



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

Unifi Include Servizi agli studenti



rapporto
2024



Indice

Introduzione.....	3
Identità, missione e obiettivi strategici.....	6
Governance delle politiche di inclusione, equità e benessere.....	9
Mappatura degli stakeholder, reti e collaborazioni.....	11
I servizi agli studenti: gli sportelli UNIFI Include.....	15
Sportello di supporto a studentesse e studenti con disabilità e Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA).....	16
Sportello di supporto a studentesse e studenti ristretti.....	17
Sportello di supporto a studentesse e studenti atleti.....	18
Sportello di supporto a studentesse e studenti provenienti da Paesi extra-UE e richiedenti permesso di soggiorno.....	19
Sportello di supporto per la Carriera Alias.....	20
Una visione d'insieme.....	21
Prospettive future.....	24



Introduzione

L'inclusione rappresenta oggi una dimensione strategica della funzione pubblica dell'Università e un fattore essenziale di qualità della vita accademica, equità e innovazione. In questa prospettiva, l'Università degli Studi di Firenze considera il diritto allo studio non soltanto come garanzia formale di accesso all'istruzione universitaria, ma come impegno concreto volto a creare le condizioni affinché ogni studentessa e ogni studente possa partecipare pienamente alla vita universitaria e sviluppare il proprio percorso formativo in modo libero, consapevole e sostenibile.

È all'interno di questa visione che si colloca UNIFI Include – Servizi agli studenti, il sistema attraverso cui l'Ateneo sviluppa politiche, servizi e azioni dedicate all'inclusione, al benessere e alla valorizzazione delle differenze per il corpo studentesco. UNIFI Include opera con un approccio integrato e trasversale, orientato non solo alla risposta ai bisogni emergenti, ma anche alla costruzione di un ambiente universitario accessibile, partecipato e attento alla pluralità delle esperienze individuali.

Il presente Rapporto restituisce una lettura organica delle attività sviluppate nel corso dell'anno accademico 2023/2024 da UNIFI Include, mettendo in relazione obiettivi, azioni e impatti generati. Il documento intende non soltanto rendicontare i servizi realizzati, ma anche evidenziare il contributo di UNIFI Include alla costruzione di politiche universitarie orientate all'equità, alla sostenibilità sociale e alla produzione di valore pubblico.

Il documento si configura come uno strumento di trasparenza, monitoraggio e valorizzazione delle attività realizzate, finalizzato a restituire una visione integrata degli interventi promossi e delle reti di collaborazione attivate all'interno e all'esterno dell'Università. In questa prospettiva, il Rapporto intende contribuire allo sviluppo di una cultura istituzionale sempre più orientata alla sostenibilità sociale, all'accessibilità, al benessere organizzativo e alla centralità delle persone.

Le attività di UNIFI Include si concentrano in particolare sul supporto a studentesse e studenti con disabilità, DSA e altri bisogni educativi speciali; sulle azioni a tutela del diritto allo studio in contesti di vulnerabilità, come quello della detenzione; sui servizi di



accompagnamento rivolti alla popolazione studentesca internazionale; sul sostegno agli studenti-atleti; sui percorsi di Carriera Alias; nonché sulla promozione di iniziative dedicate al benessere e alla qualità della vita universitaria.

I servizi di UNIFI Include rappresentano solo una delle componenti dell'impegno complessivo dell'Università degli Studi di Firenze per la promozione dell'inclusione, dell'equità e della sostenibilità sociale. L'Ateneo sviluppa infatti un sistema articolato di politiche e iniziative che coinvolgono l'intera comunità universitaria e che trovano il proprio coordinamento strategico nella Delega all'Inclusione e Diversità.

