

Il ruolo del tutor nell'istruzione a distanza: un'analisi diacronica 2018-2025

The tutor's role in distance education: A Diachronic Analysis 2018-2025

Beatrice Partouche

Postdoc Research Fellow of Experimental Pedagogy, Department of Education, Roma Tre University, beatrice.partouche@uniroma3.it

OPEN ACCESS

Siped
Società Italiana di Pedagogia

Double blind peer review

Citation: Partouche, B. (2025). The tutor's role in distance education: A Diachronic Analysis 2018-2025. *Pedagogia oggi*, 23(1), 118-125.
<https://doi.org/10.7346/PO-012025-14>

Copyright: © 2025 Author(s). This is an open access, peer-reviewed article published by Pensa MultiMedia and distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited. *Pedagogia oggi* is the official journal of Società Italiana di Pedagogia (www.siped.it).

Journal Homepage
<https://ojs.pensamultimedia.it/index.php/siped>

Pensa MultiMedia / ISSN 2611-6561
<https://doi.org/10.7346/PO-012025-14>

ABSTRACT

The expansion of distance learning in higher education has reshaped the role of the tutor as a central figure in digital education. This study presents the first results of a diachronic research project on students' perceptions of the tutor in the online Bachelor's degree in Educational Sciences (L-19) at Roma Tre University. Using the same self-administered questionnaire, it compares responses from two cohorts: academic years 2017/18 and 2024/25. The research explores key aspects of the tutor's role, including mediation between students and faculty, support in accessing university services, fostering active participation in online forums, and overall guidance throughout the learning process. Preliminary findings suggest that the program's growth and maturity have influenced how students perceive the tutor's effectiveness, offering valuable insights for rethinking this role in contemporary tertiary education, both within and beyond academic settings.

La crescente diffusione dell'istruzione a distanza a livello universitario ha ridefinito il ruolo del tutor come figura chiave nei processi di apprendimento digitale. Nel presente contributo, si delineano i primi risultati della ricerca diacronica "La figura del tutor nel CdL Sde online: un'indagine esplorativa sulla visione e la percezione degli studenti" condotta in seno al Corso di Laurea L-19 in Scienze dell'Educazione prevalentemente a distanza dell'Università Roma Tre. Attraverso lo stesso questionario autocompilato, sono state confrontate le risposte di due coorti: anni accademici 2017/18 e 2024/25. La ricerca analizza vari aspetti del ruolo tutoriale, tra cui la mediazione tra studenti e docenti, il supporto nell'accesso ai servizi di Ateneo, la promozione della partecipazione attiva nei forum e l'accompagnamento nel percorso di apprendimento. I risultati preliminari indicano che la crescita e la maturazione del corso hanno influenzato la percezione dell'efficacia del tutor, offrendo spunti utili per ripensarne il ruolo nella formazione terziaria contemporanea, anche oltre il contesto accademico.

Keywords: academic tutor, students' perceptions, educational mediation, experimental research, distance learning

Parole chiave: tutor universitario, percezioni degli studenti, mediazione didattica, ricerca sperimentale, didattica a distanza

Received: April 10, 2025

Accepted: June 13, 2025

Published: June 30, 2025

Corresponding Author:

Beatrice Partouche, beatrice.partouche@uniroma3.it

Introduzione

Il panorama dell'istruzione universitaria ha subito profondi cambiamenti nell'ultimo decennio, con un'accelerazione significativa verso modelli di didattica digitale integrata e formazione a distanza. In risposta a questa evoluzione e alla crescente domanda di percorsi formativi più flessibili e accessibili, anche l'Università degli Studi Roma Tre ha avviato nell'anno accademico 2015/16 un corso di laurea in Scienze dell'Educazione prevalentemente a distanza (SDE on-line, classe L-19). Questo percorso formativo si è distinto fin dalla sua progettazione per l'adozione di un modello didattico innovativo che, oltre all'uso dei tradizionali materiali multimediali e della relativa piattaforma di e-learning, ha introdotto la figura del tutor dedicato come elemento caratterizzante – un ruolo professionale raramente presente nei corsi di laurea convenzionali in presenza. Il numero di tutor contrattualizzati per anno accademico dal 2018 in poi consta di 7 unità, con contratti differenziati in 100, 200 o 250 ore annuali, di cui 48 ore dedicate alle attività in presenza, in base alla tipologia: del corso di studio, disciplinare, e tecnico.

