



RELAZIONE DEL GARANTE DEGLI STUDENTI SULL'ATTIVITÀ SVOLTA

(novembre 2019 – ottobre 2020)

Presentata nel corso della seduta ordinaria del Senato accademico del 13 aprile 2021

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 e dei dottorandi – riguarda le attività svolte dal Garante dal 1° novembre 2019 al 31 ottobre 2020.

La relazione dà conto sinteticamente delle prassi seguite e del tipo di problemi posti o segnalati dagli studenti, nonché del modo in cui ad essi si è dato risposta.

Fino all'11 febbraio 2020 le attività sono state svolte, in regime di *prorogatio*, dal mio predecessore, prof. Francesco Denozza; successivamente, a partire dal 12 febbraio, il sottoscritto si è insediato come nuovo Garante.

A partire dal 25 giugno 2020 è stato inoltre modificato il Regolamento per la disciplina del Garante che ha incluso tra i soggetti tutelati anche i dottorandi di ricerca e gli iscritti alle scuole di specializzazione (decreto rettorale n. 2444/2020).

2. ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO

Come per gli anni precedenti il Garante ha fruito del supporto continuativo dell'Ufficio, cui è stata adibita la Dott.ssa Ester Battioli fino a settembre 2020 e poi la Dott.ssa Donatella Zema, afferenti alla Direzione Affari Istituzionali. Ad entrambe va un sentito ringraziamento per il prezioso lavoro svolto.

Tra i rapporti di collaborazione che hanno caratterizzato quest'anno l'attività del Garante, si segnalano quelli con il Prorettore delegato alla Programmazione dei servizi per la didattica, studenti e personale, prof. Marina Brambilla, con il Prorettore delegato alla Didattica, prof.ssa Marisa Porrini, con il Prorettore delegato a Legalità, trasparenza e parità di diritti, prof. Maria Elisa D'Amico, con il prof. Matteo Turri, presidente del Presidio di Qualità di Ateneo, nonché con l'avv. Manuela Tresoldi, responsabile della Direzione legale dell'Ateneo.

Per le proprie attività istruttorie, il Garante si è avvalso della collaborazione degli uffici dell'amministrazione, contattati per e-mail, per telefono o via Teams. La maggior parte dei problemi posti al Garante ha infatti potuto essere affrontata, e trovare il seguito opportuno, grazie alla continua e spedita interazione, informalmente attivata, con i diversi uffici dell'Università, senza bisogno di dare luogo a procedure formali.



A febbraio 2020 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, era previsto che si svolgessero incontri ordinari con gli studenti che facessero di volta in volta richiesta di un appuntamento. Eccezionalmente, in casi segnalati come urgenti, erano previsti incontri *ad hoc*.

A partire dal mese successivo, a causa del *lockdown*, è stato necessario sospendere il ricevimento in presenza. Tuttavia, posto che la quasi totalità delle segnalazioni e degli esposti perviene attraverso la casella di posta elettronica e il Garante e il suo Ufficio hanno di massima assicurato una prima risposta scritta entro due o tre giorni lavorativi dall'arrivo, attraverso lo stesso mezzo sono state trasmesse le osservazioni del Garante, le risultanze delle istruttorie compiute e ogni altra comunicazione utile.

È inoltre da segnalare che, da quest'anno, il Garante è stato autorizzato dal Senato accademico ad accedere ai questionari di valutazione della didattica dei singoli docenti compilati da tutti gli studenti prima di sostenere l'esame. Questo permette al Garante di prendere conoscenza, se necessario, della valutazione sui singoli docenti oggetto di segnalazione da parte di uno o più studenti.

3. SEGNALAZIONI E RICHIESTE RICEVUTE

Nel periodo di riferimento, da novembre 2019 a ottobre 2020, vale a dire nel corso di 12 mesi, sono stati segnalati al Garante 207 casi, a fronte dei 103 dell'anno precedente: il numero di casi è quindi sostanzialmente raddoppiato (tab. n. 1). Ciò potrebbe essere dovuto ad una più capillare informazione sull'istituto e sulle funzioni del Garante da parte dell'Ateneo, che in occasione della migrazione del sito già nel 2018 ha ricollocato le pagine dedicate al Garante in una posizione più facilmente accessibile del sito istituzionale dell'Università.

Risulta poi che diversi studenti siano stati indirizzati direttamente al Garante da docenti o dal personale degli Uffici amministrativi, il che è segno di particolare considerazione dell'istituto da parte dell'Ateneo.

Inoltre i contatti con la Conferenza degli studenti, che era in previsione approfondire tramite un incontro conoscitivo e di scambio in primavera, potrebbero aver incentivato i rappresentanti ad indirizzare gli studenti al Garante.

