



Il Garante degli Studenti

Allegato 1

RELAZIONE

***sull'attività svolta dal Garante degli Studenti nel periodo
dal 1° gennaio al 31 dicembre 2018 ai sensi dell'art.15 comma 2 dello
Statuto di Ateneo, emanato con D.R. n.1203 del 13 dicembre 2011, e
dell' art. 7, commi 1 e 3, del Regolamento sul Garante degli Studenti,
emanato con D.R. n. 149 del 7 dicembre 2012.***



Il Garante degli Studenti

La presente relazione attiene all'attività del Garante nel periodo compreso fra il 1.1.2018 e il 31.12.2018 ed è stata redatta in conformità al disposto dell'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.

L'art. 15 comma 2 del vigente Statuto di Ateneo stabilisce che il Garante degli Studenti *“ ha il compito di ricevere segnalazioni relative a disfunzioni e restrizioni dei diritti degli studenti; ha altresì il compito di compiere accertamenti e riferirne al Rettore per gli atti di competenza”*.

Le funzioni del Garante risultano ulteriormente specificate dall'art. 3 del citato Regolamento sul Garante degli Studenti in cui, fra l'altro è precisato che il Garante, in particolare, *“riceve segnalazioni relative ad abusi di ogni forma e tipo, disfunzioni, carenze, ritardi, violazioni di legge o dei principi della buona amministrazione, mancato rispetto dei valori e delle regole enunciate dal Codice Etico dell'Ateneo o dei principi e dei diritti indicati dallo Statuto di Ateneo, compiuti nel corso di procedimenti amministrativi ovvero in relazione ad atti e o comportamenti, anche omissivi o anche aventi il solo scopo o effetto di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante o offensivo, commesso da docenti, da altro personale dell'Ateneo o riferibili ad Organi, Amministrazione generale o periferica”*.

Nel periodo in esame i fascicoli aperti in base alle richieste pervenute dagli studenti sono stati complessivamente n. 430. Gli ambiti in cui si possono classificare le istanze pervenute sono:

- **ambito amministrativo:** comprende tutti gli aspetti amministrativi legati alla carriera degli studenti;



Il Garante degli Studenti

- **ambito economico:** comprende tutti gli aspetti legati al pagamento delle tasse, delle mense, alle borse di studio, a particolari benefici Ergo e alle agevolazioni previste dall'Ateneo;
- **ambito didattico:** comprende tutti gli aspetti legati alla carriera degli studenti da un punto di vista della didattica (gestione dei piani di studi, appelli di esame, registrazione dei voti, calendario delle attività didattiche, ecc.);
- **ambito relazionale:** riguarda tutti gli aspetti legati alla relazione degli studenti con i docenti ed il personale tecnico amministrativo degli Uffici.

Di seguito si riporta una sintesi degli esiti delle istanze dell'Ufficio del Garante degli studenti :

- **istanze accolte** che hanno avuto esito positivo per lo studente e che hanno richiesto, per la maggior parte delle volte, la collaborazione degli uffici amministrativi o didattici;
- **istanze respinte** che hanno avuto esito negativo per lo studente dopo un'accurata verifica da parte degli uffici amministrativi o didattici;
- **istanze che**, per il tipo di richiesta, **hanno ricevuto solo un'informazione o un parere** più o meno articolato da parte del Garante degli studenti;
- **istanze improcedibili.**



Il Garante degli Studenti

ESITO DELLE ISTANZE	NUMERI ISTANZE PER CATEGORIE PIÙ SIGNIFICATIVE
Istanze accolte o parzialmente accolte	
	32 istanze hanno riguardato il pagamento delle tasse universitarie
	11 istanze hanno riguardato i benefici Ergo e borse di studio
	23 istanze hanno riguardato l'ambito didattico
	43 istanze varie
	TOTALE 109
Istanze respinte	
	88 istanze hanno riguardato il pagamento delle tasse, delle more, ecc.
	40 istanze hanno riguardato il percorso 24 CFU
	31 istanze hanno riguardato il percorso 24 CFU per i dottori di ricerca
	17 istanze hanno riguardato l'ambito didattico
	12 istanze hanno riguardato l'iscrizione e l'interpretazione dei bandi
	31 istanze varie
	6 istanze di 2 Studenti che hanno presentato più istanze
	TOTALE 225
Istanze con solo informazione/parere	
	22 istanze per motivi amministrativi
	26 istanze per motivi didattici
	22 istanze varie
	TOTALE 70
Istanze improcedibili o non di competenza	
	22 istanze improcedibili
	4 istanza non di competenza
	TOTALE 26
TOTALE COMPLESSIVO	430



Il Garante degli Studenti

CONSIDERAZIONI PRELIMINARI

Nel 2018 si è assistito ad un notevole incremento del numero delle istanze proposte, che sono passate dalle n. 206 del 2017 alle n. 430 del 2018, con una variazione in aumento di oltre il 100 %.

Ciò è dovuto, senz'altro, alla **più capillare informazione sull'istituto e sulle funzioni del Garante svolta dall'Ateneo**, che ha inserito, sin dal 2017, sul portale di Ateneo notizie più particolareggiate al riguardo.

Credo, inoltre, che siano stati **proficui i contatti avuti con il Consiglio degli Studenti** cui ho potuto illustrare le varie funzioni del Garante come stabilite nell'apposito Regolamento.

Mi risulta poi che molti studenti siano stati indirizzati direttamente al Garante, per la soluzione delle loro problematiche, dagli stessi docenti o dal personale degli Uffici amministrativi, il che è segno di una particolare considerazione dell'Istituto da parte di questi ultimi.

Va, infine, considerato che numerose istanze avevano lo stesso oggetto riguardando o problematiche relative alla procedura per l'inserimento ISEE ai fini della esenzione o riduzione delle contribuzioni universitarie (n. 21) o problematiche relative al percorso dei 24 cfu (n. 40) ovvero al percorso 24 CFU per i dottori di ricerca ed il relativo riconoscimento di 6 CFU nell'ambito delle metodologie didattiche (n. 31).

In ogni caso il consistente aumento delle istanze rivolte al Garante è un dato certamente positivo che dimostra una maggiore attenzione, da parte degli studenti,



Il Garante degli Studenti

agli strumenti di tutela e di garanzia offerti dall'Ateneo ed una accresciuta fiducia nella possibilità di risolvere soddisfacentemente le proprie questioni nell'ambito universitario.

