



## RELAZIONE (periodo dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023)

La presente relazione non può che prendere le mosse dalle recentissime modifiche apportate allo Statuto di Ateneo, emanate con D.R. n. 236/2024 del 20/02/2024 e pubblicate in G.U. Serie Generale n. 50 del 29/02/2024.

La figura del Garante degli Studenti è ora regolata dall'art. 16 dello Statuto, che ha integralmente riprodotto il precedente art. 15 senza apportare alcuna modifica testuale, mentre del tutto immutato, anche nella numerazione, è rimasto l'art. 3 del Regolamento sul Garante degli Studenti, emanato con D.R. n. 149 del 07/12/2012. Dunque per conseguire maggiore sintesi ci si limiterà a detti richiami, senza riportare per esteso il testo delle norme.

V'è tuttavia da porre una seconda premessa, che discende anch'essa dalle modifiche normative e che, al di là dell'apparente natura meramente lessicale, in realtà concerne argomento particolarmente sensibile. Lo scrivente aveva richiesto al Magnifico Rettore dell'Università di Bologna - con e-mail del 22/11/2022, poi ripresa nella parte finale (pag. 42) della Relazione relativa all'anno 2022 - di voler modificare la denominazione del "Garante degli Studenti" in quella di "Garante delle Studentesse e degli Studenti" e ciò per "valorizzare maggiormente la assoluta parità di genere". In merito, il nuovo Statuto di Ateneo, sopra richiamato, all'art. 1 comma 9, ed anche il Codice etico e di comportamento, all'art. 1 comma 5 (anch'esso modificato con Decreto Rettorale Rep. n. 293/2024 del 05/03/2024 ed entrato in vigore il 01/04/2024), così esplicitamente dispongono, nei due testi tra loro perfettamente sovrapponibili: "Nell'ambito del lavoro di sensibilizzazione preordinato a contrastare gli stereotipi di genere, avviato dall'Università di Bologna, in coerenza con le Linee Guida per la visibilità di genere nella Comunicazione istituzionale, il presente Statuto (Regolamento, quanto al Codice etico; n.d.r.), ogni volta in cui è possibile, utilizza una terminologia neutra, fermo restando che, allorché, per esigenze di sintesi, è usata la sola forma maschile, questa è da intendersi riferita in maniera inclusiva a tutte le persone che operano nella comunità accademica". Dunque, la questione è stata risolta in modo che appare soddisfacente, mettendo in giusto risalto, attraverso atti fondamentali dell'Ateneo, la nuova e del tutto corretta opera di sensibilizzazione. Quindi, non più

### IL GARANTE DEGLI STUDENTI



necessaria appare la specificazione a suo tempo richiesta dallo scrivente. Per gli stessi motivi e richiamando tali novità, anche nella presente relazione si userà la sola forma maschile, con ciò volendosi inclusivamente riferire a tutti.

Tanto premesso è ora possibile passare al merito della Relazione relativa all'anno 2023.

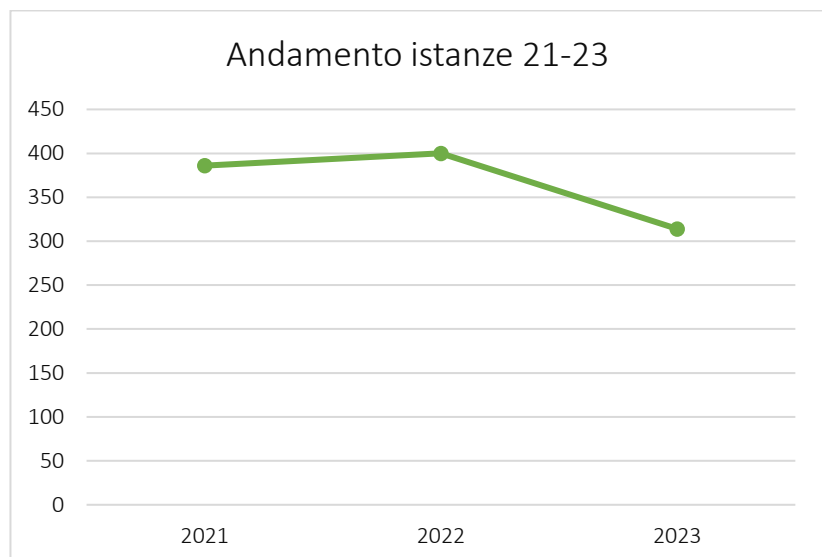
## L'ATTIVITÀ

Dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023 sono pervenute alla casella di posta del Garante degli Studenti **314 istanze in totale**.

Il dato, malgrado sia in diminuzione rispetto all'annualità precedente (che aveva registrato 400 istanze), continua ad evidenziare l'alta considerazione e la fiducia che la comunità studentesca nutre per questo Organo di Ateneo, cui si affida per la risoluzione di quelle criticità che possono verificarsi nel corso della carriera accademica all'interno di una organizzazione complessa, quale è il nostro Ateneo.

Di seguito la rappresentazione grafica dell'andamento delle istanze nel triennio 2021-2023.

Annualità	n. istanze tot.
2021	<b>386</b>
2022	<b>400</b>
2023	<b>314</b>





La sensibile diminuzione delle istanze rispetto al 2022 è verosimilmente da addebitarsi, in larga misura, al venire meno di contesti che avevano alimentato un elevato numero di segnalazioni in quell'anno. Nello specifico:

- il contenzioso ed il relativo annullamento, a causa della diffusione preventiva delle domande d'esame, di una prova del percorso 24 CFU, cui aveva partecipato un numero molto corposo di Studentesse e Studenti (circa 30 istanze);
- il ritorno totalmente in presenza di lezioni ed esami dopo due anni di fruizione a distanza o mista, stabilito dagli Organi Accademici nel giugno 2022, aveva causato qualche forma di resistenza veicolata anche attraverso non poche segnalazioni al Garante, venute sostanzialmente meno nel periodo in esame;
- infine, le questioni connesse alla esistenza o meno delle condizioni per poter fruire della esenzione o riduzione delle tasse e della contribuzione con riferimento agli Studenti stranieri certamente attenuate in misura significativa dalla istituzione delle tasse fisse agevolate per gli Studenti provenienti da Paesi particolarmente poveri e in via di sviluppo o di Paesi non-UE, non appartenenti all'OCSE (questione della quale ci occuperemo nuovamente).

Tornando all'analisi dei dati dell'anno solare 2023, delle 314 istanze pervenute, **300** hanno riguardato problematiche che, da Regolamento del Garante degli Studenti, sono da considerarsi di sua diretta competenza, mentre **14** hanno interessato materie ad essa estranee.

<b>Totale istanze</b>	<b>314</b>
di competenza	300
non di competenza	14

Le istanze, per le quali il Garante non ha potere di intervento per difetto di competenza, hanno avuto ad oggetto principalmente le seguenti tematiche:

- informazioni circa le modalità di ammissione;
- costi/riduzioni delle prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale;
- tempi di rilascio del permesso di soggiorno da parte della Questura;

## IL GARANTE DEGLI STUDENTI



- messaggi sessisti, violenti e discriminatori nei confronti delle donne in una *chat Whatsapp* privata di Studenti;
- informazioni circa l'idoneità di un titolo di studio estero;
- segnalazione da parte di un ex Studente di una pretesa violazione da parte di alcuni professori dell'Università di Bologna del diritto d'autore riguardanti la sua tesi;
- comportamenti e fatti di competenza della Consigliera di fiducia;
- richieste di emissione di certificati;
- agevolazioni per lo studio, di competenza del datore di lavoro;
- reperimento di alloggio per Studenti fuori sede.

Passando ad altro profilo, **16**, delle 300 istanze di competenza pervenute, sono da considerarsi **collettive**, in quanto promosse o da rappresentanti o da più Studenti contemporaneamente. A titolo di esempio possono ricordarsi: la contestazione circa le modalità di un esame scritto per inserimento di dati errati e argomenti non trattati; la richiesta di alcuni Studenti concernente la disponibilità ad effettuare esami a distanza, manifestata da una Docente in malattia (sulla quale ritorneremo); una richiesta di rimborso spese dovuto e non ancora erogato al momento della richiesta.

Come già per gli anni trascorsi, tutte le istanze sono state suddivise, per affinarne l'analisi, in cinque diversi ambiti: **amministrativo, didattico, economico, infrastrutturale e relazionale**.

L'**ambito amministrativo** comprende le istanze relative agli aspetti amministrativi di carriera, dall'immatricolazione alla laurea.

Nell'**ambito didattico**, invece, sono compresi tutti gli aspetti legati alla didattica: dalle lezioni allo svolgimento degli esami; dalla verbalizzazione fino alla stesura dell'elaborato finale.

L'**ambito economico** concerne invece le istanze legate alle contribuzioni studentesche e all'ottenimento di benefici direttamente erogati dall'Ateneo o benefici/borse di studio/agevolazioni erogate dall'Agenzia Regionale per il Diritto gli Studi Superiori, ER.GO.

Infine, l'**ambito infrastrutturale** comprende gli aspetti legati all'adeguatezza dei luoghi di studio e ricerca e alla sicurezza (intesa anche sotto il profilo della tutela del dato – privacy).

## IL GARANTE DEGLI STUDENTI



L'ambito relazionale riguarda le eventuali problematiche comunicative e relazionali con docenti e/o personale tecnico amministrativo.

Al conteggio si aggiunge anche il campo "vuoto" che ha riguardato questioni non direttamente riconducibili agli ambiti sopra indicati, sia perché la problematica non rientrava nella competenza del Garante degli Studenti, sia perché gli Studenti hanno contattato il Garante senza precisare l'oggetto del loro quesito e poi non hanno più dato seguito all'istanza.

Di seguito il conteggio con i relativi ambiti di interesse, evidenziandosi sin da ora che si procederà sempre ad arrotondamento per eccesso, se la cifra finale dopo la virgola è maggiore o eguale a 5, o per difetto nel caso opposto.

ÀMBITO	n. istanze	%
Amministrativo	77	25
Didattico	88	28
Economico	83	26
Infrastrutturale	10	3
Relazionale	49	16
Vuoto	7	2

Il **28%** delle istanze sottoposte all'attenzione del Garante degli Studenti ha riguardato l'ambito didattico, cui può essere aggiunto l'ulteriore **16%** delle segnalazioni di ambito relazionale. Infatti la quasi totalità di dette richieste ha fatto emergere delle difficoltà di rapporto, che gli Studenti hanno riscontrato nell'interazione con il corpo docente. Dalla somma dei due dati risulta, in continuità con l'anno 2022, la forte incidenza delle **istanze che hanno visto coinvolto il personale docente (44% totale)**.

Tale *trend*, seppure leggermente in calo rispetto all'anno 2022 (ma in aumento con riferimento al 2021), conferma quanto già emerso nell'analisi del triennio fatto nel report dell'anno scorso, ovvero come una percentuale prossima alla metà delle istanze riguardi il corpo docente.

