



## RELAZIONE DEL GARANTE DEGLI STUDENTI SULL'ATTIVITÀ SVOLTA

(novembre 2018 – ottobre 2019)

### 1. PREMESSA

Al termine dello scorso anno accademico 2018-2019, l'esponente ha completato il triennio di durata della sua carica ed ha successivamente operato in regime di *prorogatio*, in attesa della nomina di un nuovo Garante.

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 principalmente le attività svolte dal Garante dal 1 novembre 2018 a 31 ottobre 2019, ma contiene qualche cenno anche alle vicende occorse nel trimestre successivo.

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 sono state adibite la sig. Beatrice Etori fino ad aprile 2019 e poi la dott.ssa dott. Ester Battioli, entrambe in servizio presso l'Area Affari Istituzionali, Internazionali e Formazione. Ad entrambe va un sentito ringraziamento per il prezioso lavoro svolto.

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 2018 a ottobre 2019, vale a dire nel corso di 12 mesi, sono pervenute un totale di 103 richieste e segnalazioni che in alcuni casi hanno visto il coinvolgimento anche di rappresentanti degli studenti, timida novità rispetto agli anni precedenti, che chi scrive ritiene vada comunque salutata con favore soprattutto se indicativa di una tendenza degli studenti ad utilizzare maggiormente questo canale istituzionale di comunicazione tra il corpo studentesco e gli organi dell'ateneo.

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 2019 a gennaio 2020 sono pervenute ulteriori 27 segnalazioni la cui distribuzione non si discosta molto da quella del periodo precedente indicato in tabella.

Nel complesso sembra che, date le dimensioni del nostro Ateneo, la quantità di richieste indirizzate al Garante possa essere considerata decisamente circoscritta. Considerato anche il tempo trascorso dalla piena entrata in funzione dell'ufficio del Garante (prima con il prof. Onida, e poi con il sottoscritto) e considerata la relativa stabilità registrata negli



ultimi anni nel trend delle richieste di intervento, le ridotte dimensioni dell'insieme delle richieste sembra connotarsi come un fenomeno decisamente fisiologico.

Per quanto riguarda la tipologia, circa il 13% riguardano le più svariate questioni estranee ai compiti del Garante, trattandosi di richieste di informazione o sui più diversi argomenti attinenti a situazioni o adempimenti di varia natura (come ad esempio problemi nelle procedure informatiche, accessibilità alle biblioteche per esterni, accessibilità delle aule) oppure si tratta di casi "improcedibili" in cui l'istanza cioè non è stata "coltivata" dallo studente perché questi non si è presentato all'appuntamento o perché non ha fornito le ulteriori informazioni o precisazioni necessarie per affrontare la questione.

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) Disfunzioni o ritardi relativi alle **procedure amministrative** e alla carriera degli studenti: convalida esami, decadenza degli studi, trasferimenti, informazioni ritenute mancanti o carenti da parte degli uffici amministrativi
- b) Problemi concernenti il **diritto allo studio**: tasse ed esoneri, accesso alle borse di studio e a servizi abitativi, criteri di merito/reddito, attestazioni e controlli isee; regolamenti inerenti le residenze universitarie
- c) Problemi nell'organizzazione e nella regolamentazione della **didattica**: idoneità linguistiche, modalità di svolgimento dei tirocini e di stage, esami bloccanti, regolamentazione degli appelli straordinari, problemi per il cambio di cattedra o cambio di sede di tirocinio/polo didattico, e per il reperimento relatori per la tesi di laurea;
- d) **Difficoltà di rapporto** con docenti, relativamente a presenza, possibilità di colloquio, contegno con gli studenti, modalità e criteri di valutazione negli esami, e nella tesi, programmi didattici;



e) Altro

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'interlocuzione 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 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'assoluta 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 disapplicare la normativa che disciplina tali materie od adottare una interpretazione "contra legem" oppure una remissione in termini in assenza di presupposti.

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.

## **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.

### **Idoneità linguistiche**

Una delle questioni emerse quest'anno con una certa frequenza, è la difficoltà da parte di alcuni studenti a superare, nei tempi stabiliti, la prova di idoneità linguistica prevista (lingua inglese).

I maggiori problemi si sono registrati in particolare nei corsi di laurea magistrali in cui, per la conoscenza della lingua inglese, è stato imposto dal CUN un livello di ingresso e uno di uscita che, in alcuni casi è risultato particolarmente ostico da raggiungere causando nei casi migliori un rallentamento nella carriera e, nei casi peggiori, un blocco in ingresso.

In altri casi il problemi sono stati generati dalla non immediata comprensione delle tempistiche e del sistema delle certificazioni che è, peraltro, di nuova applicazione.

In ogni caso la maggior parte di queste situazioni si sono poi risolte anche grazie alla disponibilità del Servizio Linguistico di Ateneo - che gestisce centralmente la maggior parte delle procedure - a trovare soluzioni personalizzate per gli specifici casi.

### **Esami bloccanti, appelli straordinari e risvolti anche economici**

Un problema che è nuovamente emerso anche quest'anno è quello degli esami c.d. bloccanti, cioè degli esami che in certi corsi di laurea registrano percentuali di promozioni



molto basse e che finiscono così per configurarsi come un fattore di blocco della carriera di molti studenti. Sono esami per i quali sarebbe auspicabile, come chiedono diversi studenti, uno o più appelli straordinari dedicati, per lo meno, a coloro che sono laureandi o fuori corso.

