



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE



HR EXCELLENCE IN RESEARCH

The Student's voice

Applicazione per l'ascolto attivo degli studenti

Manuale d'uso per studenti

v.1.0

Benvenuti in **The Student's voice**

L'applicazione **The Student's voice** non è un semplice strumento di raccolta dati, ma un canale evoluto di ascolto progettato per promuovere il miglioramento continuo della didattica e dei servizi.

Attraverso la partecipazione attiva, ogni studente diventa protagonista della qualità del proprio percorso di studi, garantendo che le osservazioni non rimangano isolate ma diventino parte integrante di un processo di revisione istituzionale trasparente e strutturato.

A cosa serve The Student's voice



Segnalazioni

Per sottoporre situazioni specifiche, malfunzionamenti o criticità riscontrate.



Suggerimenti

Per proporre idee costruttive e innovative volte a migliorare il Corso di Studio.



Reclami

Per esporre lamentele formali su disservizi o problematiche gravi.



Elogi

Per evidenziare eccellenze, buone pratiche e aspetti positivi da valorizzare.

Come è protetta l'identità dello studente

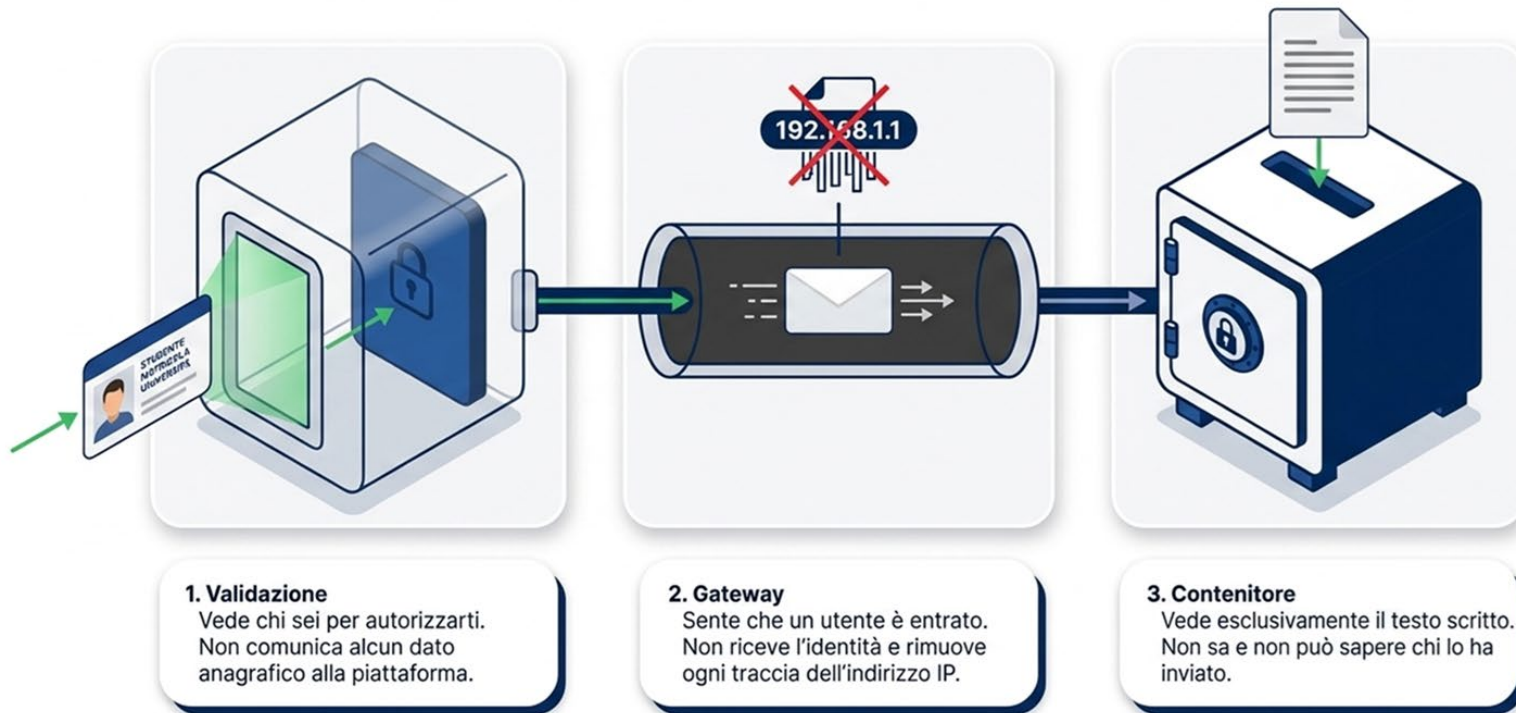
L'**anonimato** in The Student's voice non è una semplice assicurazione, ma una **barriera tecnologica** definita compartimentazione.