La collaborazione degli Uffici e del personale amministrativo è stata, in linea di massima, sollecita, efficiente ed esaustiva.

Numerosi casi sono stati risolti attraverso il pronto intervento del personale amministrativo, che ha mostrato, oltre ad una elevata professionalità, una sensibilità ed una partecipazione davvero encomiabili.

La risposta quanto più tempestiva alle richieste degli studenti, ancorchè negativa, deve considerarsi un segno di attenzione e di collaborazione nei loro riguardi, che giova indubbiamente all'immagine e al prestigio dell'Università e va, quindi, sempre, sollecitata dai responsabili degli Uffici amministrativi.

Come risulta dal prospetto riportato nella pagina precedente **sono state accolte, integralmente o parzialmente, con o senza l'intervento degli Uffici, n. 109 istanze e n. 225 sono state respinte; n. 22 istanze sono state dichiarate improcedibili** e le rimanenti sono state risolte con una semplice informazione o con un motivato parere.

L'improcedibilità è stata dichiarata in tutti i casi in cui l'istanza non è stata "coltivata" dallo studente o perché questi non si è presentato all'appuntamento



Il Garante degli Studenti

fissatogli o non ha fornito le ulteriori informazioni e/o precisazioni richiestegli ovvero non ha consentito alla rinuncia al suo diritto all'anonimato allorchè tale rinuncia era necessaria per affrontare la questione.

La rinuncia a presentarsi all'appuntamento già fissato o a fornire ulteriori spiegazioni è dipesa o da un ripensamento dello studente che è riuscito a risolvere il problema e a chiarire i propri dubbi o dal timore dello stesso di esporsi troppo personalmente quando le doglianze riguardano un esame specifico o asseriti comportamenti lesivi tenuti nei suoi confronti da un docente del corso frequentato.

- Anche nel 2018 si è verificato, con una certa frequenza, che l'intervento del Garante sia stato chiesto a termini ormai scaduti per la presentazione di domande per esoneri tasse, per borse di studio o quando siano stati revocati, in base a precise disposizioni regolamentari, determinati benefici ovvero quando lo studente si sia trovato nell'assoluta impossibilità di pagare le tasse universitarie e non abbia potuto ottenere ulteriori esenzioni o dilazioni.

In questi casi il Garante ha sempre precisato agli studenti che, **proprio per la sua funzione di tutore della legalità, non poteva disapplicare la normativa che disciplina tali materie od adottare una interpretazione “*contra legem*” ovvero proporre una “rimessione in termini” in assenza di presupposti.**

- Il Garante si è limitato, in alcuni casi (4), a **dichiarare la propria incompetenza** allorchè, per una errata informazione sulle funzioni e sull'ambito di competenza del



Il Garante degli Studenti

Garante – che resta strettamente circoscritto all’ambito universitario e riguarda unicamente gli studenti - le istanze e le richieste di pareri sono state proposte da Enti terzi o da *non* studenti ovvero da specializzandi o dottorandi dell’Università di Bologna **per questioni riguardanti rapporti totalmente estranei all’Università e alle sue problematiche.**

QUESTIONI RELATIVE ALL’ORGANIZZAZIONE E ALLA DISCIPLINA DIDATTICA E AMMINISTRATIVA DELL’ATENEIO

Le istanze più frequenti hanno riguardato le problematiche relative all’organizzazione e alla disciplina didattica e amministrativa dell’Ateneo. Le istanze relative alla didattica sono, come può rilevarsi dal prospetto dei dati, numericamente superiori a tutte le altre. La massima parte delle istanze ricevute ha carattere individuale anche se non sono mancate le istanze collettive.



Il Garante degli Studenti

AMBITO DIDATTICO

Fra le questioni più significative portate all'attenzione del Garante rammento :

a) **la questione relativa alla difficoltà da parte degli studenti di superare la prova di idoneità linguistica (B1 e B2)**, specie con riferimento alla lingua inglese. La problematica era già stata evidenziata nelle relazioni degli anni precedenti.

La situazione nel 2018 è assai migliorata in quanto la Commissione, istituita dal Comitato di Gestione del CLA (Centro Linguistico Ateneo), per la verifica dei casi, segnalati dal Garante - che riguardano, in particolar modo, studenti che, in prossimità della laurea, pur avendo superato tutti o quasi tutti gli esami del proprio corso, non sono riusciti a superare la prova di idoneità linguistica - **ha operato con molto impegno** cercando di approfondire e di rimuovere le cause delle difficoltà dello studente ammettendolo, quando necessario, ad una prova alternativa cartacea.

Mi è stato comunicato che, in molti casi, il percorso si è concluso positivamente con soddisfazione degli studenti.

Restano comunque ancora abbastanza frequenti le segnalazioni in ordine alle difficoltà della prova per cui **sarebbe opportuno che da parte degli organi accademici competenti venisse valutata la possibilità di una revisione, in modo organico, delle politiche linguistiche di Ateneo** e, nel contempo, venissero rivisti e graduati, a seconda delle caratteristiche e delle esigenze linguistiche dei vari corsi di laurea, i criteri in base a cui si richiede l'uno o l'altro tipo di idoneità (B1 o B2).



Il Garante degli Studenti

Per evitare la reiterazione delle doglianze **sarebbe, inoltre, consigliabile una verifica ed un approfondimento *periodici* delle soluzioni adottate** - ivi comprese le modalità di espletamento della prova ed i percorsi formativi offerti - e dei risultati ottenuti fra i competenti Organi accademici, i responsabili didattici e amministrativi del CLA ed il Garante degli Studenti;

b) **un altro punto, oggetto di specifiche segnalazioni**, che non riguarda tuttavia *solo* le prove di idoneità linguistica, concerne le difficoltà incontrate dagli studenti di rendersi conto degli errori commessi nelle prove scritte non superate per **l'indisponibilità da parte di molti docenti di rilasciare allo studente copia dell'elaborato.**

Tale atteggiamento, come ho già avuto modo di esporre nelle precedenti relazioni, **contraddice il “diritto all'accesso” degli atti amministrativi**, previsto dall'art. 22 della legge n. 241/90 e dal Regolamento di Ateneo, emanato con decreto rettorale del 10.3.2008 n. 378/12311.

c) **la questione**, già oggetto di specifica segnalazione nelle relazioni degli anni 2016 e 2017, **relativa alla possibilità da parte dello studente di rifiutare il voto d'esame ancorchè positivo è stata risolta** mediante l'inserimento nell'art. 16, comma 5, del Regolamento didattico di Ateneo, della seguente disposizione : “ *In caso di esito positivo lo studente può chiedere di rifiutare il voto. Il rifiuto deve essere concesso dal docente almeno una volta sul singolo insegnamento*”.