Non ultimo è da considerare il fatto che con l'avvento della pandemia e del *lockdown* i disagi e le problematiche dovute ad una massiva riorganizzazione della didattica hanno pesantemente impattato sugli studenti (oltre che sui docenti e su tutta l'organizzazione universitaria), che si sono trovati a dover affrontare nuove situazioni e spesso anche nuovi disagi. La forzata assiduità all'uso del computer ha probabilmente indotto a rivolgersi al Garante con nuove motivazioni, attestate da mail articolate e spesso molto dettagliate.

Nelle tabelle riassuntive allegate (tab. n. 2, n. 3 e n. 4) sono sintetizzate sia la tipologia di segnalazioni



pervenute, sia la loro distribuzione per appartenenza ad aree di studio e corsi di laurea.

Per quanto riguarda la tipologia, circa il 50% delle segnalazioni riguardano questioni di competenza della Segreteria Studenti, oppure casi risultati “improcedibili” in quanto lo studente non ha dato seguito alla segnalazione, non presentandosi all’appuntamento o non procurando le ulteriori informazioni o precisazioni necessarie per affrontare la questione.

L’Ufficio del Garante ha comunque fornito un riferimento cui rivolgersi, ovvero ha inoltrato direttamente la richiesta, per competenza, agli uffici interessati.

Le restanti segnalazioni riguardano diversi argomenti, la maggior parte dei quali può essere raggruppata nelle seguenti grandi categorie (tab. n. 2):

- A) Problemi e ritardi nelle **procedure amministrative** inerenti alla carriera degli studenti (convalida esami, decadenza dagli studi, trasferimenti) e al diritto allo studio (esonero tasse, borse di studio, ISEE, provvedimenti di carattere economico, servizi abitativi e residenze universitarie)
- B) Problemi inerenti all’**organizzazione della didattica** (tirocini, piani di studio, criteri di valutazione/programmi didattici)
- C) Difficoltà di **rapporto con i docenti** (reperibilità per tesi, comportamenti durante lezioni o esami)
- D) **Altro** (richieste di appuntamento con il Garante o informazioni a completamento della motivazione dell’istanza)

Dal punto di vista della distribuzione per appartenenza ai corsi di studio, occorre precisare che le segnalazioni provengono per la maggior parte da iscritti ai corsi di laurea delle diverse aree disciplinari, per le quali si distinguono in tabella alcuni specifici raggruppamenti. Esse evidenziano, talora, criticità di singoli CdL (di questi si parlerà più estesamente nella parte riguardante i casi esemplificativi), altre volte problematiche generali (di solito di carattere amministrativo) trasversali a tutti i corsi e inerenti alla totalità degli studenti, ma che, per numerosità, si evidenziano maggiormente nelle aree con il più alto numero di studenti iscritti.

Come evidenziato nella tab. n. 5, si è inoltre registrato un aumento delle istanze di soggetti diversi: più degli anni scorsi, studenti rappresentanti, soggetti esterni, futuri studenti, studenti stranieri e, da ultimo, anche dottorandi e specializzandi.



Nel complesso, e con riferimento a tutte le tipologie di problemi, la figura del Garante continua ad essere percepita in una maniera che ne dilata il ruolo al di là degli specifici compiti istituzionali. Gli studenti tendono, infatti, a rivolgergli 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 che il Garante sia spesso raggiunto da lamentele nei confronti di atti di corretta applicazione di norme legislative o regolamentari di cui gli studenti non condividono il merito.

Si tratta comunque di un 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 che, in prospettiva, potrebbero anche essere modificate, ma che comunque, sino a quando restano in vigore, devono essere rispettate.

È tuttavia interessante notare che da quando, a partire dal mese di settembre, è stato maggiormente pubblicizzato il servizio on-line dei RECLAMI di Ateneo, si è potuto assistere ad una flessione delle segnalazioni non precipuamente di competenza del Garante o comunque è stato possibile, in prima battuta, reindirizzare le istanze ipotizzando eventualmente che, qualora le risposte non fossero soddisfacenti, allora ci si potesse rivolgere al Garante. A proposito del servizio RECLAMI, si segnala che, d'intesa con il prof. Matteo Turri, presidente del Presidio di Qualità di Ateneo, a breve verrà avviato un confronto teso a migliorare il rapporto sinergico, già oggi evidente, tra Garante e Presidio di Qualità.

4. MODALITA' DEGLI INTERVENTI DEL GARANTE

Come già ricordato anche nelle precedenti relazioni, il Garante non ha compiti o poteri che si sovrappongano a quelli dei docenti, degli organi accademici e degli uffici amministrativi, né quindi è mai chiamato a sostituirsi ad essi. Il suo ruolo, piuttosto, sul modello dei "difensori civici", è quello di facilitare la comunicazione degli studenti con gli altri attori della vita universitaria, in particolare promuovendo l'interlocuzione diretta degli studenti con i docenti (che può in concreto essere carente sia per mancanza di iniziativa degli interessati, sia per oggettive difficoltà organizzative, sia per insufficiente disponibilità degli interlocutori) e soprattutto con gli organi collegiali che sovrintendono allo svolgimento della didattica. Inoltre il Garante, ove necessario, segnala ai responsabili eventuali disfunzioni, talora suggerendo una soluzione; richiama l'attenzione degli organi accademici su situazioni che appaiano meritevoli di intervento, valutando, e se del caso suggerendo, l'opportunità di modifiche di regole o di procedure, nonché sollecitando e monitorando interventi in corso di realizzazione.

