



## **RELAZIONE DEL GARANTE DEGLI STUDENTI SULL'ATTIVITÀ SVOLTA**

(novembre 2017 – ottobre 2018)

### **1. PREMESSA**

La presente relazione – redatta, ai sensi dell'art. 35, secondo comma, ultimo periodo, dello Statuto e dell'art. 7, primo comma, del Regolamento per la disciplina del Garante degli studenti - riguarda le attività svolte dal Garante dalla data della precedente relazione (relativa al periodo novembre 2016 a ottobre 2017), sino all'ottobre del 2018.

La relazione dà conto sinteticamente delle prassi seguite e del tipo di problemi posti o segnalati dagli studenti, nonché dei modi in cui ad essi si è cercato di rispondere.

### **2. ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO**

Come per gli anni precedenti il Garante ha potuto avvalersi del supporto continuativo dell'Ufficio, cui è adibita la dott. Ester Battioli, in servizio presso l'Area Affari Istituzionali, Internazionali e Formazione. Ciò da novembre 2017 fino a aprile 2018, mese in cui la dott. Battioli è andata in congedo di maternità, mentre per il periodo che va da maggio fino a ottobre 2018, all'ufficio è stata provvisoriamente assegnata la sig. Beatrice Etori. Ad entrambe va un sentito ringraziamento per il prezioso lavoro svolto.

Il Garante ha potuto poi avvalersi della assidua collaborazione del Prorettore delegato alla Didattica prof. Giuseppe De Luca e del delegato del Rettore per i rapporti con gli studenti e per la promozione di politiche di sostegno al diritto allo studio, prof.ssa Gabriella Cerri, nonché più recentemente del prorettore attualmente delegato per la programmazione dei servizi per la didattica, studenti e personale, prof. Marina Brambilla.

Per le proprie attività istruttorie, il Garante si è sempre avvalso della collaborazione degli uffici dell'amministrazione, contattati per e-mail e per telefono. La maggior parte dei problemi posti al Garante hanno infatti potuto essere affrontati, e trovare il seguito



opportuno, avvalendosi della continua e spedita interazione, informalmente attivata, con i diversi uffici dell'Università, senza bisogno di dare luogo a procedure formali.

Il Garante è stato a disposizione degli studenti, per incontri diretti di persona. Un giorno al mese (di norma nella prima settimana del mese), in date preventivamente segnalate sul sito Unimi, è stato dedicato agli incontri ordinari con gli studenti che hanno fatto di volta in volta richiesta di un appuntamento. Eccezionalmente, in casi segnalati come urgenti, sono stati anche fissati incontri *ad hoc*.

Tuttavia, posto che la massima parte delle segnalazioni e degli esposti pervengono attraverso la casella di posta elettronica, il Garante e il suo Ufficio hanno di massima assicurato una prima risposta scritta entro due o tre giorni lavorativi dall'arrivo; e attraverso lo stesso mezzo sono state trasmesse le osservazioni del Garante, le risultanze delle istruttorie compiute e ogni altra comunicazione utile.

### **3. SEGNALAZIONI E RICHIESTE RICEVUTE**

Nel periodo di riferimento, da novembre 2017 a ottobre 2018, vale a dire nel corso di 12 mesi, sono pervenute un totale di 100 richieste e segnalazioni alcune delle quali in forma collettiva.

Nella tabella riassuntiva allegata sono sintetizzate sia la tipologia di segnalazioni pervenute, sia la loro distribuzione per provenienza.

Nel trimestre successivo, quello che va da novembre 2018 a gennaio 2019 sono pervenute ulteriori 35 segnalazioni la cui distribuzione non si discosta molto da quella del periodo precedente indicato in tabella.

Per quanto riguarda la tipologia, circa il 16% continua a riguardare questioni assolutamente estranee ai compiti del Garante, trattandosi di richieste di informazione sui più diversi argomenti attinenti a pratiche o adempimenti di varia natura come ad esempio: segnalazioni guasti delle strutture universitarie o problemi logistici dovuto a trasferimenti



di sedi, etc. informazioni su immatricolazioni e test di ingresso, scadenze, procedure on line, orientamento, procedure di pagamento, rilascio di documenti , etc.

In ogni caso l'Ufficio del Garante ha risposto fornendo ai richiedenti un riferimento cui rivolgersi, ovvero, nei casi meno semplici, inoltrando direttamente la richiesta, per competenza, agli uffici interessati.