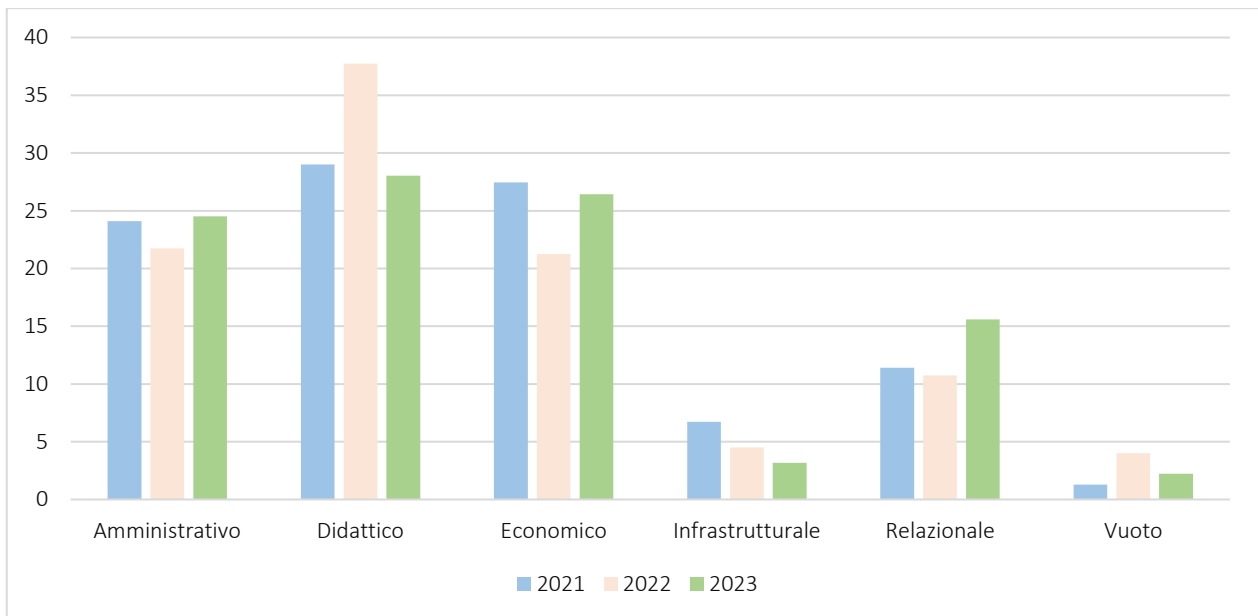


Totale percentuale istanze che coinvolgono corpo docente	
2021	40%
2022	49%
2023	44%

#### Andamento àmbiti istanze triennio 2021-2023

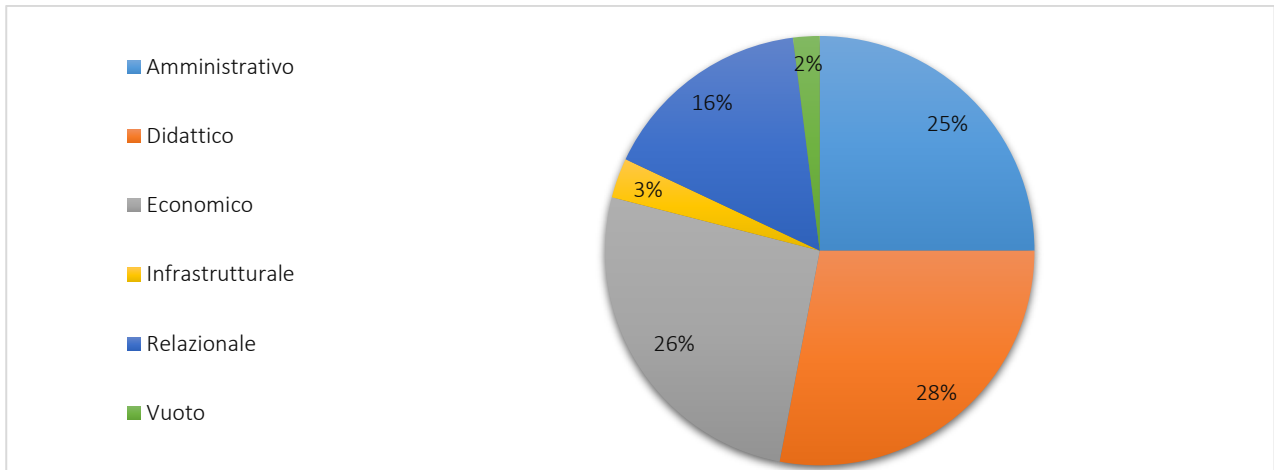
ÀMBITO	2021	2021%	2022	2022%	2023	2023%
Amministrativo	93	24	87	22	77	25
<b>Didattico</b>	112	<b>29</b>	151	<b>38</b>	88	<b>28</b>
Economico	106	27	85	21	83	26
Infrastrutturale	26	7	18	5	10	3
<b>Relazionale</b>	44	<b>11</b>	43	<b>11</b>	49	<b>16</b>
Vuoto	5	1	16	4	7	2
<b>TOTALE</b>	<b>386</b>	<b>100</b>	<b>400</b>	<b>100</b>	<b>314</b>	<b>100</b>

#### Andamento percentuale àmbiti triennio 2021-2023





## ANALISI DEI SINGOLI ÀMBITI



Come sopra accennato, le istanze più frequenti hanno riguardato questioni legate alla didattica (**28%**), seguono quelle economiche (**26%**), quelle a tema amministrativo (**25%**) e quelle relative all'ambito relazionale (**16%**); infine le istanze di natura infrastrutturale (**3%**).

Di seguito l'analisi delle istanze per singolo àmbito.

### Àmbito amministrativo

AMMINISTRATIVO	N. ISTANZE	%
immatricolazione/iscrizione	16	21
test di ingresso/ammissione	15	19
riconoscimento crediti/titoli	6	8
percorso flessibile/abbreviazione	6	8
laurea	6	8
passaggi	4	5
piano di studi	4	5
erasmus/overseas	4	5
disabilità	4	5
trasferimenti	2	3

### IL GARANTE DEGLI STUDENTI



rilascio documenti/certificazione	2	3
bandi	1	1
permessi di soggiorno	1	1
sospensione degli studi	1	1
ripresa degli studi	1	1
rinuncia agli studi	1	1
servizi bibliotecari	1	1
verifica conoscenze	0	0
corsi singoli	0	0
interruzione degli studi	0	0
accesso agli atti	0	0
sistemi informatici	0	0
procedimento disciplinare	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>77</b>	<b>100</b>

Il **21%** delle istanze di ambito amministrativo ha riguardato, come risulta dal prospetto, le procedure di immatricolazione/iscrizione ed il **19%** ha riguardato il **test di accesso e di ammissione** ai corsi di studio.

Tra queste, le istanze più frequenti concernono:

- contestazioni circa la mancata ammissione al corso di laurea, tutte concluse con un diniego per appurata mancanza di uno dei requisiti/adempimenti/assolvimenti obbligatori richiesti dal bando di ammissione;
- richieste di deroghe, variamente motivate, ai termini di iscrizione alle selezioni o di immatricolazione, che si sono inevitabilmente risolte in rigetto, data la loro perentorietà, salvo un caso di accertati problemi tecnico-informatici.

Si segnala una netta diminuzione, rispetto all'anno 2022, delle istanze aventi ad oggetto il nuovo istituto della **contemporanea iscrizione** a due corsi di istruzione superiore, così come previsto dalla legge n. 33 del 12 aprile 2022 e decreti ministeriali 930/2022 e 933/2022. Il motivo della ricezione di due sole istanze è da ricercarsi sicuramente nella sempre maggiore definizione interpretativa delle disposizioni di legge in materia; nel tempestivo adeguamento regolamentare interno, che

## IL GARANTE DEGLI STUDENTI





L'Amministrazione dell'Ateneo ha provveduto a porre in essere, e nella maggiore chiarezza della comunicazione circa l'iter del procedimento. Quest'ultimo, centrale, aspetto può e deve essere sollecitato anche dalla comunità studentesca, che proprio grazie alla funzione del Garante e alla segnalazione di eventuali malfunzionamenti e intoppi, si pone in dialogo con la struttura amministrativa, favorendone il miglioramento continuo. In proposito possono richiamarsi due richieste di Studenti, che hanno portato a modifiche nei siti preposti di Unibo. La prima si riferisce al prestito di un computer, richiesto da uno Studente perché sul sito "Sistema Bibliotecario di Ateneo" veniva prevista tale possibilità, ma si è scoperto che si riferiva ad una oramai remota disponibilità per un utilizzo interno alle biblioteche, cessata da tempo. Il secondo caso è stato invece certamente più rilevante per le conseguenze indotte e concerne la data utile alla iscrizione ad una laurea magistrale a causa di una discrepanza rilevata tra il bando ufficiale e le indicazioni sulla pagina web, dovuta a un refuso che si è provveduto a correggere su quest'ultima a seguito della segnalazione.

Esempio concreto di questa virtuosa dinamica, sia pure in diverso ambito, è stato quello dell'istanza relativa alla riduzione della durata delle attività dottorali associata alla contemporanea frequenza con l'ultimo anno della scuola di specializzazione medica, prevista anche dai nostri regolamenti interni, tuttavia mancante di una precisa indicazione dei termini di presentazione della domanda. La segnalazione, sollevata attraverso il Garante, ha condotto l'Ateneo ad avviare un'opportuna riflessione su come disciplinare, nel regolamento sul dottorato, la procedura di richiesta di tale riduzione, per fare chiarezza e stabilizzarla sotto il profilo giuridico.

Da ultimo, sul tema, è utile notare che il tema della necessità di estrema chiarezza nella comunicazione formò oggetto di trattazione anche nella Relazione dello scorso anno (pagg. 35 e ss.) e in epoca recentissima è intervenuta una rilevante novità, data dalla adozione di un nuovo portale, di cui ci occuperemo nelle conclusioni.

Sempre in ambito amministrativo, anche quest'anno è riemersa la questione dell'irrevocabilità del percorso a **tempo parziale**, prima che siano trascorsi due anni accademici dalla sua attivazione, ben nota agli Uffici e agli OO. AA. grazie anche all'analisi e alle osservazioni formulate dal Garante nella Relazione 2022. Questione tuttavia non ancora risolta, cui si accosta anche quella della contribuzione prevista per chi prolunga gli studi di non immediata comprensione per gli Studenti, e che gli Uffici

## IL GARANTE DEGLI STUDENTI



competenti hanno cercato di mitigare con la pubblicazione di FAQ specifiche sul tema nella pagina dedicata del portale di Ateneo (anche su tali questioni si tornerà nelle conclusioni).

## Àmbito didattico

DIDATTICO	N. ISTANZE	%
esami	48	55
appelli	9	10
verbalizzazione	9	10
tirocini curriculari	7	8
idoneità linguistica	5	6
lezioni	3	3
laurea/tesi	3	3
vuote	2	2
erasmus/overseas	1	1
disabilità	1	1
percorso flessibile	0	0
tirocini extracurriculari	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>88</b>	<b>100</b>

Il **55%** delle istanze di àmbito didattico ha riguardato problemi legati all'espletamento degli **esami**, (dato sostanzialmente analogo all'annualità precedente) e il **10%** alla loro **verbalizzazione**.

La possibilità di svolgimento degli **esami a distanza**, come è noto, è esclusa dal ritorno in presenza di lezioni ed esami, stabilito con la richiamata delibera di giugno 2022 degli Organi Accademici, salvo per particolari tipologie di verifica dei risultati delle attività formative che non prevedono la supervisione del docente (es. progetti, produzione di paper ed elaborati) e nel caso di Studenti in regime di detenzione, oltre a quanto subito si dirà. Tuttavia le istanze pervenute sul tema sono state accolte soprattutto perché provenienti da Studenti con condizioni psico-fisiche, permanenti o temporanee, rientranti tra quelle per cui il Servizio per gli Studenti con Disabilità e con DSA di ASES prevede misure di supporto, tra cui anche la possibilità di sostenere gli esami a distanza. Ulteriore istanza accolta è stata motivata dai disagi legati all'alluvione, che lo scorso maggio si è abbattuta

## IL GARANTE DEGLI STUDENTI



sull'Emilia-Romagna. In proposito è utile segnalare la pressoché totale assenza di istanze pervenute al Garante sul tema, indice della tempestività e adeguatezza delle azioni intraprese dall'Ateneo per sostenere la comunità studentesca, garantendo il proseguimento delle attività didattiche anche a distanza e attivando sessioni straordinarie sia per gli esami che per le lauree. Vale, poi, la pena ricordare nuovamente in questa sede, perché esempio di particolare attenzione alle esigenze degli Studenti, il caso di una docente, che pur essendo in malattia si è detta disponibile a svolgere gli esami a distanza per evitare disagi senza che tale soluzione fosse percorribile a causa dell'obbligo di astensione da ogni attività lavorativa per tutto il periodo di malattia. Da ultimo, sul tema concernente gli esami a distanza, vanno segnalati due aspetti. In primo luogo, la decisione di Unibo di far eseguire i Test Online Cesia (TOLC) per l'ammissione a corsi programmati relativamente all'anno accademico 2023-2024 solo se svolti in presenza, pur mantenendo la validità di quelli eseguiti in passato in altra forma; la scelta, malgrado non sia stata seguita da alcuni Atenei, va pienamente condivisa, perché garantisce pienamente la qualità e l'equità della selezione.