La figura del tutor nella formazione universitaria a distanza rappresenta un punto d'intersezione cruciale tra la dimensione didattica e quella relazionale del processo formativo. Come evidenziato da recenti studi (Fandiño, Velandia, 2020; Massuga, 2021), il tutor non si limita a facilitare l'interazione con i contenuti disciplinari, ma svolge un ruolo multidimensionale che abbraccia aspetti motivazionali, organizzativi e di mediazione comunicativa tra docenti e discenti (Teakel *et alii*, 2024). Nel contesto specifico dell'istruzione terziaria, questa figura assume particolare rilevanza in considerazione dell'eterogeneità anagrafica e professionale degli studenti che scelgono percorsi formativi a distanza (Zawacki-Richter, Jung, 2023).

Al completamento del primo ciclo triennale, nell'anno accademico 2017/18, quando i primi iscritti si accingevano a concludere il loro percorso di studi, è stata condotta la prima fase della ricerca esplorativa mediante la somministrazione di un questionario strutturato (Partouche, Trasolini, 2019). L'indagine si propone un duplice obiettivo: delineare un profilo demografico degli studenti e raccogliere le loro percezioni sull'organizzazione didattica del corso, con particolare attenzione agli elementi distintivi della formazione a distanza e, nello specifico, al supporto offerto dalla figura del tutor.

Nella seconda fase, nell'anno accademico 2024/25, al compimento del decimo anno di attività del corso di laurea, lo strumento di rilevazione è stato proposto alla nuova coorte di studenti. Questa scelta metodologica ha permesso di indagare le medesime variabili ed effettuare un'analisi comparativa diacronica, valutando come la percezione del ruolo tutoriale si sia evoluta nel tempo.

Nel periodo intercorso tra le due rilevazioni, il panorama dell'istruzione a distanza ha subito trasformazioni significative, accelerate anche dall'esperienza della pandemia globale da COVID-19 che ha imposto un ripensamento generalizzato delle metodologie didattiche. In questo contesto evolutivo, il corso di laurea SDE on-line ha progressivamente integrato nuove modalità di interazione, come le videolezioni sincrone, contestualmente registrate e rese disponibili per una fruizione asincrona, e l'ampliamento degli spazi comunicativi oltre la tradizionale piattaforma Moodle, includendo chat e altri strumenti collaborativi messi a disposizione dal software Microsoft Teams. Questi cambiamenti tecnologici in ambito didattico hanno potenzialmente ridefinito il ruolo del tutor e modificato le dinamiche relazionali tra studenti, tutor e docenti.

La presente ricerca si propone di esplorare come queste trasformazioni abbiano influenzato la percezione del ruolo tutoriale da parte degli studenti, indagando in particolare: come si è evoluta la funzione di mediazione del tutor nel nuovo ecosistema digitale; in che modo l'ampliamento degli strumenti di interazione ha modificato le aspettative e le esperienze degli studenti; ed, infine, quali sfide sono emerse dall'introduzione di nuove tecnologie, considerando la diversa composizione del corpo studentesco.

L'analisi comparativa tra i due momenti di rilevazione offre l'opportunità di comprendere come, da un lato, l'evoluzione tecnologica abbia facilitato la comunicazione e ridotto le distanze percepite, ma dall'altro, almeno in alcuni casi, abbia aumentato la complessità gestionale per quegli studenti e quelle studentesse con un livello minore di competenze digitali, richiedendo pertanto un adattamento del supporto tutoriale alle loro nuove esigenze di carattere strumentale espresse.

I risultati di questa indagine possono contribuire alla riflessione sulle buone pratiche nell'istruzione universitaria a distanza e sull'evoluzione della figura tutoriale in risposta ai continui cambiamenti tecnologici e alle diverse esigenze della popolazione studentesca.

1. Il tutor on-line: evoluzione professionale tra complessità e innovazione

Considerando la finestra temporale di pertinenza della ricerca, la figura del tutor on-line ha subito una profonda trasformazione, riflettendo i cambiamenti paradigmatici nell'istruzione a distanza e l'evoluzione delle tecnologie didattiche. La letteratura scientifica contemporanea ha delineato un profilo professionale sempre più articolato del tutor, e gli studi più recenti evidenziano la multidimensionalità di tale ruolo (Kotsiantis, Tselios, Xenos, 2017; Vertecchi, 2021; Zawacki-Richter, Jung, 2023; Teakel *et alii*, 2024).

