



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA SERVIZI STUDENTI

RELAZIONE

(periodo dal 1° gennaio al 31 dicembre 2024)

Il primo dato rilevante di questa relazione è quello temporale: primo gennaio 2021 - trentun dicembre 2024. Dunque, la presente relazione concerne l'ultimo anno del periodo triennale di designazione dello scrivente, quale Garante degli Studenti di Unibo, e non può trascurare un duplice ordine di considerazioni tra loro strettamente connesse.

In primo luogo rappresenta un traguardo significativo, perché un triennio è tempo sufficiente per verificare quale sia l'esperienza acquisita e quali risultati siano stati conseguiti nei rapporti con gli Studenti e con gli Organi accademici di riferimento.

Inoltre, la scadenza intervenuta ha determinato un rilevante risultato, che necessariamente è fonte di soddisfazione per lo scrivente: con decreto 2405 del 18.12.2024 il Magnifico Rettore ha decretato di "nominare, per un secondo mandato consecutivo, il dott. Giuseppe Colonna Garante degli studenti dell'Alma Mater Studiorum-Università di Bologna, per un triennio a decorrere dal 01/01/2025".

Considerato che detta riconferma è intervenuta a seguito del parere favorevole del Consiglio degli Studenti e del Senato Accademico, facile sarebbe il desumerne che quanto fatto nel triennio appena trascorso sia stato soddisfacente.

In proposito pare sufficiente osservare che non sta certamente a chi ha operato fornire il giudizio, dovendosi anzi aggiungere che l'esperienza personale - oramai carica di anni – induce sempre a dubitare di quanto operato, perché proprio questo atteggiamento consente una condotta che aiuta a migliorare.

Quella che certamente rimane e che dovrà fornire prezioso aiuto per il prossimo triennio, è l'esperienza acquisita.

Dunque, è in quest'ottica rivolta non solamente al passato, ma anche al futuro, che viene redatta la presente Relazione, che si occuperà, oltre che delle macroaree di intervento anche, specificamente, delle questioni che più spesso vengono poste nelle note inviate al Garante dagli Studenti e di quelle di maggior interesse.



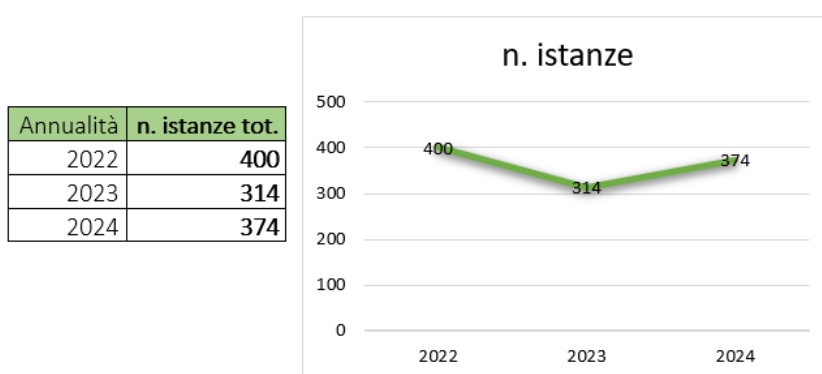
ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA SERVIZI STUDENTI

Report delle istanze pervenute alla casella di posta del Garante degli Studenti

Periodo 1° gennaio 2024 – 31 dicembre 2024

Dal 1° gennaio 2024 al 31 dicembre 2024 sono pervenute alla casella di posta del Garante degli Studenti **374 istanze totali**.

Di seguito la rappresentazione grafica dell'andamento delle istanze nel triennio 2022-2024.



Tale rappresentazione della tendenza numerica merita un piccolo approfondimento. Nel periodo di pieno svolgimento della epidemia Covid-19 la complessità della situazione sociale, che necessariamente ha coinvolto anche Unibo, ha inciso seriamente sul numero di istanze che nel triennio 2020/21/22 sono state, rispettivamente 438, 386 e 400. Lo scorso anno, risolta l'emergenza, le istanze sono passate a 314 e già nel corso dell'anno in esame (2024) si sono implementate di ben 60 unità, passando a 374. Tale trend di forte crescita pare riscontrarsi anche nel corrente anno 2025, se si pensa che nel solo mese di gennaio le richieste sono state 44 rispetto alle 24 dell'anno precedente.

Va anche considerato che nell'anno 2022 vi furono anche numerose richieste tra loro omogenee (come ad esempio quelle, singolarmente anche molto numerose, relative all'esame del percorso 24 CFU), che implementarono in modo non trascurabile il numero delle istanze, mentre nel 2024 le richieste tra loro omogenee sono state in numero modesto.

Pertanto, tale sensibile trend in aumento è da interpretarsi come serio indizio della sempre maggiore conoscenza da parte della comunità studentesca di questo Organo di Ateneo, a cui si rivolge per segnalazioni relative a disfunzioni, carenze, ritardi, violazioni di legge o dei principi di buona amministrazione, mancato rispetto dei valori e delle regole enunciate dal Codice Etico dell'Ateneo o



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

AREA SERVIZI STUDENTI

dei principi e dei diritti indicati dallo Statuto di Ateneo da parte di docenti, da altro personale dell'Ateneo o riferibili ad Organi, Amministrazione generale e periferica nel corso di procedimenti amministrativi, per atti o comportamenti omissivi o aventi il solo scopo di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante o offensivo.

Il Garante degli Studenti vigila affinché le attività dell'Università di Bologna relative alla didattica, alla ricerca e ai servizi, che incidono sui diritti e sugli interessi degli studenti dell'Ateneo, si svolgano nel rispetto dei valori e delle regole enunciate dal Codice Etico dell'Ateneo nonché dei principi e dei diritti indicati dallo Statuto di Ateneo.

Il Garante, sulla base delle segnalazioni ricevute o d'ufficio, compie ogni atto necessario per l'istruttoria dei fatti, al fine di promuovere possibili soluzioni tenendo conto delle funzioni degli Organi, delle Strutture e degli Uffici amministrativi nonché delle caratteristiche del caso.

Gli studenti che si rivolgono al Garante **hanno diritto all'anonimato**. Il Garante degli Studenti opera infatti nel rispetto del diritto all'anonimato dello studente e degli eventuali testimoni, della riservatezza e osservando il segreto di ufficio circa i dati e le informazioni acquisite nell'espletamento delle proprie funzioni (sui principi enunciati nei capoversi che precedono cfr. artt. 3 e ss.. Regolamento Garante, D.R. n. 1491/2012)

Tornando all'analisi dei dati dell'anno solare 2024, delle 374 istanze pervenute, **336** hanno riguardato problematiche che rientrano nella sua competenza, **35** hanno riguardato materie estranee e **3** non sono state assegnate perché l'istante non ha dato seguito e non ha dettagliato la richiesta a un livello tale da individuare l'oggetto della segnalazione.

Totale istanze	374
di competenza	336
non di competenza	35
competenza non assegnata	3

Le istanze per le quali il Garante non ha potere di intervento per difetto di competenza hanno riguardato principalmente le seguenti tematiche:

- richieste varie provenienti da genitori di studenti, cui è stato raccomandato di sollecitare gli interessati a scrivere direttamente; V'è stato anche il caso di un genitore che si è lamentato



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

AREA SERVIZI STUDENTI

per il prezzo eccessivo di un libro che sarebbe stato richiesto per la preparazione di un esame (richiesta poi non coltivata)

- aumento del contributo per l'iscrizione volontaria al SSN (da 149,77 a 700 €) per il 2024 stabilito dalla legge finanziaria del 30 dicembre 2023;
- possibili casi suscettibili di valutazioni di carattere penale, ma accaduti in contesti extra universitari o sui social, per i quali è stato suggerito di rivolgersi all'autorità competente;
- comportamenti e fatti di competenza della Consiglieria di fiducia;
- richieste di informazioni circa modalità di ammissione, procedure di carriera, benefici economici e permesso di soggiorno, per le quali è stato suggerito di rivolgersi agli uffici competenti.
- agevolazioni per lo studio di competenza del datore di lavoro.

Infine, relativamente a tali aspetti generali, delle 374 istanze pervenute, 8 sono da considerarsi **collettive**, in quanto sono state portate avanti da due o più studenti contemporaneamente.

Come già per gli anni passati 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.

L'**ambito economico** contiene 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 allo studio, ER-GO.

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

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

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

Al conteggio si aggiunge anche il campo "vuoto" che ha riguardato questioni non direttamente riconducibili agli altri ambiti sopra indicati: sia perché la problematica non rientrava nella competenza



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

AREA SERVIZI STUDENTI

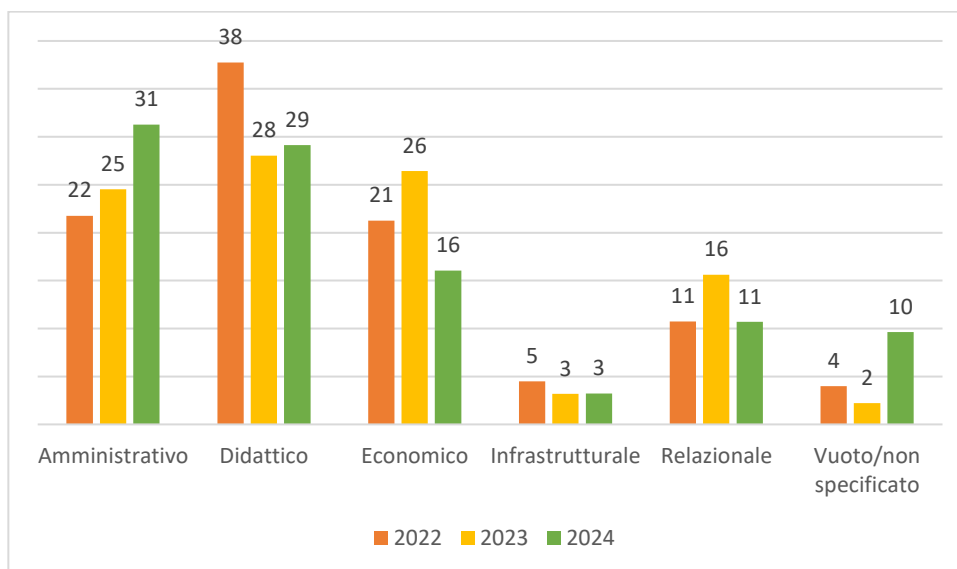
del Garante degli Studenti, sia perché gli studenti hanno contattato il Garante senza precisare l'oggetto del loro problema e poi non hanno più dato seguito all'istanza.

Di seguito il conteggio con i relativi ambiti di interesse dell'ultimo triennio.

Andamento ambiti istanze triennio 2022-2024

ÀMBITO	ISTANZE 2022	% 2022	ISTANZE 2023	% 2023	ISTANZE 2024	% 2024
Amministrativo	87	22	77	25	117	31
Didattico	151	38	88	28	109	29
Economico	85	21	83	26	60	16
Infrastrutturale	18	5	10	3	12	3
Relazionale	43	11	49	16	40	11
Vuoto/non specificato	16	4	7	2	36	10
TOTALE ISTANZE	400	100	314	100	374	100

Andamento percentuale ambiti triennio 2022-2024



Si segnala l'aumento, rispetto all'annualità precedente, delle istanze a tema amministrativo (+6%) e la diminuzione di quelle relative a questioni economiche (-10%) e relazionali (-5%), il cui dettaglio verrà esaminato più avanti. Stazionari, invece, gli ambiti infrastrutturale e didattico. Per quanto riguarda quest'ultimo, nel 2024 il 29% delle istanze sottoposte all'attenzione del Garante degli Studenti ha riguardato l'ambito didattico, cui va aggiunto il fatto che la quasi totalità delle segnalazioni di ambito relazionale - l'11% - ha fatto emergere delle difficoltà relazionali che gli



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

AREA SERVIZI STUDENTI

studenti hanno riscontrato nell'interazione con il corpo docente. Dal coordinamento dei due dati emerge, in continuità con gli ultimi due anni, la forte incidenza delle istanze che hanno visto coinvolto il personale docente (40% totale).

