



Il Garante degli Studenti

RELAZIONE

***Sull'attività svolta dal Garante degli Studenti nel periodo
dal 3 dicembre 2015 al 30 aprile 2016***

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

e

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

Febbraio 2017



Il Garante degli Studenti

La presente relazione, redatta in ottemperanza al disposto di cui all'art. 15 comma 2 dello Statuto di Ateneo e dell'art. 7, commi 1 e 3 del Regolamento sul Garante degli Studenti, attiene al periodo 3 dicembre 2015 – 30 aprile 2016 ed è riferita all'intervallo intercorrente tra l'esaurimento del mandato triennale conferito alla Dott.ssa Dolores Neri (Decreto Rettorale n. 1470 del 3 dicembre 2012) e la nomina del nuovo Garante degli Studenti, Dott. Francesco Scutellari entrato in carica il 1 maggio 2016 (Decreto Rettorale n. 462 del 28 aprile 2016). Nelle more della nomina del nuovo Garante degli Studenti, per garantire il presidio generale e d'urgenza sulle questioni riguardanti gli studenti, il Senato Accademico nella seduta del 15/12/2015 ha affidato alla sottoscritta, Prorettrice per gli Studenti Prof.ssa Elena Trombini, la funzione di Garante degli Studenti pro-tempore.

Preliminarmente va dato atto che nello svolgimento della proprie funzioni questo Ufficio, così come prevede l'art. 6 comma 3 del Regolamento sul Garante degli Studenti, 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.



Il Garante degli Studenti

Nel periodo in esame i fascicoli aperti in relazione alle richieste formalizzate, pervenute direttamente dagli studenti sono stati complessivamente n. 52 così ripartibili in base alla questione posta:

Ambito dell'istanza	Problema sollevato	Istanze singole
Amministrativo	difficoltà nell'iscrizione (test, procedure...)	2
	riconoscimenti, certificazioni ...	5
	Totale ambito amministrativo	7
Didattico	appelli (numero, pubblicazione ...)	3
	erasmus/overseas (info, bandi ...)	1
	laurea/tesi (media, relatore ...)	2
	piano di studi (regole, scadenze ...)	1
	rifiuto voto	1
	verbalizzazione (ritardi ...)	2
	esami (modalità, programma ...)	11
	Totale ambito didattico	22
Economico	accesso/perdita benefici Er.Go.	4
	problemi con il pagamento tasse	4
	contestazione more	3
	richiesta contributi, dilazioni	7
	Totale ambito economico	18
Relazioni	docenti	5
	Totale ambito relazioni	5
Totale complessivo		52

Gli ambiti in cui si riscontra il maggior numero di istanze sono quello didattico e quello economico. Pertanto, la relazione si concentrerà principalmente su tali questioni ritenendo che, essendo state sollevate con maggiore frequenza nel periodo in osservazione, possano segnalare alcuni punti di attenzione.



Il Garante degli Studenti

AMBITO DIDATTICO

Per quanto attiene a tale ambito le richieste di intervento di singoli studenti, 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:

- L'organizzazione degli appelli e in particolare, il ritardo nella pubblicazione dei calendari degli esami, il numero ridotto di appelli disponibili e l'impossibilità di richiedere appelli straordinari;
- Il programma e le modalità di svolgimento di alcuni esami considerati non del tutto coerenti con quanto illustrato nel sito e trattato a lezione, soprattutto nei casi di mutuaione da altri corsi;
- I ritardi nella verbalizzazione telematica degli esami, nella pubblicazione del relativo esito e, in un caso, della modifica dei risultati successiva alla pubblicazione;
- Le valutazioni ottenute in esami sostenuti più volte, spesso con esiti parziali positivi o con risultati contraddittori tra un appello e l'altro;
- L'impossibilità di rifiutare una votazione positiva ritenuta non adeguata (ad es. ai fini del mantenimento della media) nonostante la richiesta al docente prima della verbalizzazione dell'esito dell'esame.