Le competenze intrinseche alle funzioni di tutoraggio a distanza sono state analiticamente classificate in tecniche, gestionali e sociali (Massuga, 2021). Il tutor on-line deve possedere non solo competenze disciplinari e valutative, ma anche capacità di progettazione didattica adattiva, rappresentando spesso il principale interlocutore degli studenti e, simultaneamente, una figura di supporto per l'intero gruppo docente (Vegliante, Sannicandro, 2020).

La dimensione relazionale emerge come elemento centrale: il tutor assume un ruolo di monitoraggio dello studente, stimolando riflessione e motivazione, fornendo supporto emotivo e riducendo il senso di isolamento tipico dell'apprendimento a distanza (Joubert, Snyman, 2020; Massuga, 2021; Zawacki-Richter, Jung, 2023).

Anche il contesto normativo italiano (Decreto Ministeriale 7 gennaio 2019, n. 6 – Decreto Autovalutazione, Valutazione, Accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio) riconosce la multidimensionalità del ruolo, distinguendo tre tipologie di tutor con funzioni specifiche: disciplinare, del corso di studio e tecnico.

La padronanza dei *learning analytics* diventa quindi una competenza cruciale per il tutor, permettendo di monitorare l'apprendimento in tempo reale e personalizzare il supporto in base alle evidenze emerse dai dati (Vegliante, Sannicandro, 2020).

Il tutor on-line contemporaneo emerge dunque come un professionista con competenze multidimensionali, che svolge un ruolo proattivo nella facilitazione dell'apprendimento, nella creazione di ambienti relazionali costruttivi e nell'accompagnamento personalizzato degli studenti, valorizzando le potenzialità delle tecnologie digitali per ottimizzare l'efficacia dei processi formativi a distanza.

2. Metodologia, strumenti di rilevazione e di analisi dei dati

Il presente studio utilizza un approccio misto quanti-qualitativo per analizzare diacronicamente i cambiamenti nelle percezioni degli studenti sul ruolo tutoriale. Adottando un disegno di ricerca parallelo, l'indagine ha coinvolto due distinte coorti di studenti del CdL in SDE on-line, attraverso la somministrazione dello stesso strumento: un questionario strutturato autocompilato, sviluppato appositamente, replicando le modalità di somministrazione. Il questionario è stato reso disponibile sulla piattaforma Moodle istituzionale per un periodo di sei settimane tra gennaio e febbraio negli anni accademici 2017/18 e 2024/25, riscontrando un numero di rispondenti pari a 89 e 339 rispettivamente il 51% e il 52% degli iscritti totali a ciascun anno accademico. Per massimizzare il tasso di risposta, sono state implementate strategie di sollecitazione multiple: notifiche periodiche sulla piattaforma, comunicazioni via e-mail e promemoria diretti da parte dei tutor durante le sessioni d'esame.

Lo strumento di indagine consiste in un questionario strutturato, comprendente 29 item articolati in quattro sezioni principali, bilanciando domande a risposta chiusa (scale Likert a 4 punti e scelte multiple) con quelle a risposta aperta in modo da consentire l'espressione libera dei rispondenti.

La prima sezione è dedicata alla raccolta di informazioni socio-demografiche (genere, età, stato civile, situazione occupazionale), utili a delineare il profilo dei e delle rispondenti e a verificare eventuali variazioni significative nella composizione del corpo studentesco. La seconda esplora le motivazioni sottostanti alla scelta del percorso formativo e, specificamente, della modalità prevalentemente a distanza, includendo anche domande sulle aspettative relative alla scelta del corso di studi specifico.

La terza sezione, nucleo centrale dell'indagine, focalizza l'attenzione sull'esperienza formativa in corso, con particolare riferimento alla valutazione del supporto tutoriale. Gli item indagano molteplici dimensioni del ruolo del tutor: efficacia nella mediazione docente-studente, supporto all'accesso ai servizi di Ateneo,

influenza sulla partecipazione attiva nei forum didattici e impatto percepito sul complessivo percorso di apprendimento.