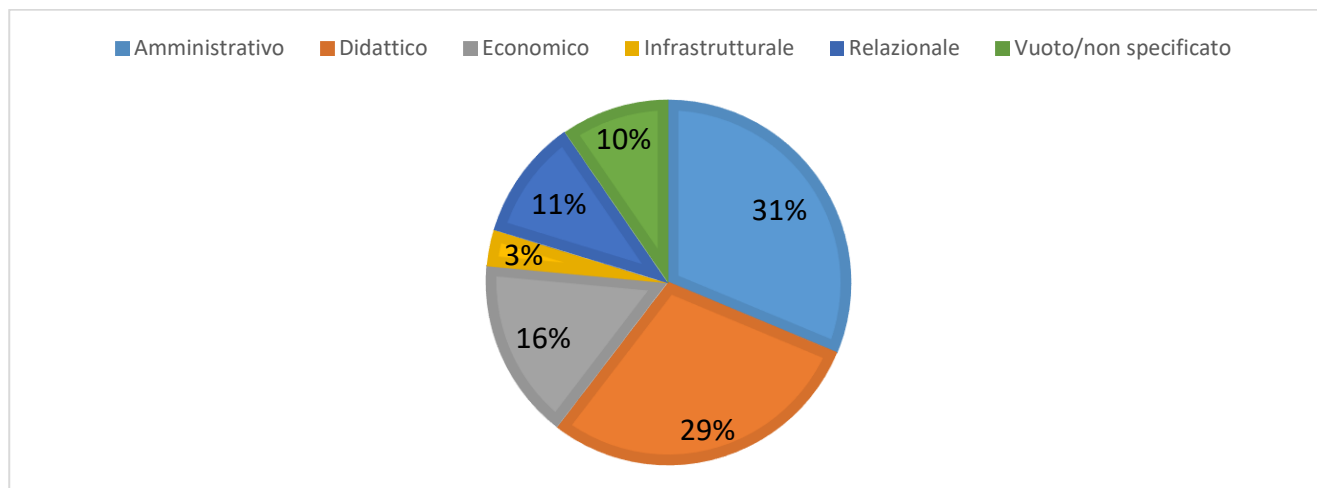
Tale tendenza, seppur in calo nel triennio di riferimento, conferma ancora quanto già emerso nell'analisi dell'anno scorso, ovvero che quasi la metà delle istanze riguarda il corpo docente.

Totale percentuale istanze che coinvolgono corpo docente	
2022	49%
2023	44%
2024	40%



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA SERVIZI STUDENTI

ANALISI DEI SINGOLI ÀMBITI ED ESITI DELLE ISTANZE



Come già evidenziato e come risulta ancor più evidente dal grafico sopra riprodotto, le istanze più frequenti hanno riguardato questioni legate all'ambito amministrativo (31%), seguono quelle a tema didattico (29%), quelle economiche (16%) e quelle relative all'ambito relazionale (11%); infine le istanze di natura infrastrutturale (3%).

Vanno, quindi, ora esaminati gli esiti delle istanze e, come in passato, queste sono state suddivise in:

- **istanze accolte o parzialmente accolte**, quelle con esito totalmente o parzialmente positivo per l'istante e che, per la loro risoluzione, hanno visto il coinvolgimento e la collaborazione degli uffici amministrativi e/o didattici competenti;
- **istanze respinte**, con esito negativo per l'istante 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 non di competenza o improcedibili**, queste ultime riferite ai casi in cui l'istante non ha dato seguito alla richiesta o ai casi in cui non abbia rinunciato al "diritto all'anonimato", quando tale rinuncia si rendeva invece necessaria per avviare l'intervento del Garante.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

AREA SERVIZI STUDENTI

Di seguito il prospetto di sintesi degli esiti per l'annualità 2024.

ESITO	NUMERI ISTANZE PER ÀMBITI
Istanze accolte o parzialmente accolte	32 di àmbito amministrativo
	39 di àmbito didattico
	13 di àmbito economico
	17 di àmbito relazionale
	6 di àmbito infrastrutturale
	TOTALE 107
Istanze respinte	53 di àmbito amministrativo
	21 di àmbito didattico
	37 di àmbito economico
	2 di àmbito relazionale
	5 di àmbito infrastrutturale
	TOTALE 118
istanze con solo informazione/parere	21 di àmbito amministrativo
	13 di àmbito didattico
	9 di àmbito economico
	2 àmbito relazionale
	1 àmbito infrastrutturale
	3 vuote
	TOTALE 49
istanze ritirate o risolte dall'istante	4 di àmbito amministrativo
	12 di àmbito didattico
	0 di àmbito economico
	4 di àmbito relazionale
	0 di àmbito infrastrutturale
	TOTALE 20
istanze improcedibili e/o non di competenza	TOTALE 80
TOTALE COMPLESSIVO	374

Relativamente a tale prospetto pare opportuno chiarire meglio, ripartendo le singole voci, il dato relativo alle istanze improcedibili e/o non di competenza per la rilevanza del numero complessivo pari a 80. In proposito va detto che in tale computo sono ricompresi 12 casi di mancata rinuncia all'anonimato, 21 di incompetenza, 30 ipotesi in cui lo Studente non ha dato seguito all'istanza e i restanti 13, che sono di natura varia e diversificata, ma rientranti comunque nella categorizzazione.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA SERVIZI STUDENTI

Percentuali esiti istanze nel triennio 22-14

ESITO ISTANZE	2022	2023	2024
accolte o parzialmente accolte	18%	28%	29%
respinte	30%	38%	32%
solo informazione/parere	34%	12%	13%
ritirate o risolte dall'istante	7%	6%	5%
improcedibili o non di competenza	12%	16%	21%

ANALISI DELLE ISTANZE E DEGLI ESITI PER SINGOLO ÀMBITO

AMBITO AMMINISTRATIVO

Istanze pervenute

AMMINISTRATIVO	N. ISTANZE	%
test di ingresso/ammissione	30	26
laurea	19	16
permessi di soggiorno	10	9
immatricolazione/iscrizione	9	8
piano di studi	7	6
disabilità	6	5
riconoscimento crediti/titoli	6	5
passaggi	5	4
rilascio documenti/certificazione	5	4
percorso flessibile/abbreviazione	4	3
erasmus/overseas	3	3
trasferimenti	3	3
bandi	2	2
decadenza	2	2
interruzione degli studi	2	2
sistemi informatici	2	2
accesso agli atti	1	1
corsi singoli	1	1
TOTALE	117	100

Come risulta dal prospetto, il **26%** delle istanze di àmbito amministrativo ha riguardato il **test di ingresso/ammissione** e l'**8%** ha riguardato l'**immatricolazione/iscrizione ai corsi di studio**.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA SERVIZI STUDENTI

Tra queste, le istanze più frequenti hanno coinvolto:

- contestazioni della mancata ammissione al corso di laurea. Tutte conclusesi con un diniego per appurata mancanza di uno dei requisiti/adempimenti/assolvimenti obbligatori richiesti dal bando di ammissione, salvo tre casi in cui la Commissione ha riesaminato la documentazione e accettato la candidatura;
- richieste di deroghe (diversamente motivate) ai termini di iscrizione alle selezioni o di immatricolazione, che si sono inevitabilmente risolte in un rigetto, data la perentorietà delle scadenze.

Tra le **19** istanze aventi ad oggetto il tema della **laurea**, si segnalano 10 istanze con le quali Studentesse e Studenti hanno espresso lamentele circa la nuova cerimonia di proclamazione collettiva adottata, in via sperimentale, da alcuni corsi di laurea a partire dalla sessione di ottobre 2024. La principale critica mossa è stata nei confronti del carattere collettivo della cerimonia, che avrebbe opacizzato il lustro individuale del momento celebrativo.

A riprova della grande attenzione posta da Unibo sul tema, a tutti gli istanti è stata fornita una risposta, a nome del Rettore, direttamente dal Delegato alle Studentesse e Studenti, Prof. Condello, in cui si sono forniti elementi di contesto e motivazioni della scelta, nei termini seguenti: a partire dal 2017 circa, l'Ateneo ha cercato di sopperire alla scelta di alcuni Corsi di Studio, che – sulla base di considerazioni formative e organizzative – hanno deciso di eliminare o depotenziare la discussione pubblica delle tesi e la conseguente proclamazione di fronte ad amici e familiari. Per non far mancare a Studentesse e Studenti questo importante momento conclusivo del loro percorso, l'Ateneo si è fatto carico – in termini finanziari e gestionali – di assicurare una cerimonia finale. Negli anni sono state sperimentate, nei diversi Corsi interessati dal problema, diverse tipologie di cerimonia. Ciascuna tipologia ha presentato svantaggi e vantaggi. In alcuni casi si sono registrati, purtroppo, anche consistenti problemi di ordine pubblico e sicurezza per i presenti, dati i grandi assembramenti di ospiti all'esterno degli edifici.

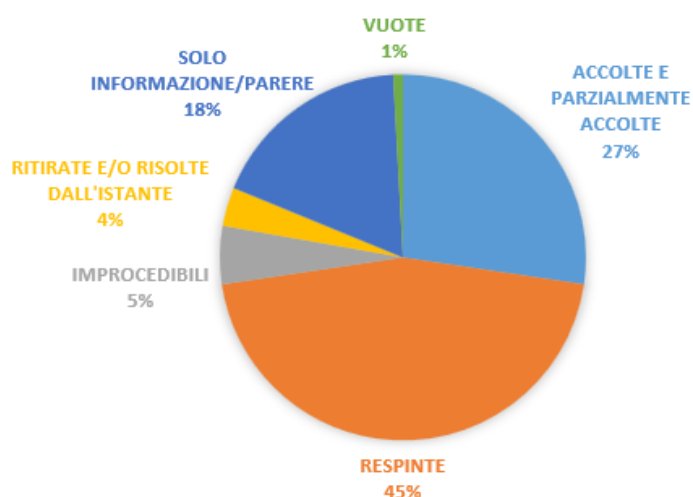
La formula adottata in via sperimentale dall'ottobre 2024 si è volta, al massimo della solennità, nella più ampia e importante sede istituzionale dell'Ateneo, l'Aula Absidale di Santa Lucia, e nelle varie sessioni ha coinvolto circa 1100 laureate e laureati.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA SERVIZI STUDENTI

Esiti àmbito amministrativo

AMMINISTRATIVO	N. ISTANZE	%
ACCOLTE E PARZIALMENTE ACCOLTE	32	27
RESPINTE	53	45
IMPROCEDIBILI	6	5
RITIRATE E/O RISOLTE DALL'ISTANTE	4	3
SOLO INFORMAZIONE/PARERE	21	18
VUOTE	1	1
TOTALE	117	100



Il **45%** delle istanze di àmbito amministrativo è stato **respinto**: 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 neanche il Garante ha potere di intervento o modifica; invece, il **27%** delle istanze ha trovato **accoglimento totale o parziale**, andando a sbloccare, grazie alla tempestiva collaborazione degli uffici preposti, eventuali inceppamenti del sistema amministrativo.

Infine, il **18%** 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.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA SERVIZI STUDENTI

AMBITO DIDATTICO

Istanze pervenute

DIDATTICO	N. ISTANZE	%
esami	35	32
laurea/tesi	14	13
lezioni	14	13
verbalizzazione	12	11
appelli	11	10
tirocini curriculari	11	10
idoneità linguistica	9	8
disabilità	1	1
erasmus/overseas	1	1
tirocini extra curriculari	1	1
TOTALE	109	100

Il **32%** delle istanze di ambito didattico ha riguardato problemi legati al sostenimento degli **esami** e l'**11%** alla loro **verbalizzazione**.

Premesso che per molte delle istanze di questo ambito il Garante non è potuto intervenire direttamente nel rispetto del principio dell'**autonomia didattica** dei docenti, le principali questioni prese in carico hanno riguardato:

- lamentele relative all'**organizzazione degli esami** (date, spostamenti improvvisi, durata e/o modalità della verifica del profitto);
- segnalazioni di **difficoltà nel superamento di alcune prove d'esame**, dovute a reiterate bocciature con conseguenti richieste di cambio canale/docente, nella generalità dei casi di impossibile accoglimento;
- contestazioni del **voto** ottenuto;
- lamentele circa il **ritardo nella correzione** degli scritti o nella **verbalizzazione** dell'esame.