Il sistema è progettato per garantire che chi gestisce l'anagrafica sappia chi è entrato ma non cosa abbia scritto, mentre chi riceve il messaggio veda il contenuto ma non sappia chi lo ha inviato.

Inoltre, per tutelare lo studente, **non vengono inviate notifiche email automatiche**, poiché ciò richiederebbe al sistema di memorizzare l'indirizzo di posta, compromettendo l'anonimato tecnico.

Architettura tecnica per l'anonimato

Il processo coinvolge tre attori indipendenti operanti in compartimenti stagni:



Architettura tecnica per l'anonimato

- 1. Validazione dell'identità:** il server gestisce il login (SPID).
Vede chi è l'utente per confermare che sia uno studente autorizzato, ma **non comunica** alla piattaforma alcun dato anagrafico (nome, cognome o matricola).
- 2. Gateway di accesso:** questo nodo gestisce il traffico in ingresso.
Sente che un utente autorizzato è entrato, ma **non riceve** alcuna informazione sull'identità né può visualizzare il contenuto della segnalazione.
- 3. Contenitore delle segnalazioni:** è l'ambiente isolato dove risiede la segnalazione.
Vede il testo che scrive lo studente, ma **non può sapere** chi lo abbia inviato.



Il sistema non può filtrare i dati inseriti volontariamente.

Non inserire nel testo nomi, numeri di matricola o dettagli specifici che possano rendere identificabile il mittente.

La responsabilità del contenuto testuale è esclusivamente dell'utente.

Come si invia una segnalazione: accesso alla piattaforma

Il sistema conferma che uno studente autorizzato sta accedendo a The Student's voice.



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)
PIVA/Cod.Fis. 01279680480

Dopo l'autorizzazione è possibile inviare una segnalazione o visualizzare l'esito di quella già inviata.



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 **GlobaLeaks**

Come si invia una segnalazione: scelta del destinatario

Selezionare la Scuola e il Corso di Studio dal menu. Per inviare la segnalazione andare al passaggio successivo.



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 [GlobalLeaks](#)



