



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

Manuale d'uso
The Student's voice
Applicazione per l'ascolto
attivo degli studenti



PQA - Presidio della Qualità



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

The Student's voice
Manuale d'uso per il back office

The Student's voice

Applicazione per l'ascolto attivo degli studenti

Manuale d'uso per il back office

v.1.0



Sommario

Introduzione	3
Caratteristiche tecniche e garanzia di anonimato	5
Funzionalità e gestione delle segnalazioni	6
Utilizzo dell'applicazione	8
Funzionalità per lo studente	8
Funzionalità per il Back office	14

Il presente Manuale d'uso è stato predisposto dal Presidio della Qualità in collaborazione con la Scuola di Ingegneria. Il documento è pubblicato in formato accessibile. L'eventuale uso non marcato del genere grammaticale maschile è adottato esclusivamente per ragioni di semplicità redazionale e scorrevolezza del testo e deve intendersi riferito indistintamente a tutte le persone che operano nella comunità universitaria, senza alcuna intenzione discriminatoria rispetto al genere, all'identità o all'espressione di genere.



Introduzione

The Student's voice è una piattaforma open source implementata per migliorare la qualità dei servizi e dell'esperienza formativa, raccogliendo in modo organizzato opinioni e suggerimenti dagli studenti.

Gli studenti possono utilizzare questa piattaforma per:

- Segnalare situazioni specifiche o criticità riscontrate agli organi competenti;
- Proporre idee o soluzioni costruttive per migliorare il Corso di Studio;
- Presentare reclami formali riguardanti disservizi o problemi particolari;
- Esprimere elogi per mettere in evidenza aspetti positivi o eccellenze degne di nota.

L'obiettivo principale è garantire agli studenti un ambiente sicuro, trasparente e anonimo, volto a favorire l'ascolto attivo. Il sistema consente di comunicare in maniera semplice, accessibile e completamente anonima relativamente al proprio Corso di Studio.

STUDENT VOICE: IL PROCESSO

Uno strumento per ascoltare, migliorare e restituire valore alla comunità studentesca

I PRINCIPALI ATTORI



Studenti



**Referenti
Corso di Studio**



Scuola

Studenti, Referenti di Corso e Scuola collaborano per ascoltare, gestire e migliorare i servizi e la didattica.

1 FASE 1 – COMUNICAZIONE DELLA SCUOLA

La Scuola avvia la comunicazione con tre strumenti



Mail

con i dettagli dello strumento (tecnici) agli studenti iscritti tramite mailing list



News

sul sito della Scuola



Post

sui canali social

2 FASE 2 – IMPLEMENTAZIONE NEI SINGOLI CDS



Il singolo Corso di Studio implementa il servizio sul proprio sito con la dicitura consigliata (modificabile) e il link alla piattaforma **Student's voice**.

“ Gli studenti possono presentare segnalazioni, suggerimenti o reclami riguardanti il Corso di Studio attraverso la piattaforma **Student's voice**. La segnalazione (o suggerimento, reclamo, elogio) viene presa in carico dal presidente del corso di studio il quale, accertata l'eventuale criticità/problematica e in coordinamento con i soggetti coinvolti, propone opportune azioni per una positiva risoluzione e restituisce un feedback allo studente. ”

3 IL PROCESSO DELLA SEGNALEZIONE



4 REPORTISTICA E PRESENTAZIONE DEI DATI



IN SINTESI



Ascoltiamo
gli studenti



Gestiamo
le segnalazioni



Miglioriamo
i servizi e la didattica



Restituiamo valore
alla comunità

Caratteristiche tecniche e garanzia di anonimato

Nei siti dedicati ai Corsi di Studio, il collegamento a The Student's voice è generalmente disponibile nel menu, sotto la sezione "Segnalazioni e reclami".

L'interfaccia dell'applicativo è concepita per garantire facilità d'uso e agevolare la comunicazione tra gli studenti ed i referenti del Corso di Studio.

L'accesso è regolamentato in funzione della categoria di utente, distinguendo tra studenti e personale di back office.