Anche in questi casi, laddove le istanze si sono rivelate fondate, l'intervento del Garante ha sollecitato azioni finalizzate alla risoluzione delle criticità segnalate.

Il **13%** delle istanze ha riguardato invece problematiche connesse al tema della **tesi di laurea**: alcuni Studenti hanno contestato il voto di laurea, altri hanno segnalato problematiche relative alla



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

AREA SERVIZI STUDENTI

calendarizzazione dell'appello, altri ancora hanno lamentato un insufficiente supporto da parte del relatore di tesi.

La stessa percentuale ha riguardato il tema delle **lezioni**: segnalazioni relative a sovrapposizioni, alla distanza delle sedi di lezioni consecutive e ad alcune richieste di lezioni online. A sé stante e degna di nota è la segnalazione collettiva da parte di alcune Studentesse gravide, iscritte al corso di formazione docenti da 30 e 60 cfu. Le Studentesse segnalavano la mancata risposta relativa alla conciliabilità del loro stato con la frequenza del corso. A seguito dell'intervento del Garante e delle Autorità Accademiche, la richiesta si è risolta positivamente con la possibilità per le Studentesse, non solo di portare i neonati a lezione - una volta appurato che le aule erano assicurate anche per i minori ed i neonati -, ma anche con la possibilità, in caso di assenza prolungata, di accordarsi direttamente con il Tutor coordinatore per il recupero delle ore, fermo restando, in linea generale, l'impossibilità di seguire le lezioni a distanza, salva la ipotesi di gravidanza a rischio.

In continuità con l'annualità precedente, anche nel 2024 il **10%** delle istanze ha riguardato invece problematiche connesse al tema degli **appelli d'esame**.

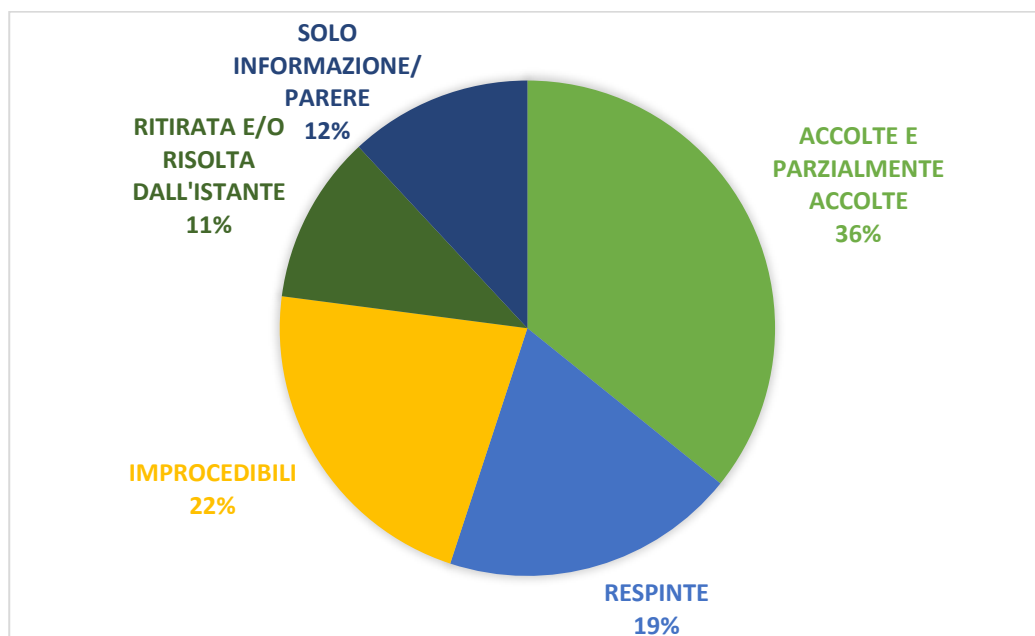
Escludendo le segnalazioni cui non è stato dato seguito e quelle rivelatesi infondate, si riporta un numero estremamente basso di problematiche: quattro Studenti si sono lamentati del fatto che il docente avesse **limitato il numero delle iscrizioni a un appello** e solo due Studenti hanno scritto segnalando la pratica del **salto d'appello**. Per entrambe le problematiche, l'intervento del Garante si è rivelato risolutivo.

Esiti àmbito didattico

DIDATTICO	N. ISTANZE	%
ACCOLTE E PARZIALMENTE ACCOLTE	39	36
RESPINTE	21	19
IMPROCEDIBILI	24	22
RITIRATA E/O RISOLTA DALL'ISTANTE	12	11
SOLO INFORMAZIONE/PARERE	13	12
TOTALE	109	100



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA SERVIZI STUDENTI



Nell'ambito didattico il **36%** delle istanze ha avuto esito **positivo**, mentre quelle con esito negativo si attestano al **19%**. Si segnala soprattutto l'elevato numero di istanze, pari al **22%**, dichiarate **improcedibili** per mancata rinuncia all'anonimato da parte dell'istante. Ciò perché, per i casi in questione, risultava inevitabile – a causa della specificità dei fatti posti a fondamento della istanza – la individuazione del segnalante. Infatti 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 esami o prove finali). La scelta di rivolgersi al Garante è proprio giustificata dal fatto che questo Organo, come la Consigliera di Fiducia e a differenza di tutti gli altri in Ateneo, è capace di tutelare appieno il diritto all'anonimato di chi vi si rivolge e, dunque, di incentivare l'emersione di criticità che diversamente resterebbero in ombra. E 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 già citato Regolamento sul Garante Degli Studenti, che presso il nostro Ateneo ne disciplina funzioni ed attività.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA SERVIZI STUDENTI

ÀMBITO ECONOMICO

Istanze pervenute

ECONOMICO	N. ISTANZE	%
tasse	32	53
benefici Er.Go	18	30
borse di studio ed agevolazioni Unibo	9	15
borse estero	1	2
TOTALE	60	100

Per quanto riguarda l'ambito economico, poco più della metà delle istanze - il **53%** - ha riguardato il tema **tasse e contribuzione studentesca**. Tra queste, in ordine decrescente, si evidenziano le segnalazioni relative:

- alla mancata presentazione dell'ISEE nei termini regolamentari;
- al ritardo nel pagamento delle tasse, con richieste di annullamento della mora;
- al mancato rimborso di tasse non dovute;
- al non riconoscimento della casistica dello studente indipendente;
- all'impossibilità di usufruire della tassa di ricongiunzione una volta attivato l'anno accademico con il pagamento della prima rata;
- all'obbligo di saldare tutti gli insoluti in caso di rinuncia agli studi.

La maggior parte delle istanze di ambito economico, come si vedrà in seguito, non ha tuttavia trovato accoglimento, non potendo il Garante derogare alla normativa nazionale e/o alla regolamentazione interna in materia.

Il secondo gruppo di istanze di ambito economico, pari al **30%**, ha riguardato i **benefici che l'ER.GO - Azienda Regionale per il Diritto agli studi superiori mette a disposizione di Studentesse e Studenti**: si tratta nella quasi totalità dei casi di contestazioni per il mancato accesso ai benefici (borse di studio, alloggi) o per la loro revoca.

In 8 casi la segnalazione inoltrata dal Garante agli uffici competente ha comportato un riesame del caso con accoglimento della richiesta, mentre nei casi 9 restanti l'esito della verifica ha confermato



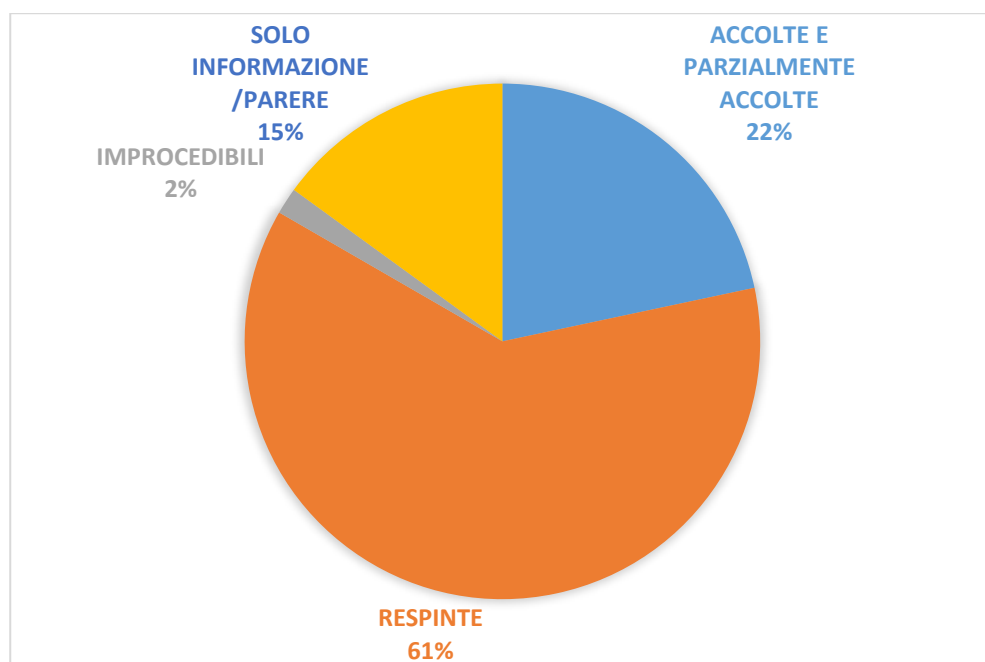
ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

AREA SERVIZI STUDENTI

la correttezza dell'iniziale responso negativo, vuoi per incompletezza documentale, vuoi per mancanza dei requisiti di merito.

Esiti ambito economico

ECONOMICO	N. ISTANZE	%
ACCOLTE E PARZIALMENTE ACCOLTE	13	22
RESPINTE	37	61
IMPROCEDIBILI	1	2
RITIRATA E/O RISOLTA DALL'ISTANTE	0	0
SOLO INFORMAZIONE/PARERE	9	15
TOTALE	60	100



Come emerge chiaramente dal grafico, il **61%** delle istanze di ambito economico sono state respinte e ciò in ragione del fatto che nei casi di:

- 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.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

AREA SERVIZI STUDENTI

Si segnala tuttavia, il consolidamento di un *trend* di crescita, iniziato già nel 2021, rispetto alle istanze che hanno trovato **accoglimento**. Si è infatti passati da un 9% nel 2021, 17% nel 2022, 21% nel 2023, sino al **22%** nel 2024, a riprova del fatto che l'intervento del Garante può portare gli uffici ad una inevitabile verifica approfondita e/o ad un riesame della pratica e ciò, laddove vi siano le condizioni, può esitare in un ribaltamento del primo esito sfavorevole.

ÀMBITO RELAZIONALE

Istanze pervenute

RELAZIONALE	N. ISTANZE	%
docenti	30	75
uffici amministrativi	7	18
biblioteche	2	5
scuola/vicepresidenza	0	0
er.go	0	0
vuote	1	3
TOTALE	40	100

Come anticipato sopra, il **75%** delle istanze relative all'**àmbito relazionale** ha riguardato problemi con il **corpo docente**.