Tra queste rientrano le politiche di genere, attuate attraverso strumenti quali il Gender Equality Plan e il Bilancio di Genere; le iniziative rivolte al benessere psicologico della comunità universitaria, promosse anche attraverso il Centro di servizi di Consulenza psicologica, psicoterapia e psicologia clinica (CeCoPs); le attività dedicate alla promozione della pace, dei diritti umani, del dialogo interculturale e della cooperazione internazionale; i programmi di accoglienza e sostegno rivolti a studenti, ricercatori e docenti provenienti da contesti di crisi o vulnerabilità, tra cui le iniziative per studenti rifugiati e la partecipazione alla rete internazionale Scholars at Risk.

Queste azioni, insieme a numerosi progetti e collaborazioni sviluppati dall'Ateneo a livello locale, nazionale e internazionale, contribuiscono a rafforzare il ruolo sociale dell'Università di Firenze e sono rendicontate nel Bilancio Sociale di Ateneo e negli altri strumenti istituzionali dedicati alla sostenibilità, all'inclusione e alla responsabilità sociale. Il Rapporto restituisce non soltanto una sintesi delle attività realizzate, ma anche la progressiva evoluzione di un modello organizzativo e culturale che interpreta l'inclusione come dimensione strutturale della vita universitaria e come leva strategica per la qualità, l'innovazione e lo sviluppo della comunità accademica.

Le attività di UNIFI Include sono sviluppate attraverso un lavoro coordinato tra uffici, servizi specialistici, strutture dell'Ateneo e soggetti istituzionali esterni, con l'obiettivo di garantire continuità, qualità ed efficacia degli interventi. La costruzione di reti collaborative e di modelli di presa in carico integrata rappresenta infatti uno degli elementi



qualificanti dell'azione di UNIFI Include e contribuisce a rafforzare il ruolo dell'Università come attore pubblico impegnato nella promozione dell'inclusione e della coesione sociale. Le attività descritte nel presente Rapporto sono state rese possibili grazie al lavoro congiunto del personale impegnato nei servizi, alla collaborazione con docenti, tutor, strutture universitarie e partner istituzionali, all'interno di un sistema fondato sul coordinamento tra competenze diverse e sulla condivisione degli obiettivi. La crescita progressiva delle attività e l'ampliamento degli interventi confermano la necessità di consolidare strumenti e modelli organizzativi capaci di rispondere in modo sempre più efficace alla pluralità dei bisogni presenti nella comunità studentesca. In questa prospettiva, il Rapporto intende offrire anche un quadro utile per orientare le future azioni di sviluppo e il rafforzamento delle politiche di inclusione dell'Ateneo.

Professoressa Alessandra Petrucci
Rettrice

Professoressa Maria Paola Monaco
Delegata all'Inclusione e Diversità



Identità, missione e obiettivi strategici

[Unifi Include](#) è il servizio dell'Università degli Studi di Firenze che esprime in modo organico l'impegno dell'Ateneo per l'inclusione, le pari opportunità e la piena attuazione del diritto allo studio.

Fondato sui valori di pluralismo, accessibilità ed equità sanciti dallo Statuto e dal Piano Strategico di Ateneo, Unifi Include si configura come una leva trasversale delle politiche universitarie, orientata a valorizzare la diversità come risorsa per la qualità della comunità accademica.

La sua identità si fonda su una visione integrata dell'esperienza studentesca e universitaria, che riconosce l'interconnessione tra le diverse dimensioni personali, sociali e culturali e promuove interventi coordinati, coerenti e sostenibili.

La missione di Unifi Include è garantire condizioni effettive di accesso, partecipazione e successo nei percorsi universitari, rimuovendo ostacoli di natura strutturale, culturale e relazionale che possono limitare l'espressione del potenziale individuale.

Accanto al supporto diretto a studentesse e studenti, Unifi Include opera come motore di innovazione culturale e organizzativa, promuovendo l'integrazione sistemica dei principi di inclusione, diversità e benessere nelle attività di didattica, ricerca e terza missione.

Il servizio agisce inoltre come snodo di coordinamento e sviluppo di politiche di Ateneo, traducendo gli indirizzi strategici della governance in azioni strutturate e orientate al miglioramento continuo.

