

***E-tutoring nella didattica telematica.  
Pratiche di modellamento***

**E-tutoring and digital teaching.  
Modeling practices**

Simona Ferrari<sup>\*</sup>, Irene Mauro<sup>\*\*</sup>, Salvatore Messina<sup>\*\*\*</sup>,  
Paolo Raviolo<sup>\*\*\*\*</sup>, Pier Cesare Rivoltella<sup>\*\*\*\*\*</sup>

**Riassunto**

Il lavoro si propone di delineare quali evoluzioni la figura dell'e-tutor stia attraversando nel contesto della didattica telematica alla luce dei cambiamenti che i media digitali e sociali introducono (Rivoltella, 2017; Ferrari, 2019). Resta fondamentale la dimensione comunicativa su cui tale ruolo si basa (Rivoltella, 2006), che evidenzia la necessità di competenze di moderazione online, allestimento di gestione dei gruppi e animazione di *online communities*.

All'e-tutor, in particolare, è richiesta consapevolezza sull'attività di modellamento che svolge nei confronti dei corsisti attraverso le sue attività comunicative e didattiche (interattive ed erogative) all'interno dei corsi di laurea online: agevolando l'interazione tra i docenti e gli studenti, favorendo il corretto svolgimento e monitoraggio delle attività didattiche, supportando il corpo docente nelle attività di verifica della preparazione degli studenti, affiancando docenti e studenti nella prova finale.

In questo contributo si presenta lo studio di caso svolto sul ruolo dell'e-tutor in un ateneo telematico italiano utilizzando una metodologia di analisi già validata in letteratura.

---

\* Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, condivide l'inquadramento con Pier Cesare Rivoltella e ha rivisto la parte dei risultati. E-mail: [simona.ferrari@unicatt.it](mailto:simona.ferrari@unicatt.it).

\*\* Università eCampus, ha curato gli obiettivi e strumenti di ricerca. E-mail: [irene.mauro@uniecampus.it](mailto:irene.mauro@uniecampus.it).

\*\*\* Università eCampus, ha curato i risultati. E-mail: [salvatore.messina@uniecampus.it](mailto:salvatore.messina@uniecampus.it).

\*\*\*\* Università eCampus, ha curato le conclusioni. E-mail: [paolo.raviolo@uniecampus.it](mailto:paolo.raviolo@uniecampus.it).

\*\*\*\*\* Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, condivide con Simona Ferrari l'inquadramento e con Paolo Raviolo le conclusioni. Ha curato la revisione complessiva dell'articolo. E-mail: [piercesare.rivoltella@unicatt.it](mailto:piercesare.rivoltella@unicatt.it).

*Parole Chiave:* educazione a distanza, e-learning, e-tutoring, didattica interattiva, funzioni tutoriali

### **Abstract**

The work aims to outline e-tutor's role development in digital teaching, considering the changes that digital and social media introduce in it (Rivoltella, 2017; Ferrari, 2019). The communicative dimension on which this role is based is still very important (Rivoltella, 2006); this means that some skills have to be developed: online moderation, online group management, online communities animation.

E-tutor, in particular, is required to be aware of the modeling activity he/she carries out towards students through his/her communication and (interactive and delivery) teaching activities within online degree courses, that is: facilitating the interaction between teachers and students, monitoring teaching activities, supporting teaching staff in verifying students' preparation, supporting teachers and students in final examinations.

The case study presented in the article is about the role of e-tutor in an Italian distance university using an analysis methodology already validated in the literature.