La sezione conclusiva sollecita una valutazione retrospettiva dell'esperienza formativa, chiedendo agli studenti se, alla luce della loro esperienza, ripeterebbero la medesima scelta formativa e invitandoli ad esplicitare aspetti positivi e criticità riscontrate nel percorso.

L'elaborazione dei dati ha integrato analisi qualitative per le risposte aperte, attraverso codifica tematica e quantificazione delle frequenze, e analisi quantitative per i dati strutturati, con statistiche descrittive e analisi correlazionali mediante coefficiente ρ di Spearman (Kotsiantis, Tselios, Xenos, 2017). I risultati sono stati contestualizzati considerando i mutamenti intercorsi nel settennio, sia nell'organizzazione didattica del corso sia nel più ampio panorama dell'istruzione a distanza.

3. Risultati dell'indagine: evoluzione demografica, motivazioni e percezione del ruolo tutoriale

Qui di seguito sono presentati i risultati ottenuti dall'analisi dei dati fornendo una interpretazione di questi alla luce della letteratura esistente e del quadro teorico summenzionati, includendo un focus particolare sulla evoluzione del corso di laurea, del profilo demografico dei e delle rispondenti, delle motivazioni alla base delle loro scelte partecipative e della percezione del ruolo del tutor nel periodo considerato.

Il dato più significativo emerso dal confronto tra le due rilevazioni riguarda la considerevole crescita del Corso di Laurea, che ha registrato un incremento della numerosità degli iscritti da 173 nell'anno accademico 2017/18 a 655 nel 2024/25 (riscontrata anche nella numerosità del campione considerato). Questo aumento, pari a circa il 278%, testimonia il progressivo consolidamento e la crescente attrattività del percorso formativo nel panorama dell'offerta universitaria nazionale.

L'analisi dei dati demografici evidenzia alcuni elementi di continuità e discontinuità tra le due coorti esaminate. La composizione di genere rimane sostanzialmente invariata, con una netta predominanza femminile che supera il 90% in entrambe le rilevazioni.

La distribuzione per fasce d'età presenta invece mutamenti significativi. Si osserva una tendenza bimodale: da un lato, aumentano gli studenti più giovani (under 25, +5,4% complessivo); dall'altro, cresce anche la presenza di studenti maturi (over 40, +4,3%), inclusa una nuova categoria di over 60 (1,2%) precedentemente assente. Questa evoluzione demografica suggerisce la duplice capacità del corso di attrarre neodiplomati, avvicinandosi ai corsi tradizionali, e simultaneamente rispondere alle esigenze formative di un pubblico adulto diversificato (Zawacki-Richter, Jung, 2023).

Quanto alla distribuzione geografica, si rileva una significativa riduzione degli iscritti residenti nella stessa provincia dell'Ateneo (-10,0%), compensata dall'aumento di studenti provenienti da altre province (+7,2%) e regioni (+6,2%). Questo conferma la crescente capacità del corso di superare i tradizionali vincoli territoriali della formazione universitaria, valorizzando la flessibilità della modalità a distanza.

Fascia d'età	2018	2025	Δ
<20 anni	1,1%	4,4%	↑ +3,3%
21-24 anni	23,5%	25,6%	↑ +2,1%
25-29 anni	21,2%	13,6%	↓ -7,6%
30-39 anni	30,6%	31,8%	↑ +1,2%
40-49 anni	12,9%	14,5%	↑ +1,6%
50-59 anni	11,8%	13,3%	↑ +1,5%
60+ anni	0%	1,2%	↑ +1,2%

Tab. 1: Distribuzione per fasce d'età

L'analisi delle motivazioni alla base della scelta formativa rivela cambiamenti significativi tra le due coorti. Se nel 2018 prevaleva una motivazione di natura mista "culturale e professionale" (61,8%), nel 2025

questa scelta si riduce al 50,4%, mentre aumenta considerevolmente la percentuale degli studenti che dichiarano “è quello che ho sempre desiderato fare” (dal 19,0% al 34,8%). Parallelamente, si registra una diminuzione dei rispondenti già in possesso di un titolo accademico (dal 24,7% al 13,0%), dato che appare coerente con l’incremento di iscritti più giovani precedentemente rilevato.

