

Difensore Civico degli Studenti dell'Università di Camerino

Relazione annuale

2025 – 2026

1. Entrata in carica e avvio delle attività

Nel mese di febbraio 2025 è stato avviato il nuovo mandato del Difensore Civico degli Studenti per il periodo 2025–2029. Le prime settimane sono state dedicate all'organizzazione delle attività, alla definizione dei canali di comunicazione istituzionali e alla ricognizione delle procedure interne relative alla gestione delle istanze studentesche.

È stata attivata una casella di posta elettronica istituzionale dedicata, al fine di garantire tracciabilità, sicurezza e uniformità nei contatti con la comunità studentesca. Contestualmente, è stata avviata una revisione delle modalità di rendicontazione: le relazioni semestrali sono state ricondotte alla loro funzione interna, mentre la relazione annuale è stata confermata come strumento ufficiale di comunicazione verso gli organi accademici e la comunità universitaria, in coerenza con il regolamento vigente.

2. Relazioni istituzionali e collaborazione con gli organi dell'Ateneo

Nel corso dell'anno accademico sono stati avviati incontri con i principali interlocutori istituzionali dell'Ateneo, con l'obiettivo di consolidare il ruolo del Difensore Civico come figura terza, indipendente e al tempo stesso integrata nel sistema universitario.

Sono stati realizzati colloqui con:

- la rappresentanza studentesca, per un confronto sulle esigenze e sulle criticità percepite dagli studenti;
- le strutture accademiche competenti in materia di benessere, pari opportunità e servizi agli studenti;

- le direzioni di Scuola interessate ad attività informative e divulgative sul ruolo dell'ombudsman e sugli strumenti di tutela non giurisdizionale.

A livello nazionale non esiste una rete formalizzata dei difensori civici universitari; per questo motivo sono stati avviati contatti bilaterali con ombudsman di altri Atenei italiani ed europei, con scambio di buone pratiche e confronto su modelli organizzativi. Particolarmente significativa è risultata la collaborazione con l'Università di Bologna e il dialogo con l'ombudsman dell'Università di Belgrado.

È stata inoltre segnalata agli organi accademici la possibilità di adesione a ENOHE – European Network of Ombuds in Higher Education, rete europea di coordinamento degli ombudsman universitari.

Partecipazione alla Conferenza ENOHE 2026

Nel corso dell'anno è stata accettata una proposta di sessione per la Conferenza ENOHE 2026, dedicata al tema *“Human vs AI-Supported Mediation: Competencies, Risks and Opportunities for Academic Ombuds”*. La sessione, della durata prevista di 40 minuti, sarà orientata all'interazione con i partecipanti, in linea con le indicazioni del network, che valorizza momenti di confronto e discussione. La proposta accettata, dal titolo *“Human vs AI-Supported Mediation: Competencies, Risks and Opportunities for Academic Ombuds”*, si concentra sul confronto tra due modelli di mediazione accademica: l'approccio tradizionale centrato sulla persona e un modello emergente in cui l'intelligenza artificiale supporta analisi, interpretazione e processi decisionali. L'intervento non affronta casi specifici, ma analizza punti di forza e criticità strutturali dei due modelli, con particolare attenzione alla chiarezza comunicativa, alla neutralità, al carico cognitivo, ai rischi etici e alle implicazioni istituzionali. L'obiettivo è offrire un quadro concettuale sintetico che aiuti a comprendere come l'IA possa potenziare — senza sostituire — le competenze fondamentali dell'ombudsman accademico, e quali nuove abilità diventino necessarie in contesti professionali sempre più tecnologicamente aumentati. In merito a tale conferenza si è in attesa di autorizzazione alla partecipazione.

3. Comunicazione istituzionale e accessibilità del servizio

L'attività di comunicazione è stata impostata in coerenza con i *Venice Principles* del Consiglio d'Europa (2019), che sottolineano il diritto–dovere dell'ombudsman di informare il pubblico e garantire trasparenza e accessibilità.