*Keywords:* distance education, e-learning, e-tutoring, interactive teaching, tutorial functions

## **1. Inquadramento**

Il ruolo dell'e-tutor ha descritto negli anni un'evoluzione alla luce dei cambiamenti che i media digitali e sociali hanno introdotto nei processi di formazione e soprattutto nella filiera dell'e-Learning (Rivoltella, 2017; Ferrari, 2019). In particolare, è la dimensione comunicativa (Rivoltella, 2006), da sempre centrale nell'attività dell'e-tutor, a evidenziare la necessità di un aggiornamento. Le competenze di moderazione online, allestimento di gestione dei gruppi e animazione di online communities, tradizionalmente comprensibili con riferimento al modello di insegnamento-apprendimento di Salmon (2011), necessitano di essere riprese e ricollocate in un nuovo scenario. Tale scenario risulta segnato, da una parte, dalla diffusione del Web 2.0 (Bonaiuti, 2006) e, dall'altra, dall'importanza sempre maggiore dei ruoli tutoriali nell'ambito dell'educazione superiore. A questo livello diviene essenziale identificare le competenze fondamentali rispetto ai

contesti di apprendimento online (McPherson & Nunes, 2004), al fine di garantire un efficace processo di insegnamento-apprendimento.

La funzione tutoriale svolge un ruolo essenziale nella formazione basata sull'*online distance learning* (ODL) e nella formazione intesa nell'accezione più ampia che comprende anche l'educazione degli adulti. Il sapere, nei percorsi di apprendimento online, viene costruito in un contesto che presenta significative analogie con la formazione permanente (Greco, 2017), in cui la relazione discente-tutor-docenti diventa fondamentale. L'e-tutor, inteso come colui il quale «*interacts directly with learners to support their learning process when they are separated from the tutor in time and place for some or all these direct interactions*» (Denis, Watland, Pirotte & Verday, 2004, p. 152), deve dunque possedere competenze specifiche per gestire un approccio personalizzato a ogni studente e costruire in modo collaborativo un percorso specifico e adatto alle sue esigenze. Soprattutto, si rivela figura essenziale per supportare il lavoro di gruppo (Montero-Fleta & Pérez-Sabater, 2014) e per intervenire sul senso di isolamento e solitudine che gli studenti delle università che erogano solo corsi online riferiscono (Kim, 2012).

Nelle università telematiche italiane (Ardizzone & Rivoltella, 2003), il processo formativo è basato su un setting didattico che presenta alcune specificità rispetto a quello delle università presenziali; in particolare vengono introdotte precise classificazioni dei contenuti didattici (Raviolo, 2019), i tempi e i percorsi sono estremamente personalizzati e l'età media degli studenti risulta più elevata. La didattica si organizza a due livelli: il primo improntato a didattica erogativa, il secondo a didattica interattiva.

La *didattica erogativa* (DE), ovvero il complesso di contenuti simili all'insegnamento frontale in aula, è incentrato sulla presentazione/illustrazione dei contenuti da parte dell'insegnante: registrazioni audio-video, conferenze Web, corsi di prestigio o varianti simili.

La *didattica interattiva* (DI) fa riferimento, invece, a uno spettro di attività, tra cui:

- interventi di insegnamento in genere sotto forma di dimostrazioni o spiegazioni aggiuntive, presenti in FAQ, mailing list o forum Web (dimostrazioni o suggerimenti operativi su come risolvere un problema, esercizi e simili);
- brevi interventi realizzati dai partecipanti (ad esempio mediante ambienti di discussione o collaborazione: forum web, blog, wiki);
- e-tivities, strutturate (individuali o collaborative) in report, esercitazioni, *case study*, problem solving, ricerche sul web, progetti, produzione di artefatti (o varianti simili), realizzati dagli studenti, con relativi feedback;

- forme di valutazione come questionari o test.

La didattica erogata in modalità online e l'organizzazione delle attività in presenza (laboratori e tirocini) impongono che lo studente sia opportunamente affiancato da figure specialistiche in grado di supportarlo con continuità, di orientarlo nel percorso di studi e nell'utilizzo della piattaforma informatica, di sostenerlo negli aspetti contenutistici, metodologico-didattici e dal punto di vista della motivazione.

Il supporto a queste attività viene garantito da due tipologie di e-tutor: il Tutor on line (TOL) e il Tutor disciplinare (TD). Si tratta di un dibattito – quello se il tutor debba avere competenze disciplinari o di sistema – che ha interessato per anni la letteratura sull'e-Learning (Rossi, 2007). Probabilmente la soluzione più corretta è di affermare la necessità dei due tipi di figure, ciascuna con le sue competenze specifiche.