In un recente rapporto del Presidio di Qualità dell'Ateneo, già passato agli OO.AA., si legge di una sperimentazione condotta su un gruppo pilota di insegnamenti (il 5% circa degli oltre 10.000 insegnamenti che caratterizzano l'offerta didattica) e su due possibili modelli:

- il modello "Ibrido", che prevede l'integrazione di modalità di innovazione didattica per una porzione dell'insegnamento e fino al 35% della durata complessiva dell'attività formativa;
- il modello di "DDI - didattica digitale integrativa", che prevede la messa a punto di un archivio digitale centralizzato per supportare gli Studenti nell'attività di apprendimento e per la preparazione alle prove d'esame.

Questa forma di innovazione va quindi oltre i metodi e guarda all'innovazione dei formati e alla valorizzazione delle dotazioni tecnologiche; ciò al fine di supportare il percorso di apprendimento degli Studenti frequentanti, ma anche non frequentanti, riducendo, attraverso la didattica digitale integrativa e la proposta del modello ibrido, il gap di opportunità dei due contingenti.

Complessivamente hanno aderito al progetto n. 520 attività formative (di cui 468 per il modello ibrido e 52 per il modello Didattica Digitale Integrativa). Tale sperimentazione potrà portare frutti nel corso



di quest'anno 2024 e questo sarà certamente un tema rilevante per la prossima relazione del Garante.

Da ultimo, quanto all'ambito didattico, possono, in estrema sintesi, ricordarsi alcuni altri temi indicati dalle segnalazioni degli Studenti:

- lamentele relative **all'organizzazione degli esami** (date, spostamenti improvvisi, durata e/o modalità della verifica del profitto) e, ove fondate, l'intervento del Garante ha sollecitato azioni finalizzate a risolvere le criticità segnalate;
- segnalazioni non isolate di **difficoltà nel superamento di alcune prove d'esame**, dovute a reiterate bocciature con conseguenti richieste di cambio canale/docente; richieste, anche queste ultime, destinate normalmente all'insuccesso, non essendo consentita detta sostituzione;
- segnalazioni di **controlli insufficienti** da parte dei docenti in sede di esame scritto e conseguenti copiature/uso dei cellulari da parte degli Studenti;
- infine, segnalazioni relative al ritardo nella verbalizzazione degli esami.

Il **10%** delle istanze ha riguardato invece problematiche connesse al tema degli **appelli d'esame**.

Escludendo le segnalazioni cui non è stato dato seguito e quelle rivelatesi infondate, si rileva un numero estremamente basso di problematiche: due Studenti si sono lamentati del fatto che il docente avesse **limitato un appello** a specifiche categorie di Studenti (laureandi in un caso e non frequentanti nell'altro), aperto poi a tutti gli interessati a seguito dell'intervento del Garante.

Per quanto riguarda invece l'annosa pratica del **salto d'appello**, posta svariate volte al Garante degli Studenti negli anni passati, pare in pratica superata, perché le due uniche segnalazioni in proposito nell'anno 2023 sono state relative al corso in Scienze Internazionali e Diplomatiche (SID) di Forlì, ove, in deroga rispetto al regolamento degli appelli dell'Ateneo, si può sostenere un appello d'esame per sessione a scelta tra i tre previsti. In tale insegnamento, tuttavia, la particolarità, chiarita nel sito e pubblicizzata in ogni sede utile, viene correttamente giustificata con lo specifico andamento del corso, "adatto a Studenti frequentanti che sostengono tre prove intermedie in itinere" e, dunque, particolarmente seguiti dai Docenti nel loro corso di studi. Sono poi previste anche deroghe specifiche, che debbono essere preventivamente autorizzate, che consentono allo studente di

## IL GARANTE DEGLI STUDENTI



sostenere l'esame totale in tutti gli appelli previsti (in tal senso è stata l'ampia risposta offerta dal Coordinatore del Corso).

L'8 % delle istanze ha riguardato i **tirocini curriculari**, ma come nel caso precedente, se si escludono quelle non coltivate dagli stessi Studenti o che, a seguito di verifica, si sono rivelate infondate, resta solo il caso importante dell'istanza collettiva con cui i Rappresentanti degli Studenti del Corso di Laurea in Medicina e Chirurgia del Campus di Ravenna, hanno segnalato al Garante e ai vertici politici e amministrativi competenti, la limitata disponibilità dei reparti e la conseguente ridotta possibilità di scelta per i percorsi di tirocinio, rispetto a quanto illustrato dal piano didattico e a confronto con la sede bolognese. Grazie al prezioso impegno collettivo dei diversi attori coinvolti, l'istanza ha avuto esito positivo e il Consiglio della Scuola di Medicina e Chirurgia ha espresso parere favorevole all'integrazione della programmazione didattica e al conseguente significativo ampliamento dell'offerta formativa dei tirocini per i Campus di Forlì e Ravenna.

### Àmbito economico

ECONOMICO	N. ISTANZE	%
tasse	41	49
benefici Er.Go	28	34
borse di studio ed agevolazioni Unibo	14	17
borse estero	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>83</b>	<b>100</b>

Per quanto riguarda l'àmbito economico, quasi la metà delle istanze - il **49%** - ha riguardato il tema **tasse e contribuzione studentesca**. Tra queste, in ordine decrescente, si evidenziano le segnalazioni relative:

- al mancato riconoscimento della casistica dello studente indipendente;
- all'incompletezza delle dichiarazioni ISEE non sanate nei termini;
- alla perdita di benefici e fasce di contribuzione ridotta a seguito di passaggi o trasferimenti di carriera;
- alla mancata presentazione dell'ISEE nei termini regolamentari;

### IL GARANTE DEGLI STUDENTI



- al ritardo nel pagamento delle tasse, con richieste di annullamento della mora;
- all'impossibilità di usufruire della tassa di ricongiunzione una volta attivato l'anno accademico con il pagamento della prima rata.

La maggior parte delle istanze di ambito economico, come meglio si vedrà in seguito, non ha tuttavia trovato accoglimento, non potendo il Garante derogare alla normativa nazionale e/o alla regolamentazione interna in materia. Una regolamentazione che nel corso del 2023 ha visto l'introduzione di una importante misura, approvata a maggio 2023 dal Consiglio di Amministrazione per l'a.a. 2023/2024, cui già si è accennato: l'esonero totale dalle contribuzioni per Studentesse e Studenti con ISEE fino a 27.000 euro, che ha reso l'Alma Mater il mega-ateneo italiano con la più estesa *no tax area* per l'a.a. 2023/2024 nel panorama nazionale. Tale novità è in linea con gli obiettivi del Piano Strategico di Ateneo 2022-2027, che prevede di incrementare gli interventi per il diritto allo studio, al fine di garantire maggiore equità nella distribuzione dei livelli contributivi e massima tutela per le fasce economicamente più deboli della popolazione studentesca.

Il secondo gruppo di istanze di ambito economico, pari al **34%**, ha riguardato i **benefici che l'ER.GO - Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori** - mette a disposizione degli Studenti: si tratta, nella quasi totalità, di contestazioni inerenti il mancato accesso ai benefici (borse di studio e/o alloggi) o per l'intervenuta revoca.

Salvo pochi casi, in cui la segnalazione ha comportato un riesame con accoglimento della richiesta, l'esito della verifica ha confermato la correttezza dell'iniziale responso negativo, vuoi per incompletezza documentale (in particolare per la borsa erogata ai Fuori Sede), vuoi per mancanza dei requisiti di merito. Si segnalano infine, due istanze di Studenti iscritti a corsi inter-ateneo che hanno lamentato la revoca dei benefici: tuttavia è stato loro evidenziato che non possono accedere ai benefici gli Studenti iscritti a corsi internazionali, attivati sulla base di specifici accordi con partner internazionali, che prevedono il versamento delle contribuzioni ad Atenei diversi dall'Università di Bologna.

Infine, l'ultimo gruppo di segnalazioni di ambito economico, pari al **17%**, ha riguardato **le borse di studio e le agevolazioni erogate direttamente da UNIBO**.

## IL GARANTE DEGLI STUDENTI



Si è trattato o di singole, fisiologiche contestazioni o di richieste di riesame per l'esclusione da agevolazioni/borse specifiche (bando a sostegno di Studenti in condizioni di disagio, contribuzione ridotta in misura fissa a laureandi in debito di sola prova finale, premi di studio, esenzioni per Studenti figli di beneficiari pensione di inabilità ai sensi della L. 118/1971): tutte esitate in un rifiuto a seguito della verifica della mancanza dei requisiti richiesti o dell'infondatezza della contestazione.

Dal punto di vista dell'impegno economico diretto dell'Unibo a favore della comunità studentesca, è importante ricordare, tra le altre, le misure di sostegno economico (oltre a quelle di carattere organizzativo e didattico sopramenzionate) per gli Studenti vittime dell'alluvione del maggio 2023, sia attraverso l'esonero dalle contribuzioni studentesche, sia attraverso contributi in denaro – attribuiti mediante bando – a coloro che, in conseguenza degli eventi alluvionali, si siano trovati in condizioni di particolare difficoltà, tali da rallentare o compromettere la prosecuzione degli studi universitari.

Per quanto riguarda le borse di studio e le agevolazioni economiche previste per gli Studenti internazionali, si segnala anche il caso di alcuni Studenti che si sono lamentati della cancellazione, e quindi del mancato rinnovo, delle borse di studio Unibo Azione 1 e 2.

Questa decisione politica va tuttavia collocata all'interno di una riflessione più ampia, che ha condotto l'Ateneo a riconsiderare l'opportunità di tali borse, al fine di garantire, invece, una più equa distribuzione delle risorse: le borse di studio Azione 1 e Azione 2 istituite tra il 2011 e il 2013 per incentivare l'iscrizione degli Studenti internazionali ai corsi di studio, avevano infatti la caratteristica di essere assegnate per solo merito, a prescindere dalle condizioni economiche dei beneficiari. Queste misure hanno quindi certamente avuto un importante ruolo nella fase di avvio del processo di internazionalizzazione dell'offerta formativa per attrarre gli Studenti internazionali, ma ora che il processo è considerato a regime, si è ritenuto più opportuno privilegiare forme di supporto basate sul principio di una più equa distribuzione delle risorse per massimizzare il numero degli Studenti beneficiari. Ciò ha comportato situazioni di difficoltà per alcuni Studenti di Medicina e Chirurgia che - per effetto della lunga durata del Corso, cui si sono iscritti in tempi recenti – hanno temuto di essere privati del contributo prima di conseguire la laurea e che hanno fatto ricorso al Garante; la situazione è stata poi risolta, perché è stata emanata la misura "Azione 3" che ha riservato alcune borse ed

## **IL GARANTE DEGLI STUDENTI**



esenzioni “agli studenti borsisti del precedente programma Unibo Azione 2” (come di legge in International Talents @Unibo: borse di studio per studenti internazionali a.a. 2024/25 — Università di Bologna).

A riprova di questo approccio più perequativo, va ricordata anche l'introduzione dal a.a. 2023/24 della già menzionata tassazione fissa agevolata per cittadini di Paesi particolarmente poveri e in via di sviluppo o di Paesi non-UE, non appartenenti all'OCSE, cui è possibile accedere senza presentare la documentazione per certificare la situazione economica familiare. Tale agevolazione ha certamente contribuito a risolvere la questione attinente a falsa documentazione depositata soprattutto da Studenti di nazionalità pakistana, della quale ci occuperemo specificamente nella parte conclusiva della presente relazione.

## Àmbito Relazionale

RELAZIONALE	N. ISTANZE	%
docenti	41	84
ER.GO	0	0
scuola/vicepresidenza	0	0
uffici amministrativi	7	14
biblioteche	0	0
vuote	1	2
<b>TOTALE</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

Come anticipato sopra, l'**84%** delle istanze relative all'**àmbito relazionale** ha riguardato problemi con il **corpo docente**.