Diverse le principali criticità evidenziate:

- 8 istanze si sono concentrate sullo stesso docente nei confronti del quale sono state sollevate critiche su più fronti: ritardo alle lezioni, irreperibilità nonostante numerose mail di sollecito, mancata verbalizzazione nei tempi previsti. Il Garante ha avviato un'interlocuzione con il Coordinatore del corso e con i responsabili delle attività didattiche, che ha portato alla risoluzione pressoché totale delle problematiche e alla spiegazione dettagliata delle cause oggettive che hanno generato i problemi segnalati;
- alcuni Studenti hanno segnalato aspetti comportamentali dei docenti emersi durante le attività formative e/o gli esami, variamente descritti, a seconda dei casi, come scorretti e non collaborativi o genericamente maleducati, irrispettosi e in alcuni casi addirittura ostili e intimidatori (8 casi in totale: di cui uno di competenza della Consigliera di fiducia; 3 improcedibili per mancato seguito da parte dell'istante; 3 in cui il Garante ha avviato un'interlocuzione con il Coordinatore del corso che ha mediato il conflitto; un caso è stato risolto autonomamente dall'istante);



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

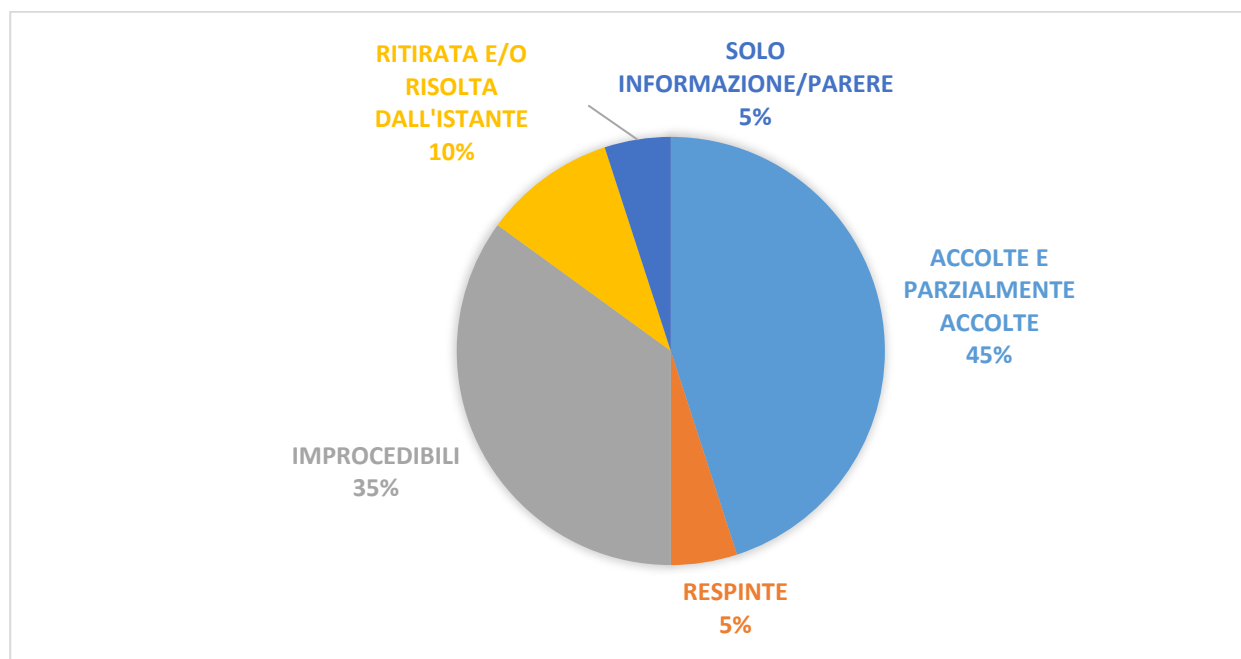
AREA SERVIZI STUDENTI

- in alcune richieste è stata segnalata la mancata risposta dei docenti alle reiterate e-mail inviate per istanze di chiarimenti e/o informazioni.

La restante parte delle segnalazioni - **18%** - ha riguardato le difficoltà della comunità studentesca a relazionarsi con gli uffici amministrativi e il **5%** con il personale delle biblioteche. Si tratta di pochi casi (solo 9) su un totale di 374 istanze, accomunati dalla percezione da parte dell'utenza di avere ricevuto un servizio insoddisfacente/scortese/poco professionale.

Esiti ambito relazionale

RELAZIONALE	N. ISTANZE	%
ACCOLTE E PARZIALMENTE ACCOLTE	18	45
RESPINTE	2	5
IMPROCEDIBILI	14	35
RITIRATA E/O RISOLTA DALL'ISTANTE	4	10
SOLO INFORMAZIONE/PARERE	2	5
TOTALE	40	100





ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

AREA SERVIZI STUDENTI

Per l'annualità 2024, si evidenzia la crescita di ben 20 punti percentuali rispetto al 2023 (**dal 25% al 45%**) di istanze esitate in un parziale o totale **accoglimento**: tale aumento è legato al fatto che 8 delle 18 istanze accolte erano tutte legate allo stesso docente di cui sopra si è scritto. Tuttavia, al di là di questo elemento quantitativo, il *trend* attesta che l'intervento del Garante, nella sua funzione di mediatore imparziale e indipendente, ha facilitato e agevolato il confronto tra le parti, conducendo ad una risoluzione favorevole ed equilibrata del conflitto relazionale.

Come già segnalato per l'ambito didattico, si evidenzia l'elevato numero di istanze relazionali che hanno avuto come esito la **dichiarazione di improcedibilità** o il **ritiro, pari al 35%**; 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 mantenerlo e, dunque, non dare seguito all'istanza, per evitare di compromettere il rapporto con i docenti su cui già insistono criticità, oggettive o percepite.

ÀMBITO INFRASTRUTTURALE

Istanze pervenute

INFRASTRUTTURALE	N. ISTANZE	%
adeguatezza spazi	10	83
igiene	1	8
sicurezza	1	8
TOTALE	12	100

Anche quest'anno, in continuità con le due annualità precedenti, le istanze di ambito infrastrutturale hanno rappresentato una percentuale apparentemente modesta, il **3%** del totale. Di queste la quasi totalità ha riguardato il problema dell'**adeguatezza degli spazi**. Tale difficoltà, al di là del numero delle richieste inserite specificamente in tale categoria, si prospetta in realtà come rilevante e non sempre di agevole soluzione (come accade, invece, quando si risolve con il semplice mutamento delle dimensioni di un'aula). In particolare essa si presenta per i laboratori, ove la disponibilità di posti spesso si esaurisce in modo molto rapido, provocando ritardi nel completamente degli studi e difficoltà per gli Studenti con problemi di lavoro o famigliari.

Sono pervenute lamentele e/o segnalazioni relative a: sovraffollamento delle aule; eccessivo caldo di alcune di esse; condizioni complessive insoddisfacenti di alcune strutture. Tutte le richieste sono state



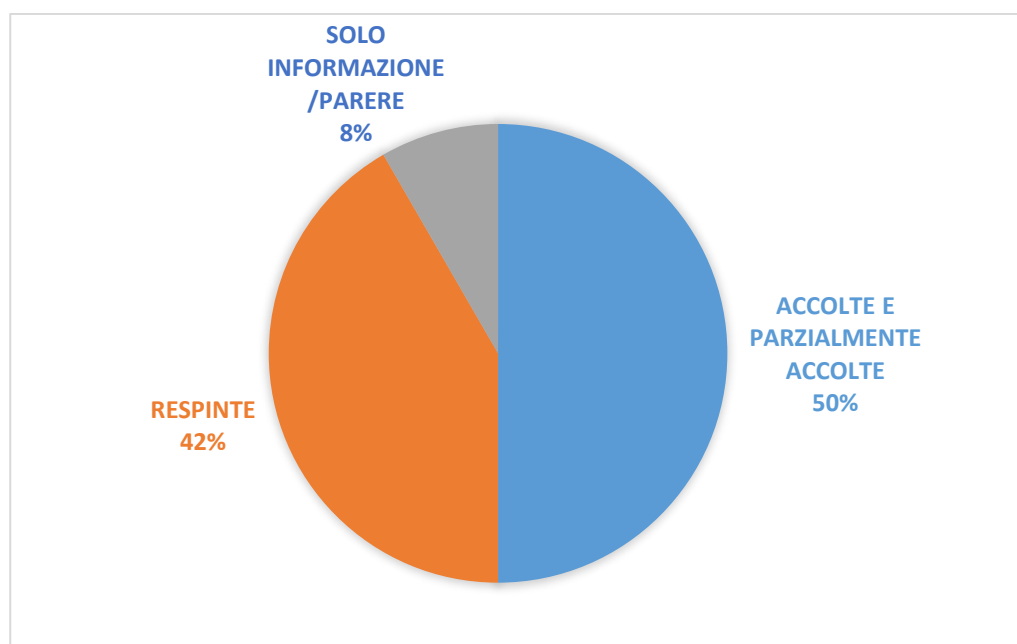
ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

AREA SERVIZI STUDENTI

prese in seria e tempestiva considerazione dalle strutture competenti e, laddove possibile, risolte con immediatezza.

Esiti ambito infrastrutturale

INFRASTRUTTURALE	N. ISTANZE	%
ACCOLTE E PARZIALMENTE ACCOLTE	6	50
RESPINTE	5	42
IMPROCEDIBILI	0	0
RITIRATA E/O RISOLTA DALL'ISTANTE	0	0
SOLO INFORMAZIONE/PARERE	1	8
TOTALE	12	100



In ambito infrastrutturale si consolida il *trend* della crescita delle istanze **accolte**: dal 15% del 2021, attraverso il 39 % del 2022, si è giunti al **50%** di istanze che nel 2023, confermato anche quest'anno. Nel **42%** dei casi, invece, il Garante ha dovuto trasmettere un esito negativo legato, in questi specifici casi, all'infondatezza della segnalazione.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

AREA SERVIZI STUDENTI

SITUAZIONI MERITEVOLI DI PARTICOLARE CONSIDERAZIONE

Tenendo fede a quanto è stato enunciato in premessa e prima di passare agli importanti traguardi conseguiti da Unibo in ambiti di indubbio rilievo per gli Studenti, dei quali si dirà nella parte conclusiva, è utile, a questo punto, enunciare alcune tra le questioni più rilevanti che si sono presentate al Garante, fermo restando quanto già sommariamente indicato nelle parti che precedono.

Un primo argomento che merita di essere trattato è quello relativo alle problematiche di impatto notevole che fanno capo agli Studenti con disabilità e DSA, gestite con attenzione dall'Ufficio preposto - pur nei limiti determinati dalle normative in materia (cui già si è fatto riferimento in relazione ai problemi connessi alla gravidanza) - ed anche, come di qui a poco si esporrà, da Docenti che, in alcune occasioni, hanno mostrato al Garante una particolare attenzione alle vicende di loro allievi particolarmente esposti.

Per quanto attiene ad un esempio rilevante, circa la sollecitudine con la quale ipotesi di questo tipo vengono affrontate, v'è stato il caso di un rappresentante degli Studenti di un Corso che, con encomiabile spirito di servizio, ha segnalato un incidente stradale occorso ad un suo collega ed ha chiesto informazioni sui Servizi disponibili per chi ha una disabilità anche di tipo temporaneo; nell'arco di meno di 24 ore, a seguito dell'immediato intervento del Garante, gli sono state offerte tutte le indicazioni per far beneficiare il compagno, ove ne ricorressero i presupposti, degli ausili necessari.

Un secondo caso, anch'esso risolto in tempi molto brevi (purtroppo in senso negativo), è da menzionare, perché ha consentito di chiarire le ragioni in base alle quali, in alcuni casi, non sia possibile l'attivazione della didattica a distanza. Infatti il protocollo di intervento relativo ad impedimenti temporanei dovuti a patologie – questo era il caso sottoposto all'attenzione del Garante - prevede che si agisca in base a quanto risulta dalla documentazione medica con riferimento sia alla causa dell'impedimento sia (e soprattutto) alla prognosi. L'attivazione della DAD, infatti, richiede un'organizzazione che coinvolge il corso di studi e i titolari degli insegnamenti, per cui non si può agire in tempi brevissimi. Di conseguenza non è efficace per situazioni in cui la persona non può uscire



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

AREA SERVIZI STUDENTI

di casa per una durata limitata (una settimana o poco più) e non possono rilevare eventuali prolungamenti di malattia, se non siano anch'essi di durata congrua. Per questo sono indispensabili prognosi iniziali adeguate, mentre per queste durate brevi viene sovente consigliato dagli Uffici di chiedere del materiale didattico aggiuntivo o la possibilità di un contatto con il docente per approfondimenti ed è soluzione adottata normalmente con soddisfazione degli Studenti e delle Studentesse coinvolti.

