



RELAZIONE DEL GARANTE DEGLI STUDENTI SULL'ATTIVITÀ SVOLTA

(novembre 2020 – ottobre 2021)

Presentata nel corso della seduta ordinaria del Senato accademico del 15 marzo 2022

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, professor Emilio Dolcini, dal 1° novembre 2020 al 31 ottobre 2021.

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.

2. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI SUPPORTO AL GARANTE DEGLI STUDENTI E DEI DOTTORANDI

Come per gli anni precedenti il Garante ha fruito del supporto continuativo della Dott.ssa Donatella Zema, afferente alla Direzione Affari Istituzionali, alla quale 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.

In conseguenza alla situazione pandemica, si è preferito svolgere il ricevimento esclusivamente via Microsoft Teams, facilitando in questo modo la reperibilità e assecondando più facilmente l'urgenza.

Posto che la quasi totalità delle segnalazioni e degli esposti perviene attraverso la casella di posta elettronica e il Garante e il suo Supporto hanno 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.

Anche quest'anno si è rivelato molto utile poter 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. Per le esigenze delle istruttorie, si renderebbero peraltro opportune alcune modifiche o integrazioni, ad esempio rendendo obbligatoria la compilazione delle domande aperte.

3. SEGNALAZIONI E RICHIESTE RICEVUTE

Nel periodo di riferimento, da novembre 2020 a ottobre 2021, dunque nel corso di 12 mesi, sono stati segnalati al Garante **321** casi, a fronte dei 207 dell'anno precedente e dei 103 del 2019: il numero delle istanze, già raddoppiato durante la prima fase della pandemia, è quindi ancora aumentato del 55% (tab. n. 1).

Sia gli studenti, con i loro rappresentanti, sia i dottorandi si sono dimostrati ampiamente a conoscenza dell'istituto e delle funzioni del Garante, al quale ricorrono talora anche utenti esterni.

Si rileva che gli studenti sono costantemente informati tramite la pagina web dedicata, sempre aggiornata, o 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.

Risulta verosimile che il lavoro svolto negli ultimi anni con impegno costante contribuisca ad incrementare la fiducia nell'operato del Garante, incrementandone di conseguenza l'apprezzamento ma anche la mole di lavoro.

Non ultimo è da considerare il fatto che con la pandemia, i disagi e le problematiche dovute ad una massiva riorganizzazione della didattica e il graduale rientro in presenza 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, anche per gli esami di profitto, ha probabilmente indotto a rivolgersi al Garante con nuove motivazioni, attestate da mail spesso estremamente articolate.

Nelle tabelle riassuntive, 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.

Una quota rilevante delle istanze è stata vagliata anche attraverso colloqui via Microsoft Teams. Per quanto riguarda la tipologia, circa il 40% è relativo a questioni di competenza della Segreteria Studenti: in questi casi il Garante ha comunque fornito un riferimento cui rivolgersi, ovvero ha inoltrato direttamente la richiesta, per competenza, agli uffici interessati, contribuendo a velocizzare la risoluzione delle problematiche.

Quanto all'oggetto, le segnalazioni riguardano argomenti che possono essere raggruppati nelle seguenti grandi categorie (tab. n. 2):

A) **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) **Organizzazione della didattica** (tirocini, piani di studio, criteri di valutazione/programmi didattici)



- C) **Rapporti con i docenti** (reperibilità per tesi, comportamento durante lezioni o esami)
- D) **Esigenze particolari** di studenti che hanno richiesto un incontro personale con il Garante
- E) **Tematiche post Lauream** (segnalate da dottorandi, specializzandi, iscritti a percorsi For24, etc.)

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 (tab. n.4). 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 la più alta presenza di studenti iscritti.

Come evidenziato nella tab. n. 5, si è inoltre registrato un aumento delle istanze di soggetti diversi (+3% rispetto allo scorso a.a.): studenti rappresentanti, soggetti esterni (33%) e futuri studenti (33%) ma anche dottorandi e specializzandi, iscritti al percorso For24 (24%) e da ultimo, studenti stranieri (6%), che hanno rilevato la necessità di colloqui in lingua inglese.