Diverse le criticità evidenziate:

- - alcuni Studenti hanno segnalato aspetti comportamentali dei docenti emersi durante le attività formative, variamente descritti a seconda dei casi come scorretti e non collaborativi o genericamente maleducati, irrispettosi e in alcuni casi addirittura ostili e intimidatori (7 istanze, di cui: 3 improcedibili perché lo Studente non ha dato seguito alla richiesta; 1 ritirata dall'istante, che ha parlato con il docente, riferendo poi di un dialogo molto aperto e cordiale;

## IL GARANTE DEGLI STUDENTI





- 3 con esito positivo a seguito dell'intervento del Coordinatore del corso e/o del Direttore del Dipartimento, che ha permesso di avviare un confronto costruttivo tra gli interessati);
- in altri casi la doglianza degli Studenti, invece, è stata circoscritta all'atteggiamento del docente in sede d'esame, rappresentato dagli Studenti come ingiusto, umiliante e non professionale, fino, in alcuni casi, a mettere in discussione la loro imparzialità o l'adeguatezza dei metodi di valutazione (14 istanze, di cui: 6 improcedibili perché l'istante non ha dato seguito alla richiesta o non ha rinunciato all'anonimato; 2 ritirate dall'istante; 3 con esito favorevole a seguito dell'intervento del Coordinatore del corso e/o del Docente, che ha permesso di avviare un confronto costruttivo tra gli interessati; 3 respinte a seguito di verifiche, basate anche sulle valutazioni degli Studenti e sulla confutazione motivata del Coordinatore, che ha comunque assicurato un monitoraggio della situazione e/o proposto un incontro di confronto con l'istante);
  - altri ancora hanno lamentato difficoltà relazionali con il docente relatore di laurea e il fatto di non essere stati seguiti/accompagnati a sufficienza nella stesura della tesi (4 istanze, di cui: 1 improcedibile, perché lo Studente non ha dato seguito; 1 ritirata; 1 respinta, perché il Coordinatore del Corso, dopo avere raccolto tutte le testimonianze sul caso, ha confutato le accuse dello Studente; 1 parzialmente accolta in quanto il Garante, dopo avere incontrato l'istante, ha riportato il caso al Coordinatore del corso, il quale ha avviato un confronto con la Commissione per verificare i fatti);
  - in alcuni casi è stata segnalata la mancata risposta dei docenti alle reiterate e-mail inviate per richieste di chiarimenti e/o informazioni;
  - altri infine hanno segnalano atteggiamenti discriminatori e razzisti di docenti durante le lezioni (3 istanze, di cui: 1 respinta in quanto il docente, a seguito dell'accusa di avere usato una terminologia razzista per riferirsi agli afro-americani, ha dimostrato di utilizzare il termine solo a fini didattici per ricostruire l'evoluzione linguistica e culturale del termine; 1 accolta dal docente che, dopo un confronto con il Coordinatore del corso - al fine di ridurre al massimo i margini di arbitrarietà nella valutazione - si è reso disponibile a modificare la modalità d'esame; 1 risolta dall'istante dopo un confronto con il docente).



Dunque di tale tipologia di istanze ne sono state accolte 12 (pari al 25%) per la gran parte grazie alla collaborazione prestata dal Coordinatore del Corso e dal Docente, che ha consentito un confronto leale e costruttivo.

La restante parte delle segnalazioni (**14%**) ha riguardato le difficoltà della comunità studentesca a relazionarsi con gli Uffici amministrativi. Questo dato, in calo da due anni consecutivi (25% nel 2021 e 19% nel 2022), consolida l'interpretazione già tratteggiata nella scorsa Relazione, ovvero l'efficacia delle rinnovate modalità di contatto con l'utenza grazie all'adozione dello Sportello Virtuale, che permette di incontrare con più attenzione le esigenze degli Studenti e di rispondere, anche nell'immediatezza, alle problematiche sollevate. Un ulteriore miglioramento della comunicazione deriverà dal nuovo portale di recente adottato, del quale, come già accennato, si dirà nella parte conclusiva.

### Àmbito infrastrutturale

INFRASTRUTTURALE	N. ISTANZE	%
sicurezza	1	10
igiene	0	0
adeguatezza spazi	9	90
<b>TOTALE</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

In continuità con l'annualità precedente, anche nel 2023, le istanze di àmbito infrastrutturale hanno rappresentato una esigua percentuale, il 3% rispetto al totale. E di queste la quasi totalità ha riguardato il problema dell'**adeguatezza degli spazi**, dovendosi peraltro rilevare che una parte dei problemi segnalati in passato sono stati risolti a monte attraverso una rinnovata soluzione organizzativa, cioè una cabina di regia centrale per la gestione delle aule.

Sono pervenute lamentele e/o segnalazioni relative a: sovraffollamento delle aule (della questione si sono occupati anche i quotidiani locali); temperature molto basse all'interno di sale studio dovute ad eccesso di aria condizionata durante il periodo estivo o a ritardi nella riparazione di una finestra in inverno; scarsa copertura wi-fi; condizioni complessive carenti di alcune strutture. Tutte le richieste

### IL GARANTE DEGLI STUDENTI



sono state prese in seria e tempestiva considerazione dalle strutture competenti e, laddove possibile, risolte con urgenza. L'unica istanza avente ad oggetto il tema della **sicurezza**, ha riguardato la possibile compromissione dell'account Unibo di uno studente e relativi rischi di sicurezza dei suoi dati. In questo caso il Garante ha rimandato agli Uffici preposti del CESIA per un pronto intervento, che ha sortito gli effetti voluti.

## ESITI DELLE ISTANZE

Quanto agli esiti delle istanze, come in passato, queste sono state suddivise in:

- **istanze accolte o parzialmente accolte**, fondamentale alla soluzione positiva sono stati il coinvolgimento e la collaborazione degli Uffici amministrativi e/o didattici competenti;
- **istanze respinte** a seguito di una istruttoria da parte del Garante degli Studenti, svolta con Uffici amministrativi e/o docenti;
- istanze che, per il tipo di richiesta, hanno ricevuto una sola **informazione e/o un parere** più o meno articolato da parte del Garante degli Studenti;
- **istanze improcedibili**, ogniqualvolta l'istante non abbia coltivato l'istanza a seguito della richiesta di chiarimenti o integrazioni o nei casi in cui non abbia rinunciato al "diritto all'anonimato", quando tale rinuncia si rendeva invece necessaria per avviare l'intervento del Garante, **o non di competenza**.

Di seguito il prospetto di sintesi degli esiti per l'annualità 2023.

ESITO	NUMERI ISTANZE PER ÀMBITI
Istanze accolte o parzialmente accolte	25 di àmbito amministrativo
	28 di àmbito didattico
	17 di àmbito economico
	12 di àmbito relazionale
	5 di àmbito infrastrutturale
	<b>TOTALE 87</b>
Istanze respinte	38 di àmbito amministrativo
	15 di àmbito didattico
	60 di àmbito economico



	6 di ambito relazionale
	1 di ambito infrastrutturale
	<b>TOTALE 120</b>
istanze con solo informazione/parere	8 di ambito amministrativo
	14 di ambito didattico
	6 di ambito economico
	5 di ambito relazionale
	4 di ambito infrastrutturale
	2 vuote
	<b>TOTALE 39</b>
istanze ritirate o risolte dall'istante	1 di ambito amministrativo
	11 di ambito didattico
	0 di ambito economico
	6 di ambito relazionale
	0 di ambito infrastrutturale
	<b>TOTALE 18</b>
istanze improcedibili e/o non di competenza	<b>TOTALE 50</b>
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>314</b>

ESITO ISTANZE	% 2021	% 2022	% 2023
accolte o parzialmente accolte	22	18	<b>28</b>
respinte	41	30	<b>38</b>
solo informazione/parere	24	34	<b>12</b>
ritirate o risolte dall'istante	6	7	<b>6</b>
improcedibili o non di competenza	7	12	<b>16</b>

Da un confronto con gli ultimi due anni (2021-2022), ciò che emerge è il drastico calo delle istanze che hanno avuto quale esito **informazione e/o parere**: il dato infatti passa dal 34% del 2022 al 12% del 2023. La ragione di tale flessione è da rinvenire nella stessa causa che ha determinato, come evidenziato all'inizio della presente Relazione, la diminuzione complessiva delle istanze rispetto al 2022, ovvero il venir meno della corposa casistica delle segnalazioni relative all'annullamento di una



prova d'esame del percorso 24 CFU, per cui al Garante erano appunto state richieste principalmente informazioni.

I dati statistici sopra indicati paiono più che soddisfacenti. Infatti nel raffronto tra le istanze respinte (pari 38%) e quelle totalmente o parzialmente accolte (28%) va considerato che, da un lato, il principio dell'autonomia didattica consente interventi esterni solamente in casi di macroscopica patologia (che negli anni 2022 e 2023 non si sono verificati), e che, dall'altro, la inderogabilità delle norme che regolano sia gli accessi alla Università che i benefici (tasse e borse di studio) consentono esclusivamente il riesame di quanto compiuto e questo solo raramente porta ad un mutamento. Tale risultato certamente positivo si è valso della fattiva collaborazione, non solo dell'Ufficio del Garante – il cui validissimo sostegno va anche in questa sede ribadito - e di tutti gli Uffici amministrativi dell'Ateneo e di ER.GO (le cui risposte sono veramente *ad horas*), ma anche della disponibilità dei Coordinatori dei Corsi, cui per la grande maggioranza sono indirizzati gli interventi del Garante, dei Direttori e degli stessi Docenti, la cui attenzione è sempre presente, anche con riferimento ai casi in cui non è possibile un esito positivo.

V'è tuttavia un secondo aspetto della attività del Garante che credo sia rilevante al di là degli esiti. Un dato che viene costantemente apprezzato dagli Studenti è la rapidità con cui viene offerta la prima risposta ed avviata l'indagine relativa alle richieste svolte. Infatti, la scelta operata da chi scrive è stata quella di limitare all'essenziale gli incontri via Teams e di persona con gli Studenti – e ciò essenzialmente a causa della loro scarsa utilità a fronte del semplice intervento scritto – ma soprattutto di dare risposte immediate nella quasi totalità dei casi. Tale scelta pare essere molto utile per un duplice ordine di motivi. In primo luogo pare favorire anche nei destinatari, siano essi Uffici o Docenti, la scelta di offrire, nei limiti del possibile (sovente sono necessarie indagini che richiedono tempo), risposte altrettanto rapide e questo consente al richiedente di conoscere tempestivamente la propria situazione. Inoltre, fornisce allo Studente la fondata idea che la Sua richiesta – sempre per lui di estremo rilievo, fondata o meno che sia – è stata presa in debita considerazione dall'Organo deputato a far valere i suoi diritti. Questo conduce, anche nei non sporadici casi negativi, alla corretta convinzione che tutto il possibile è stato operato e null'altro sarebbe stato possibile conseguire. Tale positivo effetto è attestato dai calorosi ringraziamenti che seguono alla comunicazione degli esiti:

## **IL GARANTE DEGLI STUDENTI**

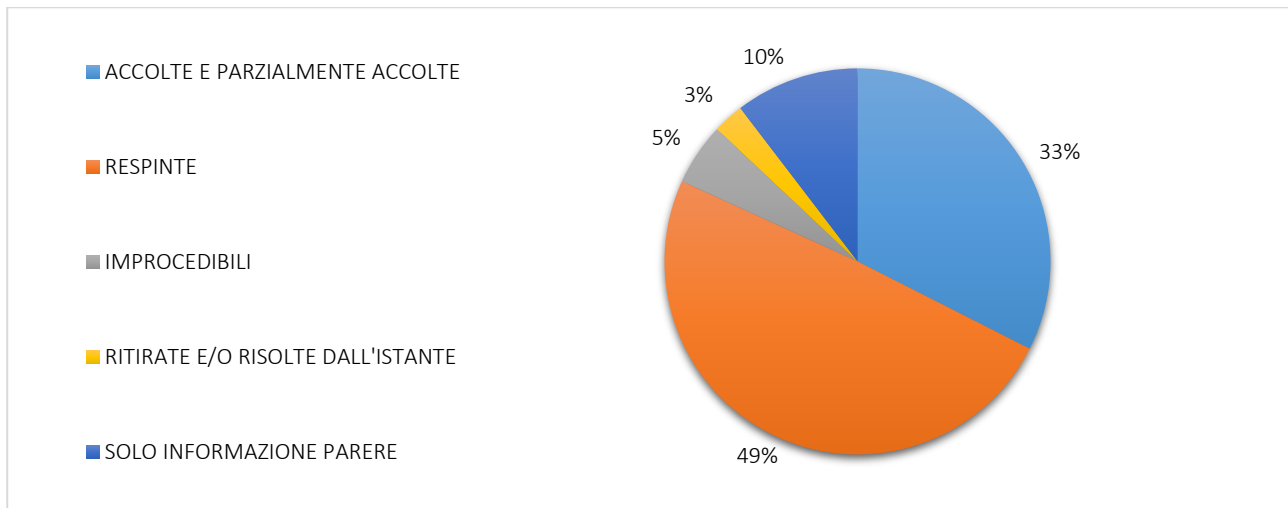


essi sono molto frequenti anche per i casi negativi e hanno normalmente ad oggetto proprio l'immediato interesse manifestato dal Garante.