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

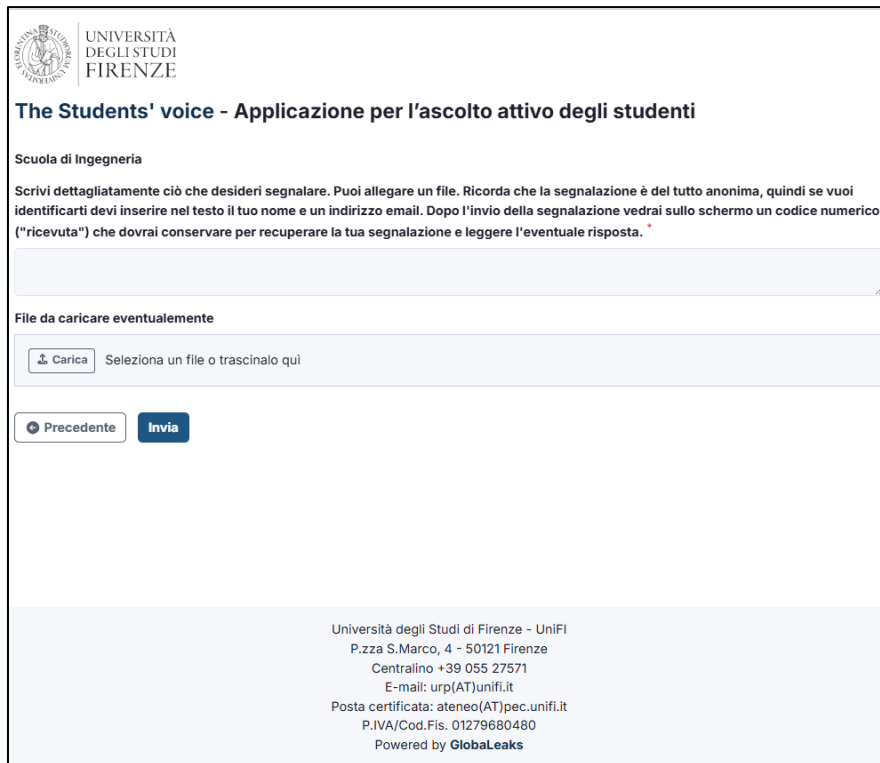
☐ Ingegneria meccanica e
ingegneria gestionale e
ingegneria energetica

☐ 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 [GlobalLeaks](#)

Come si invia una segnalazione: messaggio



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

Seleziona un file o trascinalo qui

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 [GlobaLeaks](#)

Scrivere ciò si desidera segnalare.

È possibile allegare un file.

La segnalazione è del tutto anonima.

Dopo l'invio della segnalazione si visualizza sullo schermo un codice numerico TOKEN ("ricevuta") da conservare per recuperare la segnalazione e leggere l'eventuale risposta.

Per una comunicazione efficace, il sistema è ottimizzato per testi sintetici.

La sintesi aiuta i referenti a comprendere e gestire la richiesta con maggiore rapidità.

Come si invia una segnalazione: annotazione del token



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
Posta certificata: ateneo(AT)pec.unifi.it
P.IVA/Cod.Fis. 01279680480
Powered by **GlobalLeaks**

Nel momento esatto in cui si preme Invia, la pagina si aggiorna mostrando il TOKEN. Si ricorda che è l'unica password esistente per leggere la risposta. Nessun amministratore può recuperarlo se viene perso.

Protocollo di sicurezza

Annotare subito: copiare il codice prima di chiudere la pagina (nessuna email verrà inviata).

Salvarlo al sicuro: usare un gestore password o una nota protetta.

Mantenere la riservatezza: non condividere con nessuno.

Consapevolezza: se si perde il token, il legame con la segnalazione è interrotto.

Segnalazioni e risposte

The screenshot shows the 'The Students' voice' application interface. At the top, there's a header with the university logo and name, and a language dropdown set to 'Italiano'. Below the header, the title 'The Students' voice - Applicazione per l'ascolto attivo degli studenti' is displayed. The main content area includes a 'Questionario aggiuntivo' section with a 'Completa il questionario aggiuntivo' button. Below this is a table with columns: Canale, Data, Ultimo aggiornamento, Scadenza, and Stato. The table contains one row for 'Corso di studi' with dates and a 'Nuova' status. Further down, there's a 'Ricevuti' section for 'Scuola di Ingegneria' and 'Intelligenza Artificiale (IAM)'. This is followed by a 'Risposte al questionario' section with instructions and a 'File da caricare eventualmente' field. Below that is an 'Allegati' section with a table for file uploads (Nome del file, Scarica, Data di caricamento, Tipo, Dimensione del file) and a search bar. At the bottom, there are sections for 'File allegati dal ricevente' and 'Comments' with an 'Invia' button.