I TOL hanno il compito di supportare la motivazione dello studente lungo tutto il percorso didattico, di modulare adeguatamente il percorso di studi alle caratteristiche di ciascuno studente e di promuovere il suo ruolo attivo, favorendo la comprensione del contesto in cui si sviluppa il suo percorso formativo. In particolare, il loro ruolo si sviluppa attorno a:

- progettare assieme allo studente un piano di programmazione didattica individuale e personalizzato, fornendo un supporto nell'organizzazione temporale dell'attività;
- fornire indicazioni sulle modalità d'esame e sull'articolazione dei singoli insegnamenti: didattica erogativa, didattica interattiva ed eventuale attività laboratoriale/pratica in presenza;
- discutere con lo studente la metodologia e la programmazione dello studio, incoraggiando la partecipazione a forme di didattica interattiva;
- fornire informazioni ed orientamento sui calendari e sui contenuti delle aule virtuali e delle eventuali attività laboratoriali/pratiche in presenza associate ai diversi insegnamenti;
- monitorare periodicamente l'avanzamento del percorso di apprendimento dello studente;
- supportare lo studente nelle attività di segreteria;
- garantire il necessario supporto motivazionale.

Il TD invece è un esperto, qualificato nella disciplina, che affianca il docente titolare dell'insegnamento, contribuendo al miglioramento continuo della qualità del corso, del servizio offerto e dell'apprendimento degli studenti. Si tratta di una figura vicina a quella del *teacher assistant* (TAs), esperto che riduce la distanza tra docenti e studenti (Mirzadeh, Farajtabar, Li & Ghasemzadeh,

2020), creando un ponte tra pratiche di accompagnamento specifiche del TOL, studenti e docenti.

## 2. Obiettivi e strumenti di ricerca

Il presente studio si colloca in un ampio progetto di ricerca avviato dall'Università Telematica eCampus sulla figura dell'e-tutor proprio per la sua centralità. In questo contesto si intende restituire la prima fase di tale lavoro, che consiste in:

- 1) analisi delle mansioni dell'e-tutor nel panorama attuale;
- 2) individuazione dei due profili di e-tutor eCampus (TOL e TD), sviluppando una mappatura di compiti e mansioni di TOL da confrontare con i modelli di e-tutor presenti in letteratura (Salmon, 2011; Denis et al., 2004; De Metz & Bezuidenhout, 2018);
- 3) rilevazione delle reali pratiche agite dai tutor TOL, analizzandole in termini di percezione di importanza e competenza;
- 4) individuazione dei bisogni formativi per la progettazione di interventi utili a potenziare le competenze possedute dai TOL.

Il primo obiettivo è stato perseguito attraverso l'analisi della letteratura, mentre il secondo attraverso l'analisi documentale di regolamenti, contratti e altra documentazione interna dell'Ateneo utilizzata per costruire un mansionario del tutor. Tale analisi è stata sviluppata facendo emergere le competenze previste per i tutor online e tutor disciplinari.

Per raggiungere gli obiettivi di ricerca "3" e "4", il gruppo di ricerca ha individuato, grazie alla *literary review*, nel questionario di De Metz e Bezuidenhout (2018) lo strumento che meglio rispondeva al modello di e-tutor dell'Ateneo, proprio per il framework teorico alla base dello sviluppo di tale strumento. Infatti, per definire i diversi ruoli che gli e-tutor possono svolgere nei contesti accademici, si ricorre ad una classificazione a tre livelli:

- cognitivo, declinando l'azione di tutoring come supporto e sviluppo del processo di apprendimento attraverso materiali del corso e *learning object*;
- affettivo, indicando l'attenzione alla creazione di un ambiente tranquillo e ad azioni comunicative che sostengono lo studente e la sua autostima;
- sistemico, facendo riferimento a tutte le procedure amministrative necessarie per garantire una gestione e raccolta delle informazioni.