Il Garante degli Studenti

Prima di tale modifica il Regolamento non prevedeva alcunchè al riguardo per cui **si creavano, anche nell'ambito dello stesso corso di laurea, disparità fra studente e studente e fra esame ed esame** in quanto mentre alcuni docenti consentivano il rifiuto del voto, ritenuto non soddisfacente dallo studente, altri invece non lo consentivano.

E' sorta tuttavia, a seguito della modifica effettuata, un'altra questione in quanto **alcuni docenti, con un'interpretazione restrittiva della disposizione, hanno ritenuto che il rifiuto del voto sarebbe consentito al massimo una sola volta.**

La "**ratio**" della norma, nelle intenzioni dei proponenti la modifica, non era certamente quella di limitare "ad una sola volta" la possibilità del docente di consentire al rifiuto del voto bensì **quella di favorire, nella maniera più ampia, il ricorso a questa possibilità** ferma restando, in ogni caso, la valutazione discrezionale del docente .

L'interpretazione della norma, datane da alcuni docenti, confligge, a mio avviso, apertamente con la "**ratio**" della disposizione, che verrebbe così arbitrariamente limitata nella sua applicazione e svuotata in gran parte del suo significato.

d) **la questione**, connessa alla precedente, **della tempestiva verbalizzazione degli esami entro i termini previsti dal comma 10 dell'art. 16 del Regolamento didattico di Ateneo**; alcuni studenti hanno segnalato il rischio derivante dalla ritardata verbalizzazione degli esami che può comportare, in alcuni casi, l'impossibilità di potere concludere la carriera nei termini previsti e di laurearsi nella sessione programmata.



Il Garante degli Studenti

Sono stati coinvolti, in questi casi, i coordinatori dei corsi di laurea interessati e, qualche volta, gli stessi docenti che, sollecitati, hanno prontamente provveduto all'adempimento.

Sarebbe comunque auspicabile che, per evitare il verificarsi di situazioni che preoccupano assai gli studenti, specie quelli prossimi alla laurea, **i docenti venissero invitati ad una scrupolosa osservanza dei termini per la verbalizzazione delle prove d'esame.**

e) la questione della verbalizzazione delle prove d'esame nei termini di Regolamento si è nuovamente posta anche quest'anno con riferimento al **comportamento tenuto da alcuni docenti che hanno effettuato gli esami ad alcuni studenti che**, per varie ragioni (non in regola con il permesso di soggiorno o con le contribuzioni universitarie o in presenza di altre situazioni che comportano il blocco della carriera) **non avevano i requisiti per sostenerli riservandosi di verbalizzarli quando la situazione dello studente si fosse regolarizzata.** Ciò ha determinato disguidi e talvolta conseguenze spiacevoli per gli studenti.

Si sono verificati casi di studenti che, avendo sostenuto nel periodo estivo diversi esami ma non avendo ancora superato l'OFA, non si sono visti registrare tali esami. Il disappunto degli stessi è stato assai forte quando hanno appreso che, nonostante il tempo e l'impegno profusi per sostenere esami che ritenevano regolarmente espletati, non solo non potevano ottenere la borsa di studio per l'anno in corso ma dovevano restituire anche quella percepita per l'anno precedente! Questo perché la vigente



Il Garante degli Studenti

normativa per l'ottenimento dei benefici relativi al diritto allo studio stabilisce che il requisito di merito va valutato esclusivamente in base ai CFU registrati in carriera entro il termine perentorio del 10 agosto.

ISTANZE COLLETTIVE

Alcune istanze collettive hanno riguardato docenti, di cui sono state contestate le modalità di insegnamento per asserite carenze organizzative o didattiche o per l'adozione esclusiva ed obbligatoria di determinati testi ovvero per sopravvenute modifiche dei programmi e dei libri di testo applicabili anche agli studenti dei precedenti anni di corso ancora in debito di esame e preparatisi sui vecchi testi e programmi.

In queste ed in altre situazioni analoghe il Garante ha contattato i coordinatori dei corsi nonché i docenti, oggetto di segnalazioni, ed ha svolto un'apposita istruttoria sentendo anche alcuni degli studenti che avevano presentato le istanze. Almeno in un caso si è resa necessaria, con l'intervento del coordinatore e del presidente della Scuola, la revisione metodologica del programma di un insegnamento.

A seguito dei contatti avuti con i coordinatori e con gli studenti alcune problematiche sono state risolte positivamente; per altre questioni, riguardanti precipuamente le modalità di svolgimento della didattica e la loro persistente criticità, ho ritenuto opportuno rimettere gli atti al Magnifico Rettore per le ulteriori valutazioni.



Il Garante degli Studenti

Altre istanze collettive sono state presentate a proposito del percorso di formazione relativo ai 24 CFU per la partecipazione ai concorsi di cui al Dlgs 13 aprile 2017 n. 59 e succ. mod.

Una prima problematica - sollevata dagli studenti, già iscritti per l'anno accademico 2017/18, che chiedevano l'annullamento di tale iscrizione per non essere considerati fuori corso e per potere così fruire del c.d. semestre aggiuntivo - è stata risolta con decreto 15 febbraio 2018 del Magnifico Rettore, che ha stabilito che gli studenti, iscritti al percorso 24 cfu e contemporaneamente iscritti per il 2017/18 al primo anno fuori corso del corso di studio d'appartenenza, avrebbero potuto chiedere l'annullamento per l'iscrizione per l'a.a. 2017/18. In tal modo, riacquistando lo status di studenti in corso, avrebbero potuto fruire del semestre aggiuntivo qualora lo avessero ritenuto di loro interesse.