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 rivolgersi 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 talora 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 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 2020, 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.

La percezione è che molti studenti non abbiano ancora ben chiari i ruoli dei diversi istituti universitari, che si rivolgano quindi spesso agli interlocutori sbagliati; inoltre, circa il 10% delle istanze proviene da utenti che non dichiarano il corso di laurea al quale sono iscritti, complicando la gestione dell'istanza, che richiede informazioni dettagliate e precise.



A fronte dei problemi segnalati, in alcuni casi è stato suggerito agli studenti di rivolgersi al Servizio Counseling di Unimi, che è stato preavvisato del possibile contatto e della disponibilità del Garante per approfondimenti.

È stato infatti rilevato che il disagio che traspare da alcune istanze rende problematica la reale interpretazione di fatti e dinamiche soprattutto comportamentali che non dovrebbero impattare sul normale andamento didattico. Risulta difficile e delicato proporre il supporto psicologico a chi non sia in grado di valutare obiettivamente le difficoltà che incontra nello studio, che quindi vengono ingigantite o erroneamente interpretate come accanimento del docente, suscitano insoddisfazione e spesso generano atteggiamenti immotivatamente polemici da parte del segnalante.

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 costantemente invitato e incoraggiato gli studenti a rivolgersi direttamente ai docenti coinvolti, usufruendo di strumenti di comunicazione online, e se del caso, ha provveduto ad



investire dei problemi gli organi accademici competenti, soprattutto i Presidenti dei Corsi di Laurea. Il Garante ha spesso sollecitato gli studenti a prendere contatto e coinvolgere i loro rappresentanti, 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 legittime esigenze espresse dagli studenti richiedevano eventuali nuovi provvedimenti di carattere generale, il Garante ha investito dei problemi gli organi accademici competenti, con esiti che non sono stati sempre conformi alle attese.

5. ALCUNI TEMI DI PARTICOLARE RILIEVO

a) Segnalazioni relative a modalità di erogazione e di valutazione degli esami in specifici corsi di studio

Persistono le segnalazioni relative alle differenti modalità di svolgimento di alcuni esami, soprattutto nei corsi di laurea in Area Sanitaria, in particolare in quello in Infermieristica, nonché, talora, in Scienze Politiche. Si tratta di esami considerati dai segnalanti molto ostici e di cui gli studenti contestano i criteri di valutazione, ritenuti troppo rigidi e talvolta persino non imparziali. Per questi esami, ad ogni appello, viene respinto un numero particolarmente elevato di studenti, che restano quindi bloccati nella carriera per uno o più anni, con evidente frustrazione e talora con trasferimento ad altra sede.

Per tutti questi casi il Garante – pur consapevole delle peculiarità di ciascun corso – 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.

Tra i molti casi oggetto di segnalazione, rammento quello di 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 non solo le professoresse responsabili del coordinamento del corso e della valutazione dei tirocini, ma anche la Delegata del Rettore alla Disabilità e ai Dsa, che hanno proposto una soluzione che la studentessa ha peraltro considerato non soddisfacente.

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.

Alcune istanze sono state inoltrate dai rappresentanti degli studenti, in particolare dei CdL in Scienze Politiche e in Odontoiatria, che tramite il Garante hanno richiesto il coinvolgimento dei rispettivi Collegi Didattici, giungendo di regola ad una risoluzione positiva delle problematiche.

b) Segnalazioni relative alle conseguenze dell'emergenza Covid – gestione e condivisione degli spazi

Anche durante quest'anno accademico il persistere dell'emergenza sanitaria ha impattato negativamente sulla fruizione degli spazi universitari condivisi, delle aule e delle residenze.

La tendenza a voler comunque garantire tutti i servizi ha creato tensioni e problemi all'interno delle residenze universitarie dovuti principalmente all'applicazione delle misure di prevenzione anti covid e relative all'obbligatorietà del *green pass*, ma anche problemi relazionali, evidenziati soprattutto dagli studenti Erasmus ed internazionali, talora legati all'elezione dei rappresentanti di ciascuna sede.