Si tratta di un questionario che indaga le percezioni di competenza dell'e-tutor nei contesti di istruzione superiore. Nello specifico, indaga:

- come gli e-tutor percepiscono i loro ruoli lavorativi in termini di tempo, importanza e carico di lavoro;
- quali competenze specifiche sono necessarie per svolgere tale loro ruolo all'interno dell'università e in che misura percepiscono di avere tali competenze.

Lo strumento risulta articolato in cinque aree di indagine:

- informazioni demografiche (sez. A);
- percezione del ruolo agito, esaminando il tempo speso per ciascuna funzione e la valutazione personale dell'importanza di tali funzioni (sez. B);
- dimensioni di tutoraggio efficace: sono elencate 40 affermazioni sulle attività svolte dal tutor (sez. C);
- autovalutazione di competenze e importanza delle funzioni nel fornire guida e supporto agli studenti in ambito accademico attraverso 15 item (sez. D);
- domande di approfondimento. Sono state incluse tre domande a risposta aperta per consentire un livello più profondo di condivisione e analisi delle informazioni. Agli intervistati è stato chiesto di discutere quali fattori hanno influenzato la loro efficacia come e-tutor e quali erano le difficoltà che impedivano loro di essere un e-tutor efficace, e se avevano altri commenti sulla loro esperienza di e-tutoring (sez. E).

Questo questionario è stato tradotto e adattato in italiano dal team di ricerca. Il processo di validazione di tale traduzione ha seguito step rigorosi, ricorrendo all'analisi statistica. In questo contributo, a partire dai dati di profilo, ci limitiamo a discutere i risultati in merito alle sezioni B e D.

### 3. Risultati

Per rispondere agli obiettivi 1) e 2) della ricerca, il gruppo di lavoro ha condotto un'analisi dei mansionari e dei documenti interni all'Ateneo relativi al ruolo istituzionale del TOL e alle mansioni ad essi collegate, a partire dai risultati raggiunti da De Metz & Bezuidenhout (2018) sulla base delle ricerche condotte sia da Collins & Berge (1997) che da Denis et al (2004): «*Seven roles were identified from the literature, namely: administrative, informative, managerial, pastoral, pedagogical, social, and technical*» (De Metz & Bezuidenhout, 2018, p. 32).

Il quadro delle funzioni dell'e-tutor, che riportiamo nella tabella sottostante (Tabella 1), è ciò che emerge dal riscontro di questi elementi all'interno dei

documenti istituzionali di eCampus, in particolare Linee Guida di Ateneo per la tutoria (Comitato Tecnico Ordinatore, 2019).

Tab. 1 – Declinazione delle funzioni dell'e-tutor in eCampus

Funzioni	Sintesi descrittiva
Amministrativa	Progettare assieme allo studente un piano di programmazione didattica.
Informativa	Fornire allo studente indicazioni.
Manageriale	Fornire un supporto nell'organizzazione temporale dell'attività dello studente.
Di guida	Fornire agli studenti informazioni ed orientamento.
Pedagogica	Garantire il necessario supporto motivazionale. Modulare adeguatamente il percorso di studi alle caratteristiche di ciascuno.
Sociale	Incoraggiare la partecipazione.
Tecnica	Supportare lo studente nelle attività di segreteria.

