a far raggiungere uno sviluppo integrato e integrale alla personalità dello studente (Zavalloni, 1977); dall'altro una più chiara distinzione tra l'insegnamento, vincolato alla vita intellettuale dello studente, e l'orientamento, o tutorato, che attiene alla vita morale, dove lo studente impara a decidere facendo uso del suo criterio e accetta la responsabilità delle sue decisioni (García Hoz, 1981); o ancora l'attività che in campo educativo guida a scoprire obiettivi intermedi ed i mezzi per raggiungerli (Gordillo, 1975), o anche il processo che aiuta a costruire una percezione coerente delle proprie azioni e reazioni, e dello sviluppo che esse sollecitano (Reuchlin, 1975).

Nell'ambito dell'università il tutorato sarebbe dunque un processo di aiuto allo studente per risolvere i diversi problemi che la vita universitaria pone: non solo per la soluzione di singoli problemi concreti, ma soprattutto per raggiungere una maggiore conoscenza di se stesso e dell'ambiente, acquisire la capacità di valutare e selezionare i campi di interesse, il sistema di valori, la rete di relazioni, contribuire allo sviluppo del sentimento di sicurezza dello studente (García Hoz, 1981), preparare alla capacità di agire con iniziativa e responsabilità, scoprendo valori e potenzialità nuove (González-Simancas, 1975).

Nel panorama universitario italiano ancora oggi la distinzione tra attività didattica e tutoriale rimane abbastanza confusa: si determinano così a volte inutili sovrapposizioni, che sfociano per lo più in una vera emarginazione del tutorato, il quale non trovando un suo ruolo, spesso viene di fatto abbandonato. Nel nostro paese l'attenzione all'orientamento universitario negli anni '70-'80 era dovuta principalmente alle problematiche relative al ritardo negli studi accumulata da un numero troppo elevato di studenti e alla cosiddetta "mortalità universitaria" che raggiungeva quasi il 70% (Galli, 1992). Dopo un percorso normativo più che decennale, il tutorato è stato istituito nel sistema universitario italiano con la legge 341 del 1990. In essa il tutorato "è finalizzato ad orientare ed assistere gli studenti lungo tutto il corso degli studi, a renderli attivamente partecipi del processo formativo, a rimuovere gli ostacoli ad una proficua frequenza dei corsi, anche attraverso iniziative rapportate alle necessità, alle attitudini ed alle esigenze dei singoli ... concorrendo alle complessive esigenze di formazione culturale degli studenti e alla loro compiuta partecipazione alle attività universitarie".

La finalità del tutorato viene definita principalmente sotto due aspetti: la promozione delle capacità personali dello studente, anche attraverso una nuova impostazione del lavoro docente; il contenimento delle difficoltà che lo studente incontra lungo il percorso formativo, attraverso interventi mirati a risolvere il disagio degli studenti. In tal senso si può individuare anche una duplice funzione tutoriale: quella del tutore-docente, che attraverso modalità didattiche alternative alla classica lezione "ex cathedra" tende a rendere più accessibile la materia di insegnamento facilitando il processo di apprendimento dello studente; dall'altra quella del tutor con funzione di consulente-consigliere dello studente che attraverso un rapporto continuato negli anni mira all'orientamento sul piano metodologico e dello sviluppo di interessi personali che contribuiscono a definire le tendenze professionali dello studente (Binetti, Pontalti, Santini, 1999).

Si ritrovano qui delineati gli elementi fondanti del modello di tutorato centrato sulla persona dello studente (*student centered*) (Vettore, 2009). Da una parte questo modello utilizza come punto di forza metodologico la relazione interpersonale con il singolo studente: tenendo conto del suo stile di apprendimento e dei suoi bisogni di orientamento nelle diverse tappe del percorso universitario e post-universitario, mira a stimolare nell'allievo lo spirito di iniziativa, la curiosità intellettuale, la fiducia in se stesso e il coraggio di misurarsi con le difficoltà. Dall'altra parte, con riferimento alle metodologie didattiche, cerca forme di trasmissione del sapere nuove e interattive, più adeguate alla realtà storica e sociale degli studenti, spingendo ad attivare circuiti intellettuali che facciano interagire e rinforzare le conoscenze; mira infine a rivalutare la formazione pratica e professionalizzante, attraverso cui gli studenti sviluppano competenze (*skills*) spesso orientate direttamente al mondo del lavoro.