Le segnalazioni sono gestite attraverso un'interfaccia professionale. Questo assicura che il feedback venga trattato con il dovuto rigore istituzionale. La risposta viene ricevuta direttamente nel "thread" della comunicazione.

Stato della pratica

Aperta: la segnalazione è in fase di valutazione o in corso di gestione.

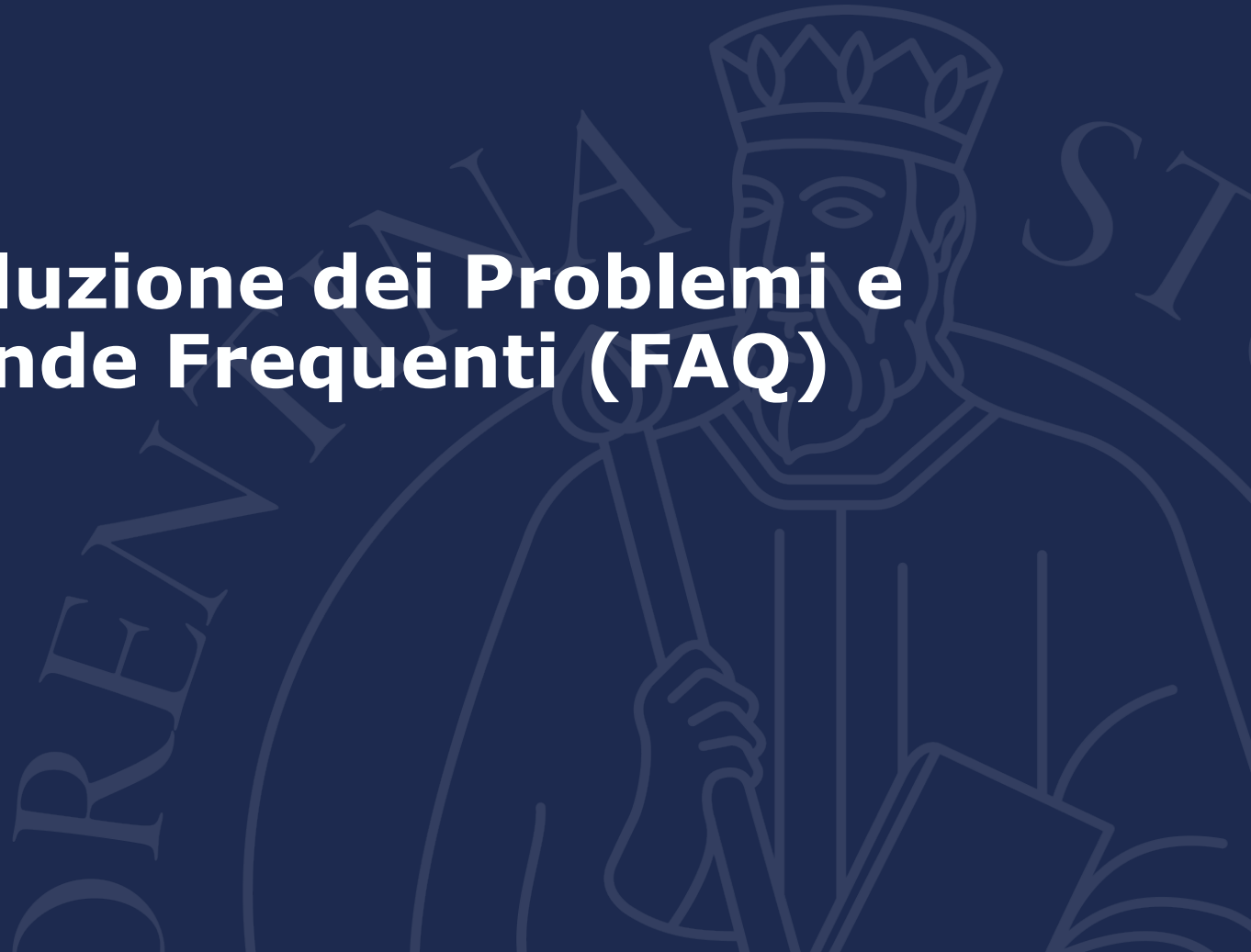
Chiusa: il referente ha fornito la risposta definitiva o risolto la problematica. Una volta chiusa, il tasto di invio scompare e non è più possibile aggiungere messaggi al thread.