Infine, per questa tipologia di problemi di competenza del Servizio Studenti con disabilità e DSA, penso sia utile menzionare un caso relativo ad una richiesta di trasferimento da altra università di uno Studente in gravi condizioni di salute, che gli impedivano di affrontare lunghi viaggi; anche in questo caso nell'arco di pochissimi giorni è giunta la risposta, che ha evidenziato la necessità di superare le selezioni per l'accesso, richieste per il tipo di Corso, cosa impossibile per la già sopravvenuta scadenza del termine per la domanda. Anche in questo caso la celerità con cui il caso è stato definito ha consentito allo Studente di conoscere in tempi rapidi l'esito delle sue richieste e di adottare, quindi, le scelte opportune.

V'è poi una particolare tipologia di disagio, che attiene a serie problematiche psicologiche o, addirittura psichiatriche e che, per molti versi, in taluni casi è di particolare rilevanza. In queste ipotesi si sono rivelate importanti due distinte modalità di intervento. In primo luogo v'è stato il supporto del Servizio di Aiuto Psicologico (SAP) Alma Mater Studiorum -Dipartimento di Psicologia "Renzo Canestrari", che specificamente se ne è occupato, pur nell'oggettiva difficoltà di reperire idonee soluzioni. La seconda modalità di intervento, che si vuole in questa sede particolarmente sottolineare per la sua eventuale utilità generale, è stata quella spontaneamente prestata da singoli Docenti. Senza entrare in particolari, che potrebbero essere nocivi per la necessaria discrezione che deve circondare la vicenda, nel corso del 2024 è giunta una denuncia di fatti apparentemente molto gravi, dalla quale già trasparivano seri indizi di disagio psichico. Nel giro di pochissimi giorni, anche grazie all'autonoma iniziativa di una Docente immediatamente interpellata, è stato possibile comprendere la gravità della situazione e, proprio per la dedizione della Docente - che ha curato direttamente con grande dispendio di tempo ed energie, accompagnate da sensibilità ed attenzione, i rapporti con chi aveva svolto la richiesta - in epoca recentissima si è giunti alla tappa finale in Unibo, che speriamo risolva, quanto meno parzialmente, la situazione. Anche in un altro caso, che il Garante ha potuto



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

AREA SERVIZI STUDENTI

seguire solo parzialmente per il venir meno dei rapporti con chi gli si era rivolto, è emersa l'attenzione di altro Docente ad una situazione analoga. Quello che, comunque, preme di rilevare è che in questi due casi emblematici, proprio per la stessa difficoltà connessa a condizioni psichiche, fortunatamente è stato possibile offrire assistenza a Studenti in difficoltà - malgrado l'elevato numero, la non sempre adeguata disponibilità di mezzi e gli innumerevoli impegni che sovente gravano sui Docenti - e credo fermamente che proprio dai Docenti, con l'aiuto delle istituzioni (universitarie e non) preposte, possa venire un effettivo aiuto per situazioni di disagio psicologico, che, dall'osservatorio del Garante, paiono presentarsi con sempre maggiore frequenza.

Va anche osservato che in questi anni l'Ateneo ha sviluppato anche un'ampia gamma di misure e servizi volti a sostenere Studentesse e Studenti in particolari condizioni personali, fra i quali ricordiamo il Servizio Carriere Alias, e - da ultimo in ordine di tempo - l'innovativa sperimentazione PassoPasso, dei quali ci occuperemo di qui a poco.

Passando ad altre, rilevanti, problematicità, vanno ora considerate le situazioni connesse agli Studenti stranieri, che coinvolgono due aspetti. In primo luogo vanno menzionate le difficoltà relative ai permessi di soggiorno, che hanno in più occasioni coinvolto il Garante, anche negli anni precedenti e che sovente si prospettano di non agevole soluzione, cosicché già tre anni fa si prese contatto con la Questura di Bologna per migliorare il coordinamento; ciò nonostante, la situazione si presenta ancora complessa e fonte di problemi per gli Studenti, malgrado l'impegno profuso dall'International Desk. Si sono così verificati inconvenienti dovuti ai tempi di rilascio dei permessi di soggiorno da parte delle Questure e all'applicazione della normativa nazionale sulla loro rinnovabilità. Per altro verso, gli Studenti internazionali, soprattutto quelli di cittadinanza non-UE, si rivolgono al Garante perché non comprendono che l'accesso alla formazione superiore in Italia, con parità di trattamento rispetto ai cittadini UE, è disciplinato dalla legge italiana, che stabilisce dei requisiti sia per quanto concerne il titolo di studio che il soggiorno in Italia. La normativa è risalente nel tempo e stratificata e non sempre di immediata e chiara applicazione nel contesto attuale, caratterizzato da una grande mobilità degli Studenti internazionali e varietà di situazioni. Per quanto gli uffici dell'Università di Bologna abbiano adottato un approccio flessibile, al fine di consentire l'erogazione dei propri servizi a una platea di utenti più ampia possibile, i casi di diniego sono vissuti come una lesione al proprio diritto allo studio. Gli Studenti internazionali trovano inoltre presso gli uffici dell'Università di Bologna una maggiore



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

AREA SERVIZI STUDENTI

facilità di contatto con gli operatori e si rivolgono ad essi anche per materie che sono di competenza di altre amministrazioni, su cui l'Università di Bologna non ha poteri di intervento, come ad esempio il rilascio di visti e permessi di soggiorno e l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale Italiano.

Altro profilo, che influisce profondamente sulla attività del Garante degli Studenti, è quello relativo al principio della autonomia didattica, che trae la sua nobile scaturigine dall'art. 33 della Costituzione ("l'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento") e altrimenti non potrebbe essere, poiché la libertà di insegnamento è fondamentale diritto di libertà, che viene meno nei regimi totalitari. Ovviamente "autonomia" non equivale ad "arbitrio" tant'è che la stessa Unibo ha dettato, sul tema, il proprio Regolamento didattico di ateneo (D.R. n. 609/2013) oggetto di numerose modifiche, sino all'ultima adottata con D.R. n. 294/2025. In particolare vanno richiamati gli artt. 3 – che è, significativamente, titolato "Autonomia didattica" e disciplina minutamente tutti gli aspetti in cui si svolge l'attività – e 27, che espressamente dispone che gli "studenti sono portatori di diritti riconosciuti e inalienabili, senza distinzione di genere, età, caratteristiche, stato e condizioni personali, appartenenza e provenienza territoriale, convinzioni o orientamenti personali, coerentemente con la Carta dei diritti degli studenti approvata dal Consiglio nazionale degli studenti universitari in data 8/09/2011 per quanto compatibile con i regolamenti di ateneo".

Tali garanzie non consentono tuttavia al Garante, nella normalità dei casi, di incidere su una molteplicità di aspetti che attengono alla didattica. Così accade (come già in precedenza si è accennato) per i non sporadici casi attinenti a ripetute bocciature, a valutazioni che non vengono condivise, a modalità specifiche di esame o di svolgimento delle lezioni, a difficoltà per il superamento di esami (che spesso impediscono, essi soli, il conseguimento della laurea ed hanno talvolta natura trasversale, perché coinvolgono una pluralità, anche molto ampia, di Corsi), ai contrasti inerenti alla stesura della tesi.

Tutto questo non significa certamente che al Garante sia preclusa ogni attività inerente alla didattica, perché molto utile in alcuni ambiti è una sorta di mediazione tra le diverse esigenze che, anche grazie alla collaborazione dei Coordinatori dei Corsi, consente di risolvere le questioni. Così si sono verificati casi di fissazione di appelli straordinari di esame per consentire il deposito delle tesi di laurea, di eliminazione di limitazioni alle iscrizioni agli appelli spesso dovute a problemi di spazio poi risolti, di risoluzione di ritardi nella correzione di esami scritti. Per altri versi l'intervento del Garante serve a



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

AREA SERVIZI STUDENTI

chiarire situazioni dubbie. Così è accaduto sia per contrasti con docenti risolti dagli stessi Studenti tramite il contatto personale consigliato dal Garante, sia per la questione relativa alla possibilità di rifiuto nell'ambito di esami parziali, sollevata al Garante da un Docente (questione risolta nel senso della possibilità di un solo rifiuto nell'intero iter), sia, infine, per problemi circa i tempi di pubblicazione del testo di esame.

Relativamente a tale attività, rivolta alla didattica, continua a costituire presupposto indispensabile il diritto all'anonimato, che gli Studenti ritengono essere presupposto indispensabile (anche se sovente accade che nessuna reazione negativa consegua a quanto da loro esposto ed anzi si riesca a ricostituire un buon rapporto, come accaduto nell'episodio poco sopra ricordato) e che talvolta hanno ritenuto erroneamente fosse esteso anche ai Coordinatori dei Corsi. Come si è già avuto occasione di notare la impossibilità di garantire l'anonimato frequentemente determina la rinuncia al ricorso.

È giunto il momento di passare alle considerazioni che prescindono dai casi concreti ed acquistano ancor più valenza generale.

Pare utile prendere le mosse da quello che è stato lo scorso anno l'incipit della parte finale e che attiene alla mediazione tra pari.

In particolare, nella precedente relazione si era dato conto dell'avvio, nel settembre 2023, del Progetto "University Dispute Resolution – U.d.r.", finanziato dal MUR su fondi PRIN e Next Generation EU e coordinato dalla Prof.ssa Zucconi Galli Fonseca (Ordinaria di Diritto processuale civile del Dipartimento di Scienze Giuridiche) – al cui sito web (<https://site.unibo.it/mediazione-universitaria-udr-prin/it>) si rinvia per ulteriori aggiornamenti. Nell'arco del 2024, le iniziative del Progetto hanno continuato a creare opportunità di fattiva collaborazione e confronto tra varie componenti della comunità accademica sulle tematiche della gestione consapevole dei conflitti nell'Università di Bologna.

Il nucleo essenziale delle attività progettuali si è rivolto alla comunità studentesca. Dopo un primo workshop informativo del 12 aprile 2024, che ha visto un'ampia adesione di Studenti provenienti da circa dieci Dipartimenti dell'Ateneo, oltre 20 partecipanti hanno proseguito con la Masterclass in "Mediazione tra pari". Questa attività chiave del Progetto, che ha portato all'ideazione ed erogazione



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

AREA SERVIZI STUDENTI

del primo percorso formativo in Italia per mediatori delle controversie interne alla comunità studentesca universitaria, è stata curata dall'Avv. Ana Uzqueda (mediatrice, formatrice e professoressa a contratto del Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali) con il supporto delle Dott.sse Carolina Mancuso e Angela M. Felicetti (entrambe assegniste di ricerca presso la cattedra di Diritto Processuale civile). Attraverso 20 ore di formazione, dal luglio al dicembre 2024, i partecipanti alla Masterclass hanno appreso tecniche di comunicazione e altri strumenti concreti per intervenire in situazioni conflittuali ricorrenti tra Studenti, come i conflitti nei gruppi di studio o nelle situazioni di convivenza. L'applicazione delle competenze acquisite è stata resa possibile attraverso la simulazione di casi, dove gli Studenti hanno potuto mettere in pratica le skills necessarie per svolgere con successo il ruolo di mediatore nei conflitti tra pari. Per questa attività, il Progetto U.d.r. è stato riconosciuto come un esempio innovativo di approccio alla didattica nel settore delle a.d.r. e delle cliniche legali e, su invito della Prof.ssa Paola Lucarelli (Ordinaria di Diritto Commerciale dell'Università di Firenze), è stato presentato presso l'Università di Firenze nell'ambito del Convegno inaugurale della decima edizione dell'iniziativa "Mediazioni Fiorentine" (3 ottobre 2024). All'esito del percorso di formazione, nel 2025 gli Studenti e le Studentesse che si prefiggono di assumere il ruolo di mediatori tra pari dell'Università di Bologna, insieme ai membri del progetto, saranno concretamente impegnati nell'implementazione dello "Spazio di mediazione", a partire dalla redazione di un regolamento per il servizio e di un codice etico per i mediatori. Coordinato da personale esperto, lo Spazio vedrà la partecipazione degli Studenti come mediatori e utenti ed è destinato a diffondere nella comunità studentesca un positivo approccio al conflitto. Gli Studenti formati saranno anche impegnati, sotto il coordinamento della Dott.ssa Bianca Di Carlo (dottoranda di Diritto processuale civile), a proseguire nelle attività di sensibilizzazione sul tema della gestione consapevole del conflitto nelle scuole secondarie della provincia di Bologna con l'iniziativa U.d.r. Academy (i primi due incontri si sono svolti il 3 giugno 2024 e il 28 novembre 2024 nell'istituto Veronelli di Crespellano).

