

RELAZIONE DEL GARANTE DEGLI STUDENTI PER L'ANNO 2025

Visione d'insieme

Nel corso del 2025, il garante ha ricevuto 46 segnalazioni/richieste di intervento, relative a questioni di didattica, carriera e a casi che non rientrano in queste tipologie.

Circa il 22% delle istanze presentate hanno a che vedere con questioni relative alla didattica. Ventitré casi (50%) riguardano questioni relative alle carriere. Dieci casi (22%) vertono su questioni che esulano dalle consuete tipologie, di cui alcune non pertinenti alle competenze del Garante.

Tre segnalazioni (6%) riguardano temi relativi al diritto allo studio.

Il numero totale dei casi per l'anno 2025 (46), con le relative tipologie, è in aumento rispetto quello dell'anno precedente (+18%). Si osserva una flessione percentuale (da 43% a 22%) dei casi relativi alla didattica e un aumento (da 28% a 50%) dei casi relativi alle carriere.

Da notare che dopo il 10/12/25, data di chiusura della tabella allegata, il garante ha ricevuto 1 altra segnalazione entro la data del 31 dicembre, alla quale è già stata data risposta nel corso del mese di gennaio 2026. Nel complesso quindi le domande 2025 sono state 47.

Numero di segnalazioni ricevute dal garante, dettaglio sulle tipologie e commenti

Le istanze presentate che hanno a che vedere con questioni relative alla didattica, riguardano principalmente i metodi di valutazione degli esami, i processi di registrazione degli stessi, gli appelli straordinari e i rapporti con i docenti esaminatori. In un caso la richiesta del dipartimento di intervento della commissione di disciplina di ateneo ha comportato, come da regolamento, l'interruzione dell'azione del garante.

In un caso relativo a una divergenza di opinioni tra un docente e uno studente relativa alla valutazione di un esame pregresso il garante non è riuscito a risolvere la situazione anche dopo diverse interlocuzioni, compreso un colloquio diretto via web presenti lo studente, il garante e il docente interessato. I diversi casi sono riassunti nella tabella Excel allegata alla relazione.

Ben 23 casi riguardano le carriere, quindi il rapporto con gli uffici piuttosto che quello con i docenti. Si tratta di un aumento importante rispetto all'anno precedente. I motivi di tale incremento forse sono dovuti a una crescente difficoltà degli studenti a comprendere o a visionare i regolamenti relativi all'accesso o all'abbandono degli studi. Le domande riguardano spesso la richiesta di tasse arretrate o il mancato rispetto di una scadenza. Nel futuro è possibile che questo tipo di domande trovi risposte nell'attività del prorettore alla persona. Un caso a dicembre è stato relativo alle nuove modalità di ammissione a Medicina e Chirurgia e il rifiuto di un voto su cui c'è stato un

ripensamento da parte dello studente. In questo caso non sono stati possibili interventi dato che la gestione non dipendeva più dall'amministrazione locale.

Dei tre casi riguardanti il diritto allo studio due riguardano richieste relative alla Contribuzione.

Nel corso dell'anno in 10 casi (di cui cinque riguardanti il rapporto con i colleghi) si è fatto ricorso al garante in situazioni che avrebbero potuto essere affrontate da altre strutture accademiche. In almeno 4 casi veniva fatta la richiesta di informazioni sull'accesso a corsi di laurea/laurea magistrale/dottorato specifici. In questi casi i richiedenti sono stati reindirizzati all'Admission Office .

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 quelle stesse già descritte nella relazione dell'anno precedente e sono consistite nel 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 o sulla situazione. 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. 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 2025, così come già nell'anno precedente, 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 Rettore nella persona della dottoressa Manzi, per il costante aiuto ricevuto nell'individuare e raggiungere gli adatti interlocutori per le mie consultazioni. Verso la fine dell'anno mi sono anche confrontato con il prof. Cesare Zizza e con il professor Patrice Rusconi, rispettivamente prorettore alla persona e presidente del Comitato Unico di Garanzia. I colloqui sono stati molto costruttivi, utili a dirimere i casi e a limitare le sovrapposizioni. Si nota infatti una tendenza dei richiedenti a inviare contestualmente a più di un ufficio la propria segnalazione.