In alcuni casi l'intervento del Garante è stato chiesto a termini ormai scaduti per la presentazione di domande per esonero 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'impossibilità di pagare le tasse universitarie e non abbia potuto ottenere ulteriori esenzioni e dilazioni.

In questi casi il Garante tiene a precisare che proprio per la sua funzione di tutore della legalità non può proporre di disapplicare la normativa vigente, né di adottarne una interpretazione *contra legem*, né di disporre una remissione in termini di assenza dei presupposti di legge o di regolamento.

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 il modo migliore 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 Garante ha dovuto peraltro tuttora constatare, come già segnalato anche in precedenti relazioni, che molti studenti continuano a non avere una corretta percezione dei diversi ruoli svolti da alcuni soggetti e organi all'interno dell'organizzazione dell'ateneo, non rendendosi conto dell'esistenza di organi aventi, tra gli altri, il compito specifico di valutare i comportamenti dei singoli docenti e di indirizzarne e sindacarne le decisioni.

Il Garante ha costantemente invitato e incoraggiato gli studenti non solo a rivolgersi di persona ai docenti coinvolti, usufruendo di spazi e strumenti di comunicazione *online*, ma anche, se del caso, a investire dei problemi gli organi accademici competenti, soprattutto il Collegio didattico del rispettivo corso di studio e per esso il suo Presidente. Il Garante ha poi contestualmente sollecitato gli studenti a prendere contatto e coinvolgere, nella presentazione delle istanze agli organi collegiali competenti, i loro rappresentanti all'interno di quell'organo, evidenziando come tali figure abbiano un preciso ruolo istituzionale (di cui gli studenti talora sembrano 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 censorio 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 riscontrati o le esigenze, di 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 DI PARTICOLARE RILIEVO

a) Segnalazioni relative a specifici corsi di studio

Cdl in Infermieristica

Le segnalazioni sul corso di laurea in Infermieristica – già ampiamente presenti nei resoconti del 2016 e 2017 – quest'anno hanno conosciuto un incremento e hanno riguardato soprattutto la sede di Niguarda.

Le numerose problematiche sono comunque in parte sovrapponibili: ineriscono da un lato alla qualità della didattica erogata da docenti o tutor (per lo più docenti non strutturati dell'ateneo) e dall'altra alle differenti modalità di svolgimento di specifici esami, nonché ai criteri di valutazione ritenuti dai segnalanti troppo rigidi, e talvolta persino non imparziali, per alcuni esami propedeutici: quest'anno in particolare si è trattato di *Scienze infermieristiche cliniche II* e *Scienze infermieristiche generali*. Per questi esami, ad ogni appello, vengono respinti numerosi studenti, che restano quindi bloccati nella carriera per uno o più anni. Si è anche registrato il particolare caso di una studentessa che ha sostenuto senza successo per ben 23 volte l'esame di *Scienze infermieristiche cliniche II*, con evidente frustrazione e conseguente richiesta di trasferimento ad altra sede, in quanto la situazione era diventata, comprensibilmente, insostenibile.

Per tutti questi casi il Garante – pur consapevole delle peculiarità del corso di laurea in infermieristica soprattutto in ragione del suo carattere professionalizzante – ha provveduto a contattare il Presidente del corso di laurea e il Coordinatore didattico della sede, segnalando l'urgenza di una approfondita riflessione finalizzata a ripensare i criteri e le modalità di svolgimento di questi esami "bloccanti" che poco sembrano armonizzarsi con il resto del percorso.



Inoltre, se il blocco viene a manifestarsi quando lo studente è ormai verso la 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, anziché all'inizio, della sua carriera.

Inoltre, il Garante è stato interpellato da una studentessa del corso di laurea in Infermieristica che, attestando ragioni di salute particolarmente penalizzanti, chiedeva la possibilità di svolgere un tirocinio compatibile con le sue difficoltà.

È stato quindi necessario contattare in diverse occasioni le professoresse responsabili del coordinamento del corso e della valutazione dei tirocini, nonché la Delegata del Rettore alla Disabilità e ai Dsa, che hanno proposto una soluzione purtroppo non soddisfacente per la studentessa, che ha poi preferito ricorrere a vie legali.