Quanto alle segnalazioni vere e proprie, queste hanno riguardato diversi argomenti la maggior parte dei quali può essere raggruppata nelle seguenti grandi categorie:

- a) Problemi attinenti alle procedure informatiche (procedure su "Unimia", immatricolazioni, registrazioni di voti ed iscrizione ad esami, trasferimenti, convalida esami)
- b) Disfunzioni o ritardi relativi a procedure e adempimenti amministrativi che richiedono l'intervento di organi accademici (es. procedure che richiedono l'intervento del Collegi didattici e del suo responsabile), e problemi con i bandi Erasmus
- c) problemi concernenti il diritto allo studio (esonero tasse, accesso alle borse di studio e a servizi abitativi, criteri di merito/reddito, attestazioni e controlli isee);
- d) problemi nell'organizzazione e nella regolamentazione della didattica (modalità di svolgimento dei tirocini e di stage, piani di studio, reperimento relatori per la tesi di laurea, esame di laurea);
- e) difficoltà di rapporto con docenti, relativamente a presenza, possibilità di colloquio, contegno con gli studenti, modalità e criteri di valutazione negli esami; programmi didattici);
- f) problemi relativi ai servizi di Residenza universitaria.



Dal punto di vista della distribuzione si riscontrano richieste provenienti da quasi tutti i corsi di laurea o aree disciplinari, con qualche relativo addensamento in certi corsi di laurea.

Nel complesso, e con riferimento un po' a tutte le tipologie di problemi, deve essere segnalato che la figura del Garante continua ad essere percepita dagli studenti in una maniera che ne dilata il ruolo molto al di là dei compiti specifici che gli sono istituzionalmente attribuiti. Gli studenti tendono, infatti, a rivolgersi al Garante non solo in caso di prospettate violazioni di regolamenti o di codici di comportamento, ma in tutti i casi in cui ritengono di avere subito un trattamento qualificabile, nella loro prospettiva, come ingiusto. Ciò comporta un certo aggravio del lavoro del Garante, spesso coinvolto in questioni che sfuggono alla sua competenza (tipicamente: lamentele nei confronti di atti di corretta applicazione di norme legislative o regolamentari che agli studenti sembrano ingiuste).

Si tratta comunque di lavoro che appare non inutile, almeno tutte le volte in cui il Garante riesca a far comprendere agli studenti interessati che dietro molte regole si celano scelte inevitabilmente discrezionali, che possono essere criticate e, in prospettiva, anche cambiate, ma che hanno in genere una loro logica e che comunque, sino a quando restano in vigore, devono essere ovviamente rispettate.

#### **4. MODALITA' DEGLI INTERVENTI DEL GARANTE**

Come già ricordato anche nelle precedenti relazioni, il Garante non ha compiti né poteri che si sovrappongano a quelli dei docenti, degli organi accademici e degli uffici amministrativi, né quindi è chiamato mai a sostituirsi ad essi. Il suo ruolo, piuttosto, sul modello dei "difensori civici", è quello di facilitare la comunicazione degli studenti con gli altri vari attori della vita universitaria, in particolare promuovendo, prima di tutto, l'interlocazione diretta degli studenti stessi con i docenti (che può in concreto essere carente sia per mancanza di



iniziativa degli interessati, sia per oggettive difficoltà organizzative, sia per eventuale insufficiente disponibilità degli interlocutori) e soprattutto con gli organi collegiali che sovrintendono allo svolgimento della didattica, e poi, ove necessario, segnalando ai responsabili eventuali effettive disfunzioni, e anche suggerendo soluzioni; segnalando agli organi accademici situazioni che appaiano meritevoli di attenzione e di intervento, valutando, e se del caso suggerendo, l'opportunità di eventuali interventi modificativi di regole o di procedure, nonché sollecitando e monitorando interventi in corso di realizzazione.

In concreto, a fronte delle segnalazioni e delle richieste ricevute, il Garante ha cercato in primo luogo di promuovere o sollecitare la risoluzione dei problemi pratici posti dagli studenti, quando questi apparivano risolvibili nell'ambito delle norme vigenti e secondo buone prassi, sia suggerendo agli studenti stessi i modi migliori per attivarsi, sia rivolgendosi agli uffici e ai docenti interessati e sollecitando, ove opportuno, risposte soddisfacenti nei tempi più ridotti possibile. In ogni caso si è cercato di offrire ai richiedenti una risposta non puramente formale e burocratica, ma motivata sul piano sostanziale.