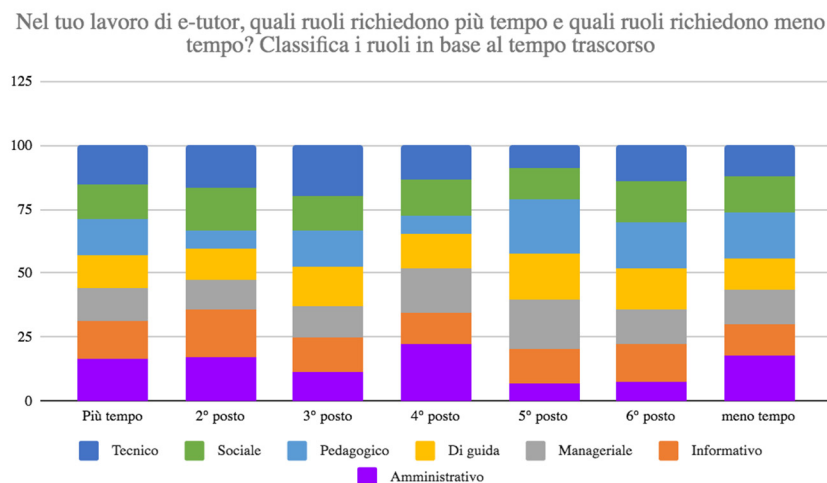
A seguito di questa prima analisi, è stato somministrato il questionario per rilevare i punti di contatto e le principali differenze tra i compiti descritti nel mansionario ufficiale dei TOL e le pratiche agite dagli stessi. Attraverso la piattaforma online QuestionPro, è stato raggiunto il gruppo dei 220 TOL di eCampus, ottenendo 130 questionari completi su cui sono state condotte le analisi. Di questi, la maggioranza è di sesso femminile (il 78%) e la media dell'età corrisponde a 39 anni. Per quanto concerne il grado di istruzione, il 69% dichiara di avere un titolo di Laurea Magistrale, il 23% una Laurea Triennale o a ciclo unico, il 6% ha ottenuto un Master (di I o II livello), il 2% possiede un Dottorato di Ricerca. Il campione risulta equamente distribuito rispetto all'afferenza ai Dipartimenti dell'Ateneo, pur riscontrando una leggera flessione relativa al dipartimento di ingegneria: il 22% ricopre il ruolo di e-tutor per il dipartimento di giurisprudenza, il 21% per psicologia, il 20% per lettere, il 18% per economia, mentre il 15% per ingegneria.

Per quanto riguarda le pratiche agite, gli e-tutor manifestano un alto grado di attaccamento al ruolo e all'istituzione universitaria che rappresentano. In risposta alla domanda «*Quanto è importante il lavoro di e-tutor per te*», il 68% del campione assegna il valore massimo di 5 (su scala da 1 a 5) e il 26% sceglie il valore di 4, segnalando attaccamento rispetto al ruolo. Il 67% afferma che è importante rappresentare l'Università, manifestando la consapevolezza di come il ruolo sia decisivo sia per l'affiliazione degli studenti all'ateneo, e sia per il loro successo

nel percorso accademico: «Il primo momento di incontro con lo studente è fondamentale per creare un feeling ed un legame didattico importante».

Nella Figura 1 vengono illustrati i risultati ottenuti in merito alla valutazione del tempo richiesto: i risultati indicano che la percentuale più alta degli intervistati (16,5%) ha classificato il ruolo amministrativo come quello “time consuming”. Seguono il ruolo tecnico e il ruolo informativo con le stesse percentuali (15%). Tra i ruoli che invece richiedono meno lavoro ai tutor troviamo quello pedagogico (il 18%), sociale (14,3%) e di guida (12%). In particolare, colpisce il poco tempo dedicato alla funzione sociale, la funzione che risulta uno dei principali fattori di successo nell’apprendimento online. Tale funzione si declina infatti nella creazione di un ambiente sociale amichevole e confortevole in cui gli studenti sentono che l’apprendimento è possibile. Inoltre, gli e-tutor sono il primo punto di contatto per gli studenti, soprattutto quando questi ultimi incontrano difficoltà nel loro processo di apprendimento.