Un'altra istanza ha riguardato una trentina di dottori di ricerca con riferimento al percorso di formazione insegnanti e, in particolare, al procedimento di riconoscimento crediti per i dottorati di ricerca .

Gli istanti lamentavano che non gli erano stati riconosciuti i 6 CFU di “metodologie didattiche”, avendo ommesso di indicare il dottorato di ricerca conseguito nell'apposito modulo di riconoscimento crediti predisposto dall'Ufficio, ed obiettavano che le informazioni avute sul punto dall'AFORM (Area della didattica e dottorato) erano state assai carenti e che lo stesso modulo era stato impostato in modo da rendere problematica



Il Garante degli Studenti

la sua compilazione. Non tutti i dottorati di ricerca prevedevano, infatti, crediti e non tutti, specie in ambito scientifico, potevano essere considerati “coerenti” con le metodologie didattiche. Inoltre, dopo la chiusura, avvenuta il 30 marzo 2018, delle “finestre ufficiali” i dottori, che avevano conseguito successivamente il titolo, avevano avuto il riconoscimento dei 6 CFU senza avere compilato alcun modulo di autocertificazione.

Nella mia qualità di Garante degli Studenti ho ritenuto di rivolgermi al Magnifico Rettore affinché la situazione venisse riesaminata in quanto appariva verosimile, per il rilevante numero di coloro che avevano “fraiteso” l’informazione data dagli Uffici, che questa fosse stata poco chiara e, soprattutto, per la sperequazione che pareva si stesse verificando fra i dottori, che avevano conseguito il titolo prima del 30 marzo 2018, a cui non erano stati riconosciuti i crediti per le “metodologie didattiche”, e quelli, che lo avevano conseguito successivamente e a cui tali crediti erano stati riconosciuti.

Il pro-rettore alla didattica, a riscontro della mia richiesta, in data 11 dicembre 2018 richiamava, confermandola, la risposta ai reclami, data via e-mail, il 25 luglio 2018, dalla prof.ssa Lucia Balduzzi. Quest’ultima, disattendendo le istanze presentate dai dottori di ricerca, ha sostenuto che il modulo predisposto dall’Ufficio era chiaro e ben strutturato tanto è vero che la possibilità di indicare i crediti, congruenti con il percorso, di cui si chiedeva il riconoscimento, era stata compresa e sfruttata da ben 63 dottori di ricerca immatricolati al percorso che avevano chiesto ed ottenuto il riconoscimento di tali crediti.



Il Garante degli Studenti

Quanto all'asserita discriminazione, l'Università di Bologna si era limitata a stabilire il riconoscimento dei crediti maturato durante i dottorati con l'attribuzione di 6 CFU nell'ambito delle metodologie didattiche a fronte del percorso acquisito con il titolo purchè presentato prima delle chiusure delle finestre e, unicamente per rispondere alle esigenze degli studenti, era stata concessa a questi ultimi la possibilità di presentare a riconoscimento i crediti maturati anche dopo la chiusura della seconda finestra.

Un terzo gruppo di studenti lamentava poi che l'Università di Bologna, a differenza di altri Atenei, non aveva provveduto ad estendere l'applicazione del semestre aggiuntivo agli studenti iscritti in corso nell'anno accademico 2017/2018.

Anche in questo caso, sebbene il Garante abbia perorato la richiesta degli studenti presso il Magnifico Rettore, la risposta è stata negativa in quanto l'Università di Bologna ha ritenuto che il comma 2 dell'art. 4 del D.M. 616/2017 debba essere letto in relazione al carattere di "transitorietà" e di prima applicazione delle previsioni normative del citato decreto ministeriale.

Una maggiore tempestività di informazioni sulla questione, assai sentita da numerosi studenti che sollecitavano chiarimenti e risposte, avrebbe senz'altro giovato agli studenti per organizzarsi e prendere le loro decisioni.

A questo punto **non resta da auspicare che il Consiglio di Amministrazione dell'Ateneo riconsideri a fondo la questione in modo da attivare, come richiesto formalmente anche dal Consiglio degli Studenti, una nuova edizione del percorso 24**



Il Garante degli Studenti

CFU ed una estensione del semestre aggiuntivo previa acquisizione, se necessario, del parere chiarificatore del MIUR.

La **richiesta di appelli straordinari è stata varie volte avanzata** da parte di gruppi di studenti o da studenti singoli specie all'ultima prova di esame, prima della laurea.

L'Ufficio del Garante ha sempre cercato, previ contatti col docente del corso e con il Coordinatore, di trovare una soluzione soddisfacente.

Talvolta l'appello straordinario è stato concesso; altre volte – e sono le più frequenti – l'appello è stato rifiutato con la motivazione che non si ravvisava la necessità di fissare nuovi appelli, oltre quelli già previsti dal Regolamento didattico, e che comunque un appello straordinario, successivo solo di pochi giorni all'appello ordinario, non sarebbe stato utile per colmare le lacune degli studenti che non avevano superato la prova nell'ultimo appello.

Altri studenti si sono, infine, lamentati perché in determinati corsi, fra cui la maggior parte di quelli della Scuola di Economia, Management e Statistica, era stato previsto un numero di appelli inferiore al numero di 6 (sei) stabilito dall'art. 8 del Regolamento accademico ma si è potuto facilmente appurare che la deroga è specificamente prevista dalla norma appena citata, che prevede che una apposita delibera del Dipartimento può stabilire, previo parere vincolante della Commissione paritetica docenti – studenti espresso a maggioranza dagli aventi diritto, una diversa organizzazione del numero degli appelli e delle modalità di verifica del profitto. In ogni



Il Garante degli Studenti

caso l'organizzazione e le regole di questi corsi vengono presentate agli studenti anche in fase di orientamento e le relative informazioni sono pubblicate sul sito della Scuola.