Nel corso dell'anno sono stati realizzati:

- l'aggiornamento della pagina web istituzionale del Difensore Civico, con un testo informativo chiaro e completo;
- un breve video di presentazione destinato alle matricole, per favorire la conoscenza del servizio fin dall'ingresso in Ateneo.

È stata inoltre proposta l'elaborazione di un piano di comunicazione dedicato, volto a rafforzare la visibilità dell'istituto. L'Ateneo ha ritenuto adeguati gli strumenti attualmente in uso; il tema potrà essere oggetto di ulteriori approfondimenti nel prosieguo del mandato.

4. Istanze ricevute e attività di tutela

Nel periodo considerato sono pervenute istanze tramite posta elettronica, telefono e videocolloqui. Il primo riscontro è stato fornito, in tutti i casi, entro uno–due giorni lavorativi.

Le principali tipologie di segnalazioni hanno riguardato:

- **Procedimenti disciplinari e misure cautelari:** richiesta di chiarimenti sulle tempistiche e sul rapporto con procedimenti giudiziari in corso.
- **Contributi studenteschi:** richiesta di applicazione della *no tax area* e segnalazione di difformità tra Manifesto degli Studi e informazioni online.
- **Mobilità internazionale:** difficoltà nella convalida di esami Erasmus e mancata risposta da parte dell'università partner; attivazione dei referenti accademici per la risoluzione del caso.
- **Procedure di laurea:** richiesta di conferma dell'iscrizione alla sessione e verifica delle ricevute generate dal sistema informatico.
- **Procedure di selezione per il dottorato:** richiesta di verifica della regolarità procedurale e dell'applicazione dei criteri valutativi.
- **Gestione delle tesi di gruppo:** segnalazioni relative alla distribuzione del lavoro e all'accesso alle attività necessarie per completare la propria parte ai fini della laurea.
- **Provvedimenti di esclusione dal dottorato:** richiesta di supporto e chiarimenti sulle possibilità di revisione del provvedimento.

Tutte le istanze sono state trattate nel rispetto dei principi di imparzialità, riservatezza e terzietà, con interlocuzione diretta con gli uffici competenti quando necessario.

5. Interventi d'ufficio

Nel corso dell'anno è stato effettuato un intervento d'ufficio relativo a un avviso pubblico per il conferimento di un incarico di collaborazione. È stata segnalata una formulazione non corretta all'interno dell'articolo dedicato alle modalità di svolgimento dell'incarico. L'ufficio competente ha confermato la volontà di procedere alla rettifica.

6. Considerazioni conclusive

L'annualità 2025–2026 ha consentito di consolidare le basi organizzative del servizio, rafforzare i canali di comunicazione e avviare un dialogo costruttivo con studenti, strutture accademiche e ombudsman di altri Atenei.

La casistica affrontata evidenzia l'importanza di un presidio terzo e indipendente capace di facilitare la comprensione delle procedure, prevenire conflitti e promuovere una cultura della tutela dei diritti all'interno della comunità universitaria.

La relazione annuale costituisce uno strumento di trasparenza e rendicontazione, volto a supportare gli organi di governo dell'Ateneo nella valutazione delle politiche studentesche e nel miglioramento continuo dei servizi.

4 febbraio 2026

Dott. Manuele Bellonzi



Student Ombudsperson of the University of Camerino

Annual Report

2025 – 2026

1. Start of Mandate and Initial Activities

In February 2025, the new mandate of the Student Ombudsperson for the period 2025–2029 began. The initial phase focused on organising activities, establishing institutional communication channels, and reviewing internal procedures related to the management of student inquiries.

A dedicated institutional email account was activated to ensure traceability, security, and consistency in communications with the student community. At the same time, reporting procedures were reviewed: semi-annual reports were restored to their internal administrative function, while the annual report was confirmed as the official communication tool addressed to the Rector, the Academic Senate, the Board of Governors, the Student Council, and the wider university community, in accordance with the applicable regulations.

