

## **RELAZIONE DEL GARANTE DEGLI STUDENTI PER L'ANNO 2024**

### **Numero di segnalazioni ricevute dal garante e loro tipologia**

Nel corso del 2024 il garante ha ricevuto 44 segnalazioni/ricieste di intervento, relative a questioni di didattica, carriera e a casi che non rientrano in queste tipologie.

Circa il 48% delle istanze presentate – hanno a che vedere con questioni relative alla didattica, riguardanti principalmente i metodi di valutazione degli esami, le sovrapposizioni di date degli esami, i processi di registrazione degli stessi, gli appelli straordinari e i rapporti con i docenti esaminatori. In questo ambito generale una segnalazione riguarda atteggiamenti del docente in aula ritenuti poco rispettosi nei confronti della platea dei discenti.

16 riguardano questioni relative alle carriere in fase di accesso, in relazione al loro andamento e all'obsolescenza dei crediti.

5 vertono su questioni che esulano dalle consuete tipologie, di cui alcune non pertinenti alle competenze del Garante (ad esempio la richiesta di informazioni relative alle borse EDISU).

Due segnalazioni, una delle quali collettiva, sono relative ai corsi offerti dall'ateneo per le abilitazioni all'insegnamento e alla loro organizzazione complessa.

I diversi casi sono riassunti nella tabella Excel allegata alla relazione.

### ***Commento***

Il numero dei casi per l'anno 2024 (44), con le relative tipologie, è aumentato del 60% rispetto all'anno precedente. I motivi di tale aumento non sono chiari. In qualche caso si è fatto ricorso al garante in situazioni che avrebbero potuto essere affrontate da altre strutture accademiche, in altri casi i suggerimenti di rivolgersi al garante sono stati fatti, talora in modo non sempre appropriato, da

altri uffici dell'ateneo che hanno comunque così promosso una maggiore consapevolezza sull'esistenza della figura del garante.

### **Modalità di lavoro adottata dal garante**

Le modalità di lavoro adottate dal garante per affrontare i temi relativi alle difficoltà di relazione con uno o più docenti sono state quelle di contattare i responsabili del corso a cui apparteneva la persona (o il gruppo di persone) mittente della mail di segnalazione. Nel caso vi fosse una esplicita richiesta di contatto da parte del richiedente (o dei richiedenti) il primo passo consisteva in un colloquio, personale o di gruppo a seconda dei co-firmatari, per ottenere informazioni dirette. Altrimenti il garante procedeva in prima istanza a un confronto con i responsabili del corso di studio o il presidente del consiglio didattico o il direttore di dipartimento o il preside per raccogliere altre informazioni sul caso e, eventualmente, per sollecitare una loro azione sul docente. Questa scelta è stata fatta nella convinzione che i responsabili di un corso hanno una migliore conoscenza delle condizioni di contorno e dello storico relativo ai docenti e che un loro intervento può essere più efficace che non quello esterno di un'autorità garante, ma aliena dal contesto, potenzialmente percepita come indebita interferenza da parte di una persona con una conoscenza solo parziale dei fatti. In altri casi è stato invece chiesto al garante di procedere con il confronto diretto con il docente. In alcuni casi l'incontro con i responsabili/coordinatori del corso non poteva essere condotto senza rendere nota la persona che aveva sporto la lamentela nei confronti di un docente o di una procedura perché altrimenti facilmente riconoscibile, in queste occasioni ho sempre chiesto l'autorizzazione del richiedente e, in caso di negata autorizzazione, mi sono rivolto ad altre figure (amministrative) che mi permettessero di seguire e acquisire informazioni su una posizione individuale senza rendere noto il nome al docente interessato, o alla *governance* del corso, al prezzo di una minore incisività e semplicità d'azione.

## **Commento**

Sfrutto l'occasione di questa relazione per dire che nei casi affrontati nel corso del 2024 ho sempre trovato da parte dei docenti facenti parte della *governance* dei corsi, di quelli direttamente incontrati e degli uffici amministrativi consultati la massima disponibilità e collaborazione. Contestualmente voglio ringraziare il personale della segreteria del Direttore Generale , che mi ha assistito nella fase iniziale, e, successivamente, della segreteria del Rettore per il costante aiuto ricevuto nell'individuare e raggiungere gli adatti interlocutori per le mie consultazioni.

## **Esiti delle richieste**

Non tutti gli interventi del garante hanno avuto un esito nel senso sperato e atteso dei richiedenti. Nella maggior parte dei casi ho comunque ricevuto lettere di ringraziamento/apprezzamento per il lavoro svolto. In un caso non risolto ho ricevuto una lettera di critica.