- **Studenti:** una volta autorizzati, vengono indirizzati direttamente alla piattaforma. I dati anagrafici, quali nome, cognome o matricola, non vengono trasmessi all'applicativo di segnalazione. Il cruscotto per lo studente presenta una sezione dedicata all'invio della segnalazione con un riquadro di testo per il contenuto.
- **Back office:** per il personale che utilizza il back office (Docenti e personale amministrativo della Scuola), il single sign-on con le credenziali uniche di Ateneo non è disponibile. L'autenticazione avviene tramite password dedicate, che possono essere opportunamente modificate o recuperate attraverso le funzionalità previste dalla piattaforma.

Il sistema tutela l'anonimato tramite un meccanismo tecnico fondato sulla compartimentazione tra tre soggetti autonomi, garantendo che l'identità del segnalante non sia mai collegata al contenuto della comunicazione.

Di seguito si riportano i principali aspetti tecnici relativi alla garanzia dell'anonimato:

- **Validazione dell'identità:** quando l'utente effettua il login (tramite credenziali SPID), l'autenticazione avviene sui server dell'Ateneo. Questo servizio conferma alla piattaforma solo che l'utente è "autorizzato", ma non comunica dati anagrafici come nome, cognome o numero di matricola;
- **Gateway di accesso:** questo nodo gestisce il traffico in ingresso e riconosce che un utente autorizzato è entrato, ma non riceve alcuna informazione sull'identità né può vedere il contenuto della segnalazione;
- **Contentore delle Segnalazioni:** è l'ambiente isolato dove risiede l'applicativo che riceve il messaggio.

Sono state implementate ulteriori misure tecniche a tutela dell'anonimato delle richieste:

- **Gestione degli IP:** per massimizzare la protezione, il sistema è configurato per non agganciare l'indirizzo IP del dichiarante; i log relativi agli IP sono stati rimossi per evitare qualsiasi tracciabilità;
- **Assenza di notifiche e-mail:** lo studente non riceve e-mail di aggiornamento automatiche sulla segnalazione. L'invio di una mail richiederebbe al sistema di conoscere l'indirizzo di posta dell'utente, compromettendo l'anonimato;
- **Contenuto del messaggio:** il docente visualizza esclusivamente il testo della segnalazione scritto dallo studente nel riquadro predefinito. Non è visualizzato alcun dato personale o anagrafico dello studente che effettua una segnalazione;

- **Sistema a Token:** per monitorare lo stato della pratica, il sistema genera un numero di ticket (token) univoco. Al posto dell'identità del mittente, il docente vede un numero di ticket (token) associato alla segnalazione, che serve per gestire il thread della comunicazione e permettere allo studente di consultare la risposta.
Lo studente deve conservare questo codice e inserirlo manualmente nella piattaforma per verificare le risposte, poiché è l'unico collegamento (non anagrafico) tra l'utente e il suo messaggio.

In sintesi, chi riceve la segnalazione "vede il messaggio, ma non sa chi lo ha inviato", rendendo l'anonimato un vero e proprio vincolo tecnico e non solo una promessa formale.

Funzionalità e gestione delle segnalazioni

A seguito dell'invio di una segnalazione tramite la piattaforma The Student's voice, viene attivato un workflow organizzato che comprende più fasi, dalla generazione di un codice identificativo alla presa in carico da parte dei docenti.

Di seguito vengono descritti i passaggi in maniera dettagliata.

Generazione del Token (Ticket): immediatamente dopo l'invio, il sistema genera un numero di ticket (denominato anche token). Questo codice è fondamentale poiché, per garantire l'anonimato tecnico, il sistema non associa la segnalazione ai dati anagrafici dello studente. Lo studente deve annotare e conservare questo numero, che apparirà sulla pagina di conferma, per poter monitorare l'evoluzione della propria richiesta in futuro.