2. Institutional Relations and Collaboration within the University

Throughout the academic year, meetings were held with the University's main institutional stakeholders, with the aim of strengthening the role of the Ombudsperson as an independent, third-party figure who is nonetheless integrated within the university system.

Meetings were held with:

- student representatives, to discuss needs and concerns reported by students;
- academic structures responsible for wellbeing, equal opportunities, and student services;
- School Directors interested in informational and educational activities on the role of the ombudsman and non-judicial mechanisms for the protection of rights.

As there is no formal national network of university ombudspersons in Italy, bilateral contacts were established with colleagues from other Italian and European universities to exchange good practices and organisational models. Particularly significant were the collaboration with the University of Bologna and the dialogue with the Ombudsperson of the University of Belgrade.

The University's governing bodies were also informed of the opportunity to join ENOHE – the European Network of Ombuds in Higher Education.

Participation in the ENOHE 2026 Conference

During the year, a session proposal was accepted for the ENOHE 2026 Conference, titled *“Human vs AI-Supported Mediation: Competencies, Risks and Opportunities for Academic Ombuds.”*

The session, scheduled for 40 minutes, will be designed to encourage interaction with participants, in line with ENOHE’s emphasis on discussion and exchange.

The accepted proposal compares two models of academic mediation: the traditional human-centred approach and an emerging model in which artificial intelligence supports analysis, interpretation, and decision-making. Rather than focusing on specific cases, it examines structural strengths and weaknesses of both models, with particular attention to communication clarity, neutrality, cognitive load, ethical risks, and institutional implications.

Its aim is to provide a concise conceptual framework to help understand how AI can enhance—without replacing—the core competencies of academic ombudspersons, and to identify the new skills required in increasingly technologically augmented professional environments.

Authorisation to participate in the conference is currently pending.

3. Institutional Communication and Service Accessibility

Communication activities were developed in accordance with the *Venice Principles* of the Council of Europe (2019), which emphasise the Ombudsperson’s duty to inform the public and ensure transparency and accessibility.

During the year:

- the Ombudsperson’s institutional webpage was updated with clear and comprehensive information;
- a short introductory video was produced for first-year students to promote awareness of the service from the beginning of their academic experience.

A proposal was also submitted for the development of a dedicated communication plan aimed at strengthening the visibility of the Ombudsperson’s office. The University considered the existing tools adequate; the topic may be revisited later in the mandate.

4. Inquiries Received and Case Handling

During the reporting period, inquiries were received via email, telephone, and video calls. An initial response was provided in all cases within one to two working days.

The main categories of issues addressed included:

- **Disciplinary procedures and precautionary measures:** requests for clarification on timelines and the relationship with ongoing judicial proceedings.
- **Student contributions and fees:** requests concerning the *no tax area* and reports of discrepancies between the Manifesto of Studies and online information.
- **International mobility:** difficulties in the recognition of Erasmus exams and lack of response from the partner university; activation of academic contacts to resolve the issue.
- **Graduation procedures:** requests for confirmation of registration for graduation sessions and verification of system-generated receipts.
- **PhD selection procedures:** requests for verification of procedural regularity and application of evaluation criteria.
- **Group thesis management:** concerns regarding workload distribution and access to necessary activities to complete one's part of the thesis.
- **PhD exclusion decisions:** requests for support and clarification regarding possible avenues for review.

All inquiries were handled with impartiality, confidentiality, and independence, involving the relevant university offices when necessary.

5. Ex Officio Interventions

During the year, an ex officio intervention was carried out regarding a public call for a collaboration contract. A wording inconsistency was identified in the section describing the nature of the assignment. The competent office confirmed that the text would be corrected.

6. Concluding Remarks

The 2025–2026 academic year strengthened the organisational foundations of the Ombudsperson's office, improved communication channels, and fostered constructive dialogue with students, academic structures, and ombudspersons from other universities.

The cases addressed highlight the importance of an independent and accessible body capable of clarifying procedures, preventing conflicts, and promoting a culture of rights within the university community.

This annual report serves as a tool of transparency and accountability, supporting the University's governing bodies in evaluating student-related policies and continuously improving services.