## ESITI ISTANZE PER SINGOLI ÀMBITI

### Àmbito Amministrativo

AMMINISTRATIVO	N. ISTANZE
ACCOLTE E PARZIALMENTE ACCOLTE	25
RESPINTE	38
IMPROCEDIBILI	4
RITIRATE E/O RISOLTE DALL'ISTANTE	2
SOLO INFORMAZIONE PARERE	8
<b>TOTALE</b>	<b>77</b>



Il **33%** delle istanze di àmbito amministrativo ha trovato **accoglimento totale o parziale**, andando a rimuovere, grazie alla tempestiva collaborazione degli Uffici preposti, eventuali ostacoli frapposti dal sistema amministrativo. Nel **49%** dei casi, invece, le istanze sono state **respinte**: ciò è accaduto in tutti i casi in cui le richieste degli Studenti impattavano su normativa e/o regolamentazione interna non derogabile e per le quali, dunque, neppure il Garante ha potere di intervento o modifica.

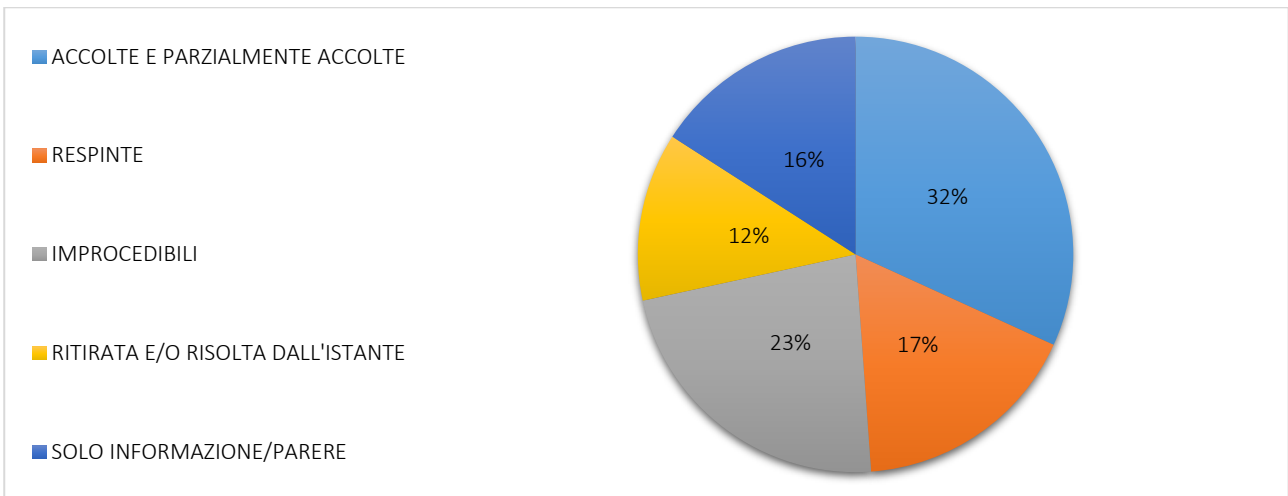
### IL GARANTE DEGLI STUDENTI



Infine, il **10%** delle segnalazioni ha avuto ad oggetto una richiesta di **informazioni o di parere** e, in tutti questi casi, gli Uffici interpellati dal Garante hanno mostrato massima collaborazione.

### Àmbito didattico

DIDATTICO	N. ISTANZE
ACCOLTE E PARZIALMENTE ACCOLTE	28
RESPINTE	15
IMPROCEDIBILI	20
RITIRATA E/O RISOLTA DALL'ISTANTE	11
SOLO INFORMAZIONE/PARERE	14
<b>TOTALE</b>	<b>88</b>



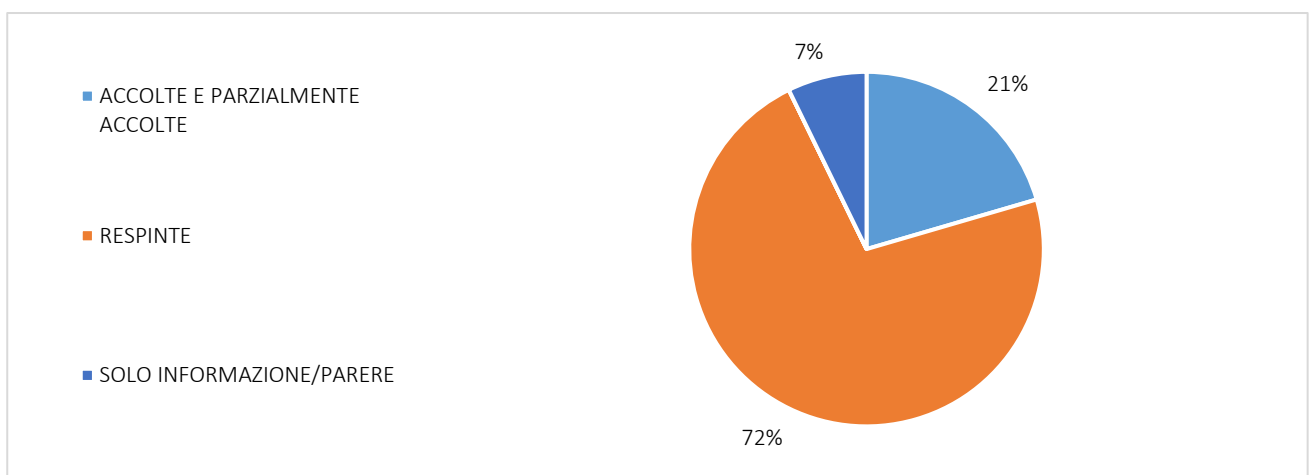
Nell'ambito didattico il **32%** delle istanze ha avuto esito **positivo**, mentre quelle con esito negativo si attestano al **17%**. Si segnala soprattutto l'elevato numero di istanze, pari al **23%**, dichiarate **improcedibili** per mancata rinuncia all'anonimato da parte dell'istante. Infatti, per i casi in questione, risultava necessario – ai fini della ricostruzione ed eventuale risoluzione della problematica – rivelare dati che avrebbero consentito la individuazione del segnalante. Per le questioni didattiche - così come per quelle relazionali che, come già evidenziato, riguardano per lo più il rapporto con i docenti - gli Studenti vivono la loro individuazione con timore e preoccupazione di possibili ritorsioni (soprattutto



se devono ancora sostenere degli esami o prove finali). La scelta di rivolgersi al Garante è proprio giustificata dal fatto che questo Organo, come accade anche per la Consigliera di Fiducia e a differenza di tutti gli altri in Ateneo, è capace di tutelare appieno il diritto all'anonimato del richiedente e, dunque, di incentivare l'emersione di criticità, che diversamente resterebbero in ombra. Infatti lo sforzo e l'impegno costante del Garante è stato quello di garantire l'anonimato tutte le volte in cui la natura dell'istanza lo ha reso possibile, in ossequio all'art. 6 del Regolamento sul Garante Degli Studenti (emanato con Decreto Rettorale n. 1491/2012 del 07/12/2012) che presso il nostro Ateneo ne disciplina funzioni ed attività.

### Àmbito Economico

ECONOMICO	N. ISTANZE
ACCOLTE E PARZIALMENTE ACCOLTE	17
RESPINTE	60
IMPROCEDIBILI	0
RITIRATA E/O RISOLTA DALL'ISTANTE	0
SOLO INFORMAZIONE/PARERE	6
<b>TOTALE</b>	<b>83</b>



Come emerge chiaramente dal grafico, il **72%** delle istanze di àmbito economico sono state respinte e ciò in ragione del fatto che nei casi di:

### IL GARANTE DEGLI STUDENTI





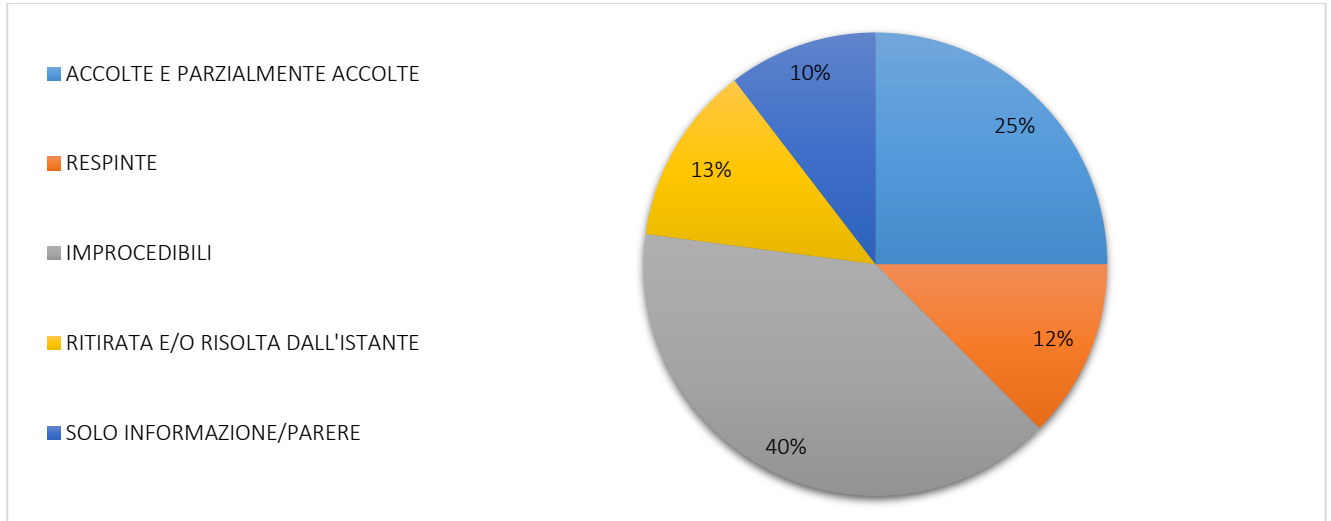
- mancanza di requisiti per l'ottenimento dei benefici;
- errori sul caricamento della documentazione;
- mancato rispetto dei termini per la presentazione delle domande;
- omissioni documentali non sanabili;

non è possibile per il Garante intervenire e incidere su situazioni disciplinate da norme inderogabili di legge o di regolamento interno, che non lasciano alcuna discrezionalità e ciò a esclusiva tutela degli aventi diritto.

Si segnala, tuttavia, il consolidamento di un *trend* di crescita, iniziato già nel 2022, rispetto alle istanze che hanno trovato **accoglimento**. Si è infatti passati da un 9% nel 2021, a un 17% nel 2022, fino al **21%** nel 2023, a riprova del fatto che l'intervento del Garante conduce gli Uffici ad una verifica approfondita e/o ad un riesame della pratica e ciò, laddove vi siano le condizioni, può condurre ad un ribaltamento del primo esito sfavorevole.

### Àmbito Relazionale

RELAZIONALE	N. ISTANZE
ACCOLTE E PARZIALMENTE ACCOLTE	13
RESPINTE	6
IMPROCEDIBILI	19
RITIRATA E/O RISOLTA DALL'ISTANTE	6
SOLO INFORMAZIONE/PARERE	5
<b>TOTALE</b>	<b>49</b>



Come già segnalato per l'ambito didattico, si evidenzia l'elevato numero, pari al complessivo **53%**, di istanze di ambito relazionale, che ha avuto come esito la **dichiarazione di improcedibilità (40%)** o il **ritiro dall'istanza (13%)**. Anche in questo caso, le segnalazioni dichiarate improcedibili sono di norma quelle per le quali è necessaria la **rinuncia all'anonimato** per procedere a un'istruttoria compiuta. Tuttavia in molti casi gli Studenti preferiscono mantenere il loro anonimato e, dunque, non dare seguito all'istanza, per evitare di compromettere il rapporto con i docenti su cui già insistono criticità, oggettive o percepite.