Sono stati rilevati problemi riguardanti l'assegnazione e la fruibilità dei posti nelle residenze universitarie, l'accesso alle mense e agli spazi per lo studio.

Il Garante, fatte le necessarie ricerche e confrontandosi con gli uffici preposti, ha contribuito a meglio specificare le direttive dell'Ateneo e a risolvere rilevanti situazioni di contrasto.

Le conseguenze dell'emergenza Covid hanno portato ad un aumento delle segnalazioni al Garante anche per quanto riguarda la gestione della didattica in presenza, il reperimento dei relatori per le tesi di laurea e l'organizzazione delle sessioni di laurea.

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



Il Garante ha spesso richiamato con successo le linee guida e le disposizioni per la didattica, soprattutto a proposito delle modalità di somministrazione degli esami online, non sempre correttamente rispettate da tutti i docenti.

c) Segnalazioni relative a problematiche di competenza delle Segreterie studenti

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, ma soprattutto per l'accesso ai corsi magistrali (17%): l'esito è stato, in diversi casi, l'accoglimento di istanze riguardanti esclusioni dalla graduatoria per ritardata registrazione dei CFU.

Nel complesso, sono state il 58% le richieste di mediazione con le segreterie studenti relativamente a difficoltà di comunicazione chiara ed efficace con il servizio Informastudenti, 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.

Diversi i problemi con l'interpretazione del bando relativo alle borse di studio, che è spesso risultato non facilmente comprensibile in tutti i dettagli, soprattutto per quanto riguarda le modalità di attribuzione dei punteggi per la graduatoria. Il Garante ha pertanto suggerito una revisione dei bandi, talora corredata da una più diffusa esemplificazione delle casistiche più rilevanti.

Numerose anche le istanze, spesso trasformatesi in reclami, a carico del servizio Informastudenti, probabilmente oberato anche per via dell'emergenza sanitaria, ma a volte considerato poco risolutivo e lento, tanto da ostacolare la conclusione di carriera di alcuni studenti o la possibile decadenza di domande per borse di studio o per i progetti *erasmus outgoing*.

Il Garante, contattando direttamente gli uffici di riferimento, ha contribuito a mitigare le contestazioni più rilevanti evitando il ricorso ad avvocati e risolvendo diverse situazioni, perlopiù concentrate nel periodo della pandemia.

d) Segnalazioni relative a problematiche con docenti

Si segnala l'aumento delle istanze relative alle difficoltà riscontrate nei rapporti con i docenti (23%, +3% rispetto all'anno precedente). È stata spesso denunciata l'irreperibilità al ricevimento (in presenza o *on line*), la mancata valutazione di CFU integrativi ottenuti presso altra sede, e soprattutto l'indisponibilità di alcuni professori 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, un ritardo nella riconsegna del lavoro, il posticipo alla sessione successiva e il pagamento di un'ulteriore rata di iscrizione.

A questo proposito si segnala che non è stata rilevata una procedura condivisa da tutti i CdL per la richiesta e l'assegnazione delle correlazioni, che quindi avvengono secondo consuetudini interne.

Le problematiche relative al rapporto docente-studente ai fini dell'assegnazione e dell'assistenza nell'elaborazione della tesi di laurea suggerisce al Garante di formulare la seguente **proposta**, che potrebbe essere portata al vaglio dei competenti organi di ciascun corso: 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.

Sono state inoltre raccolte diverse istanze che riferiscono problemi di relazione con docenti, in particolare per il CdL in Giurisprudenza, che denunciano scorrettezze, vessazione verbale durante gli esami e persino minacce agli studenti, mancata disponibilità o intempestività di risposta, nonché mancata pubblicazione di materiali di approfondimento sulla pagina web dedicata al corso.