Ricezione e Notifica ai Referenti: la segnalazione viene inoltrata automaticamente a due destinatari contemporaneamente:

- Al referente del Corso di Studio, che solitamente coincide con il Presidente del Corso di Studio;
- Alla e-mail di funzione della Scuola, che è inserita di default per monitorare il processo.

Il destinatario riceve una notifica via e-mail che informa dell'arrivo di una nuova comunicazione, ma per leggerne il contenuto deve autenticarsi sulla piattaforma.

Analisi e Presa in Carico: il Presidente del Corso di Studio o il referente abilitato accede al sistema per leggere il messaggio e valutare la problematica. In questa fase vengono analizzate le criticità esposte e coordinate eventuali azioni correttive con i soggetti coinvolti. Il referente può aggiungere promemoria o contrassegnare la pratica per una gestione interna più efficiente.

Risposta e Tempistiche: il sistema prevede un termine ordinario di 30 giorni per fornire un feedback allo studente. Il docente inserisce la risposta direttamente nel thread della segnalazione sulla piattaforma.

Monitoraggio da parte dello Studente: è importante sottolineare che lo studente non riceve alcuna e-mail di avviso quando il docente risponde, proprio per tutelare l'anonimato (l'invio di una mail richiederebbe la conoscenza dell'indirizzo del mittente). Per vedere la risposta, lo studente deve ricollegarsi alla piattaforma e inserire manualmente il proprio numero di ticket.

Chiusura della Segnalazione: una volta risolta la questione o fornito il feedback definitivo, il referente del Corso di Studio cambia lo stato della segnalazione da "Aperta" a "Chiusa". Quando il ticket è chiuso, lo studente può visualizzare la risposta finale ma non può più scrivere ulteriori messaggi all'interno di quel thread.

Gestione dell'errore: Poiché il sistema è rigorosamente anonimo e basato su un vincolo tecnico di separazione dei dati, non è prevista una funzione di "annullamento" o "modifica" del messaggio una volta inviato. In caso di errore da parte dello studente segnalante, la procedura più corretta è effettuare una nuova segnalazione selezionando questa volta il Corso di Studio corretto. La nuova segnalazione genererà un nuovo numero di ticket (token), poiché il precedente rimarrà associato alla segnalazione inviata erroneamente e non potrà essere "spostato" dal sistema.

Raccomandazioni riguardo al token: se lo studente perde il suo numero di ticket (o token), purtroppo non avrà modo di recuperarlo all'interno del sistema, né potrà monitorare l'andamento della tua segnalazione o leggere la risposta dei referenti. Questa impossibilità di recupero è dovuta proprio ai rigidi protocolli di anonimato tecnico su cui si basa la piattaforma. L'unico modo per verificare le risposte è inserire manualmente il numero di ticket nella piattaforma. Se questo numero viene smarrito, il legame tra lo studente e la segnalazione si interrompe definitivamente.

Tempistiche: il termine previsto per ricevere un feedback a una segnalazione inviata tramite The Student's voice è il seguente:

- **Termine ordinario di risposta:** il sistema è impostato per prevedere una risposta entro 30 giorni dall'invio della segnalazione.
- **Monitoraggio della scadenza:** nel back-end della piattaforma, i docenti e il personale abilitato possono visualizzare sia la data di arrivo del messaggio sia la relativa data di scadenza per la gestione della pratica.

È importante ricordare che, a causa delle misure di anonimato tecnico, lo studente non riceve una notifica via e-mail quando la risposta sarà disponibile. Dovrà quindi collegarsi manualmente alla piattaforma e inserire il tuo numero di ticket (token) per verificare se il referente ha risposto entro i termini previsti

Analisi dei dati e reporting: la registrazione strutturata delle segnalazioni degli studenti consente di generare report utili per l'analisi approfondita dei bisogni. Questo approccio facilita l'ascolto attivo e la pianificazione di interventi mirati, favorendo il miglioramento continuo. Il Corso di Studio dovrebbe presentare in Consiglio, almeno ogni sei mesi, dei report anonimi e aggregati. Durante questa valutazione vengono analizzate la quantità e la

tipologia delle segnalazioni ricevute, le problematiche frequenti e l'efficacia delle misure adottate. La Scuola può raccogliere ed elaborare questi dati per una relazione annuale da presentare al Consiglio di Scuola; il documento finale è poi trasmesso alla Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CPDS) e inserito nella Relazione Annuale a sostegno dei processi di Assicurazione della Qualità.