Per l'annualità 2023, si evidenzia, infine, la crescita di ben 11 punti percentuali rispetto al 2022 (dal **14% al 25%**) di istanze esitate in un parziale o totale **accoglimento**, proprio grazie all'intervento del Garante. La ragione di tali esiti favorevoli, in costante crescita, va ricercata nella funzione di mediatore imparziale e indipendente da questi assolta, che ha facilitato e agevolato il confronto tra le parti conducendo ad una risoluzione favorevole ed equilibrata del "conflitto" relazionale.

### Àmbito infrastrutturale

INFRASTRUTTURALE	N. ISTANZE
ACCOLTE E PARZIALMENTE ACCOLTE	5
RESPINTE	1
IMPROCEDIBILI	0

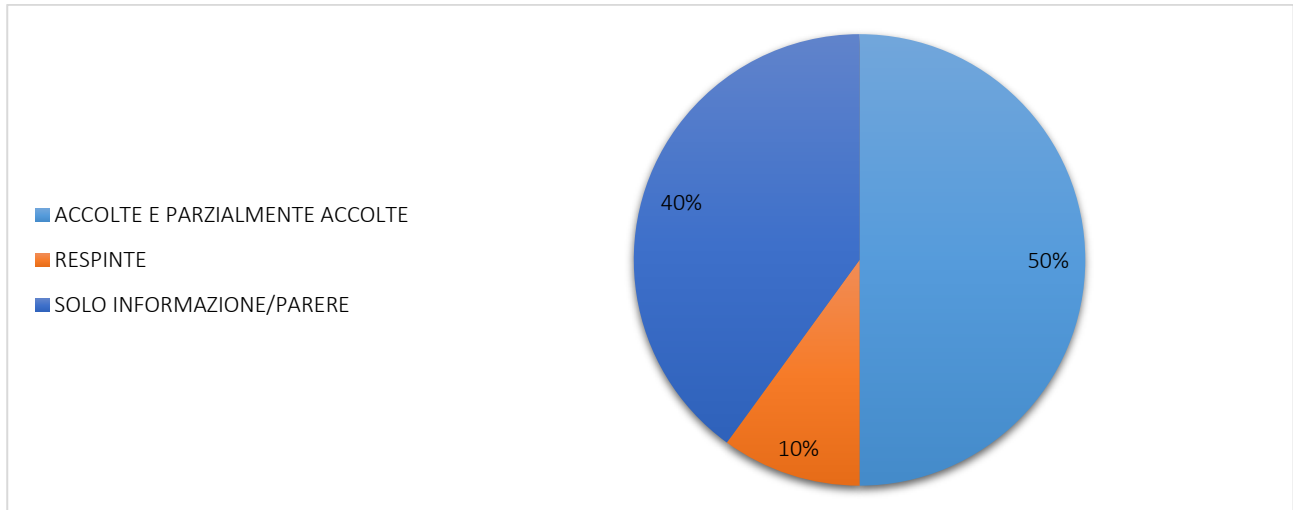
### IL GARANTE DEGLI STUDENTI



ALMA MATER STUDIORUM  
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

AREA  
SERVIZI STUDENTI

RITIRATA E/O RISOLTA DALL'ISTANTE	0
SOLO INFORMAZIONE/PARERE	4
<b>TOTALE</b>	<b>10</b>



In ambito infrastrutturale è degno di nota il crescente numero di istanze **accolte**: dal 15% del 2021, attraverso il 39% del 2022, si è giunti al **50%** di istanze, che nel 2023 hanno conosciuto piena risoluzione.

Nel **40%** dei casi il Garante si è dovuto limitare a trasmettere **un'informazione e/o un parere** sulla segnalazione effettuata, in ragione del fatto che i problemi logistici e strutturali, per loro natura, non sono facilmente e né immediatamente risolvibili.

L'unica istanza respinta è stata quella di uno studente di religione islamica che ha richiesto uno spazio riservato per la preghiera durante il mese del Ramadan, cui non si è potuto ottenere accoglimento soprattutto a causa della scarsità di spazi.

Pare utile ricordare, soprattutto per la costante attualità del tema, una istanza relativa alla compromissione dell'account di uno Studente, vicenda che ha posto in evidenza, nella risposta fornita dal CESIA (Area Sistemi e Servizi Informatici), grande cura ed attenzione per la sicurezza informatica. Infatti è previsto un sistema di notifiche che consente all'utente di essere informato degli accessi o tentativi di accesso o altre attività sospette sugli account @studio.unibo.it. Proprio grazie a tali accorgimenti e ad altri simili, che giungono sino alla disabilitazione dell'account, lo Studente ha

## IL GARANTE DEGLI STUDENTI

Via Marsala 49 | 40126 Bologna | Italia | [garante@unibo.it](mailto:garante@unibo.it)



potuto essere protetto efficacemente, essendogli state fornite anche tutte le notizie utili. La vicenda si è conclusa felicemente con il riconoscimento, anche da parte dello Studente, che la risposta offerta dal CESIA era “dettagliata” e con altri contatti diretti a fargli ottenere “l’autenticazione multifattore basata sull’utilizzo della app Microsoft Authenticator”. Dunque la vicenda conferma l’attenzione del CESIA alla sicurezza informatica degli Utenti.

## SITUAZIONI MERITEVOLI DI PARTICOLARE CONSIDERAZIONE

Già lo scorso anno abbiamo riferito di una interessante iniziativa che ha coinvolto le dottoresse Carolina Mancuso e Angela M. Felicetti (oggi entrambe assegniste di ricerca presso la cattedra di Diritto Processuale civile nella Università di Bologna) e relativa ad una intervista circa il ruolo di “mediatore” del Garante all’interno dell’Ateneo. Proprio da questo pare utile intraprendere il viaggio in questa parte conclusiva.

Infatti, sono proseguiti i contatti con tale Insegnamento, retto dalla Professoressa Elena Zucconi Galli Fonseca, in merito ad un progetto molto interessante e in grado di incidere in maniera fortemente positiva sulla vita degli Studenti di Unibo, sia pure in una prospettiva temporale di lungo periodo. Infatti, il Ministero dell’Università e della Ricerca con fondi PRIN (Progetti di rilevante interesse nazionale) ha finanziato il progetto “University Dispute Resolution” (U.D.R.), che fa capo alle Università di Bologna e di Verona ed è volto a promuovere la cultura della mediazione nelle Università, con lo scopo di colmare un vuoto di conoscenza sulle dinamiche del conflitto tra Studenti nelle comunità universitarie e sulle relative tecniche di gestione (attualmente in Europa sono in atto alcune sperimentazioni, mentre la Spagna ha addirittura regolato la materia con la legge n. 3 del 26/02/2022). Il progetto intende proporre laboratori e seminari formativi per arrivare alla creazione di uno “spazio”, coordinato da personale esperto, dedicato alla mediazione tra pari, a cui gli Studenti potranno partecipare attivamente come mediatori e utenti, applicando sul campo le tecniche apprese e diffondendo così nella comunità studentesca un positivo approccio al conflitto. Si tratta, dunque, di incentivare una mediazione orizzontale tra pari, che in questo si distingue dalla funzione del Garante e si avvicina a quella della Consigliera di Fiducia (che, tuttavia, non si rivolge

## IL GARANTE DEGLI STUDENTI



ALMA MATER STUDIORUM | AREA  
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA | SERVIZI STUDENTI

prioritariamente al conflitto tra Studenti e non si pone comunque in posizione di mera “parità” con gli utenti).

Il progetto, come è evidente, appare ambizioso. In un sistema universitario, che si caratterizza per una grande complessità delle strutture e dei meccanismi decisionali e che per tali caratteristiche può generare molteplici occasioni di crisi, si vogliono introdurre meccanismi diversi che, da un qualificato punto di partenza, quale è Unibo, potranno contribuire ad ingenerare, nella società civile nel suo complesso, un metodo amichevole di soluzione dei conflitti.

È già stato superato lo stadio iniziale e, dopo la presentazione ad una conferenza internazionale a Utrecht (Olanda) in data 29/09/2023, i membri del team di ricerca hanno elaborato una prima versione di un questionario sulla percezione e gestione del conflitto all’interno dell’Università. Sulla base degli esiti di una sperimentazione su di un campione di ottanta Studenti, ai quali è stato somministrato il questionario, si è poi giunti ad una nuova versione, che verrà proposta agli Studenti di vari Dipartimenti, alla ripresa delle lezioni del secondo semestre 2023/2024.

Il progetto è stato, poi, presentato alla comunità universitaria il 28/11/2023 attraverso l’evento dal titolo “L’Università che vorrei”, svoltosi nell’ambito del ciclo di incontri “Conversazioni e Riflessioni” organizzato dal Prof. Mario Lima, Presidente della Scuola di Medicina e Chirurgia, ed hanno prestato il proprio contributo, accanto a Ricercatori e Studenti, anche lo scrivente e la Professoressa Fiorella Giusberti, Consigliera di Fiducia, oltre alla Prof. Zucconi. Il tema è stato affrontato in modo particolarmente efficace (come potrà constatare chi vorrà prendere visione della registrazione) partendo da alcune parole fondamentali quali “comunità” e “conflitto”. Tre Studenti dei Corsi di Medicina, Ingegneria e Veterinaria, sono così giunti a descrivere realtà tra loro diverse della Università di Bologna, solo parzialmente avvertita da alcuni quale comunità, sottolineando come al sorgere dei conflitti contribuiscano in modo rilevante la competitività e la convivenza spesso forzata negli alloggi e quale possa essere l’utilità per la loro soluzione o miglioramento di uno “spazio” in Università, accanto a iniziative culturali e sportive, che contribuiscono a creare “comunità”.

L’iniziativa è poi proseguita al Consiglio della Scuola di Medicina e Chirurgia in data 18.12.2023, nell’ambito del quale è stata annunciata una prima attività finalizzata alla promozione della mediazione in detta Scuola. Si è inoltre instaurata una sinergia con l’attività del Prof. Paolo Maria

## **IL GARANTE DEGLI STUDENTI**

Via Marsala 49 | 40126 Bologna | Italia | [garante@unibo.it](mailto:garante@unibo.it)



ALMA MATER STUDIORUM | AREA  
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA | SERVIZI STUDENTI

Russo, il quale aveva già provveduto ad un monitoraggio del benessere psicosociale, promosso dal CdL di Medicina e Chirurgia di Bologna insieme alle associazioni studentesche, che ha evidenziato un forte senso di solitudine e disadattamento negli Studenti a causa della complessità dei corsi di studi, misurando il livello di stress, ansia e depressione legato all'adattamento alla vita universitaria, nonché all'ambiente, da parte degli Studenti di Medicina.

Si è ritenuto utile esporre diffusamente in questa sede le importanti tappe sin qui conseguite dal progetto di mediazione tra pari – al cui sito web (<https://site.unibo.it/mediazione-universitaria-udr-prin/it>) si rinvia per ulteriori aggiornamenti – per la rilevanza che esso ha nell'ambito di Unibo ed anche perché espressione di una fattiva collaborazione tra varie componenti della comunità accademica (per citarne alcune, Corsi di Studio diversi, Componenti Studentesche, Consigliera di Fiducia, Garante degli Studenti), che continua ad essere un aspetto che, come lo scorso anno, merita di essere sottolineato.

In tale prospettiva sono proseguiti gli incontri mensili con il Delegato agli Studenti, Professor Federico Condello, mentre più sporadici sono stati i contatti con il Consiglio degli Studenti, cui si è comunque rinnovata la disponibilità per incontri periodici. Anche i contatti con le Strutture Amministrative di Unibo sono proseguiti ed oramai può affermarsi che gli incontri hanno coinvolto pressoché la totalità degli Uffici.

Già da quanto si è avuto modo di scrivere in ordine alla “mediazione” può ricavarsi la piena sintonia con la Consigliera di Fiducia, che ha ricevuto nuova disciplina nelle recenti modifiche allo Statuto di Unibo, che con l'art 17 ne disciplina l'ambito della attività, la nomina e durata (due anni rinnovabili), e le modalità dell'azione.