Per quanto riguarda la definizione della figura del tutor, nella legge 390 del 1991, viene indicato che il tutorato è una delle funzioni facenti carico ai docenti. Ciò risulta di particolare rilievo, in quanto un tutorato svincolato dal corpo docente perderebbe molto della sua efficacia e concretezza; d'altra parte, è un fatto che molti docenti non hanno la possibilità di organizzare e gestire un servizio di tutorato, o a volte non hanno sufficiente sensibilità: nasce quindi il problema di come creare delle equipe di lavoro stabili per mantenere un efficace servizio di tutorato. Per venire incontro alle difficoltà organizzative, in alcuni casi si è preferito parlare di "funzione tutoriale", più che di figure di tutor istituzionalizzate, demandando la funzione tutoriale ad un Servizio di orientamento e tutorato, o analoghe entità istituite all'interno delle Università, e messe a disposizione degli studenti che ne fanno richiesta.

Va infine notato che nel Decreto Ministeriale Autovalutazione e Accreditamento dei Corsi di Studio del 30 gennaio 2013, che tiene conto dei criteri e degli indicatori proposti dall'ANVUR, il tutorato compare tra i requisiti (di trasparenza) valutati per l'accREDITAMENTO delle sedi universitarie,

in particolare per ciò che concerne i servizi generali per gli studenti.

### **Il progetto formativo e l'evoluzione del tutorato al Campus Bio-Medico**

Con queste premesse, fin dall'inizio il progetto formativo della Facoltà di Medicina dell'Università Campus Bio-Medico di Roma si è caratterizzato per la centralità della persona: il malato se si considera l'assistenza medico-infermieristica; lo studente per gli aspetti attinenti alla formazione (Codice Etico dell'Università Campus Bio-Medico di Roma, 2013; Primo Decennale dell'Università Campus Bio-Medico di Roma, 2003). Questi principi fanno sì che nella formazione medica si utilizza come strumento privilegiato ed insostituibile il rapporto interpersonale docente-studente, inteso come una specifica e peculiare relazione basata su richiesta e offerta di aiuto che si instaura tra il tutor e lo studente. Per l'efficacia si richiede la volontà di condividere un progetto formativo; il rispetto reciproco senza pregiudizi, sempre basato sul prestigio professionale del tutor; la capacità di ascolto senza soluzioni a priori dei problemi; l'apertura al cambiamento; una empatia che trasforma il rapporto in una alleanza formativa (Binetti, Pellegrino, Anzilotti, 2013; Binetti e Alloni, 2004).

Una sintesi del metodo educativo che mira ad attualizzare il progetto formativo, come riportato dalla Guida dello Studente della Facoltà di Medicina, comprende: il pieno e costante *coinvolgimento* degli studenti nel processo di apprendimento e di formazione; una *didattica di tipo tutoriale* che stimoli le capacità critiche e organizzative e consenta allo studente di prendere di volta in volta le decisioni più efficaci, tenendone presenti anche gli aspetti etici; una *responsabilizzazione* dello studente nella definizione dei propri obiettivi formativi, non solo attraverso lo strumento dei crediti elettivi, ma anche mediante un dialogo costante con il proprio tutore per la scelta di alcuni ambiti di tirocinio; una *formazione clinica* dello studente a partire dai primi anni, con una forte integrazione tra contenuti teorici ed esperienze pratiche: il tutore clinico è il punto qualificante che rappresenta la cerniera di collegamento tra le esigenze formative degli studenti e quelle di diagnosi e cura dei malati; l'attenzione agli *aspetti umanistici della formazione medica*, coltivati sia attraverso i Corsi di storia della medicina, fondamenti di antropologia ed etica, deontologia e bioetica, psicologia, medicina sociale, sia attraverso lo stile didattico che affronta con particolare sensibilità le problematiche legate alla comunicazione con il paziente e al suo coinvolgimento nel processo di cura; una programmazione didattica collegiale che garantisce allo studente un percorso di apprendimento organico, continuo e coerente (Regolamento Didattico del Corso di laurea Magistrale in Medicina e Chirurgia dell'Università Campus Bio-Medico di Roma, 2013). A sostegno del metodo educativo il sistema formativo dell'università si avvale di diverse figure

di tutori che partecipano alle attività didattico-formative con ruoli diversamente articolati e complementari.