## **Commento**

L'attività del garante , oltre che quella di valutare se il rapporto docente o uffici e studente si sia svolto in modo corretto e aderente alle linee di condotta pubblicate dall'Ateneo, è spesso quella di un mediatore che affronta a volte delle difficoltà di comunicazione tra due o più parti. Talora le ragioni di protesta riflettono una scarsa conoscenza da parte dei richiedenti della normativa o delle ragioni alla base delle scelte degli organi di governo (un esempio sono le norme complesse che regolano i trasferimenti ad altro ateneo o l'obsolescenza dei crediti, già oggetto d'interesse della Commissione Didattica). Per altro verso è comprensibile che, sapendo della presenza di un organo di garanzia in ateneo, gli studenti vi ricorrano per avere un sostegno anche se avrebbero potuto utilizzare altre modalità e organi accademici di riferimento (per esempio

il Consiglio didattico attraverso i propri rappresentanti, vie non sempre esperite. Ne consegue che l'attività del garante, sempre nel rispetto dei regolamenti di ateneo, a volte segua percorsi non lineari e non sempre riesca ad essere efficace. D'altra parte chi segnala al garante fatti e situazioni che lo riguardano lo fa nella maggior parte dei casi, anche se non esclusivamente, per ottenere un risultato favorevole e la rimozione di un danno reale o potenziale, dunque per ottenere un risultato concreto e tangibile. In questo contesto, i rapporti diretti con gli studenti nel caso dei colloqui e le lettere di *feedback*, compresa quella critica, sono sempre stati improntati a un grande senso di responsabilità e di rispetto dei ruoli da parte degli studenti a cui voglio dare atto di questa qualità dell'interlocuzione con il garante che confido abbia continuità anche nel prosieguo del mio mandato.

### **Temi di carattere generale che emergono dall'attività**

#### **Carta dei diritti degli studenti**

Questo paragrafo è legato all'intervento di uno studente che mi ha contattato per altri motivi, ma nei colloqui che ho avuto mi ha segnalato il fatto che a Pavia mancasse una carta dei diritti degli studenti, documento che avrebbe potuto aiutare nel focalizzare meglio le richieste degli studenti e l'intervento del garante. Attualmente lo studente, di cui non posso fare il nome, ma che ringrazio per il suo comportamento proattivo, mi ha fatto notare che la persona che si rivolge al garante deve consultare (o lo fa il garante per istruire la risposta) una serie di regolamenti (Statuto dell'Università di Pavia, Regolamento generale di Ateneo, Regolamento didattico di Ateneo, Regolamento sulle carriere studentesche, Regolamento studenti, Regolamento didattico del corso di studio, Regolamento sulla contribuzione), mentre sarebbe più agevole avere un documento sintetico di riferimento da cui partire per approfondire solo quando necessario. Rileggendo lo Statuto

dell'ateneo, ho inoltre constatato che all'articolo 39, comma 4 viene scritto: "Diritti e doveri degli studenti in tema di diritto allo studio, servizi e qualità della didattica, prove di esame, contribuzioni economiche e mobilità sono disciplinati da apposita Carta, approvata dal Senato accademico". Anche confrontandomi con altre figure istituzionali dell'ateneo ho trovato solo un documento rettorale del 2021 nel quale veniva emanata una "Carta dei diritti degli studenti fruitori della didattica in modalità telematica dell'università di Pavia", un documento di indirizzo significativo, ma non sufficiente a coprire l'estensione dei casi che si presentano all'ufficio del garante e nel corso della vita universitaria. Va detto che dalla lettura dei diversi regolamenti è possibile ricavare le informazioni di riferimento che saranno poi oggetto della carta e che tutelano i diritti degli studenti, ma, come anticipato, la consultazione dei regolamenti e il confronto tra di essi non sempre è agevole. Di questa situazione, sentito il Direttore Generale, ho informato la dirigente dell'area didattica e la prorettrice alla didattica perché siano avviate le procedure che coinvolgeranno diversi organi accademici nella preparazione dei documenti che saranno poi presentati in Senato Accademico. Le carte dei diritti degli studenti si ispirano alla carta dei diritti degli studenti approvata nella seduta del Consiglio Nazionale degli studenti (8/9/2011) e alle successive dichiarazioni approvate dallo stesso organo (12 febbraio 2021). Le varie sedi universitarie hanno poi creato i propri documenti di riferimento adattati alle realtà e peculiarità di ogni singolo ateneo. Unisco per comodità alcuni esempi di carte diritti/doveri degli studenti di altri atenei presenti sul territorio nazionale e i rispettivi anni di pubblicazione (tutti gli accessi sono state effettuati il 28/1/2025). La scelta degli atenei è stata del tutto casuale, in diversi casi, non riportati, l'ateneo non sembra avere una carta dei diritti degli studenti o almeno non è facilmente rintracciabile via web. In altri casi la ricerca non riesce a distinguere la carta dei servizi dalla carta dei diritti, in ogni caso mi scuso per ogni incompletezza.