Assai ricorrenti sono state le istanze collettive o individuali riguardanti :

- **il ritardo nella pubblicazione dell'esito degli esami**, con necessità da parte degli studenti di doversi iscrivere ad un appello successivo e quindi di dovere ripetere l'esame;
- l'ingiustificata **limitazione**, verificatasi alcune volte, **del numero di studenti ammessi agli appelli** in palese contrasto con il comma 8 dell'art. 13 del Regolamento didattico di Ateneo che stabilisce espressamente che *“in ogni caso non è possibile limitare il numero di iscrizioni ad un medesimo appello”*;
- **la sovrapposizione di esami nello stesso appello** dello stesso corso di laurea o il non sufficiente intervallo di tempo fra due o più esami dello stesso corso di laurea con le inevitabili difficoltà, non solo logistiche, da parte degli studenti;
- la scarsa trasparenza di alcune prove d'esame per cui sono stati sollecitati chiarimenti e monitoraggi in ordine alle situazioni segnalate;
- **la didattica svolta da alcuni docenti**, ritenuta scarsamente fruibile, **insoddisfacente** o lacunosa dagli studenti;
- **il rinvio delle lezioni, avvenuto con scarso preavviso agli studenti**, talvolta il giorno stesso della lezione, con notevole disagio specie per i c.d. pendolari.



Il Garante degli Studenti

In tutti questi casi il Garante ha chiesto ai docenti e ai coordinatori i necessari chiarimenti e, se del caso, l'adozione degli opportuni provvedimenti onde evitare il ripetersi delle disfunzioni lamentate.

La maggior parte delle criticità sono state, tuttavia, risolte in maniera soddisfacente anche grazie alla collaborazione dei docenti e dei coordinatori dei corsi di studio.

Altre segnalazioni hanno riguardato il c.d. “salto d'appello”, che si verifica quando il docente esclude che lo studente, che non abbia superato l'esame in un determinato appello, possa ripetere il medesimo nell'appello immediatamente successivo della stessa sessione, qualora previsto, o nel primo appello nella sessione che segue.

I docenti che adottano il “salto d'appello” di regola si giustificano con il fatto che è assai improbabile che uno studente, che non abbia superato l'esame nel primo appello della sessione, sia in grado di superarlo nel secondo che, di regola, segue il primo solo di poche settimane.

Oppongono, invece, gli studenti che il “salto d'appello” costituisce una grave limitazione del diritto allo studio e sottrae loro la possibilità di ripetere un esame non superato, per motivi non sempre legati all'impreparazione; ed inoltre che l'eliminazione del salto d'appello potrebbe abbreviare significativamente il loro percorso accademico, tanto più se, nell'attuazione del salto d'appello, il primo appello utile venisse fissato in un'altra sessione di esami a distanza di alcuni mesi.



Il Garante degli Studenti

Ritiene il Garante che, non prevedendo né il Regolamento didattico di Ateneo né il Regolamento studenti il “salto d’appello”, **l’adozione di tale prassi si traduca sostanzialmente in una limitazione arbitraria del diritto allo studio, costituzionalmente garantito**, impedendo agli studenti di avvalersi per le prove d’esame di tutti gli appelli messi a loro disposizione.

Auspica, pertanto, che i docenti si astengano da questa prassi, gravemente lesiva dei diritti degli studenti.

AMBITO AMMINISTRATIVO

Le più frequenti richieste di carattere prettamente amministrativo poste al Garante hanno riguardato informazioni relative a :

- iscrizioni, redazioni dei piani di studio, riapertura per modifiche dei medesimi;
- cambiamenti di corso;
- rinunce, decadenze e sospensioni;
- problematiche relative ai trasferimenti fra Atenei;
- problematiche relative ai c.d. percorsi brevi (corsi di studio con modalità flessibile in un tempo inferiore);
- problematiche relative ai permessi di soggiorno per studenti extra-comunitari.



Il Garante degli Studenti

Si è cercato di dare sempre sollecita risposta a questo tipo di informazioni dopo avere assunto le opportune informazioni e verifiche presso le varie Segreterie Studenti o presso altri Uffici amministrativi.

Alcune volte all'informazione si è aggiunto, quando necessario, un “*parere*” più o meno articolato.

Altre segnalazioni hanno più specificamente riguardato :

- i problemi attinenti agli scambi di cui al progetto ERASMUS con particolare riferimento ai bandi, alle graduatorie, alle selezioni effettuate per la scelta degli studenti; è stata più volte richiamata la macchinosità dei criteri per la conversione dei voti conseguiti negli esami sostenuti presso le Università straniere con i progetti Erasmus;
- la complessità e, talvolta, la scarsa chiarezza di alcune delibere amministrative e, in qualche caso, anche un difetto delle relative comunicazioni;
- le modalità di riconoscimento dei crediti acquisiti in altri Atenei o nei corsi di laurea precedentemente svolti presso l'Università di Bologna.

Quando la doglianza è risultata fondata sono stati sollecitati gli adempimenti e/o le correzioni di errori il che, di regola, è sempre avvenuto con soddisfazione dello studente.

In alcuni casi, fortunatamente abbastanza rari, delle **gli studenti si sono lamentati per l'imprecisione, la genericità o, addirittura, la contraddittorietà delle notizie ricevute dalle rispettive Segreterie** che li avevano indotti a comportamenti che, in diversa ipotesi, non avrebbero mai adottato.



Il Garante degli Studenti

Ho sempre portato a conoscenza di queste segnalazioni i responsabili dell'ABIS (Area delle biblioteche e servizi allo studio) per le opportune verifiche perché è essenziale, per il corretto funzionamento delle istituzioni universitarie e per il prestigio delle medesime, che l'**informazione** fornita agli studenti, specie a livello di segreterie, sia sempre improntata a **completezza, correttezza e trasparenza**. L'osservanza di questi criteri riduce, inoltre, come si è constatato, notevolmente il numero delle segnalazioni e dei reclami con evidenti vantaggi per gli studenti e per gli Uffici amministrativi.

PROBLEMATICHE DI CARATTERE ECONOMICO

Il problema economico resta ancora uno di quelli maggiormente sentiti dagli studenti.

Lo comprovano le numerose questioni sollevate dagli studenti dinanzi al Garante che vanno dalle **istanze di rateizzazione delle tasse universitarie e degli importi da restituire ad ER-GO** (a seguito della revoca delle borse di studio erogate), alle **istanze di cancellazione o riduzione delle "more"** e, in alcuni casi, alle **richieste di corresponsione di benefici straordinari pur in assenza delle minime condizioni di merito previste**.