Si segnala, d'altra parte, che i referenti del corso di laurea in Infermieristica si sono sempre dimostrati disponibili al confronto con il Garante, il che ha spesso consentito la formulazione di proposte condivise e l'individuazione di soluzioni a problematiche personali complesse.

Cdl International Medical School

Tramite una segnalazione a nome di tutta la classe del IV anno del corso di laurea, la rappresentante degli studenti ha informato il Garante di alcune problematiche di natura organizzativa e didattica, come ad esempio l'articolazione del calendario delle lezioni, il disagio causato dagli spostamenti presso il polo Lita di Segrate, la richiesta di erogazione di corsi *on line* o le difficoltà di comunicazione con la segreteria del corso di laurea.

Il Garante, gli studenti rappresentanti, la Presidente del corso di laurea, altri docenti referenti, tra cui il Direttore di dipartimento, e la segreteria dei corsi di laurea hanno partecipato ad un incontro virtuale congiunto su Teams in cui si sono chiariti alcuni aspetti inerenti alla comunicazione e ai cambiamenti avviati. Gli studenti hanno apprezzato la disponibilità del corpo docente e i chiarimenti ottenuti: si auspica pertanto che tale buona prassi possa essere considerata d'esempio per la risoluzione di problematiche simili in altri CdL.

b) Segnalazioni da parte di Dottorandi

Come già segnalato, da giugno è stata data anche ai Dottorandi la possibilità di fare riferimento al Garante, che ha quindi potuto accogliere nuove tipologie di istanze.



In particolare, in un primo caso, un dottorando ha lamentato la sua esclusione dal prosieguo del corso di dottorato, ritenendola non adeguatamente motivata, mentre una seconda istanza ha riguardato l'esclusione dalla graduatoria di ammissione, regolamentata da criteri considerati potenzialmente discriminanti nei confronti di laureati in classi specifiche.

Entrambi i casi hanno richiesto approfondimenti piuttosto complessi, la consultazione con i coordinatori dei dottorati di ricerca, il reperimento e lo studio di normative generali o specifiche, nonché l'intervento dell'ufficio dottorati della segreteria studenti.

c) Segnalazioni relative alle conseguenze dell'emergenza Covid

Le conseguenze dell'emergenza Covid hanno portato a un aumento delle segnalazioni al Garante soprattutto per quanto riguarda la didattica in presenza, il reperimento dei relatori e le sessioni di laurea.

In particolare, la didattica mista attivata nei primi mesi di emergenza ha preoccupato alcuni studenti i cui corsi di studio prevedevano la presenza obbligatoria per svolgere particolari attività. È stato quindi richiesto l'intervento del Garante per l'attivazione di forme di didattica a distanza, laddove possibile, evitando così gli spostamenti e offrendo la possibilità sia dell'esame *online* che di quello in presenza.

Per quanto riguarda le difficoltà riscontrate nei rapporti con i docenti, è stata spesso denunciata l'irreperibilità al ricevimento in presenza o la mancata valutazione di CFU integrativi ottenuti presso altra sede, e soprattutto l'indisponibilità di alcuni docenti ad assumere il ruolo di relatore per la tesi di laurea, in particolar modo nei corsi di area umanistica e di giurisprudenza, seppur motivata, talora, dalle difficoltà di coordinamento tra docenti durante l'emergenza Covid. Altre volte gli studenti si sono rivolti al Garante per esprimere la necessità di un incontro con il relatore per definire titolo e contenuti della tesi di laurea, temendo la ridefinizione dell'argomento o della materia di studio, o un ritardo della consegna del lavoro, il posticipo alla sessione successiva e il pagamento di un'ulteriore rata di iscrizione.

Per quanto riguarda le sessioni di laurea aggiuntive, un'istanza è stata presentata da una studentessa di Giurisprudenza che avrebbe dovuto laurearsi nell'appello invernale di marzo/aprile, ma che, per *“difficoltà legate all'emergenza sanitaria, non è riuscita a consegnare in tempo la tesi, che ha finalizzato in ritardo rispetto al termine previsto”*. La studentessa aveva chiesto che la Facoltà si adeguasse al c.d. decreto Cura Italia (d.l. 17 marzo 2020, n. 18), secondo il quale (art. 101) *“in deroga alle disposizioni dei regolamenti di ateneo, l'ultima sessione delle prove finali per il conseguimento del titolo di studio relative all'anno accademico 2018/2019 è prorogata al 15 giugno 2020”*.



La Facoltà, sulla base di una posizione condivisa anche dagli uffici amministrativi, ha argomentato che poiché si era riusciti a garantire lo svolgimento della sessione invernale di laurea secondo il calendario programmato, non vi era motivo per prevedere ulteriori proroghe, ipotizzando, così, una applicazione della norma solo in caso di mancato rispetto dei calendari. Inoltre ha giudicato irrilevanti alcune difficoltà della studentessa in quanto determinate da una specifica situazione personale.