Spesso in tali casi si è rivelato utile il coinvolgimento dei rappresentanti degli studenti per tramite del Garante, quali portavoce istituzionale di denunce di criticità alle quali i docenti hanno provveduto a rispondere ufficialmente ed in maniera spesso risolutiva.

e) Problematiche in tema di supporto psicologico; sinergia con il Comitato Unico di Garanzia

Nell'anno appena concluso il Garante è stato coinvolto in molte situazioni dai risvolti psicologici gravi, affrontati in collaborazione con il Supporto Counseling gestito dal COSP, con il Comitato etico e con il CUG, Comitato Unico di Garanzia, che ne ha curato gli aspetti più propriamente legati alla tutela, valorizzazione e promozione della dignità e dei diritti personali. Ne risulta un quadro complessivo allarmante, di fragilità di studentesse e studenti nell'affrontare relazioni e situazioni di vita ordinaria necessariamente da riorganizzare a causa delle restrizioni dovute alla pandemia, anche per quanto riguarda la fruizione delle lezioni. Problematiche di salute e di discriminazione che impattano ancor più negativamente in un periodo pandemico, segnalazioni anonime di denigrazioni potenzialmente pericolose sui social, incapacità di valutare correttamente le proprie attitudini e calibrare di conseguenza gli obiettivi.

f) Segnalazioni da parte iscritti a corsi *post lauream*

Dal giugno dell'anno scorso è stata data anche agli studenti già laureati la possibilità di fare riferimento al Garante, che ha quindi accolto diverse richieste di intervento da parte di Dottorandi, Specializzandi e iscritti al percorso For24.

Le istanze riguardavano bandi di concorso, la valutazione di titoli e crediti, l'ammissione in graduatoria, le procedure di concorso e le modalità di assegnazione del posto o addirittura



l'interruzione forzata degli studi. In tutti i casi, sono stati necessari approfondimenti piuttosto complessi, la consultazione con i coordinatori didattici, il reperimento e lo studio di normative generali o specifiche, nonché l'intervento dell'ufficio dottorati o del For24 della segreteria studenti.

Laddove possibile, l'intervento del Garante ha favorito una risoluzione positiva delle istanze.

6. DATI STATISTICI

Si rimanda all'allegato N. 1 per i dati relativi alle segnalazioni ricevute nel periodo novembre 2020-ottobre 2021.

Sono disponibili grafici e tabelle riguardanti:

1. **Confronto del numero delle segnalazioni dal 2017 al 2021**
2. **Tipologia delle segnalazioni**
3. **Segnalazioni raggruppate per area di studio**
4. **Percentuali delle segnalazioni inoltrate 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 2020-2021, 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 precedenti relazioni del Garante, 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, 18 febbraio 2022

Prof. Emilio Dolcini



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

(novembre 2020 – ottobre 2021)

DATI STATISTICI

relativi alla tipologia e alle caratteristiche delle segnalazioni ricevute nel periodo novembre 2020-ottobre 2021.

Sono disponibili grafici e tabelle riguardanti:

1. Confronto del numero delle segnalazioni dal 2017 al 2021
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. Segnalazioni per tipologia di utenza

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 2021

ANNO	N. ISTANZE	AUMENTO IN % RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE
2017-2018	100	
2018-2019	103	3%
2019-2020	207	101%
2020-2021	321	55%