I problemi più gravi riguardano, senza dubbio, gli studenti lavoratori, alcuni in gravi difficoltà economiche e fuori corso ormai da parecchi anni, e **gli studenti stranieri, in particolare extracomunitari** che, oltre ad avere prospettive di lavoro



Il Garante degli Studenti

nulle o quasi nulle, non hanno, di regola, possibilità di aiuto da parte delle rispettive famiglie.

La concomitante presenza di difficili situazioni economiche e la necessità impellente da parte dello studente di svolgere un'attività lavorativa per mantenersi agli studi rendono assai **difficile il contemperamento del diritto allo studio con il diritto al lavoro**, entrambi costituzionalmente garantiti.

Sono sempre assai amareggiato quando uno studente è costretto a rinunciare agli studi per ragioni esclusivamente economiche, come, purtroppo, spesso si verifica nel nostro Paese in cui la realizzazione del diritto allo studio non è stata ancora pienamente attuata.

La professionalità e lo spirito di collaborazione degli Organi accademici e dei responsabili di ER-GO sono riusciti, tuttavia, in molti casi, a risolvere, nel rispetto della normativa, alcune delle più spinose problematiche di carattere economico degli studenti segnalate dall'Ufficio del Garante.

Ha riscosso un significativo apprezzamento ed ha contribuito a risolvere almeno parte delle situazioni più critiche il progetto integrato di interventi e servizi rivolti agli studenti in situazioni di particolare difficoltà proposto per l'anno accademico 2017/2018 dall'Università di Bologna e da ER.GO.

E', d'altro lato, pienamente condivisibile anche l'iniziativa adottata da ABIS- Ufficio Contribuzioni Studentesche dell'Ateneo per la verifica della situazione debitoria degli studenti e per la sollecitazione ai medesimi per il pagamento delle tasse invase per



Il Garante degli Studenti

l'anno accademico 2017/18 e, successivamente, anche degli arretrati relativi agli anni precedenti.

Istanze più significative pervenute al Garante nel corso dell'anno.

La questione, oggetto di numerosissimi istanze alla fine dell'anno 2017, che ha riguardato **l'esclusione dall'esenzione totale o parziale delle tasse universitarie per mancato completamento, entro il termine stabilito del 15.12.2017, della procedura telematica di inserimento dei dati ISEE ai fini dell'esonero, è stata risolta positivamente** nelle prime settimane dell'anno 2018 con un provvedimento dirigenziale che, in considerazione della “*novità*” della procedura, ha concesso la “*regolarizzazione*” della posizione a tutti gli studenti che avevano inserito, nei termini prescritti, i dati economici ISEE ma avevano ommesso di redigere l'ulteriore modulo per ottenere l'esonero tasse o il calcolo della contribuzione in funzione del reddito.

Le modalità della contribuzione studentesca per l'anno accademico 2018/19 sono state semplificate e rese più accessibili, così come auspicato dal Garante nella relazione dello scorso anno, con la conseguenza, certamente da non sottovalutare, che il numero di istanze dirette agli Uffici si è drasticamente ridotto e così pure il numero di doglianze presentate in tale materia al Garante.



Il Garante degli Studenti

Un'altra problematica, sollevata da alcuni studenti, ha riguardato la sussistenza dei requisiti di legge per essere **considerato “studente autonomo” ai fini ISEE e l'incongruenza di certe interpretazioni.**

L'art. 8, comma 2, del DPR n. 159/2013 dispone che, ai fini del calcolo ISEE, lo studente deve considerarsi autonomo – e quindi non facente parte del nucleo familiare - quando risiede fuori dall'unità abitativa della famiglia di origine da almeno due anni e presenta un'adeguata capacità di reddito, definita con il decreto ministeriale di cui all'art. 7, comma 7, del decreto legislativo 29 marzo 2012, n.68.

Si è verificato che alcuni studenti, pur non avendo più da molteplici anni alcun rapporto con i genitori, *abbiano presentato un reddito assai più basso di quello definito dalla legge* (attualmente Euro 6.500,00) per essere considerati studenti autonomi, per cui sono stati esclusi dai benefici contributivi in virtù della normativa sopra citata.

A mio avviso, come già scritto nella relazione dello scorso anno, una interpretazione più flessibile e costituzionalmente orientata della norma avrebbe dovuto consentire allo studente di provare la propria effettiva posizione reddituale per superare la presunzione di legge, da considerarsi, quindi, solo relativa (*iuris tantum*). Sarebbe opportuno, a tal fine, e nell'interesse degli studenti che si trovano in analoghe situazioni, che venisse sollecitato dagli Organi accademici uno specifico intervento del legislatore per un'interpretazione autentica della norma o per una sua modifica. Altrimenti potrebbe ipotizzarsi una questione di incostituzionalità della norma per disparità di trattamento e



Il Garante degli Studenti

per violazione del diritto allo studio relativamente a quegli studenti che, pur risiedendo da molti anni al di fuori del nucleo familiare e non avendo più rapporti con esso, non raggiungano, per i più svariati motivi, il reddito minimo indicato nel citato decreto ministeriale.

Non è stata neppure accolta dagli Uffici accademici l'istanza, avanzata da uno studente che, pur avendo i requisiti di reddito e di residenza da almeno due anni fuori dall'unità abitativa della famiglia stabiliti dalla norma, faceva parte di un nuovo nucleo familiare, basato su un rapporto di convivenza stabile e non di coniugio come previsto dalla disposizione di legge.

In questo caso il Garante ha sollecitato gli Uffici ad adottare l'interpretazione più estensiva, fatta propria, in diverse altre fattispecie, dalla giurisprudenza e dalla più recente legislazione, con cui viene equiparato il rapporto di convivenza stabile a quello di coniugio e a chiedere, comunque, i necessari chiarimenti al MIUR.

Altri studenti hanno, di recente, contestato la norma regolamentare dell'Università di Bologna laddove prevede :

- a) che la contribuzione studentesca sia calcolata in base all'attestazione ISEE 2018 se viene presentata con determinate modalità entro il 30 ottobre, termine oltre il quale è possibile presentare l'attestazione *solo* sino al termine perentorio del 15 novembre con un'indennità pari ad Euro 100,00;
- b) che la mancata osservanza di questo ulteriore termine debba comportare l'applicazione della contribuzione massima prevista per il corso di studio.