Fermi restando i principi fondamentali che nel tempo si sono delineati e sempre meglio definiti, il tutorato rimane un oggetto in continua evoluzione a cui vengono apportati di volta in volta i correttivi utili per adeguarlo alle necessità didattiche e formative, anche in considerazione delle esigenze sempre nuove degli studenti che in tempi diversi si affacciano all'università. All'attuale configurazione del tutorato si è quindi arrivati al termine di un percorso pluriennale, durante il quale il concetto di tutorato si è andato precisando sulla base delle esigenze sempre nuove di un'istituzione in rapida crescita e di una legislazione nazionale in continua evoluzione.

Già dai primissimi passi, nel 1993, l'allora Libero Istituto Universitario CBM di Roma prevedeva all'interno del suo statuto un Servizio di orientamento e tutorato che rispondesse alle esigenze di formazione degli studenti come erano previste dal modello didattico allora in vigore, che già si articolava in attività di didattica formale, teorico-pratica e integrativa. In particolare, accanto alla figura istituzionale del docente titolare s'introducevano tre figure collegate all'attività didattico-formativa, al fine di poter svolgere un adeguato servizio di orientamento e tutorato: il "residente", il "senior tutor" e lo "junior tutor". Il Residente era uno specialista o dottore di ricerca chiamato più direttamente ad affiancare il docente nel coordinamento delle modalità di svolgimento del corso e dei lavori di tesi di laurea, dottorato e specializzazione. Al senior tutor, laureato e studioso della materia, veniva affidata parte della didattica integrativa e il coordinamento dei servizi di assistenza allo studio svolti dai junior tutors. Lo junior tutor era uno studente meritevole degli ultimi anni in grado di assistere gli studenti più giovani nel loro percorso di apprendimento durante le sessioni di studio, di esercitazioni libere e di laboratorio. È la novità dell'introduzione formale di quest'ultima figura ciò che fin dall'inizio caratterizza il modello didattico in un senso spiccatamente tutoriale. Il percorso formativo viene articolato fin da allora come un succedersi di relazioni tutoriali (docente-residente-senior e junior tutor) nelle quali ogni figura intermedia è contemporaneamente oggetto e soggetto della relazione tutoriale in una responsabilizzazione formativa che arriva addirittura fino a coinvolgere gli studenti stessi, chiamati a cooperare attivamente alla formazione dei più giovani nella misura ed entro i limiti delle loro specifiche competenze. L'intento esplicito dell'università, fornire alla società professionisti esperti nel proprio campo professionale e scientifico ma allo stesso tempo esperti in umanità, trova quindi nel tutorato uno degli strumenti per potersi realizzare. Nell'intento di precisare che, per quanto riguarda ad esempio il tutorato verso gli studenti, l'attività del tutor consiste nel seguire passo-passo il processo di maturazione umana e professionale che si opera attraverso lo studio, si stabilisce che la tutoria si esprimesse attraverso due canali: il tutor di disciplina e il tutor personale. Il tutor

di disciplina è un “assistente” giovane del docente titolare che sa come “insegnare ad imparare” determinate cose e per il quale la metodologia docente è strettamente intrecciata alla metodologia di studio e apprendimento, insomma un buon “allenatore” delle capacità intellettuali degli studenti. Il tutor personale, nelle formulazioni di quegli anni, aggiunge alle competenze proprie del tutor di disciplina, un’attenzione specifica per la crescita e la maturazione umana dello studente proprio attraverso lo studio, preludio della futura professione, banco di prova per l’esercizio delle virtù e delle potenzialità umane e spirituali. Confrontando il modello iniziale (residente-senior e junior tutor) con questa successiva evoluzione, si può sinteticamente concludere che alle tre figure inizialmente introdotte, che rappresentano tre modalità di esercitare il tutorato di disciplina, si aggiunge una figura, dotata di una sua autonomia concettuale, focalizzata su una modalità di relazione tutoriale che si definisce personale e che si intende come più globale.