All'interno dell'Università di Bologna la riflessione sulla gestione consensuale e consapevole dei conflitti è stata stimolata anche attraverso la diffusione di un questionario, somministrato nel 2024 a oltre 1000 Studenti in tre dipartimenti pilota (Scienze Giuridiche, Scienze Politiche e Sociali e Dipartimento delle Arti). I dati raccolti contribuiranno a mappare i conflitti orizzontali all'interno della comunità studentesca, arricchendo la comprensione delle aree critiche e identificando possibili spazi di intervento. Inoltre, la diffusione del questionario ha innescato una collaborazione con i docenti del



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

AREA SERVIZI STUDENTI

Dipartimento delle Arti, già attivi nel “Gruppo di Lavoro Politiche della Convivenza”, coordinato dal Prof. Gennaro Imbriano (Associato di Storia della Filosofia del DAR).

Parallelamente alle iniziative che hanno coinvolto la componente studentesca, il Progetto U.d.r. ha sviluppato un percorso di ricerca scientifica ricco di approfondimenti sull’istituto giuridico della mediazione e altre forme di giustizia consensuale, anche in chiave comparata. Il Progetto ha ospitato a Bologna la Conferenza internazionale "Group Conflict Resolution" (10-11 ottobre 2024) che ha riunito esperti provenienti da tutto il mondo, offrendo un'occasione per confrontarsi su approcci innovativi nella gestione dei conflitti della comunità universitaria (in particolare presso l’Università delle Scienze Applicate dell’Aja e presso l’Università Complutense di Madrid). La conferenza – che ha inteso approfondire nella prospettiva giuridica e sociologica la gestione delle varie dinamiche di conflitto nelle università – ha ospitato interventi del Garante degli Studenti, in qualità di coordinatore di uno dei panel, e una relazione di Natalie Landau Gibson, Ombuspersion dell’Università di California (UCLA). Infine, la riflessione sull’approccio multilivello ai conflitti della comunità universitaria nell’esperienza bolognese si è tradotta in una pubblicazione open access a firma di Mancuso e Felicetti sulla rivista internazionale Utrecht Law Review, dal titolo “Innovative Approaches to Dispute Resolution in Academia: Insights from the University of Bologna” (<https://utrechtlawreview.org/articles/10.36633/ulr.1022>).

Si segnala infine che, ad oggi, la collaborazione tra il Progetto U.d.r. e il Garante ha portato all’individuazione di un primo caso pilota di conflitto orizzontale, che ha offerto al team di U.d.r. l’opportunità di supportare uno studente attraverso due incontri di conflict coaching. Questa forma di consulenza specifica, offerta in lingua inglese per agevolare la comunicazione con lo studente non madrelingua italiana, ha guidato lo studente nella gestione di situazioni conflittuali connesse alla convivenza con altri Studenti dell’Ateneo. Il caso pilota dimostra la possibile sinergia tra l’attività del Garante e quella degli Studenti e ricercatori impegnati nello “Spazio di mediazione”, e lascia intravedere come, in una prospettiva di lungo periodo, questa iniziativa possa incidere in maniera fortemente positiva sulla comunità studentesca dell’Unibo.

Per proseguire nella trattazione delle questioni aventi carattere più generale relative all’anno 2024, pare utile trattare delle modifiche apportate dal nuovo Regolamento Studenti e, in primo luogo, della possibilità di uscire anticipatamente dal percorso a tempo parziale.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

AREA SERVIZI STUDENTI

Il tema ha formato oggetto delle relazioni degli ultimi anni, cui è opportuno accennare, nelle parti di interesse, per sottolineare l'importanza della modifica.

In particolare si è sempre sottolineato come il c.d. percorso a tempo parziale - noto anche come percorso breve, che consente allo studente, che ha effettuato tale scelta, di completare il proprio corso di studi in un tempo superiore alla durata normale -, rendendo obbligatorio il mantenimento della scelta per almeno due anni, non consentisse allo studente, che avesse superato nel primo anno di corso tutti gli esami previsti per quell'anno, di sostenere anche gli esami del secondo, pur avendo frequentato i relativi corsi. L'impossibilità per lo studente di sostenere nell'anno successivo un numero di esami superiore a quello previsto per il primo anno dal proprio percorso e, soprattutto, di optare per il percorso ordinario prima della scadenza biennale determinava inevitabilmente un periodo di "stallo" certamente non proficuo per la carriera dello studente.

Per tale motivo, oltre alla richiesta di una riflessione degli Organi per un eventuale riesame della disciplina dell'istituto per renderla più flessibile, contemplando, in particolare, la possibilità per lo studente di optare per il percorso ordinario anche prima della scadenza biennale, si chiedeva comunque di consigliare chiaramente agli interessati, anche tramite le istruzioni offerte on line, di effettuare la scelta negli anni successivi al primo, dopo aver verificato se sussistesse realmente l'esigenza prospettata.

Infine, nella relazione dello scorso anno si scriveva: *"Rimane certamente fondamentale l'informazione precisa ed in grado di rendere lo Studente avvertito del rischio ... , 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"*.

L'auspicio si è realizzato e nel Regolamento Studenti, in vigore dal 30/10/2024 (Decreto Rettorale n° 1989/2024 del 25/10/2024) è espressamente disposto all'art. 19 comma 3° quanto segue: "In deroga ai requisiti previsti dal comma 1, lo studente che ha conseguito tutti i CFU previsti dal proprio piano di studi, considerati in relazione al proprio anno di iscrizione, può rinunciare al percorso parziale



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

AREA SERVIZI STUDENTI

rientrando nel percorso normale”. In questo modo, attraverso il pieno conseguimento dei crediti e disponendo termini ben precisi per l’ottenimento del risultato che consente la rinuncia (“4. Lo studente che intende rinunciare deve dimostrare il possesso del requisito previsto dal comma precedente all’atto di presentazione della domanda. La domanda di rinuncia va presentata entro l’ultimo giorno utile per procedere all’iscrizione con mora all’anno accademico successivo e non oltre il primo anno accademico di ammissione al percorso a tempo parziale.”), accompagnati dalla regolarizzazione contributiva (“5. L’accoglimento della domanda di rinuncia comporta l’obbligo di versare il conguaglio delle contribuzioni studentesche, calcolato come differenza tra il versato e il dovuto per l’analoga posizione a tempo pieno.”) e dalla non reiterabilità della domanda (6. Lo studente che si avvale della facoltà di rinuncia di cui ai commi da 3 a 5 del presente articolo, non può presentare nuova domanda di accesso al percorso a tempo parziale nel corso della propria carriera universitaria.”) si è regolamentata in maniera completa la questione, ponendo anche limiti utili ad evitare un eccessivo aggravio delle Segreterie. Tale soluzione è ascrivibile anche alla fattiva collaborazione prestata dal Cesia che, di concerto con gli Organi accademici, ha operato delle migliorie informatiche, che rendono meno complesso il passaggio da tempo parziale a tempo normale, mentre altre modifiche, concordate con le Segreterie Studenti, sono in fase di elaborazione per migliorare ulteriormente il sistema ed evitare problemi.

Deve immediatamente aggiungersi che la stessa novità costituita dal Regolamento rappresenta un notevole miglioramento rispetto al passato, anche grazie alla fattiva collaborazione di varie strutture (Aree Formazione e Dottorato -AFORM, Service Area Medica-SAM, Campus Cesena-ACCE, Campus Forlì-ACFO, Campus Ravenna-ACRA e Campus Rimini-ACRN).

Infatti, si è voluto assicurare un testo più chiaro ed accessibile attraverso una redazione che ha recepito le modifiche statutarie e conferito una struttura più ordinata, includendo norme specifiche ed eliminando norme sostituite nel tempo (come accadeva per quelle di carattere disciplinare), evitando ambiguità sulla attuale loro vigenza.

Il nuovo Regolamento Studenti è suddiviso in 5 parti: la prima (artt. 1-3) dedicata alle disposizioni generali e, in particolare, alla definizione dello status di studente; la seconda (artt. 4-22, la più estesa) alla carriera con una suddivisione in due capi, dedicati, il primo, alla iscrizione e immatricolazione (in questo rientra il richiamato art 19 sul percorso a tempo parziale, mentre rilevanti sono anche gli artt. 8, che si occupa della contemporanea iscrizione ex L. 12 aprile 2022 n. 33 e Decreti attuativi e che



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

AREA SERVIZI STUDENTI

stabilisce una disciplina dettagliata, e 14, che si occupa delle Credenziali istituzionali e della posta elettronica istituzionale, mentre l'art.15 attribuisce valenza esclusiva alla tessera magnetica in sede di esame, dato certamente rilevante, come meglio si dirà, per le carriere alias), mentre il secondo si occupa delle modalità di frequenza e di svolgimento delle attività formative; la terza parte dispone in merito alle modifiche della condizione di studente ed è anch'essa suddivisa in capi a seconda che si tratti di modifiche interne all'Ateneo o esterne (si veda in particolare l'art. 26 che contiene nuove ipotesi di sospensione degli studi emerse nella pratica come ad esempio il servizio militare obbligatorio nello stato di origine, lo svolgimento del servizio civile universale o del servizio di volontariato europeo); la quarta concerne i diritti e i doveri degli Studenti; la quinta e ultima detta le norme transitorie e finali con l'esplicito rinvio al D.lgs. 62/2024.

Nello stesso ambito di sostegno ad alcune categorie di Studenti, nel quale si collocano le modifiche apportate dal nuovo Regolamento Studenti al percorso parziale, vanno a questo punto prese in considerazione le misure adottate dalla delibera del Consiglio di Amministrazione del 23/07/2024, (repertorio n. 625/2024) a sostegno degli Studenti lavoratori. Anche per essi questo Garante aveva sottolineato la rilevanza della ricerca intrapresa da Unibo su tutta la popolazione studentesca, tramite l'invio di un questionario, la cui analisi ha poi condotto, nella richiamata delibera, al riconoscimento dello status di studente lavoratore. Sono state così definite le seguenti misure a favore di tutti coloro cui tale qualità viene riconosciuta e comuni a tutti i corsi di studio: a) colloqui dedicati con il docente in modalità telematica; b) flessibilità nelle date degli esami, variabili sulla base delle caratteristiche organizzative del Corso di Studio; lo studente deve contattare il docente titolare dell'insegnamento almeno 14 giorni prima della data dell'esame, fornendo tutte le informazioni necessarie: verranno indicati una data o un orario alternativi o saranno suggerite le soluzioni compatibili con quanto i singoli Corsi di Studio possono offrire; c) servizi di tutorato dedicati per attività di supporto peer to peer. La stessa delibera prevede poi la possibilità per i singoli Dipartimenti di adottare, di propria iniziativa, ulteriori misure di supporto alle Studentesse e agli Studenti-lavoratori. Per l'anno accademico 2024/25 è stato possibile presentare domanda in due momenti (dal 4 settembre al 4 ottobre 2024 con 1.109 domande e dal 19 dicembre 2024 al 31 gennaio 2025 con 856) con la necessaria documentazione, attestante l'attività lavorativa svolta (lavoro subordinato, art. 2094 c.c.; rapporto di lavoro coordinato continuativo; l'esercizio dell'attività di impresa art. 2082 c.c.; l'esercizio



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

AREA SERVIZI STUDENTI

di un'arte o di una professione, art. 2222 c.c.) per almeno 3 mesi, con un impegno di almeno 4 ore la settimana ovvero per non meno di 30 giornate lavorative nei 12 mesi antecedenti alla scadenza dell'avviso.