Gli obiettivi strategici di Unifi Include definiscono il quadro di riferimento entro cui l'Università degli Studi di Firenze orienta e sviluppa le proprie politiche di inclusione, pari opportunità e benessere. Essi sono coerenti con lo Statuto e con il Piano Strategico di Ateneo e mirano a rafforzare, in modo strutturale e sistemico, la capacità dell'Università di rispondere alla complessità delle esperienze individuali, promuovendo equità, accessibilità e qualità complessiva dell'ambiente accademico.



Gli obiettivi non si limitano alla dimensione del supporto, ma concorrono alla trasformazione culturale e organizzativa dell'Ateneo, generando valore pubblico e impatto sociale duraturo.

Consolidare e sviluppare le politiche di inclusione dell'Ateneo. Rafforzare l'assetto delle politiche di inclusione, garantendone coerenza, integrazione e continuità nel tempo, in allineamento con il Piano Strategico di Ateneo.

L'obiettivo è accrescere l'impatto organizzativo e culturale delle azioni intraprese, superando interventi frammentati e favorendo una governance inclusiva capace di incidere sui processi decisionali e sulle pratiche istituzionali.

Rendere effettivo il diritto allo studio. Assicurare condizioni concrete di equità di accesso, partecipazione e successo nei percorsi universitari, attraverso servizi, strumenti e pratiche orientati alla rimozione delle barriere – materiali, culturali e relazionali – che possono ostacolare la piena partecipazione alla vita accademica.

L'obiettivo è garantire che il diritto allo studio sia sostanziale e non solo formale, lungo l'intero ciclo della carriera universitaria.

Promuovere una cultura diffusa dell'inclusione e del benessere. Favorire l'integrazione strutturale dei principi di inclusione, diversità e benessere nei processi organizzativi, nelle pratiche didattiche e nelle relazioni istituzionali.

L'obiettivo è sostenere un cambiamento culturale diffuso che riconosca il benessere individuale e collettivo come fattore abilitante per la qualità della formazione, della ricerca e del lavoro universitario.

Valorizzare le differenze come fattore di qualità e innovazione. Riconoscere e promuovere le differenze individuali e sociali come risorsa strategica per l'innovazione didattica, organizzativa e culturale dell'Ateneo. Questo obiettivo mira a rafforzare una comunità universitaria capace di accogliere la pluralità delle esperienze e di trasformarla in valore aggiunto per la crescita civile, sociale e culturale.



Rafforzare il lavoro in rete e le collaborazioni. Sviluppare e consolidare reti di collaborazione interne ed esterne all'Ateneo, valorizzando il dialogo tra strutture, competenze e soggetti istituzionali e territoriali.

L'obiettivo è costruire politiche inclusive integrate, sostenibili e orientate all'impatto sociale, rafforzando il ruolo dell'Università come attore pubblico responsabile e generatore di valore per la collettività.

Le attività di Unifi Include si allineano agli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)** dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, in particolare mirando a:

- SDG 4 – Istruzione di qualità: Garantire un'istruzione inclusiva, equa e di qualità e promuovere opportunità di apprendimento permanente per tutti
- SDG 5 – Parità di genere: Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze
- SDG 10 – Ridurre le disuguaglianze: Ridurre le disuguaglianze all'interno e fra i Paesi
- SDG 3 – Salute e benessere, promuovendo il benessere individuale e organizzativo come fattore abilitante per la qualità della vita universitaria.
- SDG 11 – Città e comunità sostenibili: Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili
- SDG 16 – Pace, giustizia e istituzioni solide: Promuovere società pacifiche e inclusive per uno sviluppo sostenibile
- SDG 17 – Partnership per gli obiettivi: Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile



Governance delle politiche di inclusione, equità e benessere

La crescente complessità dei bisogni presenti nella comunità universitaria richiede modelli di intervento capaci di integrare competenze, servizi e livelli organizzativi differenti. Le politiche di inclusione, accessibilità e benessere coinvolgono infatti in modo trasversale la didattica, l'organizzazione amministrativa, la qualità della vita universitaria e i processi di partecipazione alla comunità accademica, rendendo necessario un coordinamento stabile tra strutture, servizi e soggetti istituzionali.