In particolare, per quanto riguarda le prime voci citate – ovvero organizzazione degli appelli, programmi degli esami e verbalizzazioni – il Garante ha provveduto a



Il Garante degli Studenti

contattare di volta in volta i docenti e/o i coordinatori dei corsi di studio coinvolti per metterli a conoscenza delle segnalazioni ricevute e invitarli ad individuare soluzioni che consentissero di superare le difficoltà segnalate dagli studenti, ottenendo la realizzazione di tutti gli interventi e adattamenti necessari per chiarire, risolvere e prevenire il ripetersi degli episodi evidenziati.

Per quanto riguarda l'ultimo punto, l'impossibilità di rifiutare il voto, come già segnalato dalla precedente Garante, si tratta di un aspetto su cui non è possibile al momento esprimersi né intervenire in modo organico in quanto i regolamenti attuali non disciplinano tale istituto. Tuttavia di tali segnalazioni sono state portati a conoscenza i Prorettori interessati.

Il Prorettore per la didattica e il Dirigente dell'Area della Didattica sono stati altresì informati di un'ulteriore questione più volte sollevata dagli studenti anche in passato ovvero:

- la difficoltà nel superare l'esame di idoneità della lingua inglese nonostante la partecipazione alle attività di preparazione previste e i numerosi tentativi fatti per perfezionare lo studio

A questo proposito si precisa che tale difficoltà rappresenta, per un certo numero di studenti che hanno ultimato tutti gli altri esami, un ostacolo difficilmente superabile che allontana nel tempo il conseguimento della laurea, spesso rinviata per il mancato conseguimento dei crediti relativi all'idoneità linguistica.

Tuttavia, proprio a partire dalle segnalazioni trasmesse dal Garante, è stata avviata una riflessione da parte di tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e nella gestione delle idoneità linguistiche allo scopo di individuare possibili misure e



Il Garante degli Studenti

strumenti da mettere in atto a supporto della preparazione degli studenti per assicurarne l'adeguatezza agli standard necessari per ottenere l'idoneità.

AMBITO ECONOMICO

Come già rilevato dal precedente Garante degli Studenti nelle relazioni per gli anni 2013, 2014 e 2015, uno dei problemi posti con maggiore frequenza a quest'Ufficio attiene alla estrema difficoltà degli studenti che non possono fruire dei benefici Er-Go o sono decaduti da tali benefici di provvedere al pagamento dei contributi universitari e spesso anche al proprio mantenimento presso la sede universitaria.

In particolare, nell'a.a. 2015/2016, tali problemi sono stati ulteriormente accentuati dall'entrata in vigore della nuova normativa nazionale relativa alla determinazione dell'ISEE e dell'ISPEE che ha ridotto il numero dei possibili destinatari dei benefici ER-GO e delle fasce di contribuzione ridotta, determinando - talora per una minima eccedenza dell'ISEE e dell'ISPEE rispetto alle soglie prefissate - la perdita degli stessi per molti studenti che precedentemente potevano accedervi e che solo grazie a tali benefici avevano avuto la possibilità di intraprendere gli studi universitari.

Le istanze presentate hanno riguardato in prevalenza:

- l'impossibilità di accedere ai benefici ER-GO, la perdita degli stessi o della possibilità di fruire di fasce di contribuzione ridotta;
- la richiesta di accedere a contributi straordinari o, in subordine, di ottenere dilazioni delle contribuzioni non pagate e/o delle quote già percepite delle borse ER-GO da restituire;



Il Garante degli Studenti

- l'applicazione di more ritenute non giustificate o il loro addebito applicato con un ritardo di diversi anni rispetto all'a.a. di riferimento e la richiesta di rimborsi di contribuzioni non dovute.