Il problema ha evidentemente almeno due aspetti. Uno riguarda il merito e cioè la possibilità che uno studente arrivi quasi alla fine del ciclo di studi prescelto e solo a quel punto si trovi di fronte ad un esame il cui ripetuto, mancato superamento possa essere indice della sua non idoneità al completamento degli studi intrapresi. L'altro, meno drammatico, aspetto riguarda l'opportunità di favorire, dal punto di vista organizzativo, gli studenti che si trovino in situazioni particolari con la previsione di appositi appelli e di eventuali aiuti didattici. Quest'ultimo aspetto del problema si è posto in varie occasioni ma continua a riguardare soprattutto alcuni corsi di laurea triennali dell'area di 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'impossibilità per lo studente di laurearsi, o di iscriversi all'anno successivo, provocando quello che alcuni studenti denunciano come un anno di sostanziale inattività, perduto da tutti i punti di vista.

Quanto agli aspetti inerenti al merito, è ovvio che esistono alcuni punti fermi che non possono essere messi in discussione. 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 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.

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.

Il problema degli esami bloccanti ha importanti risvolti anche dal punto di vista economico a causa del principio di indivisibilità delle tasse universitarie di cui si è parlato anche nella precedente relazione. Secondo questo principio infatti chi si iscrive anche per un periodo molto breve (per sostenere un solo esame e /o laurearsi) deve pagare le tasse previste per l'intero anno accademico.

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 di queste situazioni.



### **Comportamenti tenuti da docenti**

Anche quest'anno sono stati lamentati alcuni (fortunatamente pochi) casi di comportamenti di docenti oppure dei collaboratori, percepiti come non del tutto corretti. Si è trattato in genere 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. In alcuni casi il Garante ha anche informato gli studenti dell'esistenza nell'Ateneo di una specifica Commissione di disciplina che si occupa di istruire casi in cui siano state riscontrate condotte inappropriate da parte dei docenti, e si è altresì reso disponibile ad affiancare gli studenti nel caso volessero avviare l'iter di denuncia. Nel corso del periodo qui considerato non si sono però verificati casi in cui si sia rivelato necessario intraprendere effettivamente questa strada. Gli episodi lamentati non erano infatti di gravità tale da richiedere un simile intervento e gli studenti protagonisti degli episodi stessi hanno preferito la strada, che garantisce il loro anonimato, di una segnalazione operata dal Garante agli organi competenti a sovrintendere allo svolgimento dei corsi.

In alcuni casi gli studenti hanno lamentato una eccessiva discrezionalità nella correzione di esami scritti e, in un paio di casi, un' eccessiva dilazione dei tempi di laurea per assenza prolungata del docente di riferimento, oppure per le continue richieste di correzione dell'elaborato.

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.

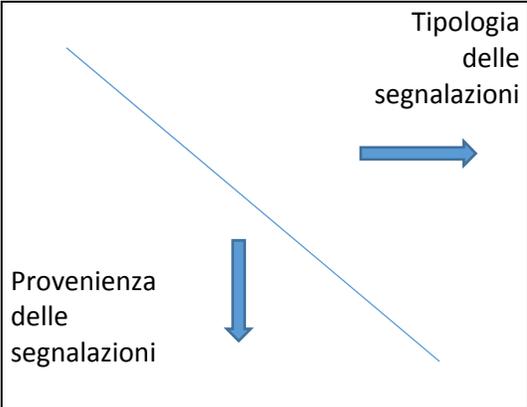
## **6. CONCLUSIONI**

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, 11 febbraio 2020

Prof. Francesco Denozza

Tabella riassuntiva (dati relativi al periodo novembre 2018- ottobre 2019)

 <p>Tipologia delle segnalazioni</p> <p>Provenienza delle segnalazioni</p>	A) Procedure amministrative inerenti la carriera degli studenti	B) Diritto allo studio, esonero tasse, borse di studio, ISEE provvedimenti di carattere economico, servizi abitativi e residenze universitarie	C) Organizzazione della didattica, tirocini, piani di studio, reperimento relatori per tesi e esame di laurea	D) Rapporti con i docenti, criteri di valutazione/programmi didattici, comportamenti	E) Altro	TOTALI
Studenti di Giurisprudenza	2	3	4	3	0	12
Studenti di Medicina e Chirurgia – Ciclo unico e Scuole di Specializzazione	1	4	3	1	0	9
Studenti di Medicina e Chirurgia - Classi Sanitarie	2	0	5	1	3	11
Studenti di Scienze Agrarie e Alimentari	0	0	4	1	0	5
Studenti di Scienze del Farmaco	0	0	0	2	0	2
Studenti di Scienze della Mediazione Linguistica e Culturale	0	1	4	1	0	6
Studenti di Scienze e Tecnologie	4	0	2	3	0	9
Studenti di Scienze Politiche, Economiche e Sociali	1	2	4	3	1	11
Studenti di Scienze Motorie	0	1	0	0	0	1
Studenti di Studi Umanistici	6	6	5	2	2	21
Studenti di Veterinaria	0	1	1	0	0	2
Studenti di Master	0	0	0	1	0	1
Rappresentanti degli studenti (negli Organi e presso le Residenze universitarie)	0	3	0	0	1	4
Altro o non specificato	0	2	1	0	4	7
<b>Totali per tipologia</b>	<b>16</b>	<b>23</b>	<b>33</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>103</b>