Il ciclo di vita di una pratica: tempi e monitoraggio



Monitoraggio Manuale Necessario. Per proteggere il tuo anonimato, non riceverai notifiche. Devi collegarti periodicamente e inserire il tuo Token per leggere le risposte.

#Risoluzione dei Problemi e Domande Frequenti (FAQ)



Risoluzione dei Problemi e Domande Frequenti (FAQ)

- **Quali tipi di segnalazioni si possono inviare?**

Si possono inviare diverse tipologie di contributi per migliorare il Corso di Studio: segnalazioni per criticità specifiche, suggerimenti per proposte costruttive, reclami per lamentele formali su disservizi, elogi per evidenziare aspetti positivi ed eccellenze.

- **L'anonimato è garantito anche se si accede con SPID?**

Sì. Il portale di Ateneo convalida l'accesso ma non comunica dati anagrafici (nome, matricola, ecc.) alla piattaforma, confermando solo che l'utente è autorizzato. Inoltre, il sistema non registra l'indirizzo IP del mittente.

- **Cosa succede dopo l'invio di una segnalazione?**

Il sistema genera un numero di ticket (TOKEN) che lo studente deve conservare. La segnalazione viene inviata al referente del Corso di Studio e alla Scuola. Il referente analizza il problema, coordina azioni correttive e inserisce una risposta sulla piattaforma.

Risoluzione dei Problemi e Domande Frequenti (FAQ)

- **Quali dati visualizzano i docenti? Cosa succede se si scrive il proprio nome nel messaggio?**

I docenti visualizzano solo il testo della segnalazione, il numero del ticket e dati operativi (data, stato..). Tuttavia, se si inserisce volontariamente dati personali nel corpo del messaggio, questi saranno visibili ai referenti; il sistema protegge l'identità "tecnica" ma non può filtrare quanto scritto nel testo.

- **Come si può monitorare lo stato del ticket e vedere le risposte?**

Occorre accedere alla piattaforma e inserire manualmente il numero di ticket. Si potrà così visualizzare il thread della comunicazione e lo stato della richiesta (Aperta/Chiusa).

- **Si riceve una notifica via email quando il docente risponde?**

No. Per tutelare l'anonimato, il sistema non memorizza alcun indirizzo email e quindi non invia notifiche automatiche. Il monitoraggio è a carico dello studente.

- **Quali sono i termini per ricevere una risposta?**

Il termine ordinario per ricevere un feedback è di 30 giorni dall'invio.

Risoluzione dei Problemi e Domande Frequenti (FAQ)

- **Cosa succede se si perde il numero di ticket?**

Non è possibile recuperarlo. A causa dell'anonimato tecnico, il sistema non associa l'identità dell'utente al token e non può quindi restituirlo. Senza ticket, non si potrà conoscere l'esito della segnalazione.

- **Cosa succede nel caso in cui si mandi un messaggio al Corso di Studio sbagliato?**

Non è possibile annullare o modificare un messaggio inviato. Occorre effettuare una nuova segnalazione selezionando il destinatario corretto e conservare il nuovo token.

- **Chi legge le segnalazioni?**

Le segnalazioni sono lette dal referente del Corso di Studio e dalla segreteria didattica della Scuola.

- **Si può riaprire un ticket o rispondere dopo che è stato chiuso?**

No. Quando lo stato è impostato su "Chiuso", non è più possibile aggiungere messaggi al thread; il tasto di invio risulterà disattivato.