Il Garante, pur rendendosi conto dei costi (anche economici) che avrebbe comportato per l'Ateneo l'accoglimento della richiesta della studentessa, la cui portata trascendeva il caso singolo, ha richiamato l'attenzione degli organi centrali di Ateneo sulla dubbia legittimità di una risposta *in toto* negativa soprattutto in considerazione del tenore letterale della disposizione ("*l'ultima sessione... è prorogata*"), segnalando, fra l'altro, che alcuni Atenei (come quello di Bologna) avevano risposto diversamente da Unimi.

A prescindere dal caso ora illustrato, le problematiche relative al rapporto docente-studente ai fini dell'assegnazione e dell'assistenza nell'elaborazione della tesi laurea suggerisce al Garante di formulare la seguente **proposta**, che potrebbe essere portata al vaglio dei competenti organi di ciascun corso di laurea: sottoporre al laureando un questionario nel quale, oltre ad esprimere una valutazione del corso di studi nel suo insieme, evidenzi le modalità e gli eventuali problemi incontrati nel reperimento di un relatore, nella definizione dell'argomento della tesi e nella verifica dell'andamento della ricerca.

d) Segnalazioni relative alle modalità di ammissione ad alcuni corsi di laurea (TOLC)

Tra le numerose problematiche che hanno coinvolto questioni amministrative di competenza delle Segreterie studenti, quest'anno sono pervenute al Garante diverse segnalazioni relative al test che accerta la preparazione iniziale dei futuri studenti universitari (TOLC: Test On Line CISIA), in particolare – per corsi di laurea ad accesso programmato, come Scienze Motorie e Igiene dentale – segnalazioni riguardanti le esclusioni dalla graduatoria di chi si era presentato ad una sessione successiva senza essersi reinscritto. La procedura informatica, diversamente da quanto indicato nel bando, ha infatti permesso di accedere e sostenere comunque un test relativo ad una sessione diversa da quella a cui il candidato si era iscritto, creando così una falsa aspettativa.

Al Garante è stato segnalato anche che alcuni bandi non avevano lasciato alcun posto vacante né avevano permesso alcun ripescaggio.

Sono state molte le richieste di mediazione con le segreterie studenti relativamente a difficoltà di comunicazione chiara ed efficace con il servizio Infostudenti, a tasse universitarie considerate ingiuste, al sollecito della validazione di crediti universitari conseguiti presso altro Ateneo, a poca chiarezza nelle procedure di immatricolazione o a giustificazione di sbarramento ad esami, come ad esempio per via dell'accertamento linguistico in ingresso.



6. DATI STATISTICI

Si rimanda all'allegato N. 1 per i dati relativi alle segnalazioni ricevute nel periodo novembre 2019-ottobre 2020.

Sono disponibili grafici e tabelle riguardanti:

- 1. Confronto del numero delle segnalazioni dal 2017 al 2020**
- 2. Tipologia delle segnalazioni**
- 3. Segnalazioni raggruppate per area di studio**
- 4. Percentuali delle segnalazioni inoltrate esclusivamente da studenti immatricolati ai corsi di laurea suddivise per tipologia**
- 5. Tipologia dei segnalanti**

Ciascuna tabella è corredata da un breve commento in riferimento a quanto descritto nella relazione annuale.

7. CONCLUSIONI

L'atipicità della situazione dell'anno 2020, con la necessaria riorganizzazione della vita e della didattica universitaria ha modificato le esigenze degli studenti e ha inciso significativamente sulle motivazioni di molte istanze rivolte al Garante. A fronte di nuove tipologie di richieste legate alla contingenza, sembra tuttavia di poter affermare che, nel complesso, le emergenze siano state fronteggiate con tempestività ed efficacia e nel rispetto delle direttive dell'Ateneo.

Per concludere, rinnovo il mio sincero ringraziamento alle autorità accademiche e agli uffici amministrativi per l'attenzione e la collaborazione da essi assicurate, e insisto nell'auspicio, già presente nelle relazioni di chi mi ha preceduto, che sempre più si diffondano e si consolidino nel nostro Ateneo prassi attente alle concrete esigenze degli utenti e 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, 16 febbraio 2021

Prof. Emilio Dolcini



ALL.TO N. 1 - RELAZIONE DEL GARANTE DEGLI STUDENTI SULL'ATTIVITÀ SVOLTA

(novembre 2019 – ottobre 2020)

DATI STATISTICI

relativi alla tipologia e alle caratteristiche delle segnalazioni ricevute nel periodo novembre 2019- ottobre 2020.