In questa prospettiva, l'Università degli Studi di Firenze ha progressivamente sviluppato un modello di governance orientato all'integrazione tra politiche di Ateneo, servizi agli studenti e strumenti di tutela e promozione del benessere organizzativo.

UNIFI Include si colloca all'interno di questo sistema come struttura di raccordo funzionale tra servizi, strutture amministrative, organismi di garanzia e reti territoriali, contribuendo alla rilevazione dei bisogni emergenti, al coordinamento degli interventi e allo sviluppo di modalità operative orientate alla presa in carico integrata.

Il coordinamento delle attività si sviluppa nell'ambito della Delega all'Inclusione e Diversità, in raccordo con gli organi di governo dell'Ateneo, con le strutture centrali e periferiche e con i soggetti che operano nei settori delle pari opportunità, del benessere, dell'accessibilità e della tutela della persona.

In tale quadro assumono particolare rilievo il Comitato Unico di Garanzia (CUG), con funzioni di promozione delle pari opportunità e contrasto alle discriminazioni; la Consigliera di Fiducia, quale figura di riferimento per la prevenzione e la gestione di situazioni di disagio, discriminazione o conflitto; il Garante degli studenti, con funzioni di tutela e mediazione rispetto a problematiche connesse alla vita universitaria; e la Cabina di Regia per il Benessere, quale sede di coordinamento trasversale tra strutture, deleghe e servizi impegnati nei temi del benessere e della qualità della vita universitaria.

La governance delle politiche di inclusione si sviluppa inoltre in raccordo con il Piano



Strategico di Ateneo, con il Gender Equality Plan (GEP), con le politiche di accessibilità e con le azioni rivolte alla promozione del benessere organizzativo e della partecipazione alla vita accademica.

Un ulteriore elemento qualificante del modello è rappresentato dalla costruzione di reti di collaborazione con istituzioni pubbliche, aziende sanitarie, enti del terzo settore e servizi territoriali, finalizzate all'integrazione di competenze specialistiche e al coordinamento degli interventi nei casi che richiedono una gestione multidisciplinare.

La presenza di una governance dedicata, il coordinamento tra servizi, organismi di garanzia e strutture amministrative, nonché la collaborazione con il sistema territoriale, consentono di affrontare in modo integrato bisogni sempre più complessi e multidimensionali. Questo approccio favorisce una maggiore capacità di intercettare situazioni di fragilità, promuovere la partecipazione alla vita universitaria e costruire percorsi personalizzati di supporto.

I servizi di UNIFI Include costituiscono anche uno strumento di osservazione privilegiato dei bisogni emergenti della popolazione studentesca. Le evidenze raccolte attraverso le attività di sportello e presa in carico, il confronto con gli stakeholder, l'analisi dei dati di attività e di soddisfazione dell'utenza alimentano i processi decisionali dell'Ateneo e contribuiscono alla definizione di nuove politiche, interventi e priorità strategiche. Tale approccio, finalizzato ad accrescere l'efficacia delle azioni intraprese e il valore generato per la comunità universitaria, si ispira alla logica del miglioramento continuo (Plan-Do-Check-Act), attraverso cui gli indirizzi strategici dell'Ateneo vengono tradotti in azioni, monitorati mediante indicatori e dati di attività e successivamente riorientati sulla base dei risultati ottenuti e dei bisogni emergenti.



Mappatura degli stakeholder, reti e collaborazioni

Il servizio Unifi Include riconosce la centralità degli stakeholder come interlocutori attivi nei processi di progettazione, attuazione e miglioramento delle politiche di inclusione, promuovendo un approccio partecipativo e responsabile alla governance universitaria.

