



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

The Student's voice
Attivazione e comunicazione

The Student's voice
Applicazione per l'ascolto attivo degli studenti
Attivazione e comunicazione per CdS e Scuole

Sommario

Premessa	3
Attivazione e comunicazione dell'applicazione The Student's voice	4
Implementazione nel sito web del Corso di Studio e della Scuola	4
Comunicazione del servizio	5

Premessa

Secondo le Linee Guida di ANVUR per l'Accreditamento Periodico delle Università, gestire segnalazioni e reclami degli studenti è essenziale nel sistema di Assicurazione della Qualità (AQ); questo processo dimostra la capacità dell'Ateneo di ascoltare le esigenze degli studenti e di avviare azioni volte al miglioramento costante.

La valutazione di tali aspetti avviene su due livelli distinti: quello della Sede (Ateneo) e quello del Corso di Studio (CdS).

Il livello del Corso di Studio rappresenta la dimensione maggiormente correlata allo studente, nella quale i flussi di segnalazione devono essere definiti e organizzati in modo chiaro e strutturato. I requisiti specifici nel Modello AVA 3 sono definiti nell'ambito "D.CDS.4 Riesame e miglioramento del CdS". In particolare, il punto di attenzione D.CDS.4.1.4 verifica se il CdS dispone di procedure per gestire gli eventuali reclami degli studenti e assicura che queste siano loro facilmente accessibili: è da considerarsi una buona prassi la presenza di sistemi informatici per la raccolta e la gestione dei reclami da parte degli studenti.

In fase di valutazione l'ANVUR analizza l'efficacia del processo attraverso:

- **Presenza di Linee Guida di Ateneo:** regolamento o linee guida specifiche per la gestione delle segnalazioni e dei reclami che definiscono tempi di risposta, uffici competenti e tutela della riservatezza dello studente.
- **Tracciabilità:** Presenza di un portale o di un registro (spesso digitale) in cui i reclami vengono presi in carico, categorizzati e risolti.
- **Coinvolgimento degli Studenti:** nelle interviste fatte durante le visite in loco, la CEV chiede direttamente ai rappresentanti degli studenti e agli studenti scelti a campione se conoscono le modalità per sporgere un reclamo e se ritengono il sistema efficace.

Si evidenzia che il Nucleo di Valutazione dell'Università degli Studi di Firenze nella Relazione Annuale 2026 sull'opinione degli studenti esplicita: *"si segnala inoltre l'avvio di una **sistematizzazione dei processi di Segnalazione e Reclamo**, con la diffusione a livello di Ateneo di un servizio promosso dalla Scuola di Ingegneria, chiamato Student Voice, cui si accede tramite credenziali, ma che consente una totale anonimizzazione della segnalazione, di modo che nessuno, neanche i gestori, possano conoscere l'identità di chi ha usufruito del servizio"*.

Attivazione e comunicazione dell'applicazione The Student's voice

The Student's voice è un'applicazione per l'ascolto attivo degli studenti, rispetto ai moduli Google attualmente impiegati, garantisce una gestione delle segnalazioni strutturata e tracciabile, volta a favorire il dialogo tra studenti e istituzione.

Nei moduli tradizionali, l'anonimato rappresenta esclusivamente un aspetto dichiarativo, mentre nella piattaforma è assicurato come requisito tecnico, come illustrato nei manuali d'uso destinati sia al back office sia agli utenti.

Di seguito sono sintetizzate le procedure necessarie per l'attivazione di The Student's voice relative ai Corsi di Studio, articolate in semplici passaggi.

Per ulteriori dettagli operativi, si invita a consultare i manuali d'uso dedicati agli studenti e al back office.

I processi di comunicazione e i contenuti destinati ai diversi target, tra cui personale e studenti, sono stati uniformati al fine di agevolare l'adozione della piattaforma in tempi rapidi. Le attività da implementare vengono suggerite nella descrizione delle singole azioni previste di seguito descritte.

Implementazione nel sito web del Corso di Studio e della Scuola

Occorre inserire nel menu del proprio sito una voce **“Segnalazioni e Reclami”** che rimanderà ad una pagina descrittiva con il link all'applicazione The Student's voice.

