



---

**Il Garante degli Studenti**

**RELAZIONE**

***sull'attività svolta dal Garante degli Studenti nel periodo  
dal 1° gennaio al 2 dicembre 2015***

***(art.15 comma 2 dello Statuto di Ateneo emanato con D.R.  
n.1203 del 13 dicembre 2011***

***e***

***art. 7 commi 1 e 3 del Regolamento sul Garante degli Studenti  
emanato con D.R. n. 149 del 7 dicembre 2012).***

***Dicembre 2015***



---

## **Il Garante degli Studenti**

La presente relazione attiene all'attività svolta da questo Ufficio nel periodo ricompreso tra il 1° gennaio e il 2 dicembre 2015 e viene redatta in ottemperanza al disposto di cui all'art. 15 comma 2 dello Statuto di Ateneo emanato con D.R. n. 1203 del 13-12-2011 e dell'art. 7, commi 1 e 3 del Regolamento sul Garante degli Studenti emanato con D.R. n.149 del 7-12-2012.

Com'è noto, lo Statuto di Ateneo, dianzi citato, ha eliminato la figura del Garante d'Ateneo sostituendola con quella, di nuova istituzione e con competenza più limitata, del Garante degli Studenti.

Trattasi di Ufficio monocratico, compreso nella nuova categoria degli Organi ausiliari, la cui competenza è circoscritta alle questioni relative agli studenti con esclusione, quindi, delle questioni (già ricomprese nella competenza del Garante d'Ateneo) relative al personale docente ed amministrativo.

Ai sensi dell'art. 15 comma 2 del citato Statuto di Ateneo il Garante degli Studenti "ha il compito di ricevere segnalazioni relative a disfunzioni e restrizioni relative ai diritti degli Studenti; ha inoltre il compito di compiere accertamenti e riferirne al Rettore per gli atti di competenza."

Tali funzioni risultano ulteriormente specificate dall'art.3 del citato Regolamento sul Garante degli Studenti.

\*\*\*\*\*

La relazione attiene al periodo 1° gennaio – 2 dicembre 2015 senza ricomprendere l'intera annualità essendo redatta in coincidenza con l'esaurimento del mandato



---

### **Il Garante degli Studenti**

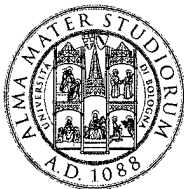
triennale conferito alla sottoscritta con Decreto Rettorale n. 1470 del 3 dicembre 2012 e, quindi, anche come relazione finale ai sensi dell'art. 7 comma 3 del Regol. Garante.

\*\*\*\*\*

Preliminarmente va dato atto che nello svolgimento della proprie funzioni questo Ufficio, così come prevede l'art. 6 comma 3 del Regol. Garante e salvo rari casi rimasti isolati, ha ottenuto, da parte degli Organi ed Uffici dell'Ateneo interessati ai singoli problemi, una pronta e cortese collaborazione che ha consentito di risolvere la maggior parte delle doglianze che risultavano legittimamente sollevate dagli studenti.

\*\*\*\*\*

Nel periodo in esame i fascicoli aperti in relazione alle richieste formalizzate, pervenute direttamente dagli studenti o, in qualche caso, trasmesse al Garante da altri pubblici uffici sono stati complessivamente n. 178 così ripartibili in base alla questione posta:



## Il Garante degli Studenti

Ambito dell'istanza	Problema sollevato	Istanze singole	Istanze collettive	Totale complessivo
Amministrativo	bandi	4		4
	cambio corso	5		5
	cambio ordinamento	2		2
	Decadenza	2		2
	Erasmus)	3		3
	Incompatibilità	1		1
	iscrizione	8		8
	permessi di soggiorno	2		2
	riconoscimento titoli/crediti/esami	4		4
	rilascio documenti/accesso atti	4		4
	sistemi informativi	9		9
	Sospensione	1		1
	test di ingresso	2		2
	trasferimenti	3		3
	<b>Totale ambito amministrativo</b>	<b>50</b>		<b>50</b>
Didattico	Appelli	9		9
	Erasmus/overseas	2	1	3
	laurea/tesi	2	1	3
	Lezioni	2		2
	piano di studi	3		3
	richiesta appelli straordinari	1		1
	riconoscimento titoli/crediti/esami	2		2
	rifiuto voto	3		3
	tirocini	4		4
	verbalizzazione	9		9
	verifica conoscenze	1		1
	Esami	5	1	6
		<b>Totale ambito didattico</b>	<b>43</b>	<b>3</b>
Economico	benefici Er.Go	12		12
	borse estero	1		1
	borse unibo	1		1
	contestazione more	7		7
	perdita benefici Er.Go	2	1	3
	richiesta contributi	30		30
		<b>Totale ambito economico</b>	<b>53</b>	<b>1</b>



### **Il Garante degli Studenti**

<b>Relazioni</b>	Uffici	2		2
	Docenti	14	3	16
	<b>Totale ambito relazioni</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>19</b>
<b>Altro</b>	Non hanno dato seguito all'istanza	8	1	9
<b>Totale complessivo</b>		<b>170</b>	<b>8</b>	<b>178</b>

Si ritiene di iniziare la relazione con l'indicazione delle questioni che, essendo state sollevate con maggiore frequenza, rivestono un interesse di carattere generale.

### **PROBLEMA ECONOMICO**

Anche nel 2015 (e come già rilevato nelle precedenti relazioni per gli anni 2013 e 2014) il problema che è stato posto a quest'Ufficio con frequenza sempre più assillante attiene alla estrema difficoltà degli studenti che, per qualche ragione, non possono usufruire dei benefici Er-Go (o sono decaduti da tali benefici), di provvedere al pagamento dei contributi universitari e, a maggior ragione, nell'ipotesi di studenti che non risiedono a Bologna o in località alla stessa vicine, sostenere le spese di mantenimento presso la sede universitaria.

La questione riveste particolare importanza in quanto la morosità nel pagamento dei contributi (alla quale spesso si accompagna, nell'ipotesi di decadenza dai benefici precedentemente ottenuti, l'inadempimento dell'obbligo di rimborsare le somme anticipate da Er-Go) determina il blocco della carriera universitaria dello studente (con conseguente impossibilità, per lo stesso, di sostenere esami ed ottenere certificazioni) e, per gli studenti extracomunitari (che, in genere, non sono in grado di



## ***Il Garante degli Studenti***

mantenersi presso la sede universitaria se non usufruendo delle borse di studio Er-go), risulta altresì ostativa all'ottenimento del rinnovo del permesso di soggiorno.

Nei casi predetti questo Ufficio, attesa l'inderogabilità della normativa in materia, oltre ad invitare gli interessati a partecipare agli eventuali concorsi banditi dall'Ateneo per l'assegnazione di borse di studio a studenti in condizioni disagiate, non ha potuto che limitarsi a segnalare le ipotesi più meritevoli di attenzione (per la particolare criticità della situazione personale o familiare dello studente) agli Uffici di Er-go per l'eventuale concessione di sussidi straordinari e all'Ufficio del Rettore per l'eventuale riconoscimento dell'esonero totale o parziale dal pagamento dei contributi universitari (e ciò nell'ambito degli interventi finanziari straordinari che l'Ateneo può attuare in presenza di situazioni connotate da elementi di particolare gravità ed eccezionalità): tali segnalazioni, specie nelle ipotesi in cui lo studente era prossimo alla conclusione degli studi e alla criticità della situazione economica si accompagnavano soddisfacenti requisiti di merito, hanno avuto, in genere, esito positivo.