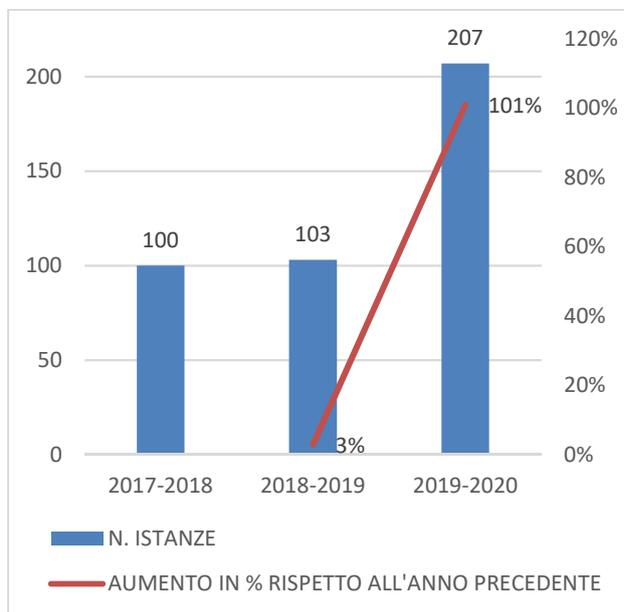
Sono disponibili grafici e tabelle riguardanti:

1. **Confronto del numero delle segnalazioni dal 2017 al 2020**
2. **Tipologia delle segnalazioni**
3. **Segnalazioni raggruppate per area di studio**
4. **Percentuali delle segnalazioni inoltrate esclusivamente da studenti immatricolati ai corsi di laurea suddivise per tipologia**
5. **Tipologia dei segnalanti**

Ciascuna tabella è corredata da un breve commento in riferimento a quanto descritto nella relazione annuale.

1. Confronto del numero delle segnalazioni dal 2017 al 2020

ANNO	N. ISTANZE	AUMENTO IN % RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE
2017-2018	100	n.d.
2018-2019	103	+ 3%
2019-2020	207	+ 101%

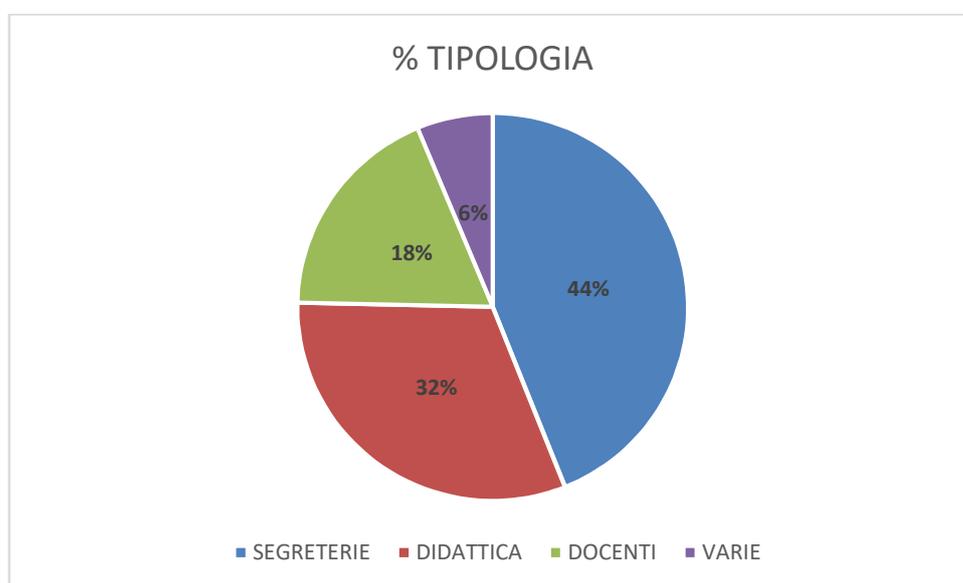


Si riscontra un notevole aumento delle istanze nell'ultimo anno, +101%.



2. Tipologia delle segnalazioni

DESCRIZIONE	TIPOLOGIA	N.	IN %
Procedure amministrative inerenti a: carriera degli studenti, diritto allo studio, esonero tasse, borse di studio, ISEE provvedimenti di carattere economico, servizi abitativi e residenze universitarie	SEGRETERIE	91	44%
Organizzazione della didattica, tirocini, piani di studio, criteri di valutazione/programmi didattici	DIDATTICA	65	32%
Rapporti con i docenti, reperibilità, tesi e comportamenti	DOCENTI	38	18%
Altro (richieste di appuntamento, completamento informazioni)	VARIE	13	6%
	TOT.	207	100%