Sempre con riferimento agli strumenti di sostegno riconosciuti agli Studenti, nel 2024 è stato stipulato un Protocollo di Intesa tra ER.GO e le Università di Bologna (su delibera del Consiglio di Amministrazione con parere favorevole del Consiglio degli Studenti in data 18/04/2024 e del Senato Accademico il 23/04/2024), di Ferrara, di Modena e Reggio Emilia e di Parma, protocollo che propone in via sperimentale alcune misure per il diritto allo studio universitario destinate a Studenti e Studentesse caregiver (residenti in Emilia Romagna), sulla base della definizione della legge 27 dicembre 2017 n. 205, anche se, in fase di prima applicazione, il Protocollo prevede di considerare quella, più ampia, contenuta nella Legge regionale n. 2 del 28 marzo 2014. In tale accordo, della durata di tre anni, sono previsti impegni comuni, accanto a quelli specifici di ER.GO e dei singoli Atenei. In particolare, tutte le parti si impegnano a fornire servizi di orientamento per le scuole superiori, presa in carico tramite colloqui degli Studenti interessati, predisposizione di una pagina informativa dedicata e di materiale per i canali social, condivisione di informazioni. ER.Go, poi, si impegna a fornire nel corso dell'anno accademico 2024/25 un servizio di ristorazione, periodi di permanenza nelle residenze di ER.GO, libera fruizione delle sale studio, servizio di ascolto e di supporto nello studio, contributo in denaro fino a un massimo di euro 2.000,00 ciascuno, per un importo complessivo di euro 30.000,00. I singoli Atenei, compresa Unibo, oltre alle agevolazioni economiche già eventualmente previste, si obbligano a predisporre percorsi flessibili, fornitura di materiali didattici, servizio di tutorato, eventuali contributi finanziari per bisogni specifici. È prevista una commissione paritetica, composta da un rappresentante di ER. GO e di uno per ciascun Ateneo, con il compito di giudicare ed assegnare le provvidenze.

Come è evidente si tratta di impegni rilevanti, sia pure assunti in via "fortemente sperimentale" (secondo quanto espressamente scritto nel Protocollo) e nei limiti delle risorse disponibili, che prevedono anche l'impegno a monitorare la situazione e a coinvolgere gli istituti scolastici regionali per far conoscere tali opportunità e far emergere, già prima dell'iscrizione universitaria, eventuali necessità meritevoli di aiuto. Infine, si sta attuando una indagine conoscitiva sulla popolazione studentesca dell'Ateneo di Bologna per rilevare le caratteristiche e le esigenze delle Studentesse e



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

AREA SERVIZI STUDENTI

degli Studenti caregiver, con particolare riferimento alle misure considerate importanti per ridurre le difficoltà che incontrano durante gli studi.

Lo scorso 10 dicembre è scaduto il termine per presentare domanda per l'anno accademico 2024/2025 e le domande da parte di Studentesse e Studenti iscritti all'Alma Mater Studiorum - Università di Bologna sono state 19, di cui 11 sono state accolte.

Va fatta ora menzione del progetto "PassoPasso", che nasce come iniziativa volta a supportare Studenti e Studentesse che hanno subito blocchi o rallentamenti nel corso della propria esperienza universitaria. A differenza di altre iniziative proposte dall'Ateneo, la peculiarità del progetto consta nella ricerca attiva delle persone in queste situazioni di blocco. Studenti e Studentesse vengono prima contattati/e via e-mail e, successivamente – a meno che non comunichino la loro mancanza di interesse – attraverso contatti telefonici informali. I primi contatti mirano a inquadrare le specifiche situazioni, comprendere le ragioni e la natura del blocco o del rallentamento, e sondare quali possibili strategie possono essere messe in atto per facilitare una ripresa agli studi. In seguito, i temi emersi nel corso dei primi contatti telefonici possono essere approfonditi attraverso colloqui individuali da svolgersi in presenza o online. In questo processo – che rappresenta un'analisi del bisogno – si tenta di individuare i fattori principali che contribuiscono a generare le difficoltà delle Studentesse e degli Studenti, le quali possono essere di natura didattica, psicologica, motivazionale, sociale, di apprendimento, di orientamento, di conciliazione tra vita, lavoro e studio. A partire dai bisogni individuati, il progetto "PassoPasso" si propone di supportare, direttamente o indirettamente, gli Studenti e le Studentesse: direttamente attraverso un massimo di 5 colloqui di supporto, indirettamente attraverso l'attivazione di altri servizi e risorse presenti all'Università di Bologna. Il progetto, in un primo anno di sperimentazione e messa a punto, ha coinvolto i Corsi di studio di ingegneria e architettura; sono 132 gli Studenti e le Studentesse che hanno risposto alle sollecitazioni, e 53 di loro, a 6 mesi di distanza, hanno ripreso il loro percorso di studio. Per il prossimo anno accademico il progetto verrà esteso ad altri 10 corsi di studio di altre aree. Si tratta, come è evidente, di un tentativo di grande interesse e che potrà portare a sviluppi notevoli, se e quando potrà essere esteso ad un numero notevole di corsi, come è dimostrato dal rilevante successo riscontrato nei Corsi di approccio, giustamente, ad avviso dello scrivente, scelti tra i più impegnativi.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

AREA SERVIZI STUDENTI

Come già accaduto lo scorso anno, pare utile avviarsi alle conclusioni occupandosi delle novità in materia digitale e, più in generale, di comunicazione. In proposito va osservato che in epoca recente (27 marzo 2025) il Consiglio di Amministrazione di Unibo, richiamato il Piano Strategico di Ateneo 2022-2027 (approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione rep. 525 del 03/08/2022) ha preso atto “della strategia di comunicazione e informazione attuata dal 2022 a oggi e della pianificazione futura”. La relazione istruttoria evidenzia che “(l’) Università di Bologna, attraverso le sue attività di informazione e comunicazione, costruisce relazioni con i suoi stakeholder (studenti potenziali, famiglie, studenti iscritti, alumni, cittadinanza, mondo delle imprese e dei professionisti, stampa nazionale e internazionale, enti e istituzioni, personale docente, ricercatore, tecnico e amministrativo), favorisce la conoscenza dell’istituzione, delle sue attività e dei suoi servizi, contribuisce al suo posizionamento e alla sua immagine a livello locale, nazionale e internazionale, anche attraverso una chiara affermazione dei propri valori”. Dunque, nell’ambito del piano strategico 2022-27 la comunicazione assume particolare rilievo con la necessità di adeguamento “al mutato contesto nazionale e internazionale in cui operano le università pubbliche italiane, oggi molto competitivo”, adeguamento indispensabile per il conseguimento degli obiettivi fissati. A tale scopo è stato predisposto un piano particolareggiato, allegato alla richiamata relazione, che analizza la comunicazione e l’informazione sulla inclusione e sulla sostenibilità, rivolte agli Studenti, al contesto sociale, ai corpi docenti/tecnici/amministrativi, alle strutture di Ateneo. Il punto di partenza è la necessità di adeguamento immediatamente sopra richiamata, determinata, in particolare, dal calo demografico in Italia con invecchiamento della popolazione e riduzione del bacino di utenza e dalle caratteristiche specifiche delle nuove generazioni (“la GenZ”), che presentano forti fragilità e desiderio “di affermare i propri valori nella quotidianità (parità di genere, lotta alle disuguaglianze sociali, diritti civili, lotta al cambiamento climatico)” con linguaggio nuovo di comunicazione anche per effetto della travolgente innovazione tecnologica, che rende necessari nuovi strumenti, ma che deve anche considerare “i vincoli normativi a cui le Pubbliche Amministrazioni devono attenersi in tema di comunicazione, informazione, pubblicità, privacy, bilancio e regole di spesa; vincoli che possono rendere difficile, per le Università pubbliche, competere su un piano di parità con università private e telematiche”, che ancor oggi, a parere dello scrivente, si trovano ad agire al di fuori di stringenti dati normativi. Il documento passa poi a descrivere i principi e le strategie relative alla comunicazione con riferimento ai Principi cardine dettati dal Piano strategico (“Rafforzare il nostro



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

AREA SERVIZI STUDENTI

carattere di Università pubblica, autonoma, laica e pluralistica”, “Promuovere lo sviluppo di tutti i campi del sapere, il loro reciproco dialogo e le loro ricadute formative”, “Incrementare il senso della nostra responsabilità sociale in tutte le attività”, “Favorire in ogni ambito l’applicazione dei principi di equità, sostenibilità, inclusione, rispetto delle diversità”), indicando poi gli obbiettivi da perseguire (tramite il richiamo ai 50 obiettivi indicati nel Piano) e all’interno di essi le singole azioni, anch’esse richiamate con tale riferimento.

Non è certamente questa la sede per riportare compiutamente tale piano particolareggiato, che si sviluppa in ben 59 pagine, ma pare utile richiamare alcuni tratti specificamente riferiti agli Studenti. In particolare viene descritta la nuova strategia di comunicazione loro rivolta, sviluppata attraverso un percorso articolato in diverse fasi: “analisi dei bisogni informativi della GenZ, valutazione dell’efficacia degli strumenti esistenti e mappatura bottom-up degli ambiti di miglioramento”, superando “la frammentazione dei canali comunicativi”, adeguando “il linguaggio istituzionale ai nuovi codici comunicativi digitali” con “una maggiore chiarezza nei bandi e avvisi di ammissione ai corsi di studio”, aspetto, quest’ultimo, di fondamentale importanza, perché ancor’oggi sono presenti in numero non esiguo ricorsi al Garante dettati dalla cattiva comprensione, soprattutto da parte degli Studenti internazionali. A tutto ciò sovrintende un Tavolo Comunicazione, presieduto dal Prof. Condello che ricopre i due incarichi di Delegato del Rettore alla comunicazione istituzionale e di Delegato alle Studentesse e Studenti, ed è coordinato dal Settore Comunicazione e Settore Portale e Progetti web; a far tempo dal 2022 si riunisce 10 volte all’anno con una adesione attuale di 120 persone appartenenti ai vari servizi amministrativi e, superata la prima fase di raccolta dati e di studio, oggi condivide progetti anche futuri, indicazioni provenienti dai vertici di Ateneo, analisi dei risultati, ed ha creato condivisione e consapevolezza con definizione dei ruoli e delle attività congiunte con una visione di insieme sul percorso dello Studente, creando anche una comunità pratica su comunicazione e informazione verso gli Studenti e incentivando un maggiore dialogo tra Aree, Settori, Uffici.

Certamente utile è riportare qui il piano di azione realizzato nel periodo 2023/24 :

- “1. ridefinizione della strategia dei canali social istituzionali
2. revisione contenuti della home page del portale unibo.it;
3. riscrittura dei bandi di accesso ai corsi di studio
4. semplificazione degli indirizzi e-mail degli uffici e creazione di alias



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

AREA SERVIZI STUDENTI

5. nuove strategie di promozione dei bandi di accesso ai corsi di studio
6. ripensamento della logica di fruizione dei bandi su web (portale e siti CdS)
7. revisione dell'impostazione della pagina "Iscriversi al corso"
8. miglioramento della fruizione delle informazioni sui TOLC
9. revisione contenuti del catalogo dei corsi di studio sul portale unibo.it.
10. ripensamento della logica di fruizione dei contatti sui siti di corso di studio
11. valorizzazione della dimensione orientamento nei contenuti web (portale unibo.it, siti di corso di studio)
12. uniformità delle denominazioni delle procedure e del linguaggio utilizzato sui siti, anche in ottica inclusiva
13. revisione della newsletter dedicata agli studenti iscritti
14. definizione format video di promozione dell'offerta formativa
15. aumento della visibilità dei servizi studenti (es, multicampus, servizio disabilità e dsa ecc.) in ottica multicanale (social, web, newsletter, ecc.)
16. disegno di nuovi flussi di comunicazione interna all'ateneo che agevolino la diffusione delle informazioni per gli studenti
17. conferma del ruolo del Tavolo della comunicazione e informazione studenti come strumento trasversale di allineamento tra le aree e uffici coinvolti."