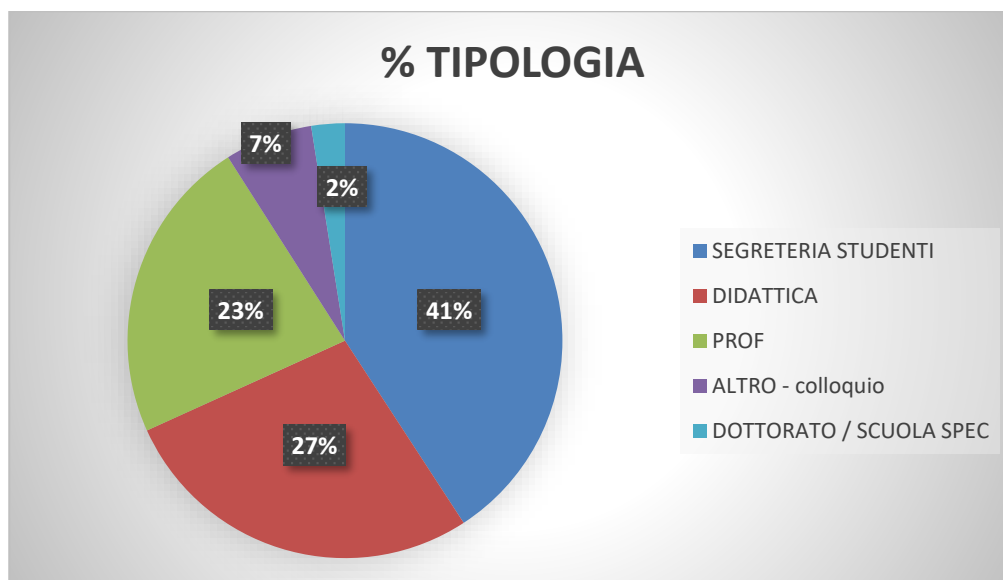


Si riscontra un notevole aumento delle istanze nell'ultimo anno: **+55%**. Il dato è tanto più significativo a fronte dell'aumento del 101% verificatosi nell'anno precedente. Nei quattro anni di attività del Garante le istanze sono passate da 100 a 321.



2. Tipologia delle segnalazioni

CONTENUTO	TIPOLOGIA	ACRONIMO	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	SEGRETERIA STUDENTI	S	131	41%
Organizzazione della didattica, tirocini, piani di studio, criteri di valutazione/programmi didattici	DIDATTICA	D	88	27%
Rapporti con i docenti (reperibilità per colloqui, per tesi, etc.)	DOCENTI	P	73	23%
Esigenze particolari di studenti che hanno richiesto un incontro personale con il Garante	ALTRO	V	21	7%
Tematiche <i>post-lauream</i> , segnalate da Dottorandi, Specializzandi, For24, etc.	POST DOC.	PHD	8	2%
	TOT.		321	100%



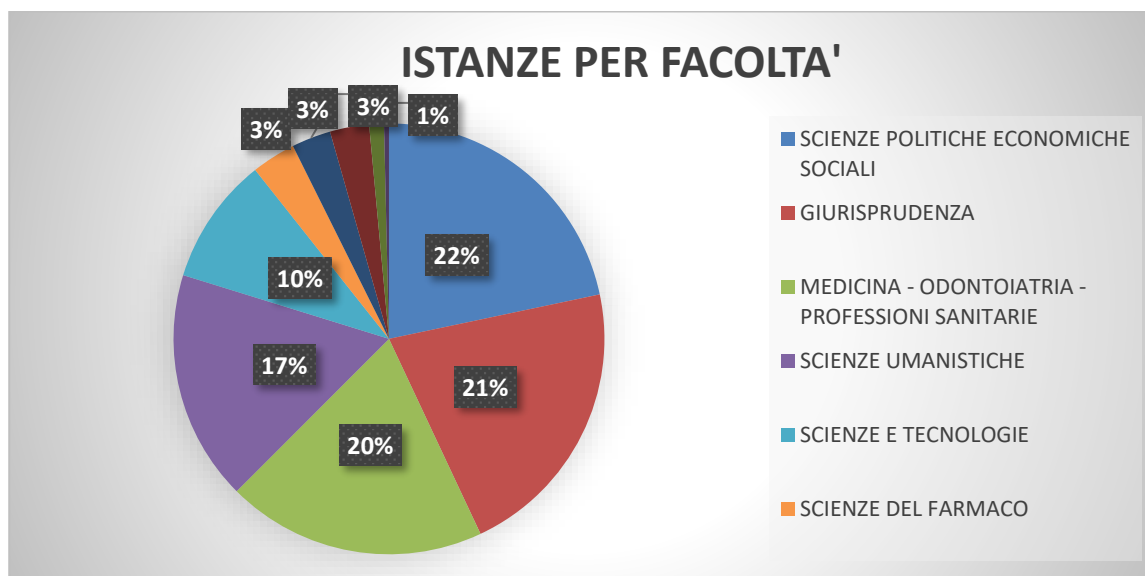
La maggior parte delle segnalazioni riguarda tematiche di competenza delle Segreterie studenti (41%), ma numerose sono anche le segnalazioni relative all'organizzazione e all'erogazione della didattica (27%), nonché quelle riguardanti problematiche relazionali con i docenti (23%), soprattutto da parte di laureandi.