Utilizzo dell'applicazione

Funzionalità per lo studente



ITA | ENG

UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE **Sistema di Autenticazione**

Autenticazione Unica
area riservata

 Entra con SPID

 **Finanziato
dall'Unione europea**
NextGenerationEU

[Guida al sistema di autenticazione unica](#)

Università degli Studi di Firenze - UniFI
P.zza S.Marco, 4 - 50121 Firenze
Centralino +39 055 27571
E-mail: [urp\(AT\)unifi.it](mailto:urp(AT)unifi.it)
Posta certificata: [ateneo\(AT\)pec.unifi.it](mailto:ateneo(AT)pec.unifi.it)
P.IVA/Cod.Fis. 01279680480

Riconoscimento dell'utente come soggetto autorizzato ad utilizzare The Student's voice.





UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

The Students' voice - Applicazione per l'ascolto attivo degli studenti

Benvenuto nell'area per le segnalazioni

[Invia una segnalazione](#)

Hai già inviato una segnalazione? Inserisci il tuo codice di accesso.

[Accedi](#)

Università degli Studi di Firenze - UniFI
P.zza S.Marco, 4 - 50121 Firenze
Centralino +39 055 27571
E-mail: [urp\(AT\)unifi.it](mailto:urp(AT)unifi.it)
Posta certificata: [ateneo\(AT\)pec.unifi.it](mailto:ateneo(AT)pec.unifi.it)
P.IVA/Cod.Fis. 01279680480
Powered by [GloboLeaks](#)

Invio di una nuova segnalazione o per la visualizzazione di una segnalazione precedente tramite codice di accesso (token).





UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

The Students' voice - Applicazione per l'ascolto attivo degli studenti

Scegli un canale di segnalazione:

Dottorato	Scuola di Agraria	Scuola di Architettura	Scuola di Economia e Management
Scuola di Giurisprudenza	Scuola di Ingegneria	Scuola di Psicologia	Scuola di Scienze della Salute Umana
Scuola di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali	Scuola di Scienze Politiche Cesare Alfieri	Scuola di Studi Umanistici e della Formazione	

Università degli Studi di Firenze - UniFI
P.zza S.Marco, 4 - 50121 Firenze
Centralino +39 055 27571
E-mail: [urp\(AT\)unifi.it](mailto:urp(AT)unifi.it)
Posta certificata: [ateneo\(AT\)pec.unifi.it](mailto:ateneo(AT)pec.unifi.it)
P.IVA/Cod.Fis. 01279680480
Powered by [GloboLeaks](#)

Selezione della Scuola a cui inviare la segnalazione.



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

The Students' voice - Applicazione per l'ascolto attivo degli studenti

Scuola di Ingegneria

Seleziona i destinatari della tua segnalazione:

Riceventi selezionati 0/1

☐ Area Ingegneria Civile, Edile e Ambientale	☐ Ingegneria Biomedica	☐ Ingegneria Elettronica, Ingegneria Elettrica e dell'Automazione e Ingegneria dei Sistemi Elettronici
☐ Ingegneria informatica	☐ Ingegneria meccanica e ingegneria gestionale e ingegneria energetica	☐ Tecniche e tecnologie per le costruzioni e il territorio

[Successivo](#)

Università degli Studi di Firenze - UniFI
P.zza S.Marco, 4 - 50121 Firenze
Centralino +39 055 27571
E-mail: [urp\(AT\)unifi.it](mailto:urp(AT)unifi.it)
Posta certificata: [ateneo\(AT\)pec.unifi.it](mailto:ateneo(AT)pec.unifi.it)
P.IVA/Cod.Fis. 01279680480
Powered by [GloboLeaks](#)

Selezione del Corso di Studio a cui inviare la segnalazione.





UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

The Students' voice - Applicazione per l'ascolto attivo degli studenti

Scuola di Ingegneria

Scrivi dettagliatamente ciò che desideri segnalare. Puoi allegare un file. Ricorda che la segnalazione è del tutto anonima, quindi se vuoi identificarti devi inserire nel testo il tuo nome e un indirizzo email. Dopo l'invio della segnalazione vedrai sullo schermo un codice numerico ("ricevuta") che dovrai conservare per recuperare la tua segnalazione e leggere l'eventuale risposta. *

File da caricare eventualmente

 Carica

Seleziona un file o trascinalo qui

◀ Precedente

Invia

Università degli Studi di Firenze - UniFI
P.zza S.Marco, 4 - 50121 Firenze
Centralino +39 055 27571
E-mail: urp(AT)unifi.it
Posta certificata: ateneo(AT)pec.unifi.it
P.IVA/Cod.Fis. 01279680480
Powered by **GlobalLeaks**

Creazione e invio del messaggio, possibilità di caricamento di un file.





UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

The Students' voice - Applicazione per l'ascolto attivo degli studenti

Scuola di Ingegneria

Student's voice - La tua segnalazione è andata a buon fine.

Grazie. La tua segnalazione è andata a buon fine. Cercheremo di risponderti quanto prima.

Memorizza la tua ricevuta per la segnalazione.

2930 4007 5485 2474



Usa la ricevuta di 16 cifre per ritornare e vedere eventuali messaggi che ti avremo inviato o se pensi che ci sia altro che avresti dovuto allegare.

[Vedi la tua segnalazione](#)

Università degli Studi di Firenze - UniFI
P.zza S.Marco, 4 - 50121 Firenze
Centralino +39 055 27571
E-mail: [urp\(AT\)unifi.it](mailto:urp(AT)unifi.it)
Posta certificata: [ateneo\(AT\)pec.unifi.it](mailto:ateneo(AT)pec.unifi.it)
P.IVA/Cod.Fis. 01279680480
Powered by [GloboLeaks](#)

Visualizzazione del token creato dal sistema che lo studente dovrà conservare.



Questionario aggiuntivo

I riceventi ti richiedono di riempire un ulteriore questionario.

✓ Completa il questionario aggiuntivo

ID: fe609da5-94d7-434d-916e-c0c5dc205c1a

Canale	Data	Ultimo aggiornamento	Scadenza	Stato
Corso di studi	11-06-2026 11:49	11-06-2026 11:49	11-06-2021 01:59	Nuova

Riceventi

Scuola di Ingegneria
Intelligenza Artificiale (IAM)

Risposte al questionario

Scrivi dettagliatamente ciò che desideri segnalare. Puoi allegare un file. Ricorda che la segnalazione è del tutto anonima, quindi se vuoi identificarti devi inserire nel testo il tuo nome e un indirizzo email. Dopo l'invio della segnalazione vedrai sullo schermo un codice numerico ("ricevuta") che dovrai conservare per recuperare la tua segnalazione e leggere l'eventuale risposta.
prova Phillips
File da caricare eventualmente

Allegati

Nome del file	Scarica	Data di caricamento	Tipo	Dimensione del file
Carica Seleziona un file o trascinalo qui				