Fig. 1 – Classifica dei ruoli dell’e-tutor in base al tempo impiegato

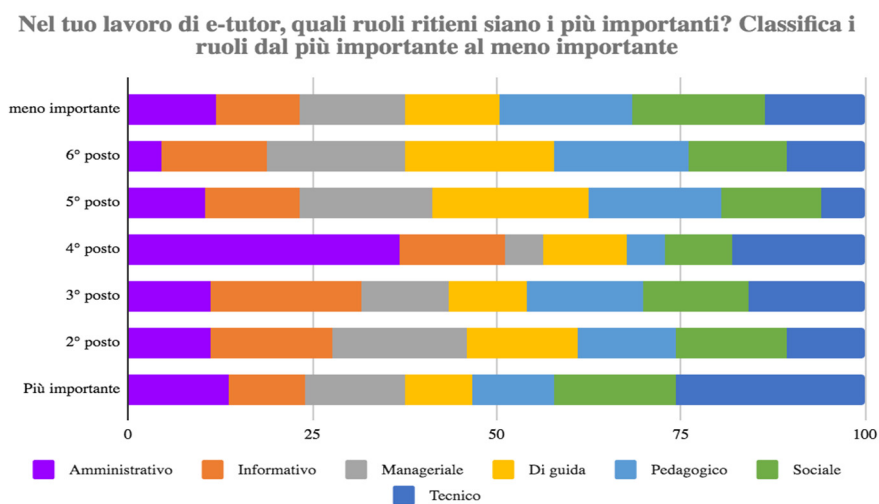


Dal punto di vista dell’importanza delle funzioni (ricorrendo ad una scala da 1 a 7 dove 1 = più importante e 7 = meno importante), per un quarto dei TOL (25,6%) la funzione tecnica risulta centrale, come mostra la Figura 2. Tale funzione assorbe maggior tempo all’e-tutor. Segue il ruolo sociale, anche se risulta ambivalente in quanto il 18% lo indica tra i meno importanti.



Una bassa percentuale di tutor (10,5%) considera il ruolo informativo come il più importante: il 16,5% lo colloca al 2° posto e l'11,3% lo considera il meno importante. Maggiore unanimità nell'indicare i due aspetti ritenuti meno importanti: quello pedagogico per il 18% e manageriale per il 14,3%.

Fig. 2 – Classifica delle funzioni dell'e-tutor in base all'importanza percepita

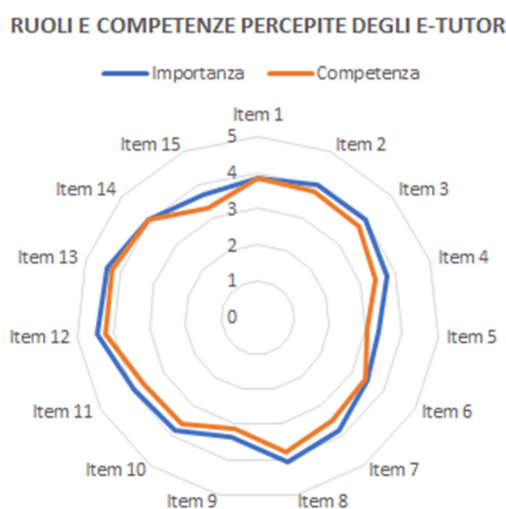


La Figura 3 illustra il divario tra l'importanza percepita all'interno dell'università per ciascuna funzione e le competenze che gli e-tutor dichiarano di avere mobilitato. Si tratta degli esiti della importance-performance analysis (Love-lock, Patterson, & Walker, 1998)<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> l'IPA consente di individuare ruoli centrali e periferici (Denis et. al, 2004) per comprendere le rappresentazioni che il professionista ha di tale ruolo. Viene richiesto di indicare il livello di importanza percepito per i seguenti 15 item: Facilito agli studenti la comprensione del contenuto (item 1); Sostengo la riflessione sulle attività di apprendimento e sui risultati (item 2); Assisto gli studenti nello sviluppo delle capacità di studio (item 3); Faccio scelte tecnologiche per migliorare l'ambiente online (item 4); Progetto attività di apprendimento utili (attività pre-corso) (item 5); Mi occupo dell'amministrazione e della tenuta dei registri (item 6); Preparo un ambiente on-line accogliente (item 7); Stabilisco le regole di base (item 8); Gestisco la comunicazione e creo community, nelle discussioni online (item 9); Fornisco un esempio di comportamento sociale on line (item 10); Identifico e localizzo, sviluppo e produco risorse per fornire supporto all'apprendimento (item 11); Fornisco agli studenti consigli su base individuale (item 12); Fornisco un

L'analisi fattoriale condotta ha confermato i 4 fattori di De Metz & Bezuidenhout (2018) e ha consentito di rilevare la differenza tra l'importanza di ciascuna funzione per l'università e il livello di competenza percepito dal tutor, come sintetizzato nella Fig.3.