Si registra un aumento delle segnalazioni di esigenze particolari di studenti che hanno richiesto un incontro personale con il Garante (7%), +3% rispetto all'anno precedente, come probabile conseguenza della necessità di approfondire problematiche di carattere personale e molto riservate. In aumento anche le segnalazioni da parte di Dottorandi (2%), +3% rispetto all'anno precedente, soprattutto a proposito delle procedure di concorso e delle modalità di assegnazione dei posti.

3. Segnalazioni raggruppate per area di studio

FACOLTA'	DENOMINAZIONE FACOLTA'	N. ISTANZE	%
SPES	SCIENZE POLITICHE ECONOMICHE SOCIALI	59	22%
G	GIURISPRUDENZA	58	21%
MC	MEDICINA - ODONTOIATRIA - PROFESSIONI SANITARIE	53	20%
SU	SCIENZE UMANISTICHE	47	17%
ST	SCIENZE E TECNOLOGIE	26	10%
SF	SCIENZE DEL FARMACO	9	3%
SAA	SCIENZE AGRARIE ALIMENTARI	8	3%
SMLC	SCIENZE MEDICAZIONE LINGUISTICA CULTURALE	8	3%
SM	SCIENZE MOTORIE	3	2%
MV	MEDICINA VETERINARIA	1	1%
	TOT.	272	100%

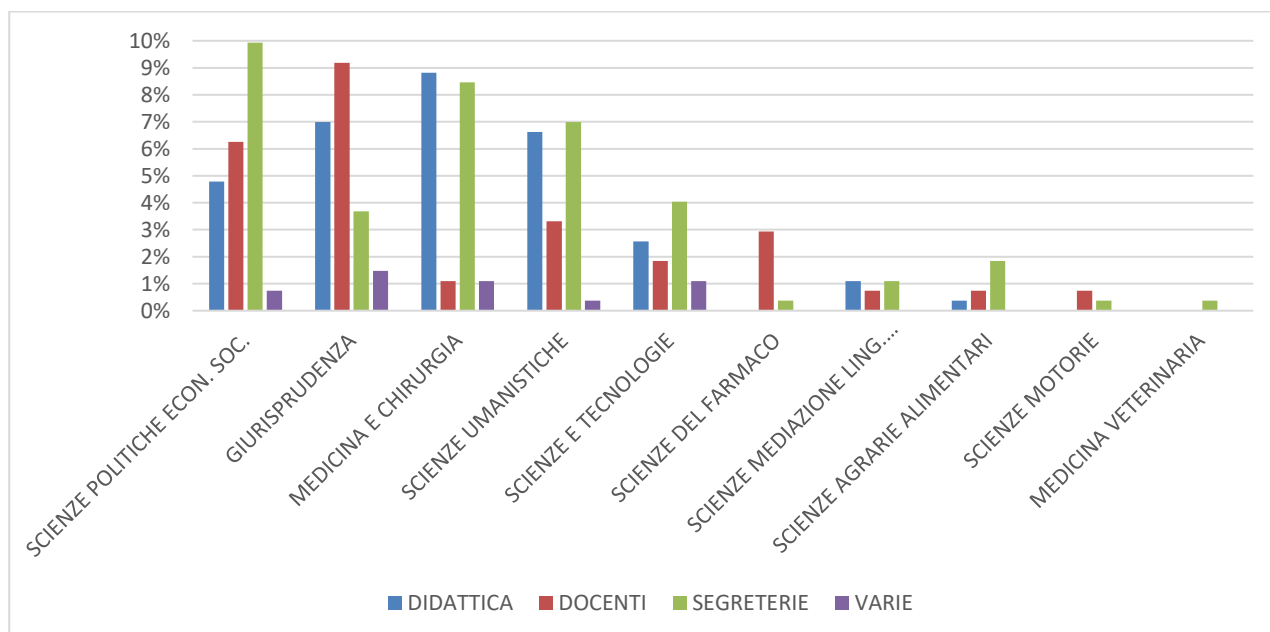


Segnalazioni provengono da quasi tutti i Corsi di laurea, principalmente da Scienze Politiche Economiche e Sociali (22%), Giurisprudenza (21%) e Medicina (20%).