- Politecnico di Milano (2015): [https://www.normativa.polimi.it/fileadmin/user\\_upload/regolamenti/studenti/Carta\\_diritti\\_e\\_doveri\\_studenti\\_-\\_ulteriori\\_modifiche.pdf](https://www.normativa.polimi.it/fileadmin/user_upload/regolamenti/studenti/Carta_diritti_e_doveri_studenti_-_ulteriori_modifiche.pdf)
- Università di Brescia (2020): <https://www.unibs.it/sites/default/files/2021-04/Carta%20diritti%20doveri%20studenti.pdf>
- Università di Firenze (2007): [https://www.unifi.it/sites/default/files/migrated/documents/dr487\\_16\\_carta\\_diritti\\_doveri\\_studenti.pdf](https://www.unifi.it/sites/default/files/migrated/documents/dr487_16_carta_diritti_doveri_studenti.pdf)
- Università di Roma la Sapienza (2019): [https://www.uniroma1.it/sites/default/files/field\\_file\\_allegati/cartastudenti.pdf](https://www.uniroma1.it/sites/default/files/field_file_allegati/cartastudenti.pdf)
- Università di Napoli, Federico II (2024): [https://www.unina.it/documents/11958/52452212/DR\\_2024\\_1345\\_Carta\\_Diritti\\_Doveri\\_Stud.pdf](https://www.unina.it/documents/11958/52452212/DR_2024_1345_Carta_Diritti_Doveri_Stud.pdf)
- Università di Palermo (2020): <https://www.unipa.it/dipartimenti/dems/.content/documenti/regolamenti/Carta-dei-diritti-e-dei-doveri-delle-studentesse-e-degli-studenti---D.-R.-n.-35-2021.pdf>

## **Studenti stranieri**

Parte della corrispondenza del garante è in inglese per il dialogo con gli studenti internazionali dei corsi in inglese. Una difficoltà che ho riscontrato è che esiste solo una versione parziale dei regolamenti in inglese. Per esempio, partendo dalla pagina web dell'ateneo nella sua versione inglese e seguendo il percorso Homepage>University>Organization>Regulations il *landing* è alla pagina

<https://en.unipv.it/en/university/organization/regulations> (accesso il: 30/1/2025)

dalla quale si può proseguire verso “All regulations” dove alcuni regolamenti importanti in relazione alla funzione del garante come:

- Regolamento Didattico di Ateneo per corsi di studio ex D.M. 270/2004 e relativi decreti di attuazione (accesso il: 30/1/2025)
- Regolamento Carriere Studentesche (in vigore dal 5 maggio 2023) (accesso il: 30/1/2025)
- Regolamento Studenti (accesso il: 30/1/2025)
- Regolamento sulla contribuzione (in vigore a decorrere dal 15.06.2022) (accesso il: 30/1/2025)

sono solo nella versione italiana. Così anche i regolamenti didattici dei corsi erogati in lingua italiana che pure ospitano studenti stranieri, sono solo in lingua italiana e si tratta di documenti difficili da capire per chi non sia di madre lingua italiana. È sicuramente corretto che per un corso erogato in lingua italiana il regolamento didattico sia in tale lingua, ma sarebbe utile per chi accede alla pagina web del corso in lingua inglese avere anche questo testo nella lingua scelta per esplorare il sito. Si può eventualmente usare la cautela della nota “Please note that the reference text with legal value for any disputes/appeals is the one in Italian language”. Da notare che anche nel caso dei corsi dell’ateneo erogati in lingua inglese il *landing* dalla pagina specifica del corso seguendo la via:

Homepage dell’Ateneo in inglese>Chose to study with us>specific group of courses, per esempio: Medicine, sport sciences and Psychology>Selection of the specific course, per esempio: Medicine and Surgery (erogato in inglese)>Academic Regulation il *landing* finale è un file pdf del regolamento didattico di corso redatto in italiano con i rimandi *hyperlinked* ad altri regolamenti dell’ateneo sempre in lingua italiana.

## **EDiSU**

Diverse richieste riguardano borse di studio e posizioni in collegio dipendenti dall'EDiSU, ai richiedenti non è chiara l'indipendenza amministrativa di tale ente dall'ateneo, la risposta standard in questi casi è la spiegazione di tale contesto e l'indirizzo verso il corretto interlocutore.