File allegati dal ricevente

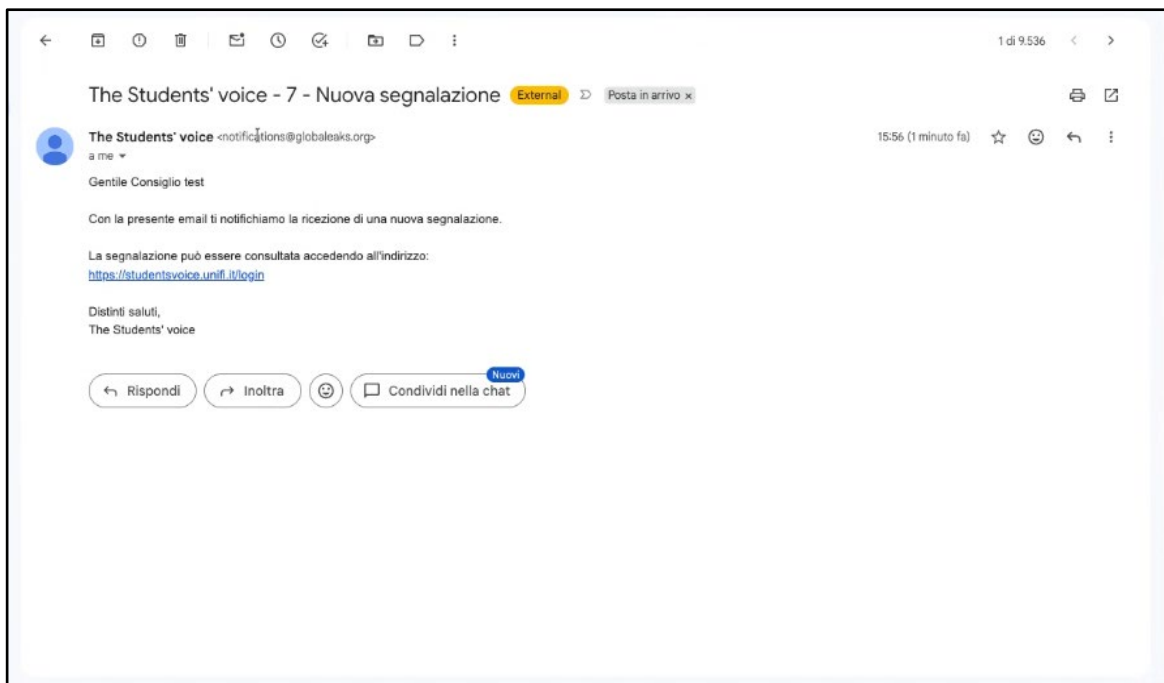
Commenti

Invia

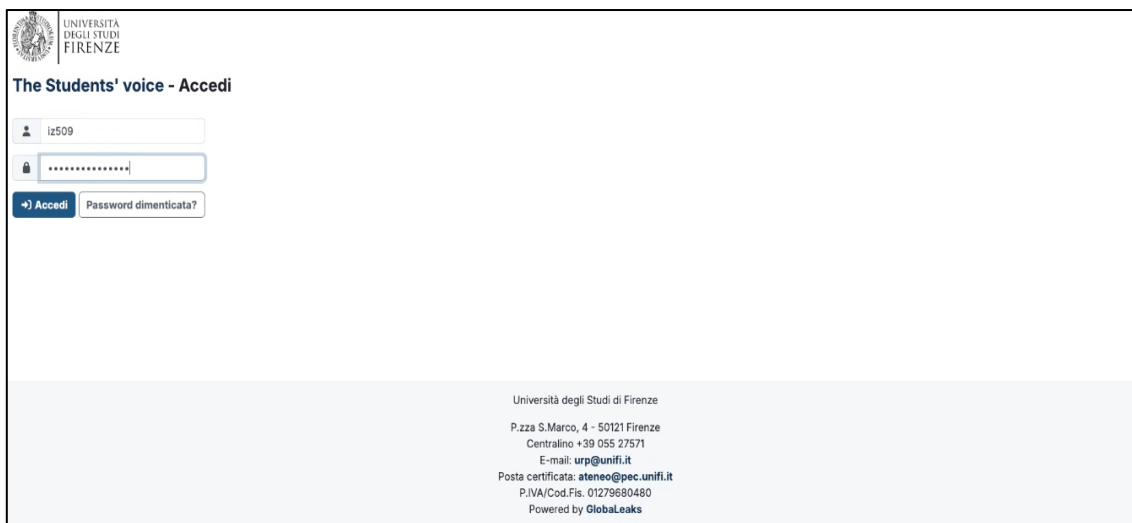
0/4096

Cruscotto in cui lo studente visualizza informazioni e messaggi relativi alla segnalazione.