Il Garante degli Studenti

Gli studenti, richiamando un parere espresso dal Garante dei diritti degli Studenti dell'Università di Firenze in data 31 ottobre 2003, hanno rilevato che i termini per non incorrere nella decadenza sono eccessivamente ridotti e che, in ogni caso, ricorrendone i requisiti (attestazione ISEE che avrebbe dato luogo alla riduzione della contribuzione studentesca) non sarebbe stato né equo né ragionevole applicare la contribuzione massima prevista dai regolamenti accademici per un ritardo nella dichiarazione.

Per approfondire la questione ho richiesto ai Garanti degli Studenti delle altre Università italiane quali fossero le modalità ed i termini in vigore nei rispettivi Atenei per la presentazione da parte degli studenti dell'attestazione ISEE.

Ho ricevuto risposte significative dalle Università di Firenze, di Pavia, di Genova, di Sassari e della Basilicata che metto, su richiesta, a disposizione degli Organi dell'Alma Mater per un'ulteriore riflessione sul punto.

Ritengo, anche alla luce delle regolamentazioni al riguardo vigenti presso gli Atenei interpellati, che sarebbe quanto meno opportuno **un ampliamento dei termini per la presentazione della dichiarazione ISEE** da parte degli studenti o per ottenere dagli stessi il consenso all'acquisizione automatica dell'ISEE, **ponendo come termine ultimo il 31 dicembre** e consentendo, in ogni caso, deroghe motivate ai termini sopra indicati.



Il Garante degli Studenti

RELAZIONI CON I DOCENTI

Le richieste di intervento di singoli studenti, per quanto attiene al settore, si sovrappongono in parte a quelle già trattate nell'ambito del settore didattico ed hanno riguardato principalmente :

- **la difficoltà**, in alcuni casi, **degli studenti a rapportarsi con i docenti per gli impegni di questi ultimi**; è stata, talvolta, lamentata la scarsa collaborazione anche per la gestione della tesi di laurea; una volta, con l'intervento del coordinatore, è stato necessario sostituire il relatore della tesi di laurea;
- i rapporti, non sempre facili e collaborativi, con i "tutor";
- **la mancata risposta dei docenti alle reiterate richieste di appuntamenti o di chiarimenti** inviate via e-mail dagli studenti;
- il ritardo, in un caso, da parte di un docente nell'approvazione del progetto formativo di tirocinio di uno studente;
- il mancato utilizzo del microfono durante le lezioni da parte di un docente, nonostante le segnalazioni degli studenti di non riuscire a seguirle in maniera adeguata;
- **il rinvio, avvenuto più volte, senza preavviso o con scarso preavviso, delle lezioni** da parte dell'insegnante con le inevitabili conseguenze negative specie per gli studenti c.d. pendolari, questione già esaminata anche nell'ambito della didattica;
- i ritardi nella pubblicazione delle date e dei risultati di alcuni esami e nella verbalizzazione telematica dei medesimi da parte di alcuni docenti di cui si è già parlato.



Il Garante degli Studenti

- il ritardo da parte dei Consigli di corso di studio nel riconoscimento dei crediti riportati nelle carriere pregresse e nella conversione dei voti riportati dagli studenti, nei progetti Erasmus, presso le Università estere; uno studente, iscritto al corso di laurea in “Scienze della formazione primaria”, si è, in particolare, lamentato che della precedente laurea in giurisprudenza gli siano stati riconosciuti solamente 8 (otto) crediti!

- si è verificata una situazione, degna di nota, in cui un docente, assai apprezzato per la sua preparazione e professionalità, ha ritenuto, data l'importanza della sua materia, trattandosi di un insegnamento fondamentale, di invitare lo studente che, all'esito della prova avrebbe meritato un voto fra il 18 (diciotto) e il 21 (ventuno) a ritornare per ripetere, in altro appello, l'esame al fine di approfondire maggiormente la materia. Tale comportamento, che mi risulta sia stato adottato dal professore in tutti i casi analoghi, mi ha lasciato un po' perplesso in quanto, pur comprendendo le motivazioni, certamente apprezzabili, che sono alla base di questa condotta, ritengo che **il docente, di fronte alla precisa richiesta dello studente di verbalizzare ugualmente il risultato dell'esame, non possa opporre un rifiuto** perché, così facendo, predeterminerebbe arbitrariamente il voto o i voti minimi necessari per superare l'esame quando la normativa universitaria prevede, quale voto sufficiente per superare l'esame, il 18 (diciotto).

Ho parlato della questione sia col docente che con il coordinatore del corso di laurea e con il Presidente della Scuola. Quest'ultimo ha convenuto che la problematica, che presenta un sicuro interesse per un certo numero di studenti, sarebbe stata approfondita nell'ambito della Scuola. Non sono a conoscenza degli ulteriori sviluppi.



Il Garante degli Studenti

Anche nel corso del 2018 è capitato, con una certa frequenza, che **studenti** di vari corsi di laurea si siano rivolti al Garante lamentando di essere **giunti ormai alla soglia della laurea e di non riuscire a completare il proprio “iter” di studi per la difficoltà**, nonostante ripetuti- e spesso assai numerosi - tentativi, **di superare l’esame**, quasi sempre l’ultimo rimasto, **con il docente di una determinata materia**.

In questi casi il Garante ha preso gli opportuni contatti, oltre che con il docente, con il Coordinatore del corso di laurea, con il Presidente della Scuola ovvero con il Direttore del Dipartimento, per potere consentire allo studente di svolgere, con la maggiore serenità possibile e con le massime garanzie, la prova di esame. A tal fine **si è, di regola, concordato o di integrare la Commissione d’esame con altro docente della medesima materia o con il Coordinatore del Corso ovvero con il Presidente della Scuola**. In certe situazioni è stato previsto un percorso *“personalizzato”* dello studente per facilitargli la preparazione all’esame.

Di regola i risultati sono stati soddisfacenti.

Al riguardo debbo dare atto della **piena e pronta collaborazione di tutti i Presidenti delle Scuole, dei Direttori di Dipartimento, dei Coordinatori dei corsi di laurea e dei singoli docenti interpellati** per consentire allo studente in difficoltà di essere messo nelle condizioni migliori per superare la prova.