Di una parte di tale attività, soprattutto per quanto riguarda il portale ed i canali social si è dato conto nella relazione dell'anno scorso.

Un secondo aspetto che merita di essere in sintesi richiamato, con riferimento al piano particolareggiato, è quello relativo alla "(r)evisione dei testi dei bandi e degli avvisi di ammissione ai corsi di studio di I, II ciclo e ciclo unico" volta a consentire una migliore scelta del corso di studi, anche attraverso "una maggiore notorietà e trasparenza dei processi decisionali e delle procedure istituzionali, a partire dalle attività degli Organi Accademici", aspetto anche questo fondamentale, in considerazione delle difficoltà evidenziate anche dalle richieste rivolte al Garante (oltre che ai servizi di front office dell'Ateneo) circa la comprensione delle procedure, della terminologia e delle informazioni essenziali per l'accesso ai corsi e ai TOLC. In tale ottica sono molto rilevanti modelli standard condivisi e semplificati, con l'indicazione delle informazioni essenziali e l'eliminazione di quelle superflue con un ordine temporale delle procedure ed evidenziazione delle informazioni più



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

AREA SERVIZI STUDENTI

rilevanti anche con riferimento agli Studenti internazionali, giungendo per questa via “alla realizzazione di un nuovo modello di bando di ammissione ai corsi a numero programmato con TOLC, già applicato dall’Anno Accademico 2024/25, e di un nuovo modello di Avviso di ammissione ai corsi di laurea magistrale a libero accesso con verifica della personale preparazione, applicato per l’Anno Accademico 2025/26, in italiano e in inglese.” Si deve anche in questa sede ribadire l’assoluta rilevanza di tali risultati e la necessità che le attività proseguano per conseguire una informazione semplice e completa su questi temi essenziali, anche attraverso una costante verifica di soddisfazione dei destinatari.

Altro aspetto che merita di essere sottolineato, sempre con riferimento al piano particolareggiato, è quello relativo alla strategia adottata in materia di social media, che, per quanto attiene agli Studenti, si è rivolta a Instagram @unibo, che “è diventato il canale che accompagna la comunità studentesca dell'Università di Bologna durante tutto il percorso di studio”, Telegram “che è il nuovo canale in cui studentesse e studenti iscritte/i ricevono ogni settimana avvisi, novità, memo e scadenze da non dimenticare, informazioni su bandi, servizi e opportunità” e, infine, “il nuovo canale Tik Tok di orientamento in ingresso” (@joinunibo), rivolto a potenziali studenti e a matricole. Anche per essi sono stati identificati gli obiettivi strategici, gli elementi anche, formali, idonei a identificarli all’interno del sistema. Così Instagram fornisce “informazioni chiare e accessibili su servizi”, “orientamento e supporto continuo, per muoversi con sicurezza tra servizi, attività extracurricolari ed esperienze internazionali”, crea “uno spazio di condivisione e appartenenza” con possibilità di “essere ascoltati e vedere rappresentata la diversità che caratterizza l’Ateneo”. Il canale è in forte crescita per copertura/account raggiunti gli 8,7 milioni (+69,6%), i follower sono 165.313 (+35.287), i “clik al link in bio 243.348 (+454,7%), le interazioni 124.646 (+100%), visite al profilo 2,1 milioni (+29,8%), raggiungendo il primo posto per numero di follower tra le Università italiane. Il Canale Telegram di Ateneo @Unibo_Official è “Il bollettino informazioni per la comunità studentesca a portata di smartphone”; aperto nel 2023 (ed anche di ciò si diede conto nella precedente Relazione), nel 2024 ha conseguito gli obiettivi fissati (gli iscritti sono 26.846, +46,2% rispetto all’anno precedente; la percentuale degli Studenti è passata dal 21,8% al 31,9% nel corso del 2024). Infine, il Canale TikTok @JoinUnibo è il canale di orientamento destinato a tutti coloro che possono essere futuri Studenti a prescindere dalla loro condizione attuale, favorendo una scelta consapevole e informata anche con i messaggi che, attraverso interviste, gli Studenti più anziani rivolgono ai più giovani, che si trovano in



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

AREA SERVIZI STUDENTI

condizione di scegliere, indicando le procedure, mostrando curiosità, sfatando miti, risolvendo dubbi. Nei dodici mesi di attività ha raggiunto “7.110 follower, 11 milioni di visualizzazioni dei post e 9,3 milioni di spettatori totali, 67mila mi piace, 42mila visualizzazioni del profilo, 2.316 condivisioni, 2.997 commenti.”

La strategia di comunicazione si sviluppa anche su molte altre vie (video, campagne di promozione, newsletter, la campagna “L’università non ti cambia la vita. O forse sì”, LinkedIn, e così via), e si occupa di argomenti molto interessanti (come ad esempio la trasparenza delle delibere degli organi e il relativo coinvolgimento del personale amministrativo e dei docenti tramite la newsletter, recapitata in media a 14.476 persone), ma pare utile soffermarsi in questa sede, che si occupa specificamente della componente studentesca, su alcuni aspetti finali, rimandando per il resto alla lettura del Piano. Così è rilevante richiamare la revisione della strategia in materia di borse di studio e agevolazioni, tramite un sito rivisto nel novembre 2024 ed in ulteriore evoluzione, per rispondere alla esigenza di migliorare l’accesso alle informazioni su bandi, gare e concorsi, anche attraverso un nuovo motore di ricerca che agevoli le scelte anche attraverso una efficiente traduzione in inglese.

Anche la strategia web dei Siti di Corso di studio è stata modificata, rivedendo pagine molto importanti per gli Studenti, quali, "Iscriversi al corso" (semplificando i passi da compiere e aggiornando i contenuti), i "Contatti" (organizzandoli e chiarendo i ruoli), "Esplora il corso", anche in questo caso migliorando la comunicazione, la chiarezza e “l’esperienza utente complessiva”.

Vanno inoltre considerate le iniziative in tema di campagna di comunicazione relativa allo Sportello antiviolenza, attivo al Campus di Ravenna con funzione multicampus per tutte le componenti Unibo, al fine di far conoscere lo sportello dedicato e di contribuire “al riconoscimento, alla prevenzione e, quando necessario, alla denuncia di comportamenti inaccettabili nei nostri luoghi di studio e di lavoro.”. Il servizio è stato inaugurato a maggio 2024, è gratuito, anonimo, ed è gestito da personale esterno ad Unibo con colloqui individuali di ascolto, sostegno, informazione e confronto nel caso del verificarsi di episodi di discriminazione.

Infine va menzionato quanto operato in tema di comunicazione sulla dimensione di genere e sulla diversità (nel cui ambito si collocano anche le questioni LGBTQIA+), promuovendo una cultura dell'inclusione (utilizzando i canali social di ateneo come Instagram @unibo e TikTok @JoiningUniboUniversitari), la conoscenza del servizio della carriera alias e dello Sportello universitario antidiscriminazione LGBTQIA+. In particolare, la campagna pubblicata su Instagram e Telegram di



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

AREA SERVIZI STUDENTI

Ateneo con il titolo Pride Month. Giugno – Luglio 2024. KPI ha avuto 68.223 visualizzazioni, 696 likes, 78 commenti e 47 save, mentre la pubblicazione di post e reels sul servizio della carriera alias, con testimonial che l'hanno attivata. Giugno – Novembre 2024 ha avuto 65.723 visualizzazioni, 663 likes, 14 commenti, 18 save. Tali dati complessivi evidenziano un successo per la diffusione, i commenti ed i salvataggi operati.

Per concludere, è utile a questo punto occuparsi del tema delle carriere alias (dedicate a chi abbia intrapreso un percorso di affermazione di genere o non si riconosca nel genere attribuito alla nascita), che ha formato oggetto di un attento studio dal titolo “Il servizio carriere alias dell’Alma Mater Studiorum – Università di Bologna. Prospettive e strumenti di sviluppo partecipativo”, curato dalla Dottoressa Deborah Graziano (che fra le molte e delicate competenze copre anche le funzioni di segreteria del Garante e cura lo Sportello alias), nell’ambito del “Corso di perfezionamento in Gender Equality Management: promuovere la parità di genere nelle istituzioni pubbliche e private”, dal quale emerge che nell’anno 2023 (i dati si riferiscono a tale epoca) “degli 86 atenei statali e non statali italiani indagati, 63 hanno ormai adottato le carriere alias (il 73%) e di questi 32 hanno aperto le carriere alias anche a personale docente e non docente (il 51%)” (ibidem pag.7). Si tratta dunque di un fenomeno già generalizzato nell’ambito della Università italiane e che si sta sempre più sviluppando, se si pensa che all’interno dell’Alma Mater si è passati dai 2 casi del 2017 a un totale, ad oggi, di 266 carriere alias, con 160 carriere accademiche attive. Ciò è dovuto non solamente alla “sempre più diffusa sensibilità e familiarità delle nuove generazioni con il tema dell’identità di genere”, ma anche alla “adozione da parte dell’Alma Mater delle Linee Guida raccomandate dalla CRUI” con la delibera del Consiglio di Amministrazione del 29 settembre 2021 (ibidem, pag.10), grazie alla quale l’Ateneo ha adottato il principio di autodeterminazione di genere come fondamento delle carriere alias, permettendo di accedere al servizio senza l’obbligo di presentare diagnosi mediche o perizie psichiatriche.

Da allora l’Ateneo - in linea con i principi di equità, rispetto della diversità e inclusione che guidano il Piano Strategico 2022-2027- , si è impegnato in un assiduo lavoro di miglioramento e ampliamento del servizio, che non prevede solo la possibilità di adottare un'identità elettiva all’interno dell’Ateneo per tutte le attività ordinarie che caratterizzano la vita studentesca, ma anche - grazie a una serie di accordi con Enti partner- di mantenerla nei rapporti con l’Azienda Regionale per il Diritto agli studi



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

AREA SERVIZI STUDENTI

superiori ER.GO, con il CUSB – Centro Universitario Sportivo Bologna e con TPER e Start Romagna, per quanto concerne il trasporto pubblico.

Ulteriore e recente sviluppo del servizio, si è avuto con la Delibera del Consiglio di Amministrazione del 29/10/2024 (repertorio n. 788/2024), con cui è stata formalizzata – con avvio del servizio in forma sperimentale il 01/01/2025- la possibilità per tutto il personale di Ateneo di usufruire di una carriera alias, attraverso:

- 1) l'adozione di nuove Linee Guida per la gestione delle carriere alias in sostituzione delle vigenti;
- 2) l'adozione di un Accordo di riservatezza specifico per il personale d'Ateneo;
- 3) l'individuazione di uno sportello unificato di Ateneo per la gestione delle carriere alias di tutta la comunità universitaria;
- 4) l'erogazione di servizi minimi come da CCNL comparto Istruzione e Ricerca (art. 21 CCNL triennio 2019 - 2021 del 18.01.2024), ovvero: rilascio badge con dati elettivi e modifica email istituzionale, eventuale targhetta sulla porta d'ufficio eventuali tabelle di turno orari esposte negli spazi comuni, eventuale divisa di lavoro corrispondenti al genere di elezione, possibilità di utilizzare spogliatoio e servizi igienici neutri rispetto al genere, se presenti, o corrispondenti all'identità di genere della persona richiedente.

Siamo così giunti al termine di questa Relazione, che in qualche misura vorrebbe anche essere una sorta di punto di riferimento intermedio sotto il profilo temporale della importante funzione assolta dallo scrivente, come si è già accennato nell'incipit. Certamente le problematiche connesse alla componente studentesca di Unibo non sono risolte, né potrebbero esserlo (si pensi agli alloggi, agli spazi, alle risorse e così via, riferiti ad una platea di oltre 90.000 giovani), ma certamente alcune tra le problematiche più rilevanti sono state prese in considerazione dagli Organi accademici, altre sono in via di soluzione e certamente l'Ufficio del Garante in tutte le sue componenti prosegue nel suo impegno giornaliero per fornire un fattivo contributo.