Infine per quanto concerne la parte destinata alle relazioni istituzionali, va ricordato il network tra i Garanti delle Università, che nell'anno 2023 ha conseguito risultati non scontati. Infatti, i rapporti tra i diversi Garanti sono particolarmente complessi per l'eterogeneità delle funzioni assolte (varie, infatti, sono le fonti normative degli Atenei), per la diversità di poteri e di numero di affari trattati, per le stesse qualifiche professionali di provenienza (si va dai Professori universitari, ai Magistrati, agli Avvocati e così via). Ciononostante - su una idea iniziale del Dott. Scutellari, illustre predecessore dello scrivente, poi coltivata malgrado le non molte risposte ricevute - nel corso dell'anno 2023 si

## **IL GARANTE DEGLI STUDENTI**

Via Marsala 49 | 40126 Bologna | Italia | [garante@unibo.it](mailto:garante@unibo.it)



sono raggiunti alcuni incoraggianti risultati. Infatti, da un lato, sono iniziati rapporti personali con alcuni Garanti, che hanno condotto, ad esempio, a trattare le difficoltà connesse alle “carriere alias”, e, dall’altro, sono stati posti alla attenzione dell’intero network, composto da circa 30 Garanti, questioni che sono state affrontate da ciascuno dei destinatari con riferimento alle singole esperienze, per l’individuazione di soluzioni condivise. Così è accaduto, in un primo momento, per una questione sollevata da una Garante a proposito di una domanda relativa a didattica a distanza a causa di una patologia grave, cui hanno risposto, oltre allo scrivente, altri tre Colleghi, evidenziando, come accade in Unibo (cfr. Relazione 2022 pagg. 37 e s.), l’importante ruolo rivestito dal Servizio per Studenti disabili per la soluzione del problema. Successivamente è stata condivisa la complessa questione relativa alla legittimità della differenziazione di programmi e modalità d’esame tra Studenti frequentanti e Studenti non frequentanti in un insegnamento per il quale non è previsto obbligo di frequenza. Al quesito hanno risposto in modo variegato nove Università, fornendo soluzioni tra loro diverse, ed un sunto delle risposte è stato restituito dalla dottoressa Deborah Graziano, valida collaboratrice dell’Ufficio, al network dei Garanti ed anche ai Professori Vecchi (Prorettore alla Didattica) e Condello (Delegato per le Studentesse e gli Studenti) di Unibo, che hanno apprezzato molto l’iniziativa, quale preziosa premessa ad una fattiva riflessione sul tema.

Dunque, l’iniziativa volta a favorire i contatti tra i Garanti va proseguita con impegno, perché, certamente, è la conoscenza di tali variegate realtà, che consente di meglio affrontare la soluzione di complesse problematiche a vantaggio degli Studenti.

Sulle questioni di interesse generale sollevate nell’anno 2023, meritano a questo punto di essere trattate quelle che concernono gli Studenti con disabilità, che si sono rivolti al Garante, talvolta coinvolgendo anche altri Organi dell’Ateneo. Un caso di quest’ultima tipologia, che ha comportato un dialogo diretto dello Studente con il Professor Condello, ha riguardato la didattica a distanza, tema in gran parte frutto dell’epoca Covid e molto delicato per gli Studenti con disabilità. Già lo scorso anno si sottolineava che la didattica a distanza era oramai prevista in casi molto limitati (cfr. pagg. 36 e ss. della relazione 2022) e, per quanto qui rileva, solamente nei “casi di assoluta impossibilità a frequentare le lezioni in presenza, a carattere continuativo e debitamente certificata, e con gli accorgimenti tecnici adeguati, per garantirli esclusivamente agli Studenti con disabilità, in base alla

## **IL GARANTE DEGLI STUDENTI**



puntuale verifica della richiesta che sarà effettuata dall'Ufficio Servizi per Studenti con disabilità e con DSA" (delibera le CDA del 26.7.2022), ipotesi che nel caso esaminato non ricorreva. Altre vicende hanno riguardato: il rapporto tra invalidità civile ed esonero dal pagamento delle tasse (prevista per invalidità pari o superiori al 66%); la possibilità o meno di "trasformare" gli esami orali in scritti (il che può verificarsi solamente in caso di estrema difficoltà/impossibilità di espressione orale); gli effetti dell'epilessia sulla memoria in Studente disgrafico, che deve sostenere esame scritto e che ha comportato l'attivazione dell'Ufficio disabilità; la disabilità temporanea (nel caso di specie un'operazione chirurgica) che, pur non consentendo di ottenere un appello aggiuntivo, prevede adattamenti specifici (ad esempio svolgimento dell'esame a distanza, previo deposito di documentazione idonea). Da ultimo, non certo per importanza, in tema di disabilità va ricordato il progetto AMA proposto da uno studente disabile e relativo alla "creazione di un Gruppo di Auto Mutuo Aiuto per Studenti Disabili", che, pur essendo stato attentamente esaminato con vivo apprezzamento dalle strutture competenti ed anche dalla Professoressa Cristina Demaria, Delegata del Rettore per Equità, Inclusione e Diversità, non ha potuto concludersi con esito positivo, perché non previsto nei compiti istituzionali di Unibo. Significativo è il fatto che la proposta sia partita da uno Studente di Unibo, che, in tal modo, intendeva essere di sostegno a colleghi e che già aveva ricevuto, secondo quanto da lui stesso riferito, l'approvazione da parte dell'AUSL di Bologna; l'auspicio è che proprio tali strutture, che già nell'ambito dei servizi socio sanitari hanno istituito gruppi AMA, si attivino per l'istituzione di un gruppo anche per gli Studenti.

Anche quest'anno, in non pochi casi, si è ripresentato, come accennato in precedenza, il problema del percorso flessibile o, se si preferisce, del tempo parziale, che (come è emerso in un caso sottoposto al Garante) può essere attivato anche da chi ha gli OFA da assolvere entro l'anno successivo. Le richieste, che provengono spesso da Studenti lavoratori – e questo rende ancor più delicato e rilevante il problema – hanno dato luogo anche a contestazioni riferite all'entità delle contribuzioni studentesche nel caso di percorso flessibile (argomento anche questo molto complesso e di difficile comprensione per gli Studenti), ma soprattutto hanno riguardato la necessità di mantenere ferma la scelta per almeno due anni anche nei casi di completamento in un solo anno di tutti gli esami (si rinvia in proposito alle pagg. 11 e s. della Relazione dello scorso anno). Rimane

## IL GARANTE DEGLI STUDENTI





certamente fondamentale l'informazione precisa ed in grado di rendere lo Studente avvertito del rischio, come già si è segnalato lo scorso anno, ma rimane la difficoltà di reperire una giustificazione appagante sotto il profilo logico di tale necessità, che a quanto è dato sapere è da ricercarsi piuttosto nel fatto che, in presenza di circa 2.200 posizioni, da un lato, non è possibile per le Segreterie far fronte ad un gigantesco lavoro, necessario – in assenza di limiti alla scelta - per ricostruire manualmente carriere, piani di studio, tasse ecc., e, dall'altro, perché il CESIA non ha ancora potuto elaborare alcuna modalità informatica per far fronte alla problematica. Comunque Unibo ha ben presente che si tratta di problema annoso che deve trovare soluzione ed è certamente auspicabile che ciò possa avvenire in tempi brevi.

Un ulteriore argomento, cui si è già accennato nella esposizione dei dati, riservando una trattazione più ampia, è quello relativo alle contribuzioni non dovute, erogate soprattutto a Studenti pakistani. La questione è sorta nel dicembre 2021 ed ha dato luogo ad istanze rivolte al Garante, sia a firma di un collettivo di Studenti di nazionalità pakistana, risalente al febbraio 2022, sia, dalla fine di aprile dello stesso anno, ad opera di due Avvocate, cui fu immediatamente evidenziato che si trattava di un problema, con risvolti penali, che coinvolgeva “una normativa giustamente rigida a tutela di tutti gli Studenti che, a fronte di risorse necessariamente limitate, si trovino in comprovate condizioni economiche disagiate” (e-mail del 3.5.2022); il dialogo è poi proseguito nell'arco del mese di maggio e in considerazione della richiesta, svolta con toni anche accesi, di ricevere risposte soddisfacenti da Unibo, nello scambio di e-mail è stato coinvolto il Prof. Condello, nella sua qualità di Delegato del Rettore per Studentesse e Studenti, che ha ribadito l'assenza di preclusioni “a un dialogo ... finalizzato ad ascoltare le possibilità da voi ipotizzate, nella piena e condivisa consapevolezza degli inderogabili limiti di legge entro cui è nostro dovere agire” (e-mail del 26.5.2022). La Relazione dello scorso anno non trattò della questione per non incidere in alcun modo sugli esiti del procedimento penale, scaturito da questi fatti, che ha condotto alla denuncia di quattro cittadini pakistani e di un cittadino turco, della quale hanno fornito notizie organi di stampa alla fine del gennaio 2024, con grande risalto.

## **IL GARANTE DEGLI STUDENTI**



Alla luce di tali recenti vicende, pare utile trattare brevemente della questione, in questa Relazione, proprio per la sua gravità e perché attinente ad argomenti di particolare rilievo nella vita degli Studenti, quali sono le tasse e le borse di studio.

Grazie all'aiuto offerto da ER.GO è stato possibile ricostruire la vicenda, nelle sue esatte proporzioni, per numero di Studenti coinvolti e cifre erogate.

A dicembre 2021 è stato presentato alla Guardia di Finanza un esposto relativo ad un fenomeno di falsificazione delle documentazioni sul domicilio, rese da alcuni degli Studenti di nazionalità pakistana, rispetto ad indirizzi "sospetti". Dalla attività svolta da ER.GO, in collaborazione con il Consolato, è emerso che, nell'anno accademico 2021/22, ventuno Studenti pakistani avevano falsificato il contratto di locazione e che talvolta ciò era accaduto anche per uno o più degli anni accademici precedenti. Il primo accertamento da parte degli Uffici di ER.GO è stato condotto con l'ausilio della Banca dati dell'Agenzia delle Entrate ove sono risultate "sconosciute" le posizioni fiscali di tali Studenti, con formale conferma della stessa Agenzia fiscale rispetto ad alcuni subentri e in alcuni casi anche delle Società immobiliari tramite le quali gli Studenti internazionali risultavano aver stipulato i contratti in questione. Tali evidenze sono state consegnate formalmente alla Guardia di Finanza che ha riferito la notizia di reato alla Procura della Repubblica. A tutt'oggi le falsificazioni sui domicilia risultano essere complessivamente 98, con riferimento soprattutto alla Università di Bologna e solamente in numeri modesti in altre Università dell'Emilia Romagna (2 a Ferrara e Modena; 1 a Parma). Ciò ha portato, ovviamente, alla revoca dei benefici erogati per gli anni di riferimento nei confronti di 43 Studenti di nazionalità pakistana (dei quali 21 hanno anche presentato una falsa attestazione consolare), 23 Studenti iraniani, 13 Studenti provenienti dall'Azerbaijan, 12 Studenti indiani, 3 Studenti egiziani, 2 Studenti tunisini, uno Studente serbo, uno Studente russo, uno Studente turco ed anche uno Studente italiano. In sostanza, allo stato degli atti, si ipotizza che, utilizzando un contratto di locazione regolarmente registrato presso l'Agenzia delle Entrate, siano stati "assemblati" sia nuovi contratti, sia subentri nel contratto originario, a nome di numerosi altri Studenti, di fatto estranei al rapporto negoziale riferito a quell'immobile, allo scopo di ottenere il beneficio economico della borsa di studio con la maggiorazione "fuori sede", non potendosi escludere la connivenza di altri soggetti. A causa di tali falsificazioni sono state revocate borse per l'importo di € 543.004,43, con il

## **IL GARANTE DEGLI STUDENTI**



recupero di € 227.727,20, tramite la restituzione totale del debito da parte della metà degli Studenti, residuando un debito complessivo di € 315.277,23 di recupero particolarmente difficoltoso, tenuto conto che verso i destinatari non si hanno molti strumenti. Tutti gli Atenei interessati sono stati informati e Unibo, a quanto si è appreso informalmente, ha proceduto in via disciplinare.