Per l'annualità 2015/2016, attualmente in corso, tali problemi sono stati accentuati, in misura drammatica, dall'entrata in vigore della normativa nazionale che ha introdotto criteri aggiuntivi per la determinazione dell'ISEE e dell'ISPEE restringendo in tal modo, e notevolmente, il numero dei possibili destinatari dei benefici ER-GO e delle fasce di contribuzione ridotta di cui ha determinato (e talora per una minima eccedenza dell'ISEE e dell'ISPEE rispetto alle soglie prefissate) la perdita per molti studenti che, solo fidando sugli stessi, si erano indotti ad intraprendere gli studi universitari.



### **Il Garante degli Studenti**

Tali conseguenze negative e indubbiamente pregiudizievoli del diritto allo studio risultano peraltro, seppure in parte e limitatamente all'annualità in corso 2015/2016, mitigate dalle "Misure compensative straordinarie" adottate da ER-GO, nei limiti consentiti dalla normativa nazionale in materia, con Determinazione n. 165 del 16-11-2015.

### **PROBLEMI RELATIVI ALL'ORGANIZZAZIONE AMMINISTRATIVA E DIDATTICA DELL'ATENEO**

- Motivo di doglianza, verificatosi con particolare frequenza nell'annualità in esame è stato il ritardo con cui le Segreterie procedono al controllo finale della regolarità della posizione contributiva degli studenti che, in più di una occasione, si sono visti comunicare solo in prossimità dell'esame di laurea un notevole debito (non evidenziato in precedenza nella pagina personale del sito Studenti on-line dell'Ateneo), per contributi omessi relativi ad annualità precedenti e conseguenti more, da pagarsi (pena l'esclusione dal predetto esame) per intero ed entro brevissimo termine perentorio (ultimamente si è verificato il caso di uno studente lavoratore che è riuscito a reperire la somma necessaria a sanare il debito pregresso, comunicatogli solo pochi giorni prima della data fissata per la discussione della tesi, solo negli ultimi minuti utili per rispettare il termine di pagamento).
- Ulteriore circostanza che, seppure di modesto rilievo, ha nel corso dell'anno suscitato più di una protesta è stato il costo di € 30,00 preteso dall'Ateneo per rilasciare il duplicato del badge universitario allo studente che ne avesse subito



### ***Il Garante degli Studenti***

il furto (documentato dalla relativa denuncia); la segnalazione del problema, da parte di questo Ufficio, ha indotto i competenti organi a valutare la possibilità di eliminare tale costo così allineandosi, sul punto, ad altre Università italiane.

- Sono state altresì oggetto di frequenti doglianze degli studenti la difficoltà di rapportarsi con il personale amministrativo e l'avvenuta comunicazione, da parte dello stesso, di notizie inesatte o contraddittorie riguardanti l'ammissione ai singoli corsi di laurea e l'organizzazione didattica in genere nonché i ritardi degli Uffici (talora determinati esclusivamente dalla farraginosità del sistema) nel provvedere al pagamento dei rimborsi dovuti dall'Ateneo o ai pagamenti relativi alla concessione di borse di studio che prevedono soggiorni all'estero.
- E' stato altresì più di una volta lamentata l'inadeguatezza delle aule dei corsi di studio.

\*\*\*\*\*

- Alcune segnalazioni hanno poi riguardato i test di selezione per l'ammissione a corsi di laurea a numero programmato o anche a libero accesso ma con verifica dei requisiti curriculari e della personale preparazione dello studente nonché le procedure seguite per i successivi recuperi pur dovendosi dare atto che il numero dei rilievi, per la maggiore chiarezza rinvenibile nei relativi bandi, è stato sensibilmente inferiore a quello degli anni precedenti.
- In materia di adempimenti di spettanza dell'Ateneo, si sono riscontrate lagnanze per il tempo impiegato dagli Organi e Uffici competenti per provvedere agli adempimenti relativi alle domande di trasferimento da un corso all'altro dell'Ateneo o da o per altri Atenei ed in particolare per





## ***Il Garante degli Studenti***

provvedere alla quantificazione dei crediti riconoscibili per gli esami sostenuti nel precedente corso o nella precedente sede.