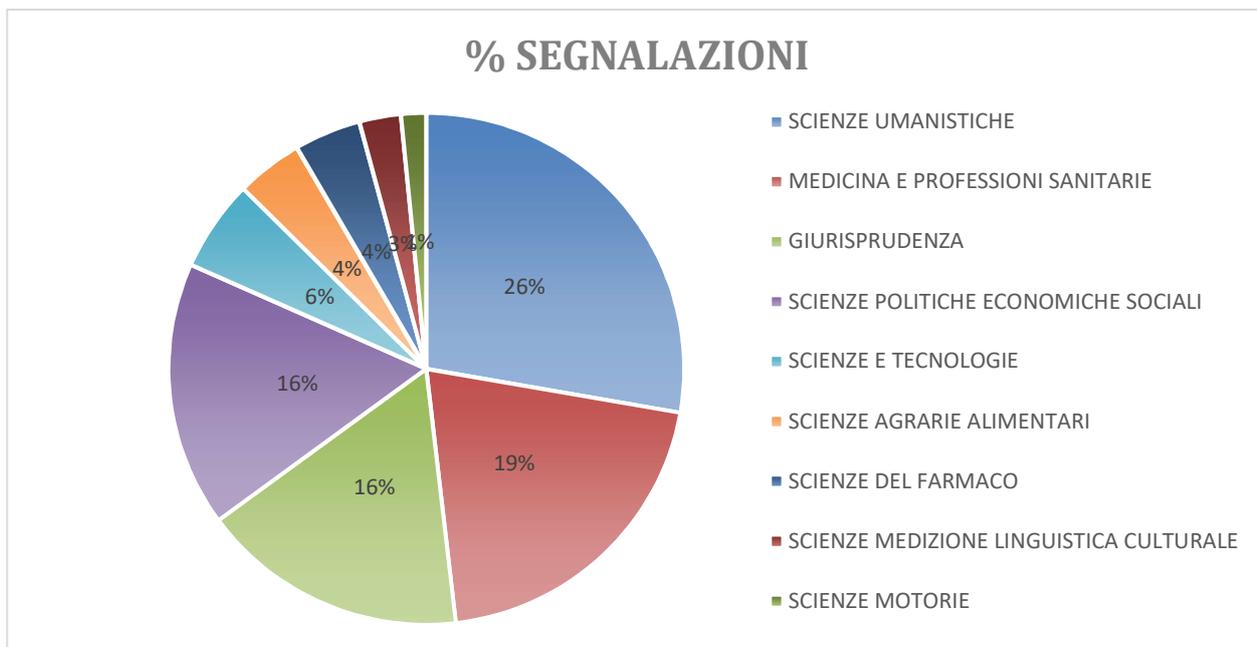


La maggior parte delle segnalazioni riguarda tematiche di competenza delle Segreterie studenti, ma anche relative all'organizzazione e all'erogazione della didattica.



3. Segnalazioni raggruppate per area di studio

DENOMINAZIONE AREA	N. SEGNALAZIONI	% N. SEGNALAZIONI
SCIENZE UMANISTICHE	53	26%
MEDICINA E PROFESSIONI SANITARIE	39	19%
GIURISPRUDENZA	32	16%
SCIENZE POLITICHE ECONOMICHE SOCIALI	32	16%
SCIENZE E TECNOLOGIE	11	5%
SCIENZE AGRARIE ALIMENTARI	8	4%
SCIENZE DEL FARMACO	8	4%
SCIENZE MEDIZIONE LINGUISTICA CULTURALE	5	2%
SCIENZE MOTORIE	3	1%
TOT.	201	100%