Insieme con la delineazione delle rispettive competenze delle figure tutoriali, si avverte l’esigenza di provvedere ai tutor la formazione necessaria per svolgere in modo adeguato il loro compito. Giunge a una sua più definita strutturazione il Dipartimento di Orientamento e Tutorato, che rappresenta non solo l’ambito in cui si realizzano le esperienze di aggiornamento dei tutor, ma anche l’organismo preposto ad esercitare una sorta di monitoraggio dell’attività didattica dell’ateneo, come a sottolineare l’inseparabilità tra didattica e tutorato in un modello formativo che sempre di più vuole portare a piena maturità una didattica che sia pienamente tutoriale.

Il Regolamento interno del tutorato redatto nel 1999, recepisce le prassi e gli orientamenti maturati nel corso degli anni precedenti in ambito tutoriale, confermando l’assetto delle figure tutoriali così come si era strutturato strada facendo e attribuendo direttamente alla facoltà, con il suo Consiglio, la responsabilità del tutorato, la cui direzione è affidata ad un Direttore degli studi, nominato tra i docenti e i ricercatori della facoltà stessa.

Nel corso degli anni che seguono si percepiscono con sempre maggiore chiarezza le potenzialità offerte dalla figura del tutor personale come testimone, custode e promotore dei principi fondanti l’istituzione universitaria. Si avverte per questo la necessità di un’ulteriore articolazione del tutorato personale che si adatti meglio al percorso formativo degli studenti di medicina strutturato in una prima fase biologica di base con una graduale introduzione alla clinica, e una seconda maggiormente specialistica e per questo più immediatamente professionalizzante. È del 2003 la proposta di rivolgere il tutorato personale in senso tradizionale soprattutto agli studenti dei primi 4 anni di corso e di prevedere invece per gli studenti degli ultimi due anni un affiancamento tutoriale in grado di fornire un orientamento a prevalente carattere professionale, attento soprattutto allo sviluppo di qualità umane legate al ruolo professionale futuro. Contem-

poraneamente alla precisazione delle competenze richieste al tutor personale nei confronti degli studenti si avverte anche la necessità di provvedere un supporto tutoriale ad un’altra categoria di soggetti in formazione che popolano sempre più numerosi i reparti del policlinico universitario: i medici specializzandi. Con la graduale apertura delle scuole di specializzazione il Campus Bio-Medico attrae un numero sempre maggiore di giovani medici che frequentano le varie branche specialistiche. Si tratta in parte di studenti formati all’interno del Campus, ma sempre di più accedono alle varie scuole anche medici formati in altre Facoltà di Medicina. È perciò evidente non solo la necessità di assicurare una formazione globale che completi quella acquisita durante gli anni universitari adeguandosi al nuovo contesto professionale con le responsabilità corrispondenti ma anche l’urgenza di trasmettere i principi peculiari ispiratori dell’università a chi entra al Campus per la prima volta. Con l’inserimento degli specializzandi e delle conseguenti necessità formative, nel modello complessivo della didattica tutoriale si viene così a creare una nuova organizzazione che prevede un sistema “a cascata”, con il fine di identificare dei sottogruppi di tutori al quale dare la formazione necessaria per lo svolgimento del loro compito: in ogni area clinica il tutorato personale può essere affidato a un coordinatore responsabile dell’operato dei vari tutor dell’area di riferimento; in questo modo veramente tutti, specializzandi compresi, sono potenzialmente chiamati a diventare tutori, clinici o personali.