Il sottoscritto ha dovuto peraltro tuttora constatare, che, come già segnalato anche in precedenti relazioni, gli studenti continuano in genere a non avere una corretta percezione dei diversi ruoli svolti dai diversi soggetti e organi all'interno dell'organizzazione dell'ateneo. Forse anche a causa dell'abolizione delle facoltà (che ha soppresso, con quella del Preside, la figura istituzionale più immediatamente percepibile come competente in ultima istanza nei confronti di tutti i problemi relativi ai corsi di studi afferenti a ciascuna facoltà) molti studenti sembrano non rendersi conto dell'esistenza di organi aventi, tra gli altri, anche il compito specifico di valutare i comportamenti, e di indirizzare e sindacare le decisioni, dei singoli docenti.

Il Garante ha costantemente invitato e incoraggiato gli studenti a rivolgersi di persona non solo ai docenti coinvolti, usufruendo degli spazi e degli strumenti di comunicazione che questi debbono assicurare, ma anche, se del caso, a investire dei problemi, gli organi accademici competenti e soprattutto, in genere, il Collegio didattico dei rispettivi corsi di



studio e per esso il suo Presidente. Il Garante ha poi sempre contestualmente sollecitato gli studenti a prendere contatto e coinvolgere, nella presentazione delle istanze agli Organi collegiali competenti, i loro rappresentanti negli organi accademici, spiegando come tali figure abbiano un preciso ruolo istituzionale ( di cui gli studenti sembrano in genere non avere una chiara percezione) anche di raccordo tra le esigenze avvertite dagli studenti e le valutazioni complessive che devono essere compiute da organi collegiali di governo dell'Università.

Lo spirito in cui si è mosso il Garante nel facilitare i rapporti fra i diversi soggetti è stato quello di sottolineare sempre il fatto che l'Università, prima di essere un luogo in cui ciascuno dei protagonisti può far valere i propri diritti individuali o collettivi sulla base delle norme esistenti, è, e deve essere, una comunità di studio e di lavoro caratterizzata da un clima di dialogo e di cooperazione per i fini comuni e nel rispetto reciproco.

Quasi sempre gli studenti hanno dimostrato di condividere questo spirito, e spesso anche il solo fatto di essere ascoltati e di poter interloquire in un contesto nel quale vi era chi parlava e agiva collocandosi, per così dire, dalla parte loro e delle loro esigenze legittime, ha potuto favorire l'assunzione di atteggiamenti costruttivi.

Per quanto riguarda i docenti e gli uffici amministrativi, a loro volta, l'intervento del Garante, per quanto si è potuto constatare (e ci si augura che sia sempre così), non è stato vissuto come un intervento sindacatorio e di controllo esterno, bensì come una interlocuzione volta a risolvere costruttivamente, ove possibile, i problemi segnalati, ciò che per lo più sembra essere avvenuto.

Quando poi gli inconvenienti addotti o le esigenze, per sé legittime, fatte valere dagli studenti richiedevano, per essere affrontati, eventuali nuovi provvedimenti di carattere generale, il Garante ha investito dei problemi gli organi accademici competenti.



## **5. ALCUNI TEMI POTENZIALMENTE RILEVANTI**

Ciò premesso in via generale, si ricordano qui alcune tra le più significative problematiche delle quali il Garante si è occupato, indicando sinteticamente, a titolo esemplificativo, gli interventi adottati.

### **TUTELA DELLA PERSONALITA' E CARRIERE "ALIAS"**

Volendo partire da un dato molto positivo, è da ricordare che è stato finalmente approvato, a luglio 2018, il Regolamento per l'attivazione e la gestione di una identità "alias" con la finalità di promuovere il riconoscimento dei diritti della persona in transizione di genere. In particolare è stata predisposta una apposita procedura amministrativa che consente allo studente di acquisire un "identità alias" con un nome di elezione scelto dallo studente, che rispecchia il suo aspetto fisico, da poter utilizzare nell'ambito dei servizi d'ateneo in attesa di ottenere il rilascio della documentazione definitiva, una volta disposta la rettifica dei dati anagrafici. Questo regolamento (la cui emanazione era energicamente auspicata dal Garante sin dal suo insediamento quando la carica era ricoperta dal prof. Valerio Onida), riporta l'Ateneo milanese tra gli altri atenei italiani più attenti alla tutela delle minoranze.