Si tratta di vicenda emblematica, che rende completa ragione del delicato lavoro svolto non solamente da ER.GO, cui compete l'accertamento della sussistenza dei presupposti per l'erogazione dei benefici e delle borse di studio, ma anche da ASES, che si occupa della tassazione nelle sue varie fasi. Essa evidenzia, altresì, la necessità di limiti legislativi e regolamentari ben chiari, definiti ed inderogabili. Dato, quest'ultimo, non sempre percepito dagli Studenti, che sovente nelle istanze rivolte al Garante vorrebbero se ne prescindesse.

In ambito totalmente diverso, ma pur sempre legato all'accertamento delle situazioni che richiedono un intervento di sostegno e la necessità di verificare in modo puntuale e rigoroso la condizione reale degli Studenti, Unibo ha intrapreso una ricerca che si rivela molto importante e che potrà condurre a risultati fondamentali in un settore di sempre maggior rilievo, non solo numerico: la condizione degli Studenti lavoratori.

Già lo scorso anno sottolineammo le esigenze manifestate da coloro che sono occupati, non occasionalmente, in un'attività lavorativa, evidenziando le problematiche da essi manifestate al Garante e l'esperienza positiva del Corso di laurea in Sociologia del Campus di Forlì che prevede per tali Studenti dei corsi tutoriali (per una trattazione più ampia si rimanda alle pagg. 15 e ss. e, quanto alla possibilità di registrare le lezioni, alla pag.40 della Relazione relativa all'anno 2022).

È, dunque, degna della massima attenzione, l'indagine svolta per meglio conoscere questo target di Studenti, attraverso la somministrazione di un questionario inviato a tutta la popolazione studentesca con carriera attiva (tranne gli Studenti in mobilità internazionale incoming), che si stima attorno a circa 100.000 destinatari, nel periodo ottobre 2023/gennaio 2024.

Unibo, infatti, consapevole che, nella comunità studentesca, le lavoratrici e i lavoratori sono sempre più numerosi e che in questo momento storico ciò dipende, sovente, dalla necessità economica e non da una scelta personale, e consapevole inoltre delle grandi difficoltà quotidianamente incontrate nel conciliare gli studi e l'attività lavorativa, intende sostenere chi lavora durante gli studi, con misure

## **IL GARANTE DEGLI STUDENTI**



ALMA MATER STUDIORUM | AREA  
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA | SERVIZI STUDENTI

sempre più mirate, riconoscendo, a chi ne ha il diritto, lo status formale di Studente-lavoratore, e offrendo agevolazioni idonee per accompagnarli e supportarli.

L'esito del questionario, attualmente in fase di analisi, permetterà di intercettare e individuare al meglio le caratteristiche e le necessità di questa fascia di Studenti, al fine di costruire le soluzioni migliori per supportare ulteriormente le necessità di chi studia e lavora e che si aggiungeranno alle diverse misure di diritto allo studio già offerte dall'Ateneo e da Er.Go.

I benefici riconoscibili a questi Studenti potranno riguardare soprattutto l'ambito didattico: si ipotizza che potranno concernere flessibilità simili a quelle già riconosciute agli Studenti atleti, ovvero possibilità di richiedere una data diversa per l'appello d'esame, possibilità di ricevimento con i docenti on line, registrazione delle lezioni o materiale didattico a supporto, figure di tutorato a supporto etc. Occorre, dunque, attendere con grande fiducia gli esiti cui condurrà questa accurata indagine, che si prospetta di grande importanza per una numerosa categoria di Studenti in vista di una serie di soluzioni idonee ad agevolare il percorso di studi degli Studenti lavoratori.

Questa fiducia è corroborata dalle novità introdotte nel febbraio 2024 al Portale di Unibo, che risulta totalmente rinnovato nella sua concezione ad opera di APPC – Area Pianificazione, programmazione e comunicazione con la collaborazione di molte persone provenienti da diverse Aree, Campus e Strutture dell'Ateneo, e che si colloca efficacemente sulla via di un costante miglioramento, non solo per gli Studenti in Unibo, ma dell'Ateneo *in toto* e dei suoi rapporti con la cittadinanza. L'evento è di tale rilievo da renderne necessaria la menzione, malgrado la presente Relazione abbia ad oggetto specifico l'anno 2023. Infatti – e senza voler esaurire, per ragioni di sintesi, le novità introdotte - l'intervento, che ha avuto una lunga gestazione per analisi e ricerche, si è basato sulla costruzione di una strategia del contenuto con obiettivi e destinatari specifici e ben definiti. Il nuovo portale, pubblicato a partire dal 21 febbraio del corrente anno 2024, ha una nuova architettura informativa, una grafica aggiornata (che ha coinvolto anche il marchio, che è stato semplificato utilizzando un solo colore), una significativa parte delle sezioni rivista nel design e nei contenuti. Si tratta della prima tappa di un processo di revisione che coinvolgerà tutte le dimensioni del portale e dei siti web di Ateneo e che proseguirà fino al 2025.

## **IL GARANTE DEGLI STUDENTI**

Via Marsala 49 | 40126 Bologna | Italia | [garante@unibo.it](mailto:garante@unibo.it)



ALMA MATER STUDIORUM | AREA  
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA | SERVIZI STUDENTI

L'analisi e la ricerca preliminari, hanno visto l'integrazione di diversi elementi: le più recenti prospettive delle neuroscienze applicate al web, un'analisi basata sui dati statistici e di navigazione per valutare l'efficacia del portale e il fondamentale coinvolgimento diretto dei principali stakeholder (comunità studentesca, personale dipendente, cittadinanza) attraverso diverse strategie partecipative quali focus group, interviste narrative e test dei prototipi.

L'imponente lavoro di ricerca e di analisi (tra l'altro, di dati statistici, di comportamento degli utenti, di contenuti e di best practices) ha avuto l'obiettivo di creare una narrazione uniforme in grado, in primo luogo, di contribuire a rafforzare il riconoscimento e la fiducia delle persone e soprattutto di realizzare, attraverso un'innovativa esperienza digitale della comunicazione web, un ribaltamento prospettico che metta, al centro della comunicazione, l'utente e i suoi bisogni.

Il processo ha permesso di innovare l'esperienza digitale lavorando sull'usabilità, l'accessibilità, l'inclusione e la trasparenza, attraverso un nuovo approccio nella scrittura dei contenuti, che mira a conciliare completezza informativa, aderenza normativa e adozione di tecniche volte a migliorare la leggibilità.

Il monitoraggio periodico dell'efficacia dei contenuti, anche attraverso test degli utenti e contributi degli Uffici di front office, è parte integrante di questo processo, cosicché nell'arco temporale indicato certamente interverranno ulteriori miglioramenti ed implementazioni.

Va infine sottolineato come il Portale Unibo non si ponga come evento isolato. Infatti nell'arco del 2023 l'Università di Bologna ha ridefinito la strategia social media di Ateneo al fine di meglio posizionare ogni canale e ottenere, così, una maggiore efficacia comunicativa. La strategia, sviluppata e gestita dal Settore Comunicazione dell'Area Pianificazione, Programmazione e Comunicazione, ha quindi identificato per ogni canale il target, il ruolo, gli obiettivi di canale, i format, l'identità, il tono di voce, gli argomenti e contenuti potenziali del piano editoriale. Dunque, utilizza quotidianamente i social media per informare, comunicare e favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo con i propri interlocutori: docenti e personale tecnico-amministrativo, società, mondo accademico, aziende e altre istituzioni e, in particolare, la Comunità studentesca attuale e potenziale.

Tutti i canali social istituzionali, anche quelli gestiti dalle Strutture, contribuiscono al posizionamento dell'Ateneo e ad accrescere la sua reputazione, anche a livello internazionale. I canali social

## **IL GARANTE DEGLI STUDENTI**

Via Marsala 49 | 40126 Bologna | Italia | [garante@unibo.it](mailto:garante@unibo.it)



ALMA MATER STUDIORUM | AREA  
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA | SERVIZI STUDENTI

istituzionali si aggiungono ai canali istituzionali di Ateneo (portale e siti web, email, newsletter, eventi online o in presenza, UniboMagazine e comunicati stampa, ecc.) e si integrano con gli stessi in funzione degli obiettivi e della strategia di comunicazione (target, messaggio da veicolare, format, contenuto, tempi della comunicazione, ecc.).

Non è questa la sede per analizzare compiutamente le funzioni assolte dai singoli canali, ma pare certamente utile indicarli in via esemplificativa ed esporne in estrema sintesi le funzioni, cosicché sia possibile per ciascun interessato approfondire il tema. Così **Instagram @Unibo** è il canale dove l'Ateneo incontra la comunità studentesca e fornisce informazione, iniziative e opportunità per favorire la conoscenza di servizi, esperienze ed opportunità, creando anche coinvolgimento, e alimentando il senso di appartenenza all'Alma Mater. **TikTok @Joinunibo**, ultimo nato, è il canale dove l'Ateneo incontra le future studentesse e i futuri studenti, essendo rivolto esclusivamente alle future studentesse e futuri studenti, a livello nazionale e internazionale, nonché alle matricole del primo anno. **Telegram @Unibo\_Official** è il bollettino informazioni per la comunità studentesca a portata di smartphone e aggiorna la comunità studentesca attraverso una rassegna bisettimanale, con l'obiettivo di rendere le comunicazioni sempre più agili e a portata di mano, favorendo una maggiore consapevolezza su servizi, benefici di diritto allo studio. **LinkedIn @Alma Mater Studiorum – Università di Bologna** è il punto di incontro e la rete di riferimento per chi fa parte o vuole continuare a fare parte della comunità Unibo, fornendo aggiornamenti e rafforzandone identità e valori, volendo anche essere spazio di conversazione sul benessere lavorativo e sul benessere generale delle persone. **Instagram @Uniboper** è il canale che racconta alla società la ricerca, la cultura e l'impegno dell'Alma Mater con lo scopo di trasmettere l'impatto e il valore sociale, culturale generato grazie alla ricerca, con un'attenzione privilegiata ai temi più cari ai giovani. **Spreaker @Università di Bologna** è il canale che ospita i podcast prodotti internamente dall'Ateneo o dalle sue Strutture, dedicati, tra l'altro sia ai grandi temi della ricerca, alla storia e al grande patrimonio culturale dell'Ateneo, ai temi dell'innovazione o della formazione. **Facebook @Alma Mater Studiorum - Università di Bologna** è l'agenda istituzionale dell'Università di Bologna, che garantisce un aggiornamento capillare e costante rispetto alle attività dell'Ateneo con le comunicazioni istituzionali, le iniziative e gli appuntamenti più importanti in agenda. **X @Università di Bologna** è il canale che dà spazio, voce e

## IL GARANTE DEGLI STUDENTI

Via Marsala 49 | 40126 Bologna | Italia | [garante@unibo.it](mailto:garante@unibo.it)



ALMA MATER STUDIORUM | AREA  
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA | SERVIZI STUDENTI

visibilità alla ricerca scientifica, riprendendo i principali articoli di UniboMagazine relativi alla ricerca e alle notizie istituzionali, mentre per il futuro punterà a valorizzare la qualità della ricerca e il suo impatto in termini sociali, economici e culturali, come a promuovere gli accordi, i progetti e i laboratori congiunti. **Youtube @Università di Bologna** è un archivio video, che punta a favorire la conoscenza e la comprensione dell'offerta formativa, la scoperta di luoghi, servizi, iniziative ed è, inoltre, il punto di riferimento per le dirette streaming di Ateneo.

Come si può già rilevare da questo rapido e necessariamente incompleto excursus, l'impegno profuso ed i risultati informativi già conseguiti sono indubbiamente notevoli, ponendo l'Alma Mater all'avanguardia, a quanto è dato sapere, nel panorama non solamente nazionale degli Atenei.

Ben può affermarsi, quindi, a conclusione della presente Relazione, che prosegue il costante impegno di Unibo volto a migliorare il rapporto con gli Studenti e le loro condizioni all'interno dell'Università, come è confermato dal numero di iscrizioni, che rendono il nostro uno dei più frequentati e ricercati Atenei italiani, soprattutto dagli Studenti Stranieri. Il percorso non sarà breve, come emerge anche da quanto esposto nella presente relazione, ma è certamente importante che oramai da tempo sia stata intrapresa la via giusta, che richiede sempre maggiore impegno e disponibilità, e che questo viaggio sia proseguito con costanza anche nel corrente anno.

Bologna, il 4 aprile 2024

Il Garante degli Studenti

Giuseppe Colonna