- Sempre più frequenti da parte degli studenti sono, poi, state le richieste formali di accesso agli atti relativi allo svolgimento di esami o di prove selettive, richieste strumentali ai relativi controlli ed alle quali, a differenza degli anni precedenti, gli Uffici risultano aver dato tempestivo e regolare adempimento,
- nonché le richieste di informazione in ordine ai rimedi amministrativi o giurisdizionali esperibili nei confronti delle valutazioni operate dagli organi didattici ai fini del voto assegnato in sede di laurea o di singoli esami.
- Alcuni studenti hanno poi lamentato problemi derivanti dalla mancata conoscenza della diversità dei termini (sia pure adeguatamente pubblicizzati) rispettivamente previsti a pena di decadenza per l'iscrizione all'Università (30 dicembre) e per la presentazione della domanda di concessione dei benefici Er-Go (24 settembre): in particolare l'antiorità di tale ultima scadenza rispetto alla prima è talvolta sfuggita all'attenzione degli studenti interessati che, pur presentando i requisiti per l'ammissione ai predetti benefici, sono così incorsi in una insanabile decadenza.
- Si è altresì ripresentato, sia pure con minore frequenza rispetto agli anni precedenti, (per la notorietà assunta dal problema e per la maggiore chiarezza della normativa in materia) la doglianza derivante dalla mancata consapevolezza, da parte dello studente che intende effettuare un cambio di corso nell'ambito di questa Università o un trasferimento a questa Università da altro Ateneo, degli effetti della disposizione (contenuta nei bandi annuali di



### ***Il Garante degli Studenti***

Er-Go) prevedente che, in seguito a trasferimento o passaggio sul corso di destinazione e ai fini della concessione dei benefici e dell'attribuzione delle fasce di contribuzione ridotta, la carriera dello studente sarà valutata a partire dall'anno di prima immatricolazione all'Università indipendentemente dai riconoscimenti di crediti ottenuti o dall'anno di corso in cui saranno collocati dal Consiglio del corso di studi.

Tale disposizione comporta, infatti, che uno studente che abbia frequentato il primo anno di un corso di laurea presso questo o altro Ateneo e che ottenga l'iscrizione al primo anno di altro corso di laurea presso questa Università, sarà considerato, agli effetti dei benefici Ergo, con una anzianità di corso decorrente dalla prima iscrizione all'Università e, quindi, iscritto al 2° anno con conseguente necessità, al fine di ottenere o di conservare i benefici Er-Go suddetti, di maturare, pur frequentando il primo anno, un numero di crediti corrispondente a quello richiesto per il 2° anno nonché l'anno successivo e pur frequentando il 2° anno di corso, un numero di crediti corrispondente a quello richiesto per il 3° anno e così via.

Tale situazione, per la difficoltà concreta dello studente di conseguire il numero di crediti richiesti per l'anno successivo a quello frequentato, normalmente determina, per lo stesso, la perdita definitiva di ogni beneficio.



## ***Il Garante degli Studenti***

### **PROBLEMI RELATIVI AL SETTORE DIDATTICO E AI RAPPORTI CON I DOCENTI**

Per quanto attiene a tale settore **le richieste di intervento di singoli studenti** e per le quali questo Ufficio ha provveduto alle relative segnalazioni ottenendo, nella maggior parte dei casi, una soluzione soddisfacente del problema, hanno in prevalenza riguardato:

- il mancato rispetto, nell'ambito di alcune Scuole e/o da parte di taluni docenti, della norma di cui al comma 8 dell'art. 13 del vigente Regolamento Didattico di Ateneo che prescrive, per ciascun esame, un numero annuale di appelli non inferiore a sei;
- l'ingiustificata limitazione del numero degli esaminandi per gli appelli fissati;
- il mancato riconoscimento, da parte di taluni docenti, del diritto dello studente, desumibile dal comma 7 dell'art. 16 del vigente Regolamento Didattico di Ateneo, di rifiutare, prima della relativa verbalizzazione, un voto non gradito ancorché sufficiente;
- la difficoltà di rapportarsi con i docenti (talora, addirittura con quelli nominati relatori della propria tesi di laurea) ed il trattamento umiliante e comunque non rispettoso talvolta ricevuto dagli stessi;
- i ritardi nella correzione delle prove scritte, nella verbalizzazione telematica degli esami e nella pubblicazione del relativo esito;
- i ritardi nell'adozione dei provvedimenti relativi alla ricostruzione delle carriere pregresse nonché l'assenza di una normativa specifica e, quindi,