Funzionalità per il Back office



Il destinatario riceve un messaggio nella casella di posta all'arrivo di una nuova segnalazione. Cliccando sul link procede alla lettura della segnalazione.



Il destinatario effettua il login con le credenziali assegnate per entrare nell'applicazione e visualizzare la segnalazione.

The Students' voice - Segnalazioni

Cerca

	#	Canale	Etichetta	Stato	Data della segnalazione	Ultimo aggiornamento	Scadenza	✓	0	0	X	1
	7	Scuola di Agraria		Nuova	04-06-2026 15:56	04-06-2026 15:56	03-09-2026 01:59	✓	0	0	X	1
	5	Scuola di Agraria		Nuova	25-05-2026 18:05	25-05-2026 18:05	24-08-2026 01:59	✓	0	0	X	1
	4	Scuola di Agraria		Nuova	25-05-2026 18:00	25-05-2026 18:00	24-08-2026 01:59	✓	0	0	X	1
	3	Scuola di Agraria		Nuova	25-05-2026 17:57	25-05-2026 17:57	24-08-2026 01:59	✓	0	0	X	1
	2	Scuola di Agraria		Nuova	25-05-2026 16:58	25-05-2026 16:58	24-08-2026 01:59	✓	0	0	X	1
	1	Scuola di Agraria		Aperta	22-05-2026 16:09	22-05-2026 16:09	21-08-2026 01:59	X	0	0	X	1

Esporta

Università degli Studi di Firenze
P.zza S.Marco, 4 - 50121 Firenze

Visualizzazione dell'elenco delle segnalazioni ricevute.

Allegati

Nome del file	Visualizza	Scarica	Data di caricamento	Tipo	Dimensione del file
Tutti Soli ricevuti Solo io					

File allegati dai ricevuti

Carica un file:

Descrizione

Carica

Commenti

Descr

Invia

5/4096

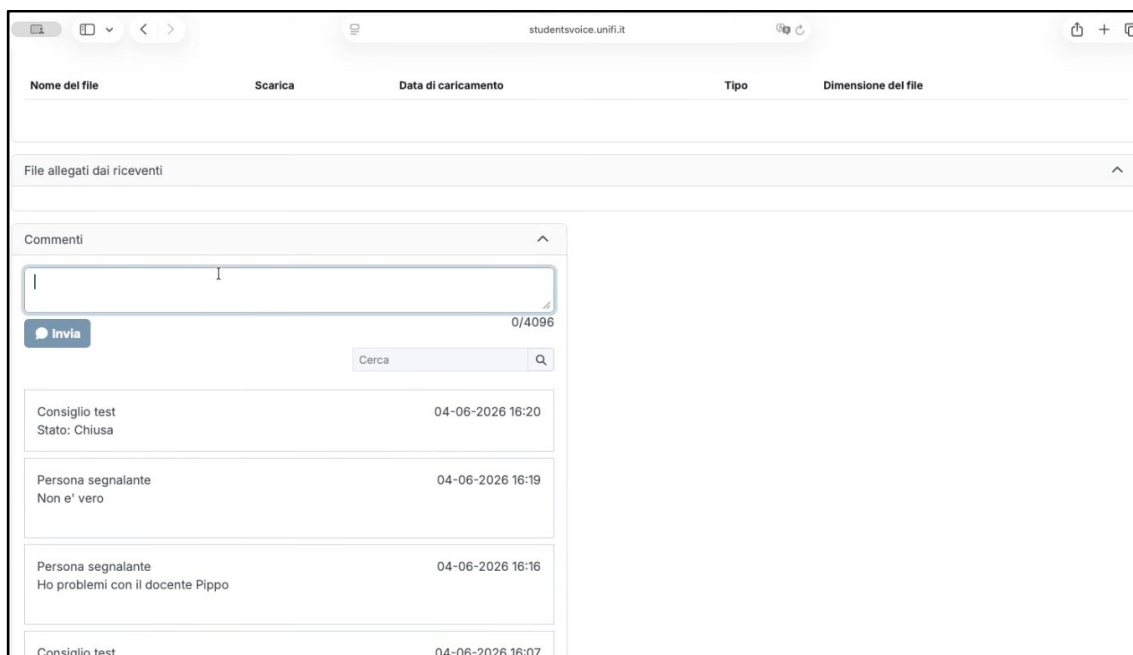
Cerca

Consiglio test
Stato: Aperta

04-06-2026 16:07

Università degli Studi di Firenze

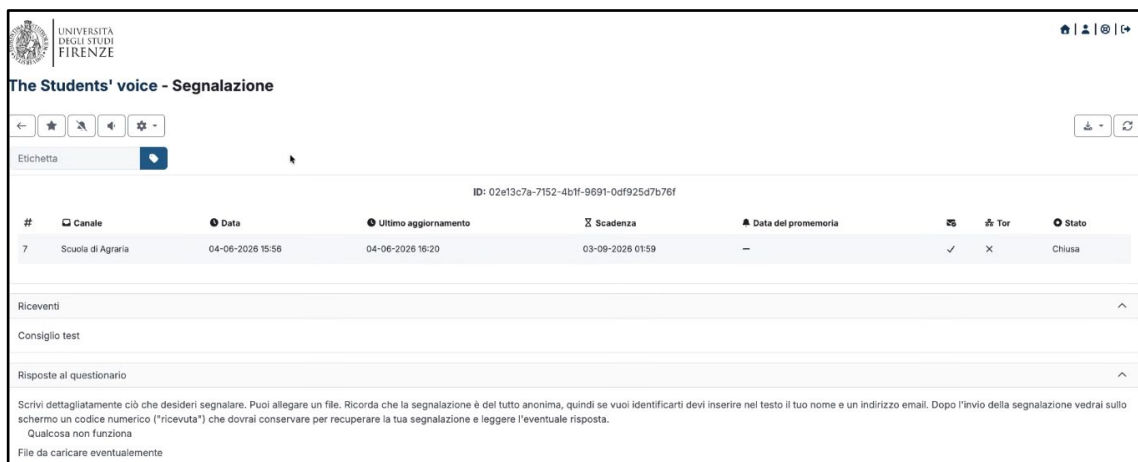
Attraverso l'apposito campo, risponde al messaggio ricevuto.



The screenshot shows the 'studentsvoice.unifi.it' web interface. At the top, there's a table with headers: 'Nome del file', 'Scarica', 'Data di caricamento', 'Tipo', and 'Dimensione del file'. Below this, there's a section 'File allegati dai riceventi'. A 'Commenti' section is visible, featuring a text input field with a character count '0/4096', an 'Invia' button, and a search bar labeled 'Cerca'. Below the comments, there's a list of reports:

Report	Data
Consiglio test Stato: Chiusa	04-06-2026 16:20
Persona segnalante Non e' vero	04-06-2026 16:19
Persona segnalante Ho problemi con il docente Pippo	04-06-2026 16:16
Consiglio test	04-06-2026 16:07

Al termine delle verifiche, la segnalazione viene chiusa.



The screenshot shows the 'The Students' voice - Segnalazione' web interface. It includes a header with the university logo and title. Below the header, there's a table with columns: '#', 'Canale', 'Data', 'Ultimo aggiornamento', 'Scadenza', 'Data del promemoria', 'Tor', and 'Stato'. The table contains one row of data:

#	Canale	Data	Ultimo aggiornamento	Scadenza	Data del promemoria	Tor	Stato
7	Scuola di Agraria	04-06-2026 15:56	04-06-2026 16:20	03-09-2026 01:59	—	✓ X	Chiusa

Below the table, there's a section 'Riceventi' with a sub-section 'Consiglio test'. A 'Risposte al questionario' section is also visible, containing instructions for reporting and a note about the reporting process.

La segnalazione risulta in stato "chiuso" si visualizza nella schermata di elenco.



unifi.it