Esiti delle richieste

Non tutti gli interventi del garante hanno avuto un esito nel senso sperato e atteso dei richiedenti. In qualche caso ho comunque ricevuto lettere di apprezzamento per il lavoro svolto e in altri accolto le inevitabili critiche legate alla mancata risoluzione della situazione.

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 lamentela 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'abbandono del corso di studi). 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 quelle critiche, sono sempre stati improntati a un 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 nell'ultimo terzo del mio mandato.

Temi di carattere generale che sono emersi dall'attività

Carta dei diritti e dei doveri degli studenti

So che la segnalazione fatta all'interno della relazione del precedente anno sulla mancanza di una carta dei diritti e dei doveri degli studenti sta avendo un seguito e che il problema sarà affrontato nel 2026. Tale carta è un documento riassuntivo che, come in altre sedi universitarie italiane, potrebbe aiutare nel focalizzare meglio le richieste degli studenti e l'intervento delle autorità accademiche e del garante. Tale situazione e le possibili implicazioni sono già state presentate in modo esaustivo nella relazione dello scorso anno assieme a una serie di rimandi ad alcuni esempi tratti da altre università italiane, motivo per cui è inutile ripeterle nel documento di quest'anno.

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 e che persiste è il fatto che esiste solo una versione parziale dei regolamenti in inglese (ad esempio tutti i regolamenti didattici di corso sono in italiano). Anche questo aspetto è stato ampiamente descritto nella precedente relazione alla quale si rimanda. L'uso dei sistemi di traduzione mediante IA facilita in parte il lavoro, ma va ricordato che può anche introdurre imprecisioni e che tali traduzioni non validate non hanno valore legale.

Di fatto si nota nel 2025 un aumento dei contenziosi legati a problemi di contribuzione e ai problemi di carriera, spesso nel caso di studenti stranieri. La mia impressione è che ci siano crescenti difficoltà sia a leggere la documentazione che viene messa sul sito sia entrare nella logica e nel linguaggio tecnico specifico, ricco di rimandi legislativi o a regolamenti talora di non facile comprensione per un pubblico generale soprattutto (ma non esclusivamente) se non italiano.

EDiSU

Il numero di richieste riguardanti le borse di studio e posizioni in collegio dipendenti dall'EDiSU, non è aumentato, le numerose risposte negative date nel 2024 hanno probabilmente reso più chiaro ai richiedenti l'indipendenza amministrativa di tale ente dall'ateneo, la risposta standard in questi casi rimane la spiegazione del 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.

Riporto lo stesso commento fatto nel 2024, cioè ricordo 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. In questo contesto 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. Anche quest'anno le richieste in tale senso non hanno avuto esiti positivi. Sottolineo che 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) 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.

Nel concludere questa relazione relativa al secondo anno del mio mandato come garante degli studenti ringrazio il Magnifico Rettore e tutta la comunità accademica per l'opportunità che mi è stata concessa. La casistica raccolta nei due anni mi fa ritenere che, fatta salva la terzietà del garante rispetto alla amministrazione universitaria, e la funzione di garanzia, sarebbe bene nel futuro (ricordo che il mio mandato scade con il prossimo anno) pensare a una figura di garante che abbia solide basi amministrativo-giuridiche oltre che la conoscenza del mondo universitario. È vero che, come ho fatto io nel mio operare, è sempre possibile avere un parere degli uffici o dall'ufficio legale. Ma sempre più arrivano al garante richieste riguardanti rapporti di tipo amministrativo piuttosto che relativi alla didattica e mai in cui si vede l'uso della IA impiegata nella costruzione di riferimenti giuridici e/o il ricorso a consulenze giuridiche, di qui il mio suggerimento.