### ***Il Garante degli Studenti***

l'eccessiva discrezionalità concessa agli Organi preposti alla quantificazione dei crediti per gli esami sostenuti nel precedente percorso didattico:

- le quantificazioni abitualmente riduttive dei crediti per gli esami sostenuti presso Università straniere nell'ambito di corsi Erasmus e l'eccessiva discrezionalità concessa agli Organi deputati alla relativa valutazione.

\*\*\*\*\*

- Frequenti richieste di intervento da parte di studenti hanno poi avuto ad oggetto l'esito ripetutamente negativo (anche per oltre sei prove) di un esame (talvolta l'ultimo prima della discussione della tesi di laurea) sostenuto con il medesimo docente.

Per tali casi che, solitamente, in presenza di un curriculum buono o sufficiente dell'esaminando, trovano spiegazione in fattori (quali la perdita di autostima e la crescente tensione emotiva) estranei alla preparazione dello stesso e che sovente impongono alle famiglie prolungati e gravosi esborsi economici, questo Ufficio ha, di regola segnalato ai Presidenti delle relative Scuole l'opportunità di consentire allo studente di sostenere la prova con una diversa commissione d'esame e, nella maggior parte dei casi, per la sensibilità mostrata dai Presidenti, il problema si è in tal modo risolto: lo studente, esaminato dalla nuova Commissione ha, di regola e talora brillantemente, superato la prova.

Il caso più eclatante verificatosi nell'ultimo periodo e che, fortunatamente, a seguito dell'intervento di questo Ufficio e della sensibilità e comprensione mostrate del Presidente e dagli Organi della Scuola, si è risolto nei termini predetti, è relativo ad uno studente extracomunitario in condizioni economiche



---

### ***Il Garante degli Studenti***

disagiate, rimasto da anni in debito di un unico esame ripetuto con esito negativo per ben quattordici volte con conseguente iscrizione in qualità di fuori corso, perdita di ogni beneficio Er-Go e problemi incombenti di rinnovo del permesso di soggiorno.

- Altra questione oggetto di frequenti doglianze è, infine, la difficoltà di superamento, presso il Centro Linguistico di Ateneo, dell'esame (ormai inserito nel programma di ogni corso di laurea) di idoneità linguistica in inglese che, per un numero considerevole di studenti che hanno ultimato tutti gli altri esami, rappresenta un ostacolo pressoché insormontabile e non previsto al conseguimento della laurea spesso rinviata, per tale motivo, per un numero non indifferente di anni.

Tale problema, che gli studenti addebitano all'eccessiva difficoltà dell'esame e alla mancanza di adeguati corsi preparatori, è stato più volte segnalato agli Organi del Centro Linguistico senza che sia stato possibile pervenire ad alcuna attenuazione del fenomeno.

\*\*\*\*\*

I problemi di maggior rilievo sul piano didattico sottoposti, nel corso dell'ultima annualità, all'esame di questo Ufficio restano quelli, di portata generale, emersi da istanze "collettive" e cioè presentate unitariamente e per la stessa questione da più studenti frequentanti la medesima Scuola o il medesimo corso di laurea.