La percezione dell’importanza del ruolo del tutor personale e le aspettative di cui diviene depositario suggeriscono ben presto la necessità di programmare un percorso formativo per i tutor. In quegli anni si sviluppa una riflessione sulle competenze specifiche di tipo professionale, pedagogico e relazionale che il tutor deve acquisire per stabilire una salda “alleanza” con lo studente. Si stabiliscono inoltre le modalità con le quali sia più efficace fornire ai tutori una formazione specifica, che per sua natura è un processo di apprendimento che interessa soggetti adulti, e che quindi deve tener conto delle esperienze e dei valori acquisiti nel corso della formazione precedentemente ricevuta. Si comprende per questo come sia necessario un coinvolgimento personale dei tutori nel processo educativo-formativo che li riguarda, che deve essere rivolto a sviluppare specifiche *skills*, indurre la riflessione sulle esperienze fatte, rafforzare la comunicazione empatica e fornire un approccio pedagogico basato sulla risoluzione di problemi. Sulla base di queste considerazioni nel 2006-2007 un gruppo di giovani tutori del Campus Bio-Medico, per la maggioranza specializzandi e dottorandi, partecipano ad un percorso formativo organico cercando di mettere insieme le loro esperienze, che culmina nella stesura di un manuale agile e pratico, da rivolgere alle future generazioni di tutori. I tutori hanno la possibilità di riflettere sulla loro esperienza, cercando di mettere insieme le aspettative degli studenti e i loro tentativi di soddisfarle e stilano delle linee guida, semplici, chiare, immediatamente comprensibili e realisticamente

traducibili nella realtà. Il modello di tutorato del Campus, descritto in questo manuale, non è solo un breve testo con le istruzioni per l'uso, ma rappresenta l'esperienza viva delle persone che lo hanno descritto e che lo applicano giorno per giorno nel rapporto con gli studenti.

Negli anni successivi con l'obiettivo di dare continuità alle esperienze formative intraprese viene istituito il Servizio Didattico Interfacoltà (SDI) che assume il coordinamento del tutorato lavorando strettamente a contatto con le Facoltà alle quali è riservata la responsabilità ultima del tutorato e della sua organizzazione. Il tutorato personale in Medicina e Chirurgia si disegna definitivamente fino ad oggi sulla figura del tutor personale d'inserimento nella facoltà, che si rivolge in particolare, ma non in modo esclusivo, al primo biennio del corso di studi, e su quella del tutor professionalizzante che si rivolge agli anni successivi. Vengono inoltre istituzionalizzati i corsi di formazione per tutori, della durata di un anno accademico e a frequenza mensile che assumono una valenza abilitante all'esercizio del tutorato e che per questo si rivolgono non solo a coloro che sono già tutor ma anche a coloro che vogliono prepararsi per diventarlo.

Si arriva in questo modo a definire e promuovere con interventi formativi specifici un ventaglio di figure tutoriali che traducono nella pratica quotidiana le due modalità essenziali nelle quali si realizza il tutorato: il tutorato di disciplina e quello personale. Il primo si articola nelle figure del *tutor d'aula*, *cognitivo* e *clinico*, il secondo si specifica nelle diverse figure che affiancano lo studente man mano che progredisce nel suo percorso formativo. Descrivere il ruolo di ogni figura tutoriale richiederebbe ampi approfondimenti non possibili in questa sede. In sintesi si possono delineare le seguenti figure tutoriali.

Il *tutor d'aula*: lavora a stretto contatto con il docente, per aiutarlo a organizzare e gestire il corso tenendo in considerazione le esigenze degli studenti; funge così per questi ultimi da interlocutore privilegiato nello sforzo costante di favorire il dialogo e i processi di apprendimento; interviene nella gestione e organizzazione di attività teorico-pratiche con piccoli gruppi di studenti.

Il *tutor cognitivo*: è l'esperto di una specifica materia, ne conosce le dinamiche di apprendimento proprie e aiuta lo studente a sviluppare un metodo di studio appropriato, stimolandone l'autovalutazione; può coincidere con il docente stesso ed agisce in prevalenza con studenti singoli o riuniti in piccoli gruppi.

Il *tutor personale*: aiuta il singolo studente ad affrontare le problematiche relative allo studio e ad inquadrarle nel contesto più ampio delle relazioni interpersonali, dell'inserimento nella vita dell'Ateneo e dell'ambientamento in città, per lo studente fuori sede; lo stimola pertanto ad esprimere tutta la ricchezza delle proprie potenzialità.