Anche le motivazioni sottostanti alla scelta della modalità on-line mostrano un’evoluzione significativa. La Tabella 2 evidenzia una notevole diminuzione dell’importanza attribuita agli impegni lavorativi (-20,7% per l’opzione “Molto importante”), compensata da un incremento delle risposte “Abbastanza importante” (+19,7%) per lo stesso fattore. Gli impegni familiari mostrano una flessione minore come motivazione principale (-6,0%), mantenendo stabile la percentuale di chi li considera “Abbastanza importanti”.

Fattore	Livello di importanza	2018 (%)	2025 (%)	Δ
Impegni lavorativi	“Molto importante”	74,4%	53,7%	↓ -20,7%
	“Abbastanza”	17,5%	37,2%	↑ +19,7%
Impegni familiari	“Molto importante”	34,9%	28,9%	↓ -6,0%
	“Abbastanza”	38,3%	38,6%	→ Stabile

Tab. 2: *Importanza attribuita a impegni e ostacoli nella scelta della modalità on-line*

Questa evoluzione può essere interpretata alla luce della maggiore diversificazione geografica degli iscritti: l’aumento di studenti provenienti da province e regioni diverse rispetto alla sede dell’Ateneo suggerisce che la distanza geografica stia assumendo un peso crescente nella scelta della modalità on-line, a parziale discapito dei fattori legati agli impegni professionali.

Risposta	2018	2025	Δ
Sì	73,3%	92,6%	↑ +19,3%
No	16,3%	7,4%	↓ -8,9%

Tab. 3: *Soddisfazione generale verso il percorso formativo*

I dati relativi alla soddisfazione generale mostrano un miglioramento estremamente significativo tra le due rilevazioni (Tabella 3). La percentuale di studenti che si dichiarano complessivamente soddisfatti del percorso formativo è aumentata dal 73,3% al 92,6% (+19,3%), con una corrispondente diminuzione delle valutazioni negative dall’16,3% al 7,4% (-8,9%).

Anche la valutazione dell’adeguatezza del carico di studio registra un sensibile miglioramento, con un aumento delle risposte positive (“Più sì che no” +15,8%, “Decisamente sì” +9,8%). Questo dato suggerisce un progressivo affinamento della progettazione didattica e una migliore calibrazione del carico di lavoro richiesto agli studenti.

Coerentemente con questi risultati, si osserva un incremento della propensione a iscriversi allo stesso corso e Ateneo, che passa dal 67,4% al 77,6% (+10,2%). Ancora più marcato è l’aumento della percentuale di studenti che sceglierebbero nuovamente un corso in modalità on-line (dal 71,9% al 90,3%, +18,4%), dato che conferma il consolidamento della fiducia in questa modalità didattica.

L’analisi della percezione dell’utilità dei forum didattici mostra una sostanziale stabilità: la percentuale di studenti che considerano questo strumento “per nulla” o “poco utile” rimane pressoché invariata (15% nel 2018, 14% nel 2025). Tuttavia, si osservano cambiamenti rilevanti nelle motivazioni alla base dell’interazione nei forum.

Mentre nel 2018 il 31,5% degli studenti indicava la “possibilità di chiarimenti immediati” come principale vantaggio, nel 2025 questa percentuale scende al 25,1%. Per contro, aumenta significativamente

(dal 7,9% al 18,6%) la quota di chi valorizza la “possibilità di interagire con altri studenti”. Questo spostamento potrebbe riflettere l’evoluzione del ruolo del tutor, sempre meno presente nei forum ma più attivo nell’organizzazione di modalità alternative di interazione, insieme alla maggiore disponibilità di strumenti comunicativi tra pari.

Un dato particolarmente significativo riguarda la motivazione alla partecipazione attiva nei forum: la percentuale di studenti che dichiarano che sarebbero più motivati a partecipare se questo influisse positivamente sulla valutazione finale è aumentata considerevolmente, passando dal 50,5% nel 2018 al 73,6% nel 2025 (+23,1%). Questo incremento suggerisce una crescente consapevolezza del valore formativo dell’interazione nei forum e, potenzialmente, una maggiore disponibilità degli studenti a impegnarsi attivamente nel processo di costruzione collaborativa della conoscenza, purché adeguatamente riconosciuto in termini valutativi. Tale risultato conferma anche quanto riportato nella letteratura di settore (Vaughan, Cleveland-Innes, Garrison, 2014).