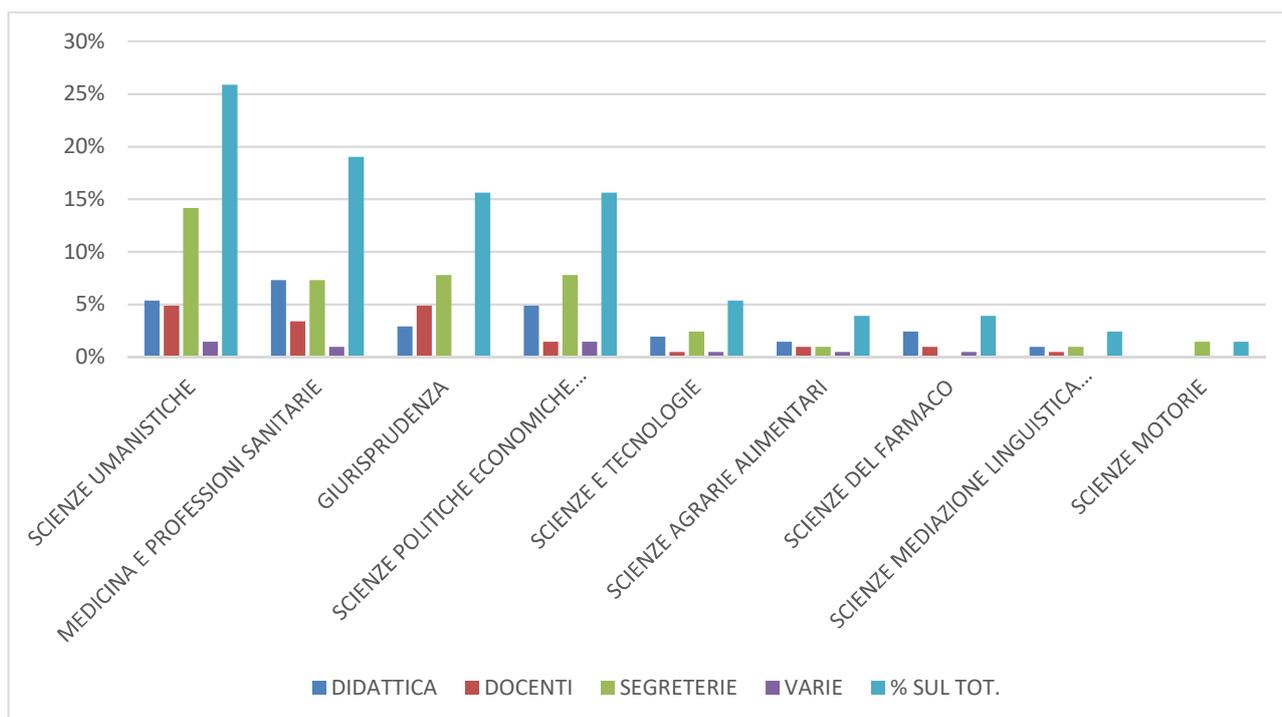


Le segnalazioni provengono da quasi tutti i Corsi di laurea, principalmente da Scienze Umanistiche, Medicina e Professioni sanitarie, Giurisprudenza e Scienze Politiche Economiche e Sociali.



4. Percentuali delle segnalazioni inoltrate esclusivamente da studenti immatricolati ai corsi di laurea suddivise per tipologia

NOME AREA	DIDATTICA	DOCENTI	SEGRETERIE	VARIE	% SUL TOT.
SCIENZE UMANISTICHE	5,37%	4,88%	14,15%	1,46%	25,85%
MEDICINA E PROFESSIONI SANITARIE	7,32%	3,41%	7,31%	0,98%	19,02%
GIURISPRUDENZA	2,93%	4,88%	7,81%	=	15,61%
SCIENZE POLITICHE ECON. SOC.	4,88%	1,46%	7,80%	1,46%	15,61%
SCIENZE E TECNOLOGIE	1,95%	0,49%	2,44%	0,49%	5,37%
SCIENZE AGRARIE ALIMENTARI	1,46%	0,98%	0,98%	0,49%	3,90%
SCIENZE DEL FARMACO	2,44%	0,98%	=	0,49%	3,90%
SCIENZE MEDIAZIONE LING. CULT.	0,98%	0,49%	0,98%	=	2,44%
SCIENZE MOTORIE	=	=	1,46%	=	1,46%
TOT. ISTANZE SOLO STUDENTI	27,32%	17,56%	42,93%	5,37%	93,17%



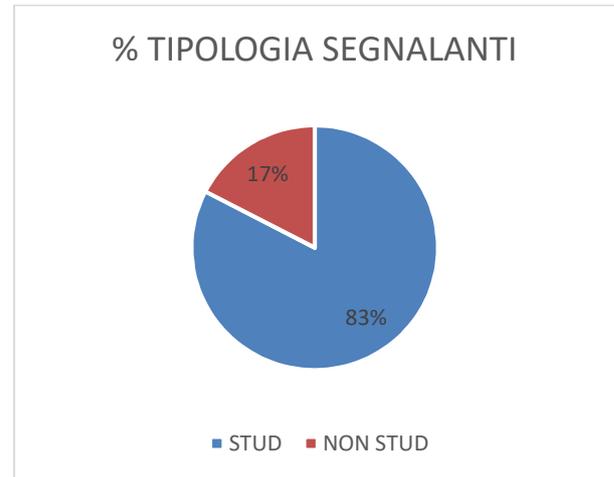
Gli studenti di Scienze Umanistiche segnalano prevalentemente problematiche di competenza delle segreterie, così come quelli di Giurisprudenza, Scienze Politiche Economiche e di Medicina e Professioni Sanitarie.



5. Tipologia dei segnalanti

SEGNALANTE	N.	%
STUDENTE CDL	162	78,26%
NON SPECIFICATO	25	12,08%
FUTURO STUDENTE	7	3,38%
UTENTE ESTERNO	5	2,42%
EX STUDENTE	2	0,97%
DOTTORANDO	2	0,97%
STUDENTE STRANIERO	2	0,97%
RAPPRESENTANTI STUD	2	0,97%
TOT.	207	100,00%

TIPOLOGIA	N.	%
STUDENTE	171	83%
NON STUDENTE	36	17%
TOT.	207	100%



Sebbene la maggior parte delle richieste sia stata presentata da studenti iscritti ai Corsi di laurea, ai quali si sono aggiunti Dottorandi, studenti stranieri, Rappresentanti degli studenti, il Garante è stato contattato da anche utenti esterni all'Università, da futuri studenti e da già laureati.