Il *tutor clinico*: sostiene l'apprendimento dello studente nelle attività di tirocinio, facendo da referente per l'acquisizione di clinical skills essenziali; ad esso sono affidati piccoli

gruppi di studenti prevalentemente per le attività pratiche di tirocinio.

Infine va sottolineato che per risolvere difficoltà che investono l'emotività e lo sviluppo della personalità, sono a disposizione degli studenti anche professionisti del *counseling*.

In definitiva, in un senso più ampio tutti possono essere tutor: i docenti di ogni livello, il personale amministrativo, e persino gli studenti più grandi nei confronti di quelli più giovani: la vita stessa nell'università offre mille occasioni, anche non istituzionali e imprevedibili, per entrare in una relazione di aiuto, temporanea o stabile, che chiunque si pone in relazione con gli studenti e le loro esigenze deve saper riconoscere e voler accettare.

### Sistema di valutazione del servizio di *tutoring*

Il senso della valutazione tutoriale nasce dalla necessità di comprendere lo stato del servizio che annualmente viene elargito agli studenti dai singoli tutor con l'intento di pianificare al meglio il lavoro futuro.

Per le caratteristiche stesse del tutorato, in cui il rapporto tra il tutor e lo studente non è inquadabile in schemi rigidi, risulta particolarmente difficile una raccolta di dati che descrivano l'attività dei tutor. Ciononostante si è constatata fin dall'inizio la necessità di monitorare l'attività dei tutor per orientarla ad una sempre maggiore efficacia.

Tra i vari parametri che di volta in volta sono stati presi maggiormente in considerazione si possono considerare quelli di tipo "quantitativo", che mirano cioè a misurare la quantità del lavoro tutoriale: il rapporto numerico tra studenti e tutor; il numero di colloqui effettuati da ciascun tutor; il tempo complessivo che ogni tutore dedica al tutorato personale (comprendente il tempo dedicato agli studenti più quello necessario per la organizzazione del lavoro e la formazione specifica dei tutor); il tempo che viene dedicato mediamente ad ogni studente, ecc. Queste valutazioni, per quanto non esaustive, sono finalizzate al monitoraggio delle condizioni per svolgere efficacemente il lavoro tutoriale, in modo che anno per anno si possa garantire un numero adeguato di tutor con la dedizione e l'esperienza adeguati.

La valutazione tutoriale deve però guardare anche ai contenuti del tutorato per orientarli ad una sempre maggiore efficacia; a tal fine si è anche rivelata utile la valutazione dei colloqui tutoriali come risultano dalla compilazione di "schede tutoriali" che i singoli tutor redigono annualmente sull'attività svolta in modo da garantire sempre il rispetto della privacy e di tutti i dati strettamente personali degli studenti. L'analisi di queste schede da parte di ogni tutor insieme ai Coordinatori del tutorato, permette di fotografare il quadro della situazione misurando lo scostamento rispetto agli obiettivi iniziali sia di un gruppo o classe di alunni, sia del singolo studente, qualora si presentano particolari situazioni che necessitano un monitoraggio più stretto; permette

inoltre di valutare caso per caso la tipologia di azioni correttive da intraprendere. In questa direzione, il processo di valutazione mira a verificare se l'introduzione di un intervento finalizzato ad un cambiamento è stato capace di produrre il risultato desiderato. La valutazione dei dati raccolti diventa una base fondamentale per la progettazione futura: valutazione e progettazione rappresentano percorsi strettamente integrati tra loro.

Tra le molteplici finalità della valutazione dell'attività tutoriale si enumerano anche quelle volte a migliorare la formazione e l'efficacia dei tutor, come ad esempio l'esigenza di migliorare ed orientare il team tutoriale verso il conseguimento degli obiettivi stabiliti, censire le competenze acquisite dai tutors (ossia le conoscenze, i comportamenti e le capacità, sintetizzabili nella formula "sapere, saper fare e saper essere"), individuare la consistenza del team tutoriale ed eventuali necessità di incremento attraverso la formazione ed il reclutamento di nuovo personale.