Lo strumento d’indagine integra una componente qualitativa realizzata in cinque domande a risposta aperta, inserite per esplorare aspetti difficilmente rilevabili mediante scale quantitative. L’analisi di queste risposte è stata condotta secondo un approccio tematico-categoriale articolato in tre fasi: codifica aperta, categorizzazione e quantificazione delle frequenze.

Dall’analisi delle risposte relative al ruolo tutoriale sono emerse sei categorie principali:

- *supporto e aiuto*: comprende riferimenti al sostegno emotivo, alla disponibilità, alla capacità di risolvere problemi e dubbi dello studente;
- *mediazione e comunicazione*: include le funzioni di raccordo tra studenti e docenti, facilitazione della comunicazione e trasmissione di informazioni;
- *orientamento e guida*: si riferisce al ruolo di accompagnamento nel percorso di studi, chiarificazione degli obiettivi formativi e supporto nelle scelte curriculari;
- *stimolo e partecipazione*: comprende le funzioni di motivazione, incoraggiamento alla partecipazione attiva;
- *assistenza tecnica*: include il supporto nell’utilizzo delle piattaforme digitali, nella gestione dei materiali didattici e nella risoluzione di problemi tecnici;
- *commenti negativi*: raccoglie le espressioni di insoddisfazione o criticità relative all’esperienza con il tutor.

Il confronto tra le due rilevazioni evidenzia un’evoluzione significativa nella concezione del ruolo tutoriale, come illustrato nella Figura 1, che sintetizza i risultati relativi alla percezione del ruolo ideale (“Secondo te quale funzione dovrebbe svolgere il tutor?”) e reale (“In cosa ti è stato utile il tutor?”) nelle due coorti di studenti.

Nell’ambito della funzione ideale attribuita al tutor, la categoria “supporto e aiuto” registra un incremento significativo, passando dal 36% (2018) al 47% (2025), sottolineando una crescente aspettativa verso un ruolo più assistenziale e personalizzato. Parallelamente, si osserva un lieve aumento nelle aspettative relative alla “mediazione e comunicazione” (dal 23% al 25%), mentre diminuiscono quelle legate all’“orientamento e guida” (dal 15% al 12%) e allo “stimolo e partecipazione” (dal 9% al 6%). Anche l’“assistenza tecnica” come ruolo ideale subisce un calo, passando dall’8% al 5%, così come i commenti negativi (dall’8% al 4%).

Passando alla percezione del ruolo reale del tutor, emergono dinamiche differenti. La categoria “supporto e aiuto” rimane stabile al 32% in entrambi gli anni, mentre la “mediazione e comunicazione” raddoppia la sua rilevanza, passando dal 13% (2018) al 25% (2025). Viceversa, le funzioni di “orientamento e guida” (dal 18% al 14%) e di “stimolo e partecipazione” (dal 15% al 3%) registrano un netto declino.

Un dato particolarmente significativo è il forte aumento dell’“assistenza tecnica” percepita, che passa dal 10% (2018) al 18% (2025), nonostante la diminuzione nelle aspettative ideali. Questo suggerisce che, con l’evoluzione degli strumenti digitali, gli studenti abbiano effettivamente avuto maggior bisogno di supporto tecnico, anche se non lo considerano idealmente un compito spettante al tutor. Infine, i commenti negativi si riducono, passando dal 12% al 6%, indicando un miglioramento complessivo nella soddisfazione verso il tutoraggio.