Fig. 3 – Ruoli e competenze percepite dagli e-tutor



Analizzandola, si rileva che i TOL hanno espresso significative discrepanze tra le competenze percepite e le funzioni effettivamente svolte. Queste differenze riguardano in particolare il sostegno alla riflessione degli studenti sulle attività di apprendimento e sui risultati (item 2), l'assistenza ai discenti nello sviluppo delle capacità di studio (metacognizione) (item 3), il fare scelte tecnologiche per migliorare l'ambiente online (item 4), la progettazione di attività di apprendimento utili (item 5), la preparazione di un ambiente online accogliente (facilitazione del processo) (item 7), la gestione della comunicazione e la creazione di comunità online nelle discussioni (item 9), l'identificazione, localizzazione, sviluppo e produzione just-in-time come nel supporto all'apprendimento (item 11) e, infine, la creazione di una conoscenza nuova e pertinente (item 15).

feedback tempestivo (item 13); Vedo il mio ruolo di e-tutor come “amico fino alla fine” del corso, camminando con gli studenti-partecipanti e imparando insieme a loro (item 14); Sono coinvolto nella creazione di nuove conoscenze rilevanti (item 15).

#### 4. Conclusioni

Gli e-tutor nell'ambito dell'istruzione superiore svolgono un ruolo chiave nel facilitare il processo di apprendimento per gli studenti. Essi forniscono un supporto cruciale all'interazione tra studenti e organizzazioni accademiche al fine di garantire il successo educativo. Il ruolo principale dell'e-tutor è focalizzato sul fare sì che lo studente non si senta isolato e che la distanza tra studenti, tra studente e insegnante, e tra studente e università venga colmata. Idealmente il sistema di e-tutoring dovrebbe fornire uno spazio di comunità, dove gli studenti possano incontrarsi e sentirsi parte della più ampia comunità accademica. Questo aspetto è fondamentale per minimizzare il sentimento di distacco che è comune tra gli studenti che frequentano le università online.

Nel caso esaminato, l'Università eCampus, gli e-tutor percepiscono il loro ruolo come centrale per l'Università e lo vedono soprattutto come un ruolo di orientamento e facilitazione per gli studenti. Le competenze chiave degli e-tutor in questo contesto sono principalmente sull'infrastruttura tecnica, sull'organizzazione dell'università e sulla dimensione sociale, aspetti importanti per gestire efficacemente il rapporto con gli studenti. Il ruolo dei tutor in questo ateneo non è finalizzato tanto a fornire uno specifico supporto disciplinare agli studenti, anche se ciascun tutor opera principalmente su una facoltà, essi infatti non hanno necessariamente un background accademico su ambiti pertinenti ai corsi di laurea cui fanno riferimento.

Rispetto al lavoro di De Metz e Bezuidenhout (2018) le funzioni tecnica e informativa sono percepite come più importanti, la funzione pedagogica appare essere relativamente meno centrale nel caso preso in esame in questo lavoro mentre nella ricerca citata essa occupa il secondo posto per importanza percepita. Rispetto ai tempi, le attività di tipo amministrativo appaiono essere quelle cui si dedica una maggiore quantità di tempo; in questo caso i risultati sono in linea con la ricerca di De Metz e Bezuidenhout (2018) che evidenzia come i tutor dedichino mediamente il 25% del tempo ad attività di tipo amministrativo anche se le reputano relativamente meno importanti rispetto alle altre.

Nel complesso, il modello di e-tutoring promosso dall'ateneo per i TOL si concentra evidentemente sulla dimensione trasversale legata all'uso delle infrastrutture tecnologiche e ai processi organizzativi e amministrativi dell'Ateneo. Resta invece sullo sfondo la dimensione strettamente pedagogica, che è quella sulla quale la dimensione del modellamento troverebbe occasione di riflessione e presa di coscienza per gli stessi tutor. Sono proprio i TOL, infatti, a contri-

buire in modo sostanziale al dispiegamento dell'esperienza formativa dello studente nella pratica, supportando gli studenti nella strutturazione dei tempi e del percorso di apprendimento. Appare verosimile che lo spazio del modellamento possa essere uno spazio di sovrapposizione con i tutor disciplinari, ma potrebbe diventare, se ben strutturato, anche lo spazio di confronto delle reciproche pratiche pure articolate su piani differenti.