Al fine di indirizzare il lavoro dei singoli tutor sono stati stabiliti i "requisiti essenziali" del rapporto tutoriale ossia quello che ci si attende, in termini di contenuti e comportamenti del lavoro tutoriale che viene svolto. Nella più recente organizzazione del servizio di tutorato, questi si differenziano secondo l'anno di corso.

Requisiti essenziali del tutorato dei primi due anni di corso:

- interazione con il nuovo ambiente;
- metodologia di studio;
- motivazione dello studente, perché intraprenda con rigore scientifico lo studio delle discipline di base, superando la sensazione di estraneità che si può cogliere quando non capisce il loro rapporto con le scienze cliniche.

Requisiti essenziali del tutorato per gli anni di corso successivi:

- relazione con il paziente: mantenere elevata la tensione psicologica e morale a prendersi cura di chi soffre, incoraggiando a non ignorare le diverse forme di disagio di chi gli sta accanto;
- problematiche etiche connesse all'attività di tirocinio clinico;
- sviluppare capacità del lavoro di equipe.

La valutazione dell'aderenza dello studente ai requisiti essenziali viene registrata dal tutor su schede/report tutoriali per ogni studente affidatogli. L'analisi annuale dei dati raccolti permette di valutare il numero di incontri effettuati ed i rapporti dello studente con il mondo universitario in termini di curriculum studiorum, efficacia della metodologia di studio adottata, integrazione nell'ambito universitario e con i colleghi, atteggiamento adottato durante i tirocini, ecc. L'analisi di questi dati sta dimostrando una forte sensibilità della squadra dei tutor nell'attività di tutorato (ad es. per l'anno accademico 2012-2013 il 90% dei tutor ha svolto un'attività continuativa dimostrabile con la redazione di report tuto-

riali) ed una buona risposta da parte degli studenti (circa il 60% degli studenti sono ricorsi al tutor, con un gradimento particolare soprattutto nel I anno di corso, dove per motivi facilmente comprensibili si ha un picco superiore all'80%).

## Conclusioni e prospettive

Il sistema tutoriale della Facoltà di Medicina ha dimostrato negli anni una notevole duttilità per adattarsi ai frequenti cambiamenti nell'organizzazione del Corso di laurea in Medicina e Chirurgia, dovuti al susseguirsi di ordinamenti e normative, nonché alle esigenze in rapida evoluzione delle nuove generazioni di studenti. L'esperienza degli ultimi anni ha suggerito un'organizzazione con tre blocchi distinti dell'attività tutoriale, pensati per adattarsi in modo più elastico alle diverse necessità che lo studente può avere nel corso degli studi. Gli studenti dei primi due anni di corso, che devono affrontare primariamente le difficoltà dell'inserimento in una nuova realtà ed affinare un metodo di studi di tipo universitario, normalmente vengono affidati a tutori di età più giovane (studenti del VI anno con attitudine a questo compito, o giovani medici che frequentano le scuole di specializzazione). Gli studenti del III e IV anno che iniziano a cimentarsi con le realtà dei tirocini clinici vengono affiancati a tutor con una consolidata esperienza clinica. Questo permette agli studenti di affrontare insieme al proprio tutor questioni riguardanti il rapporto medico-paziente, medico-infermiere/a e riflessioni etiche che un'esperienza forte come il tirocinio clinico necessariamente pone. Infine dall'anno 2013-14 ci si propone di affiancare agli studenti del V e VI anno giovani professionisti/docenti universitari con il fine di poter rappresentare un punto di riferimento per le riflessioni circa la scelta di "cosa voglio fare e chi voglio essere da grande". In un sistema così organizzato, uno studente avrà la possibilità di incontrare durante il proprio percorso studiorum almeno tre figure tutoriali specializzate per ogni fase della sua crescita professionale rappresentando tre diverse occasioni per instaurare un rapporto personale con un professionista di riferimento.