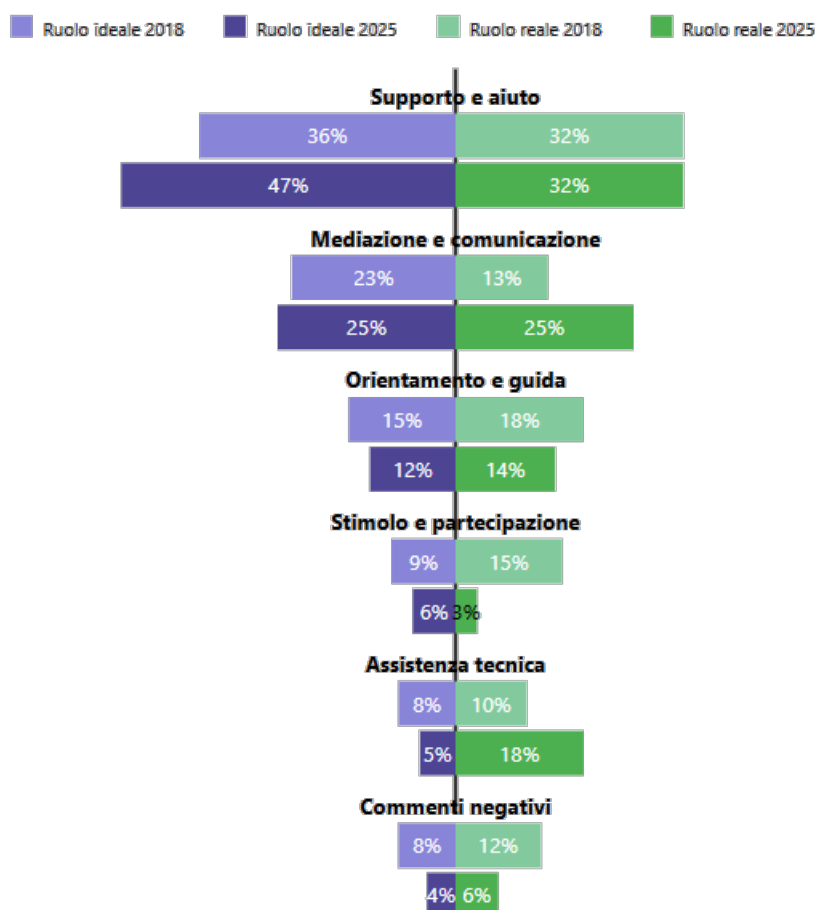


Fig. 1: Evoluzione della percezione del ruolo del tutor

L'analisi delle insoddisfazioni espresse dagli studenti rivela un incremento dei problemi organizzativi e gestionali (dal 32% nel 2018 al 35% nel 2025), con una persistente criticità relativa all'insufficienza delle date d'esame. Particolarmente significativo è il cambiamento nelle problematiche di interazione: mentre nel 2018 il 25% delle insoddisfazioni riguardava i forum e le attività on-line, nel 2025 aumenta la categoria "scarsa interazione con docenti" (28%).

Questo apparente paradosso – maggiori opportunità di comunicazione sincrona accompagnate da una percezione di diminuita qualità dell'interazione – potrebbe spiegare la persistente importanza della funzione di "orientamento e guida" del tutor: in un contesto dove la comunicazione diretta con i docenti risulta ancora problematica, il ruolo di mediazione del tutor mantiene la sua rilevanza pratica.

Significativo è anche l'emergere nel 2025 di una nuova categoria di insoddisfazione relativa alle "difficoltà tecniche e logistiche" (18%), che corrisponde all'aumento dell'utilità percepita dell'"assistenza tecnica" fornita dal tutor. La transizione tecnologica ha quindi generato nuove esigenze di supporto che hanno ridefinito una delle componenti del ruolo tutoriale.

Va infine rilevato un modesto incremento della percentuale di studenti che non esprime insoddisfazioni (dal 8% al 6%), suggerendo un lieve miglioramento nella soddisfazione complessiva, nonostante la persistenza di criticità specifiche.

L'esplorazione delle possibili correlazioni tra diverse variabili, condotta mediante il coefficiente di Spearman, non ha evidenziato associazioni statisticamente significative tra caratteristiche socio-demografiche, motivazioni all'iscrizione e percezione del ruolo tutoriale.

Dai dati emersi si potrebbe quindi evincere che la valutazione del supporto tutoriale rappresenti oggi una dimensione autonoma dell'esperienza formativa, trasversale rispetto ai profili individuali degli studenti. Il ruolo tutoriale emerge quindi come elemento strutturale del percorso formativo on-line, la cui evoluzione risponde principalmente ai cambiamenti nell'architettura didattica e tecnologica del corso, piuttosto che a variabili soggettive legate al profilo degli studenti.