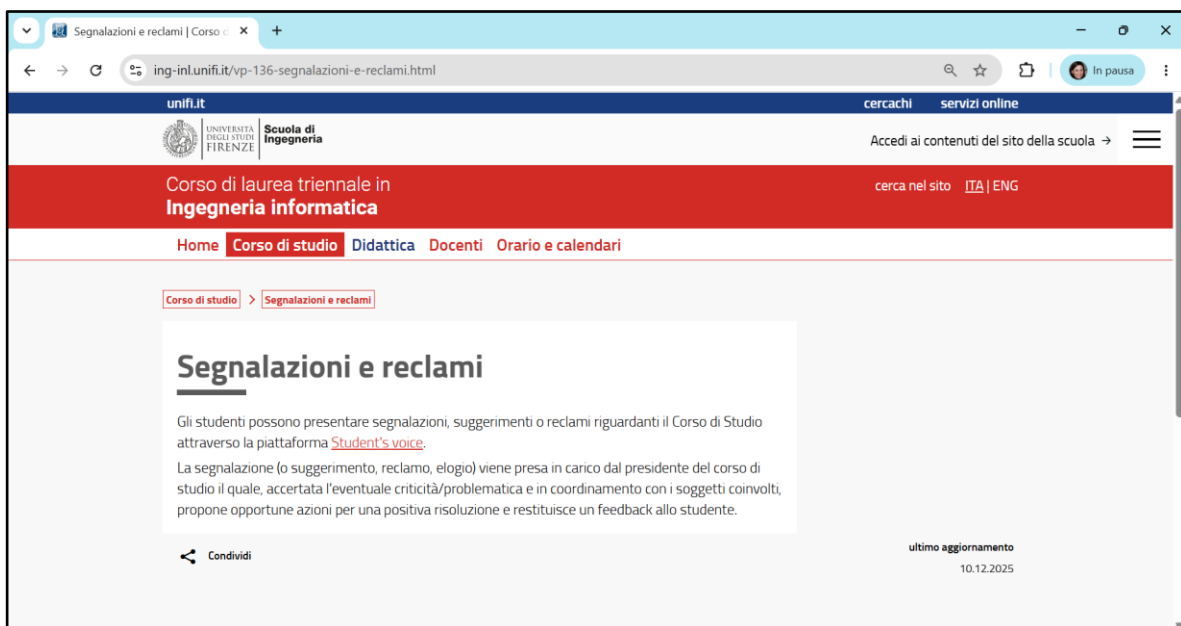


Figura 1- Pagina web Segnalazioni e reclami CdS Ingegneria Informatica.

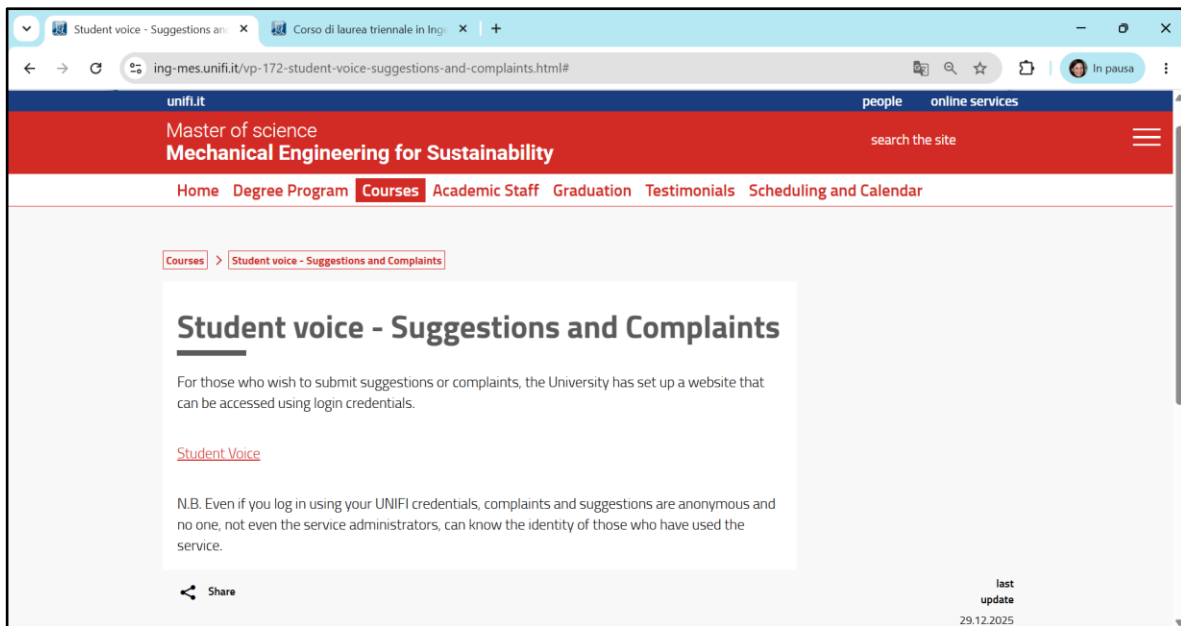


Figura 2 - Pagina Web Suggestions and Complaints Master of science Mechanical Engineering for Sustainability

Comunicazione del servizio

Per maggiore chiarezza si riepilogano i soggetti coinvolti nel processo:

- Studenti: inviano segnalazioni e suggerimenti e ricevono feedback;
- Presidente del Corso di Studio e/o altri referenti: ricevono e gestiscono le segnalazioni, valutano criticità e coordinano le azioni correttive;
- Scuola: monitora il processo e coordina la comunicazione

La comunicazione sulla disponibilità (go-live) della nuova applicazione The Student's voice è curata dalla Scuola. Si può predisporre un piano di comunicazione semplice al fine di promuovere l'utilizzo dello strumento, spiegare il funzionamento e le finalità, che potrebbe prevedere:

- Invio di una comunicazione via e-mail agli studenti, tramite mailing list, che li informa del servizio di ascolto attivo offerto da The Student's voice;
- Pubblicazione di una news sul sito web della Scuola e/o del Corso di Studio;
- Post su canali sociali.