### **IL PROBLEMA DEGLI ESAMI C.D. BLOCCANTI**

Un problema che ha riguardato, in misura in verità per ora relativamente limitata, anche il nostro Ateneo, e che invece sembra aver raggiunto altrove livelli importanti, è quello degli esami c.d. bloccanti, cioè degli esami che in certi corsi di laurea registrano percentuali di promozioni molto basse e finiscono così per configurarsi come un fattore di blocco della carriera di molti studenti. Sul tema si è svolto uno scambio di esperienze e di opinioni tra i Garanti di varie Università italiane, iniziato e promosso dal Garante del Politecnico di Bari. Come già accennato, nel nostro Ateneo il problema non sembra presentare livelli allarmanti e i relativamente pochi casi hanno riguardato soprattutto corsi di laurea triennali in Medicina e Chirurgia, che prevedono come obiettivo formativo la preparazione di figure



che operano in ambito sanitario (infermieristico, soprattutto) e dove il mancato superamento di certi tirocini ed esami può comportare l'obbligo per lo studente della ripetizione dell'anno.

Come è emerso anche dal dibattito, cui si è già accennato, svoltosi tra i Garanti non si possono non rilevare alcuni fattori di complessità del problema. Da una parte, non si può prescindere dal rispetto della libertà del singolo docente nell'individuare le soglie di difficoltà di un esame, e nella valutazione dello stesso. Del resto, in tutti i corsi di laurea esistono materie che risultano oggettivamente più "pesanti" rispetto ad altre, così come esistono alcuni insegnamenti che impartiscono conoscenze palesemente indispensabili all'esercizio di delicate professioni. Nessuna ragione può giustificare un arretramento sul piano della severità del controllo sul possesso da parte degli studenti delle conoscenze che saranno loro necessarie per lo svolgimento di attività di potenziale rilievo per il pubblico benessere e la pubblica salute.

Ciò premesso, è però evidente che se il "blocco " cui si è pocanzi accennato viene a manifestarsi quando lo studente è oramai alla fine, o quasi, del corso di studi che ha intrapreso, da una parte, il danno che gliene deriva è molto elevato e, dall'altra, ciò segnala inevitabilmente una qualche disfunzione nell'organizzazione del corso di studi stesso, non potendosi considerare normale che la totale inadeguatezza dello studente venga scoperta e proclamata alla fine invece che all'inizio della sua carriera.

Allo stato il Garante si è limitato a reindirizzare i pochi (come si è detto) casi verificatisi ai presidenti dei collegi didattici interdipartimentali dei corsi di laurea, che hanno la competenza giuridica, ma soprattutto quella tecnica, necessaria per valutare le specifiche situazioni. Altri Garanti sembra si siano mossi in analoghe direzioni, ma con una molto maggiore accentuazione verso un orientamento di *moral suasion* in favore di una minore severità. L'esponente, per le ragioni esposte sopra, non ritiene che questa accentuazione sia condivisibile. Il Garante non ha in genere né le competenze giuridiche né, ancor meno, quelle tecniche, necessarie a valutare l'ipotetica eccessiva severità di questo o quell'esame.





Ciò premesso si potrebbe tuttavia riflettere sull'opportunità di prevenire possibili aggravamenti del problema, magari sollecitando gli organi competenti a tenerne conto, sia monitorando le statistiche degli esami e approfondendo le cause di eventuali anomalie (come quella più evidente di un elevato numero di respinti), sia, soprattutto, riflettendo sulle propedeuticità e i conseguenti sbarramenti, nonché sulla distribuzione degli esami lungo il percorso previsto dal piano di studi.

## **COMPORAMENTI TENUTI DA DOCENTI**

Rispetto allo scorso anno il numero dei casi in cui sono stati lamentati comportamenti di docenti percepiti come non del tutto corretti è leggermente aumentato. Si è trattato in genere di casi meno gravi di alcuni di quelli verificatisi nello scorso anno accademico, e per lo più, di episodi apparente frutto di esagerate insofferenze dei docenti, piuttosto che di atteggiamenti consapevolmente ostili. Le denunce degli studenti sono state dal Garante segnalate ai Presidenti dei collegi didattici competenti o, se del caso, al prorettore delegato ai rapporti con gli studenti. Tutti i casi sembrano essersi al momento risolti senza particolari strascichi o polemiche.

Si tratta di episodi ancora sporadici. Va però tenuto conto che il tema evoca problemi delicati, come quello della diversità dei corsi di laurea, e delle diverse modalità di interazione con gli studenti che sono propri di ciascuno, nonché della diversa presenza di docenti occasionali, o comunque non strutturati, ai quali i docenti con alle spalle molti anni di carriera dovrebbero trasmettere l'esperienza acquisita nella interazione con gli studenti.