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

CORSO DI LAUREA	DIDATTICA	DOCENTI	SEGRETERIE	VARIE	% SUL TOT.
SCIENZE POLITICHE ECON. SOC.	4,78%	6,25%	9,93%	0,74%	21,69%
GIURISPRUDENZA	6,99%	9,19%	3,68%	1,47%	21,32%
MEDICINA E CHIRURGIA	8,82%	1,10%	8,46%	1,10%	19,49%
SCIENZE UMANISTICHE	6,62%	3,31%	6,99%	0,37%	17,28%
SCIENZE E TECNOLOGIE	2,57%	1,84%	4,04%	1,10%	9,56%
SCIENZE DEL FARMACO		2,94%	0,37%		3,31%
SCIENZE MEDIAZIONE LING. CULT.	1,10%	0,74%	1,10%		2,94%
SCIENZE AGRARIE ALIMENTARI	0,37%	0,74%	1,84%		2,94%
SCIENZE MOTORIE		0,74%	0,37%		1,10%
MEDICINA VETERINARIA			0,37%		0,37%
TOT. ISTANZE SOLO STUDENTI	31,25%	26,84%	37,13%	4,78%	100%

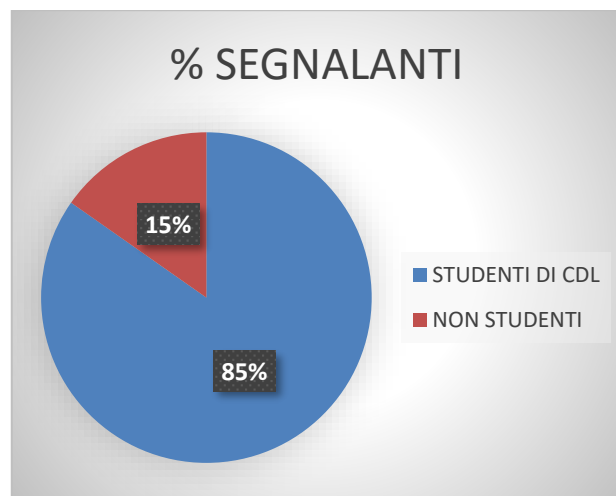


Gli studenti di Scienze Politiche (9,93%), Medicina e Chirurgia (8,46%) e Scienze Umanistiche (6,99%) segnalano prevalentemente problematiche di competenza delle Segreterie amministrative, mentre quelli di Giurisprudenza riscontrano difficoltà relazionali con i docenti (9,19%). Nel corso in Medicina e Chirurgia si riscontrano problematiche legate alla didattica soprattutto in relazione all'obbligo di frequenza in presenza e ai tirocini (8,82%).



5. Segnalazioni per tipologia di utenza

TIPOLOGIA	N. ISTANZE	%
STUDENTI DI CDL	272	85%
NON ISCRITTI A CDL	49	15%
TOT.	321	100%



La maggior parte delle richieste è stata presentata da studenti iscritti ai Corsi di laurea (85%). Nondimeno, il Garante è stato contattato anche da non iscritti ai Corsi di laurea (15%); tra cui altri soggetti, come il personale di Unimi ma anche di altri Atenei, e i genitori degli studenti (33%). I futuri studenti hanno rappresentato il 33%, i già laureati il 4%, i dottorandi, gli specializzandi e gli iscritti al percorso For24 il 24%, gli studenti stranieri Erasmus il 6%.

TIPOLOGIA	N. ISTANZE	%
ALTRI SOGGETTI	16	33%
FUTURI STUDENTI DI CDL	16	33%
DOTTORANDO / SPECIALIZZANDO / FOR 24	12	24%
STUDENTI ERASMUS	3	6%
EX STUDENTI DI CDL	2	4%
TOT.	49	100%