Il Garante degli Studenti

SITUAZIONI MERITEVOLI DI PARTICOLARE CONSIDERAZIONE

(ex art. 7 comma 2 del Regolamento del Garante degli Studenti)

• **Una questione**, che sta a cuore a numerosi studenti e di cui sollecito, ancora una volta, una pronta soluzione, **riguarda le problematiche sorte dall'applicazione del comma 10 dell'art. 16 del Regolamento Didattico di Ateneo che prevede che, nel caso di prove scritte, il verbale debba essere redatto “entro cinque giorni dalla valutazione delle prove”.**

E' necessario che i docenti siano formalmente avvisati, attraverso specifiche delibere o raccomandazioni degli Organi accademici, di non fare sostenere esami a studenti, privi degli appositi requisiti stabiliti dal Regolamento didattico d'Ateneo o dal Regolamento studenti, con riserva di verbalizzarli in un secondo momento.

Ciò, oltre a porsi in palese violazione dell'art. 16, comma 8, del Regolamento didattico di Ateneo che stabilisce il termine di “cinque giorni” per la verbalizzazione della prova d'esame, potrebbe costituire, oltre che un illecito penale qualora venga registrato l'esame con una data diversa da quella effettiva, anche un illecito disciplinare dal momento che i sistemi informativi dell'università consentono agevolmente ai docenti di verificare la regolarità amministrativa dello studente.

• **E' opportuno che**, come già espresso nelle relazioni del Garante relative agli anni 2015, 2016 e 2017, **vengano riesaminate le politiche linguistiche dell'Ateneo avviando una opportuna riflessione sull'obbligo di mantenere un livello B2 in lingua inglese per tutte le lauree magistrali.**



Il Garante degli Studenti

Occorre, inoltre, che vengano valutate e approfondite dal Comitato del Centro linguistico di Ateneo ulteriori soluzioni per rendere meno ostico il superamento della prova di idoneità linguistica in inglese, che rappresenta ancora per numerosi studenti un ostacolo assai difficile da superare con evidenti conseguenze pregiudizievoli per questi ultimi sia in termini di tempo che in termini economici.

Deve essere, infine, ribadito l'obbligo per tutti i docenti dei corsi in cui è prevista una prova scritta, ivi compresi quelli del CLA, di mettere a disposizione degli studenti, ai sensi dell'art. 22, comma 1, legge n. 241/90, come modificato dalla legge n. 15/2005 e del regolamento di Ateneo per l'accesso agli atti amministrativi, gli elaborati delle prove scritte affinché possano prenderne non solo "visione" ma anche "estrarne copia".

Ciò anche al fine di evitare eventuali contenziosi che potrebbero essere avviati dagli studenti interessati.

A seguito della modifica dell'art. 16, comma 5, del Regolamento didattico di Ateneo, che ha introdotto la possibilità per lo studente di rifiutare il voto attribuito ancorchè positivo, sarebbe opportuno che i competenti Organi accademici chiariscano a tutti i docenti la portata della modifica e l'interpretazione corretta della medesima in quanto non è condivisibile l'interpretazione restrittiva, datane da alcuni docenti, secondo cui il rifiuto del voto "consentito almeno una volta" significherebbe che dovrebbe essere concesso al massimo una sola volta.



Il Garante degli Studenti

Ai docenti va, inoltre, particolarmente raccomandato di evitare sia il c.d. salto d'appello, che si traduce in una limitazione arbitraria del diritto allo studio, sia la limitazione del numero di studenti ammessi a partecipare a un dato appello, già espressamente vietata dal comma 8 dell'art. 13 del Regolamento didattico di Ateneo;

Meritevoli di particolare attenzione e riflessione da parte degli Organi e degli Uffici Accademici sono anche :

- a) la previsione di una nuova edizione del percorso dei 24 cfu e di un ulteriore semestre aggiuntivo, come richiesto anche dal Consiglio degli Studenti, in conformità a quanto statuito da diverse altre Università italiane;
- b) l'ampliamento dei termini previsti per la presentazione della dichiarazione ISEE da parte degli studenti - o per ottenerne dagli stessi il consenso all'acquisizione automatica - con termine ultimo al 31 dicembre, così come stabilito da numerosi altri Atenei, e con la previsione di deroghe per casi particolari;
- c) l'approfondimento ed eventualmente la revisione delle ragioni didattiche e scientifiche a monte delle scelte adottate per il riconoscimento dei crediti delle pregresse carriere in quanto alcuni riconoscimenti sono apparsi assai riduttivi e penalizzanti per gli studenti.

Va infine rinnovato l'**invito agli Organi Accademici perché nelle delibere e nei regolamenti** di loro competenza **adottino sempre un linguaggio semplice e chiaro** per



Il Garante degli Studenti

rendere maggiormente accessibili le “regole” universitarie alla totalità degli studenti onde evitare, come talvolta avviene, segnalazioni e/o reclami superflui.



Il Garante degli Studenti

RINGRAZIAMENTI

- Desidero ringraziare, anzitutto, il Magnifico Rettore, prof. Francesco Ubertini per la fiducia accordatami ed i Prorettori prof. Mirko Degli Esposti, prof. Enrico Sangiorgi e prof.ssa Elena Trombini per la cortese disponibilità sempre manifestatami ogniqualvolta mi sono a loro rivolto.
- Ringrazio, inoltre, per la preziosa collaborazione, tutti i dirigenti ed i funzionari dell'Ateneo e di ER-GO ed in particolare modo, per l'Ateneo, il dottor Michele Menna, la dott.ssa Angela Negrini, la dott.ssa Daniela Taccone, la dott.ssa Milena Romagnoli, la dott.ssa Carlotta Pizzo e il dottor Giuseppe Rana e, per ER-GO, la dott.ssa Patrizia Mondin e la dott.ssa Patrizia Pasini;
- Uno speciale ringraziamento, infine, alle mia più diretta collaboratrice dott.ssa Beatrice Tomadini, oltre che per le doti di disponibilità e professionalità, per la costante umanità e sensibilità dimostrate nella ricerca di adeguate soluzioni ai problemi degli studenti.

Bologna, 5 aprile 2019

Il Garante degli Studenti

Dott. Francesco Scutellari