## Bibliografia

- Ardizzone, P., & Rivoltella, P.C. (2003). *Didattiche per l'e-Learning*. Roma: Carocci.
- Bonaiuti, G. (ed.) (2006). *E-Learning 2.0. Il futuro dell'apprendimento in rete, tra formale e informale*. Trento: Erickson.
- Collins, M.P., & Berge, Z.L. (1997). Moderating online electronic discussion groups. *Paper presented at the American Educational Research Association Conference*, Chicago.
- Comitato Tecnico Ordinatore (2019). *Linee guida di Ateneo per la tutoria*, Università telematica eCampus. Recuperato da: [https://www.uniecampus.it/fileadmin/documenti/tutor\\_disciplinari/Linee\\_Guida\\_di\\_Ateneo\\_per\\_la\\_tutoria.pdf](https://www.uniecampus.it/fileadmin/documenti/tutor_disciplinari/Linee_Guida_di_Ateneo_per_la_tutoria.pdf).
- De Metz, N., & Bezuidenhout, A. (2018). An importance–competence analysis of the roles and competencies of e-tutors at an open distance learning institution. *Australasian Journal of Educational Technology*, 34(5), 27-43.
- Denis, B., Watland, P., Pirotte, S., & Verday, N. (2004). Roles and competencies of the e-tutor. In S. Banks, P. Goodyear, V., Hodgson, C. Jones, V. Lally, D. McConnell, & C. Steeples (eds.). *Networked Learning 2004: a research based conference on networked learning and lifelong learning: proceedings of the fourth international conference*. Lancaster: Lancaster University (pp. 150-157).
- Ferrari, S. (2019). Mediamorfosi dell'e-learning. In P.C. Rivoltella, P.G. Rossi (Eds.), *Tecnologie per l'educazione*. Milano: Pearson.
- Greco, G. (2017). L'apprendimento nell'era della connettività: una riflessione sociologica al confine tra comunicazione ed educazione. In C.M. Scarcelli & R. Stella (Eds.), *Digital literacy e giovani. Strumenti per comprendere, misurare e intervenire* (21-31). Milano: FrancoAngeli.
- Kim, J.Y. (2012). A study on learners' perceptual typology and relationships among the learner's types, characteristics, and academic achievement in a blended e-Education environment. *Computers & Education*, 59, 304-315.
- Lovelock, C., Patterson, P.C., & Walker, R.H. (1998). *Service marketing*. Sydney: Prentice-Hall.
- McPherson, M., & Nunes, M.B. (2004). The role of tutors as a integral part of online learning support. *European Journal of Open, Distance and E-learning*, 7(1), 1-10.
- Mirzadeh, S.I., Farajtabar, M., Li, A., Levine, N., Matsukawa, A., & Ghasemzadeh, H. (2020). Improved knowledge distillation via teacher assistant. In Proceedings of the AAAI Conference on Artificial Intelligence, 34(04), 5191-5198.

- Montero-Fleta, B., & Pérez-Sabater, C. (2014). Guiding in tertiary education: A case study on social networking and e-learning platforms. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 159, 410-414.
- Raviolo, P. (2019) Online higher education teaching practices. In Proceedings of the 10th International Conference on E-Education, E-Business, E-Management and E-Learning. Association for Computing Machinery, New York. pp. 79-84.
- Rivoltella, P.C. (2006). *E-tutor. Profilo, metodi, strumenti*. Roma: Carocci.
- Rivoltella, P.C. (2017). *Tecnologie di comunità*. Brescia: La Scuola.
- Rossi, P.G. (a cura di) (2007). *Progettare eLearning / eLearning Design*. Macerata: EUM.
- Salmon, G. (2011). *E-moderating: The key to teaching and learning online*. New York: Routledge.