Molta importanza riveste e rivestirà in futuro la "promozione" del servizio tutoriale con gli studenti. Durante il percorso scolastico delle scuole medie superiori la figura del tutor viene in parte svolta dai docenti. Lo studente giunge all'università senza alcuna idea di cosa significhi riferirsi ad un "coach per lo studio" e senza coglierne immediatamente il significato e l'utilità per il suo percorso universitario. Le esperienze maturate dimostrano che questi concetti vanno spiegati e ripresi durante tutto il percorso di studio. L'utilizzo di supporti informatici, dépliant ed interventi in aula sul tema tutorato sono e saranno sempre da utilizzare per spiegare agli studenti la necessità di riferirsi al proprio tutor, ma il punto fondamentale per l'efficacia rimane l'accettazione da parte dello studente che si deve mettere in gioco in un

rapporto personale. S'intravede qui una importante modalità di esercizio del tutorato da sviluppare nei prossimi anni: lo sforzo che si richiede ai tutor ed agli studenti al fine di stabilire un rapporto diretto e personale, non sostituibile dal rapporto impersonale che si potrebbe instaurare con l'utilizzo dei supporti informatici, in particolare dei social network. Email, sms, social network, ecc. sono diventati strumenti di facile accesso e spesso insostituibili di informazione, ai quali però non si può demandare la formazione: è attraverso il rapporto personale che si possono cogliere più facilmente comportamenti, espressioni, diversamente oscurati dallo schermo del *device* elettronico, sui quali riflettere per arricchire la propria esperienza e spesso operare le scelte professionali. La relazione personale che s'instaura tra tutor e studente non può sostituirsi con le informazioni che si ricavano ad esempio dai "forum on line", strumento per lo più unidirezionale dal quale si apprendono informazioni generaliste ma non necessariamente adeguate all'esperienza personale del singolo. Emerge quindi di nuovo l'importanza e l'unicità del rapporto tutoriale personale come sede di una sintesi efficace e più veritiera tra informazioni generiche e contesto personale. Si delinea quindi una nuova sfida formativa per il tutorato, che dovrà trovare il suo modo di operare per dialogare efficacemente con gli studenti, misurandosi con abitudini, mentalità e formazione delle nuove generazioni.

### **Bibliografia**

- Binetti P, Alloni R. *Modi e modelli del tutorato. La formazione come alleanza*. Edizioni Scientifiche Magi, Roma 2004.
- Binetti P, Pellegrino P, Anzilotti P. *Manuale del Tutor*. Edito dal Dipartimento per la Ricerca Educativa e Didattica. Università Campus Bio-Medico di Roma. [www.unicampus.it](http://www.unicampus.it)
- Binetti P, Pontalti I, Santini D. *Il tutorato. Modelli ed esperienze nella didattica universitaria*. Società Editrice Universo, Roma 1999.
- Codice Etico dell'Università Campus Bio-Medico di Roma. <[www.unicampus.it](http://www.unicampus.it)>[01-09-2013]
- Galli G. *Funzioni e itinerari formativi del tutor in università*. Atti del Convegno. Università degli Studi di Macerata, Collana "Università e territorio", Quaderno n. 6, 1992:27-30.
- García Hoz V. *Educazione personalizzata*. Le Monnier, Firenze 1981.
- González-Simancas JL. *Experiencias de acción tutorial*. EUNSA, Pamplona 1975.
- Gordillo MV. *La orientación en el proceso educativo*. EUNSA, Pamplona 1975.
- Regolamento Didattico del Corso di laurea Magistrale in Medicina e Chirurgia dell'Università Campus Bio-Medico di Roma. [www.unicampus.it](http://www.unicampus.it)
- Reuchlin M. *Il problema dell'orientamento*. La Nuova Italia, Firenze 1975.
- Un'idea di Università. Riflessioni di docenti, tutor e personale del campus Bio-Medico sui primi 10 anni di attività*. In: *Primo Decennale dell'Università Campus Bio-Medico di Roma*, 2003.
- Vettore L. *Luci ed ombre dei nuovi curricula della facoltà di Medicina*. L'Arco di Giano, 2009;61:203-20.
- Zavalloni R. *Orientare per educare*. La Scuola, Brescia 1977.