### ***Il Garante degli Studenti***

Al riguardo va precisato che, in dette ipotesi, l'Ufficio del Garante, pur richiedendo, per ovvie ragioni di serietà, la sottoscrizione dell'istanza da parte degli esponenti (con l'indicazione del relativo numero di matricola), nel comunicare il relativo contenuto agli Organi Didattici competenti ha sempre rispettato, come per le istanze individuali salvo che riflettessero problemi strettamente personali e come disposto dall'art.6 comma 2 del Regol. sul Garante, il diritto degli studenti all'anonimato astenendosi dal comunicarne il nominativo ed indicando solo il numero complessivo dei firmatari del documento.

I problemi esposti in tali istanze collettive e di regola attinenti al comportamento di uno o più docenti, comunicati ai Presidenti delle relative Scuole o ai Coordinatori dei rispettivi corsi di laurea hanno in genere trovato, per l'intervento dei predetti Organi, un'adeguata soluzione.

Non si è, invece, in grado di confermare l'avvenuta soluzione dei problemi che hanno formato oggetto di due istanze collettive presentate all'Ufficio del Garante nel corso dell'anno e delle quali, si riferirà a parte al Prorettore alla Didattica per il passaggio al nuovo Garante:

- una di tali istanze, sottoscritta da n. 20 studenti, ha riproposto il problema, già segnalato singolarmente nel precedente anno da vari interessati, del mancato rispetto, da parte dei Docenti di una Scuola, del numero minimo di sei appelli annuali previsto dal già richiamato comma 8 dell'art. 13 del vigente Regolamento Didattico e della negativa incidenza di tale circostanza sulla tempestiva conclusione del corso di studi.



### ***Il Garante degli Studenti***

La questione, tempestivamente segnalata agli Organi Didattici della Scuola e con gli stessi direttamente trattata, non ha ancora ottenuto, a parere di questo Ufficio, una soluzione soddisfacente e ciò anche per obiettive difficoltà connesse alle modalità di svolgimento degli esami ed alla carenza, nell'ambito di quella Scuola, di sufficiente personale didattico;

- l'ulteriore richiesta collettiva di intervento, sottoscritta da n. 90 studenti di un corso di laurea, ha avuto ad oggetto l'anomala difficoltà sussistente, nell'ambito del corso stesso, di superare un esame per il quale, da anni, la percentuale complessiva dei promossi nei due appelli di ciascuna sessione era stata, in media, inferiore al 10% degli esaminandi, situazione dalla quale, su un numero programmato di 100 iscritti annui, si era determinata la presenza di circa 300/400 studenti in debito d'esame con conseguente notevole allungamento, per gli stessi e rispetto alla durata ordinaria, dei tempi necessari per il conseguimento della laurea.

La questione tempestivamente segnalata da questo Ufficio ai competenti Organi Didattici della Scuola e del Corso sembra, per la sensibilità e l'impegno mostrati da questi ultimi, avviarsi ad una soluzione positiva essendo stata dagli stessi comunicata l'intenzione di istituire una Commissione suppletiva di Docenti che coadiuvi il Docente titolare dell'insegnamento nell'espletamento degli appelli nonché di introdurre appelli straordinari per gli studenti in debito d'esame e di regolare le modalità di espletamento dell'esame stesso in modo da consentirne il superamento nei tempi medi riscontrati per gli altri insegnamenti del corso.



## **Il Garante degli Studenti**

Non si è peraltro in grado di confermare l'avvenuta attuazione, in concreto, di tali misure.

### **CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE SULL'ATTIVITA' SVOLTA NEL TRIENNIO**

L'attività svolta da questo Ufficio, i problemi esaminati e l'evolversi delle questioni proposte nel triennio 3-12-2012/2-12-2015, di durata del mandato, sono evidenziate dal seguente prospetto:

Ambito dell'istanza	Problema sollevato	Istanze presentate			
		2013	2014	2015	Totale triennio
Amministrativo	bandi		4	4	8
	cambio corso		4	5	9
	cambio ordinamento	4		2	6
	Decadenza	8	20	2	30
	Erasmus)			3	3
	Incompatibilità		2	1	3
	iscrizione	8	5	8	21
	permessi di soggiorno	3		2	5
	riconoscimento titoli/crediti/esami	7	14	4	25
	rilascio documenti/accesso atti		10	4	14
	sistemi informativi		11	9	20
	Sospensione		1	1	2
	test di ingresso	16	9	2	27
	trasferimenti	8	2	3	13
<b>Totale ambito amministrativo</b>	<b>54</b>	<b>82</b>	<b>50</b>	<b>186</b>	
Didattico	Appelli	11	14	9	34
	Erasmus/overseas		2	3	5
	laurea/tesi	5	2	3	10
	Lezioni	2	5	2	9
	piano di studi	5	3	3	11





### **Il Garante degli Studenti**

	rifiuto voto		5	3	8
	tirocini	2	2	4	8
	verbalizzazione	4	4	9	17
	verifica conoscenze			1	1
	Esami		6	6	12
	<b>Totale ambito didattico</b>	<b>29</b>	<b>48</b>	<b>46</b>	<b>123</b>
<b>Economico</b>	benefici Er.Go	8	8	12	28
	borse estero		1	1	2
	borse unibo	6		1	7
	contestazione more	10	28	7	45
	perdita benefici Er.Go	10	8	3	21
	richiesta contributi	24	25	30	79
	<b>Totale ambito economico</b>	<b>58</b>	<b>70</b>	<b>54</b>	<b>182</b>
<b>Relazioni</b>	Uffici	10	7	2	19
	Docenti	18	15	17	50
	<b>Totale ambito relazioni</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>69</b>
<b>Altro</b>	Non hanno dato seguito all'istanza	n.d.	n.d.	9	9
	<b>Totale complessivo</b>	<b>169</b>	<b>222</b>	<b>178</b>	<b>569</b>

Le istanze complessivamente esaminate sono state 569 e, ove si escluda l'elevato numero di quelle relative alla decadenza dagli studi presentate (per l'imminente scadenza del termine originariamente previsto per il marzo 2015) nel corso del 2014, risultano uniformemente distribuite nel triennio.

La tipologia dei problemi sollevati singolarmente dagli studenti è rimasta sostanzialmente la stessa.

Le richieste di intervento più numerose, singolarmente presentate, hanno riguardato il settore amministrativo e quello economico e, nell'ambito di quest'ultimo, risultano progressivamente aumentate, nel corso del triennio, quelle relative a problemi attinenti alla fruizione di benefici Er-Go e alla concessione di contribuzioni straordinarie.



### **Il Garante degli Studenti**

Se si considera, peraltro, il numero degli studenti firmatari delle istanze collettive (non evidenziate separatamente nel prospetto) il settore maggiormente interessato dalle richieste di intervento rivolte dagli studenti al Garante risulta quello didattico.

Nel periodo complessivo di espletamento del mandato le e-mail pervenute all'ufficio del Garante sono state quasi 3000 e le e-mail inviate dallo stesso ufficio per richieste di informazioni o risposte agli studenti sono state circa 1800.

\*\*\*\*\*

La sottoscritta, al termine del mandato ricevuto, ringrazia il Rettore Dionigi ed il Rettore Ubertini per la fiducia accordatale.

Ringrazia il Prorettore Nicoletti per la disponibilità e sensibilità dimostrate nell'affrontare i problemi, spesso di non agevole soluzione, sollevati dagli studenti.

Ringrazia i Funzionari ed il personale per la collaborazione prestata, indispensabile per un corretto svolgimento dell'incarico e, in particolare, ringrazia Nicoletta Santangelo, Adelio José Garcia e Laura Tarsitano che, con impegno e professionalità hanno direttamente collaborato con la sottoscritta durante lo svolgimento del mandato.

Rivolge, infine, un saluto affettuoso agli studenti che si sono rivolti all'Ufficio del Garante confidando di trovare comprensione e aiuto per la soluzione dei loro problemi e che, sovente, hanno espresso parole di ringraziamento per la collaborazione ricevuta.

Bologna 2 dicembre 2015

dott. Dolores Neri