## **Esami**

Molte richieste riguardano problemi di registrazione degli esami, di rapporto docente-studente nel corso dell'esame, di modalità di esecuzione dell'esame, di non corrispondenza tra quanto erogato in aula e domande in corso dell'esame e infine la richiesta di appelli straordinari.

## ***Commento.***

Una nota di carattere generale e un rilievo, mi si permetta, che faccio ai docenti in genere, a partire da me stesso, è che spesso non viene percepito pienamente come il rapporto con gli studenti sia asimmetrico (per età, per conoscenza, per possibilità di decidere unilateralmente l'esito di un colloquio/prova, simile a quanto accade tra medico e paziente, per fare un esempio in altro campo. Occorre quindi attenzione e cura affinché tale asimmetria non comprometta la qualità della comunicazione, soprattutto nel corso degli esami. Uno dei problemi che emerge in diverse segnalazioni è quello dell'esame fatto a porte chiuse invece che pubblicamente, in questo caso è una violazione del regolamento didattico che va corretta. L'esame pubblico oltre a essere un obbligo di legge e dei regolamenti tende a riequilibrare parzialmente l'asimmetria del rapporto.

Diverso è il problema degli appelli straordinari. In questo caso i vari regolamenti indicano in modo chiaro e coerente che il decisore è il docente a cui è stata fatta la richiesta che, fatto salvo il rispetto del numero/cadenza degli appelli dovuti secondo quanto indicato nei regolamenti didattici di ateneo e di corso,

può concedere o meno l'appello straordinario. Di qui le richieste di mediazione per ottenerlo. Nell'analizzare i vari casi ho potuto constatare che anche le disposizioni di dipartimento sono diverse (più o meno ostative verso gli appelli straordinari) probabilmente in funzione delle caratteristiche peculiari dei corsi erogati e della interferenza stimata degli appelli straordinari sulla regolare organizzazione dei corsi e sulla stessa capacità di organizzare il proprio percorso da parte dello studente. Credo che un'analisi retrospettiva a livello dei corsi che fanno capo a ogni specifico dipartimento da parte del dipartimento stesso per valutare l'impatto (che può essere sia negativo sia positivo) degli appelli straordinari sulle carriere studentesche potrebbe essere utile, analisi che credo sia già stata fatta da qualche dipartimento nell'assumere il proprio indirizzo nei confronti degli appelli straordinari.

### **Segnalazioni relative alle attività dei movimenti pro Palestina.**

Una questione delicata e "politicamente sensibile" è quella che ha riguardato situazioni di disagio di alcuni studenti di nazionalità israeliana rispetto ad altre componenti studentesche dei movimenti pro Palestina. So che qualunque cosa scriva potrà essere oggetto di critiche provenienti dall'una o dall'altra parte o di entrambe, ma sarebbe una mancanza di completezza poco rispettosa verso l'organo accademico di riferimento l'omettere la vicenda in questa relazione perché troppo pervasa da incertezze e confusa nei suoi confini. Chiaramente quanto mi è stato scritto non poteva essere oggetto di un'azione del garante perché riguardava rapporti tra studenti, rapporti sui quali non è il garante a vigilare e avrebbe richiesto un lavoro di approfondimento e confronto al di fuori dei limiti istituzionali del garante. D'altra parte, come garante, ritengo tra i miei compiti il promuovere l'idea che nell'accademia venga sempre perseguito l'obiettivo di realizzare un ambiente di apprendimento sereno e inclusivo. In questo contesto il mio comportamento è stato quello di raccogliere le segnalazioni di disagio personale e di informare il Rettore che all'interno

dell'ateneo esistevano situazioni potenzialmente critiche tra studenti legate ai tragici eventi internazionali e alle reazioni ad esse da parte dei diversi movimenti di pensiero.

Ho sottolineato che l'università deve essere un luogo di dibattito aperto e Costruttivo, dove diverse opinioni possono coesistere nel rispetto reciproco senza il quale vengono minati i valori fondamentali dell'istituzione Accademica. Personalmente confido che, attraverso un impegno congiunto di studenti, docenti e amministrazione, sia possibile fare sì che le tensioni passate e future si traducano in opportunità per rafforzare i valori di democrazia, inclusione e rispetto che sono alla base della comunità universitaria, sempre ricordando che l'università è un luogo di incontro e confronto di idee, dove la diversità di opinioni è un valore e non un motivo di scontro. Come persona forse avrei potuto fare di più cercando di organizzare un incontro tra le diverse parti ed agire come mediatore di una discussione/dibattito, ma certamente non avrei potuto farlo in veste di garante.

Nel concludere questa relazione relativa al primo anno del mio mandato come garante degli studenti ringrazio il Magnifico Rettore, il Rettore Vicario, il Direttore Generale e tutta la comunità accademica per l'opportunità che mi è stata concessa