4. Conclusioni

L'analisi diacronica condotta ha evidenziato una trasformazione significativa del corso di laurea in SDE on-line, caratterizzata da un'espansione di iscritti (+278%) e da una maggiore diversificazione del corpo studentesco in termini di età e provenienza geografica.

In questo contesto di crescita esponenziale, emerge un dato strutturale particolarmente rilevante: il numero di tutor è rimasto invariato (7 unità) dal 2018, e ciò ha determinato un drastico aumento del rapporto numerico tutor/studenti, passato da 1:25 a 1:94, con evidenti ripercussioni sulle modalità di interazione e supporto.

I risultati della ricerca suggeriscono che questa trasformazione quantitativa ha comportato anche un riadattamento qualitativo del ruolo tutoriale. L'incremento significativo della percezione del tutor come figura di "mediazione e comunicazione" (+12%) e "assistenza tecnica" (+8%) a fronte di una diminuzione della funzione di "stimolo e partecipazione" (-12%) sembra riflettere un adattamento pragmatico alle mutate condizioni operative: con un numero notevolmente maggiore di studenti da seguire e un monte ore invariato, i tutor hanno necessariamente privilegiato le funzioni più immediate e pratiche rispetto a quelle di accompagnamento personalizzato e stimolo alla partecipazione attiva.

Nonostante questi vincoli strutturali, è incoraggiante rilevare un miglioramento complessivo della soddisfazione degli studenti (+19,3%) e una diminuzione dei commenti negativi sul supporto tutoriale (-6%). Tale contraddizione potrebbe essere spiegata dall'evoluzione delle aspettative degli studenti, sempre più orientate verso un modello di apprendimento autonomo supportato da interventi tutoriali mirati e funzionali.

Per il futuro sviluppo del corso, appare tuttavia necessario riconsiderare il dimensionamento del supporto tutoriale in rapporto alla popolazione studentesca, valutando non solo l'incremento numerico dei tutor, ma anche una ridefinizione qualitativa del loro ruolo alla luce delle mutate esigenze formative e dell'evoluzione tecnologica. Un adeguamento del monte ore contrattuale e una specializzazione funzionale dei tutor potrebbero rappresentare strategie efficaci per mantenere elevati standard qualitativi in un contesto di crescita quantitativa.

Riferimenti bibliografici

- Fandiño F. G. E., Velandia A. J. S. (2020). How an online tutor motivates E-learning English. *Heliyon*, 6(8). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e04630>
- Joubert Y., Snyman A. (2020). The contribution of the e-tutor model in an open distance learning higher education institution: The perspective of the e-tutor. *The Independent Journal of Teaching and Learning*, 15(1): 6-21.
- Kotsiantis S., Tselios N., Xenos M. (2017). Students' evaluation of tutors in distance education: A quasi-longitudinal study. *International Journal of Learning Technology*, 12(1): 26-41.
- Massuga F. (2021). The tutor's role in teaching distance education: A systematic review on the competencies approach. *Revista de Educación a Distancia*, 21(66). <https://doi.org/10.6018/red.435871>
- Partouche B., Trasolini S. S. (2019). La figura del tutor nel CdL SDE on line: Un'indagine esplorativa sulla visione e la percezione degli studenti. In G. Carrus, V. Carbone, F. Pompeo (eds.), *Giornata della ricerca del 2019 del dipartimento di scienze della formazione* (pp. 203-208). Roma: Roma Tr-E Press.
- Teakel S. et alii (2024). Embedding equity: online tutor support to provide effective feedforward on assessments. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 49(3): 320-333. <https://doi.org/10.1080/02602938.2023.2232955>
- Vaughan N. D., Cleveland-Innes M., Garrison D. R. (2014). *Teaching in Blended Learning Environments: Creating and Sustaining Communities of Inquiry*. Edmonton: Athabasca University Press.
- Vegliante R., Sannicandro K. (2020). The role of the tutor in the university context and in distance learning: An exploratory research. *Journal of E-Learning and Knowledge Society*, 16(3):76-85. <https://doi.org/10.20368/1971-8829/1135274>
- Vertecchi B. (2021). *A distanza: Insegnare e apprendere*. Roma: Anicia.
- Zawacki-Richter O., Jung I. (eds.) (2023). *Handbook of Open, Distance and Digital Education*. Singapore: Springer Nature. <https://doi.org/10.1007/978-981-19-2080-6>