L'intervento del Garante, in raccordo con gli uffici per il Diritto allo Studio e ove necessario con l'Azienda Regionale per il diritto allo studio, ha consentito agli studenti che segnalavano situazioni di disagio economico di alleviare tali situazioni in primo luogo suggerendo e supportando l'utilizzo della possibilità di dilazionare in più rate gli eventuali importi a debito; in secondo luogo, grazie ad un aumento dei fondi stanziati per l'assegnazione di contributi agli studenti in difficoltà, è stato possibile emanare alcuni bandi specificatamente rivolti a studenti in condizioni disagiate o particolarmente meritevoli che non avessero potuto accedere (per mancanza di altri requisiti) dei benefici ER-GO e delle fasce di contribuzione ridotta. Gli studenti sono dunque stati invitati a partecipare a tali bandi che in diversi casi hanno consentito loro di ricevere contributi utili ad alleggerire la loro situazione. Infine, per quanto riguarda le richieste di rimborso di contribuzioni non dovute, sono state fornite agli studenti tutte le informazioni necessarie per presentare richiesta, ricevendo altresì riscontro in tempi brevi dell'avvenuta restituzione degli importi spettanti.

AMBITO AMMINISTRATIVO

Per quanto attiene a tale ambito le richieste di intervento di singoli studenti e per le quali questo Ufficio ha provveduto alle relative segnalazioni ottenendo, nella maggior



Il Garante degli Studenti

parte dei casi, una soluzione soddisfacente del problema, hanno in prevalenza riguardato:

- le procedure per l'ammissione e l'iscrizione ai corsi di laurea a numero programmato o anche a libero accesso considerate a volte complesse da parte degli studenti;
- un possibile mancato/parziale/tardivo riconoscimento di crediti relativi a carriere pregresse, titoli di studio e a certificazioni linguistiche.

In merito a tali questioni, il Garante è intervenuto per verificare con gli uffici e gli eventuali docenti coinvolti tanto le procedure di ammissione quanto quelle di riconoscimento, in particolare per quanto attiene modalità e tempi di esecuzione, e ha provveduto da un lato a fornire agli studenti interessati una chiara ed approfondita spiegazione dello stato delle loro pratiche o delle ragioni della loro eventuale improcedibilità, dall'altro ad invitare gli uffici ad adottare tutte le misure necessarie per migliorare la comunicazione di tali procedure agli studenti.

PROBLEMI RELATIVI ALL'AMBITO RELAZIONALE

Pur rappresentando l'ambito per cui si sono ricevute meno istanze specifiche, merita di essere segnalato anche il tema delle relazioni degli studenti nell'ambiente universitario e con chi opera al suo interno.

Da un lato infatti sono state segnalate alcune difficoltà nel rapportarsi con alcuni uffici e soprattutto nel comprendere e svolgere correttamente le procedure previste per portare a termine determinate operazioni amministrative.

10



Il Garante degli Studenti

Dall'altro sono giunte alcune segnalazioni relative ad incomprensioni e/o difficoltà di rapporto e interazione con alcuni docenti, emersi in particolare in occasione degli esami e in alcuni casi segnalati da più studenti rispetto allo stesso docente.

In tutti i casi segnalati si è comunque giunti alla risoluzione dei problemi posti individuando e concordando anche con gli interessati soluzioni specifiche.

Si precisa infine che alcune delle istanze presentate, rientrate nel conteggio delle pratiche riportate in questa relazione in base alla data di ricezione, hanno poi trovato compiuta trattazione nel corso del periodo successivo alla presa di servizio del nuovo Garante, Dott. Francesco Scutellari, così come, pur non essendo conteggiate nella tabella riepilogativa, nel periodo in cui la sottoscritta ha svolto le funzioni di Garante pro-tempore, la stessa ha portato a conclusione alcune istanze avviate dalla precedente Garante degli Studenti, Dott.ssa Dolores Neri.

Bologna 10 febbraio 2016

Prof.ssa Elena Trombini