Forse, al fine di prevenire un possibile aggravamento del fenomeno, potrebbe essere valutata l'opportunità di un generico richiamo a tutti i docenti in ordine all'attenzione da prestare agli atteggiamenti che essi, e i loro collaboratori, assumono nei rapporti con gli studenti.



## SEGNALAZIONI IN MERITO AL DIRITTO ALLO STUDIO

Alcuni criteri di attribuzione delle borse di studio all'interno del Bando unico per benefici economici, sono state oggetto di frequenti lamentele da parte degli studenti. Nel suddetto bando, per esempio, al punto 3.1.2 "regolarità accademica" si prevede che: *"Per ottenere l'idoneità alla Borsa di Studio non devono essersi verificate interruzioni della regolare progressione degli anni di corso frequentati (trasferimenti con ripetizione dello stesso anno di corso, iscrizioni al ripetente o fuori corso intermedio) per il livello di studi per il quale viene richiesto il beneficio.*

*In deroga a tale principio, qualora nella propria carriera universitaria lo studente si sia trovato nella condizione di dover ripetere uno stesso anno di corso, del medesimo livello di studi frequentato nell'a.a. 2018/19, il numero dei crediti necessario per accedere alla graduatoria relativa alla Borsa di Studio viene calcolato con riferimento ai crediti o alle annualità previsti per ciascun anno trascorso, a partire dall'anno di prima immatricolazione, ad eccezione degli anni di sospensione degli studi (...).*

Il regolamento ha, complessivamente, l'effetto di penalizzare gli studenti che decidano di trasferirsi ad un altro corso, penalizzazione che spesso viene percepita dagli studenti interessati come un'ingiustizia nei loro confronti (alcuni di essi non sembrano in verità essere adeguatamente consapevoli degli effetti che le loro decisioni di trasferimento ad altri corsi possono avere sul piano della loro possibilità di ottenere Borse di studio, e quindi subiscono le conseguenze delle loro scelte in una maniera che risulta per loro inopinata e perciò apparentemente ancora più ingiusta).

Può darsi che la scelta di penalizzare i trasferimenti in questione possa trovare adeguata giustificazione in un'originaria valutazione (di politica didattica) favorevole a premiare gli studenti che sin dall'inizio hanno saputo scegliere un corso di laurea adeguato ai loro interessi ed obiettivi ed a penalizzare quelli più indecisi. Può darsi che questa valutazione debba essere considerata tuttora condivisibile, ma forse una rinnovata riflessione che tenga conto dell'imponente moltiplicazione dei corsi di laurea potrebbe essere opportuna.



Un altro aspetto connesso al tema del diritto allo studio riguarda il tema delle tasse universitarie. Viene in questo ambito applicato un principio di tendenziale indivisibilità della iscrizione, nel senso che chi si iscrive anche per un periodo molto breve deve pagare le tasse previste per l'intero anno accademico (il caso più frequente è quello dello studente che non riesce a laurearsi in un certo anno accademico e quindi deve iscriversi al successivo al solo scopo di sostenere l'esame di laurea).

Questo principio di tendenziale indivisibilità della prestazione può trovare un'ovvia giustificazione nel fatto che l'Università deve comunque apprestare l'erogazione di servizi che non possono essere modulati in base al numero di giorni in cui lo studente decide di usufruirne effettivamente. Resta comunque il fatto che la regola è percepita dagli interessati come ingiusta e che essa finisce per esasperare artificialmente alcune situazioni come nel caso già ricordato degli studenti che programmano di laurearsi in una certa sessione e poi vengono rinviati dai loro relatori alla sessione successiva facente parte di un diverso anno accademico.

## **6. CONCLUSIONI**

Nel rassegnare le sintetiche considerazioni che precedono, il Garante rinnova il sincero ringraziamento alle autorità accademiche e agli uffici amministrativi per l'attenzione e la collaborazione da essi assicurate, e insiste nell'auspicio, già presente nelle relazioni di chi lo ha preceduto nell'ufficio, che sempre più si diffondano e si consolidino nel nostro Ateneo prassi attente alle concrete esigenze degli utenti e a modelli di risposta costruttiva ai problemi, improntati non solo a piena legalità ma anche alla cultura del risultato sostanziale e ai caratteri propri della comunità universitaria.

Milano, 5 Marzo 2019

Prof. Francesco Denozza