Esempi di comunicazioni della Scuola di ingegneria

Comunicazione agli studenti tramite mailing list

Da: **Scuola di Ingegneria Unifi** <scuola@ingegneria.unifi.it>

Date: mer 25 feb 2026

alle ore 10:05 Subject:

Student's Voice

To: <studenti-ingegneria-l@unifi.it>

Gentili studentesse e studenti,

*siamo lieti di annunciare l'attivazione di **Student's Voice**, la nuova piattaforma dedicata alla raccolta di segnalazioni all'interno della Scuola di Ingegneria .*

*Il sistema è stato progettato in maniera tale da garantire l' **anonimato del segnalante**, pur permettendo l'accesso esclusivamente agli utenti autorizzati del nostro Ateneo.*

Come funziona la tutela della vostra privacy?

Per garantire che nessuno possa risalire all'identità di chi effettua una segnalazione, il sistema si basa sulla separazione netta tra tre attori indipendenti:

- **Validazione dell'identità (shibboleth.unifi.it):** Quando effettuate l'accesso, venite indirizzati al portale di Ateneo. Il servizio verifica che siate regolarmente iscritti, ma **non comunica** i vostri dati anagrafici (nome, cognome o matricola) alla piattaforma di segnalazione. Conferma solo che siete "utenti autorizzati".
- **Il Gateway di accesso (studentsvoice.ingegneria.unifi.it):** Questo nodo gestisce il traffico in ingresso. Sa che un utente autorizzato è entrato nel sistema, ma non riceve dall'Ateneo alcuna informazione su chi sia quell'utente, né può vedere cosa scriverà all'interno della piattaforma.
- **Il Contenitore delle Segnalazioni (Host applicativo):** È l'ambiente protetto e isolato dove risiede l'applicativo. Qui potrete scrivere la vostra segnalazione e ricevere un ticket per seguirne l'evoluzione. Questo server riceve il vostro messaggio ma non ha alcun modo di conoscere l'identità del mittente, poiché i dati di login rimangono confinati sui server di Ateneo.

Perché questo sistema è sicuro?

*Grazie a questa "compartimentazione", l'anonimato non è solo una promessa formale, ma un **vincolo tecnico**:*

- *Chi gestisce l'anagrafica (Ateneo) sa che siete entrati, ma non sa cosa avete scritto.*
- *Chi gestisce l'applicativo (Student's Voice) riceve il vostro messaggio, ma non sa chi lo ha inviato.*

L'obiettivo è quello di offrirvi uno spazio sicuro, protetto e trasparente per contribuire al miglioramento della nostra comunità accademica.

Potete accedere al servizio al seguente indirizzo: studentsvoice.ingegneria.unifi.it

Cordialmente

Post su canale Facebook della Scuola di Ingegneria

Scuola di Ingegneria - Università di Firenze
3 marzo · 🌐

Hai qualcosa da segnalare e vuoi restare anonimo?

StudentsVoice è la nuova piattaforma della Scuola di Ingegneria pensata per raccogliere segnalazioni in modo sicuro, protetto e anonimo, grazie a un'architettura tecnica basata sulla separazione dei sistemi.

Come funziona?

- Validazione Ateneo → verifica che sei studente autorizzato, senza condividere dati personali
- Gateway di accesso → gestisce l'ingresso al sistema, senza conoscere identità o contenuti
- Piattaforma segnalazioni → riceve il messaggio e genera il ticket, senza poter risalire al mittente

👉 Uno strumento dedicato agli studenti, progettato per la tutela della privacy e per offrire un canale diretto per suggerimenti, criticità e proposte.

🔗 Accedi al servizio: studentsvoice.ingegneria.unifi.it

STUDENTSVOICE
È la nuova piattaforma per inviare segnalazioni alla Scuola di Ingegneria. Uno spazio sicuro per far sentire la tua voce.

StudentsVoice
Lo spazio sicuro per la tua voce

LA TUA PRIVACY È PROTETTA?

Sì. L'accesso è riservato agli studenti autorizzati, ma il sistema è **progettato per non raccogliere dati personali** e garantire la massima tutela dell'identità del segnalante.

PERCHÉ È DAVVERO SICURO?

Grazie alla compartimentazione tecnica:

- ✓ L'Ateneo sa che accedi, ma non cosa scrivi
- ✓ La piattaforma legge la segnalazione, ma non conosce il mittente

QUANDO UTILIZZARLO?

Utilizza StudentsVoice se desideri inviare una segnalazione o condividere un contributo per migliorare l'esperienza universitaria. La piattaforma garantisce uno spazio protetto, trasparente e anonimo.

ACCEDI ALLA PIATTAFORMA STUDENTSVOICE ONLINE:

[STUDENTSVOICE.INGEGNERIA.UNIFI.IT](https://studentsvoice.ingegneria.unifi.it)

👍 Mi piace 💬 Commenta