Studentesse e studenti

Le studentesse e gli studenti rappresentano i principali destinatari delle attività e dei servizi sviluppati da UNIFI Include e costituiscono il principale punto di osservazione dei bisogni emergenti all'interno della comunità universitaria. Le richieste raccolte attraverso gli sportelli, i colloqui individuali, le attività di ascolto e i percorsi di presa in carico consentono di rilevare criticità ricorrenti connesse all'accessibilità dei servizi, alla gestione della carriera universitaria, alla partecipazione alle attività didattiche e, più in generale, alle condizioni che possono incidere sulla regolarità del percorso di studio. Le informazioni emerse attraverso il rapporto diretto con la popolazione studentesca contribuiscono all'aggiornamento progressivo dei servizi e allo sviluppo di interventi maggiormente coerenti con le esigenze rilevate, favorendo una più efficace capacità di risposta da parte dell'Ateneo.

Personale docente

Il personale docente rappresenta un interlocutore centrale per l'attuazione delle misure e degli interventi promossi da UNIFI Include, in particolare con riferimento all'accessibilità della didattica, alla gestione dei percorsi individualizzati e all'applicazione delle misure di supporto previste per specifiche esigenze della popolazione studentesca.

Il confronto con i docenti costituisce un elemento essenziale per individuare soluzioni organizzative e didattiche coerenti con i bisogni rilevati, favorendo la gestione delle situazioni che richiedono accomodamenti, flessibilità o strumenti di supporto dedicati.



La collaborazione con il personale docente contribuisce inoltre alla progressiva diffusione di pratiche didattiche più accessibili e alla costruzione di un contesto universitario più attento alla qualità della partecipazione e dell'esperienza formativa degli studenti.

Il personale tecnico – amministrativo e bibliotecario

Il personale tecnico-amministrativo e bibliotecario contribuisce in modo diretto all'attuazione operativa delle attività e dei servizi sviluppati da UNIFI Include, partecipando alla gestione dei procedimenti amministrativi, dei servizi agli studenti e delle attività di supporto connesse ai percorsi di inclusione. La collaborazione con le strutture amministrative e con il Sistema Bibliotecario di Ateneo consente di affrontare esigenze organizzative complesse, favorendo una gestione più coordinata dei servizi, la semplificazione delle procedure e una maggiore accessibilità degli strumenti e delle informazioni rivolte alla popolazione studentesca.

Il raccordo tra UNIFI Include e il personale tecnico-amministrativo rappresenta inoltre un elemento essenziale per garantire continuità operativa agli interventi e per sviluppare modalità organizzative maggiormente coerenti con i bisogni rilevati nei diversi contesti della vita universitaria.

Strutture e organi di governo dell'Ateneo

UNIFI Include opera in raccordo continuo con gli organi di governo e con le strutture centrali e periferiche dell'Ateneo, contribuendo allo sviluppo e all'attuazione delle politiche universitarie in materia di inclusione, diritto allo studio e benessere della comunità studentesca. Il confronto con la governance universitaria consente di coordinare le attività dei servizi con gli indirizzi strategici dell'Ateneo e di favorire l'integrazione delle esigenze emerse nell'ambito delle attività di UNIFI Include nei processi organizzativi e decisionali. La collaborazione con le diverse strutture universitarie contribuisce inoltre alla definizione di procedure, strumenti e modalità operative maggiormente coerenti con gli obiettivi di accessibilità, qualità dei servizi e sostenibilità organizzativa.



Istituzioni, enti e reti territoriali

Le attività di UNIFI Include si sviluppano attraverso una rete strutturata di collaborazioni con istituzioni pubbliche, aziende sanitarie, enti del terzo settore, associazioni specializzate e reti universitarie nazionali e internazionali. Tali collaborazioni consentono di integrare competenze professionali e specialistiche, sviluppare percorsi condivisi di presa in carico, favorire il coordinamento interistituzionale e garantire risposte più efficaci ai bisogni delle studentesse e degli studenti.

La collaborazione con il territorio è formalizzata attraverso convenzioni, protocolli d'intesa, accordi di collaborazione e partecipazione a reti tematiche, che rappresentano strumenti fondamentali per la realizzazione delle attività di inclusione, orientamento e supporto promosse dall'Ateneo.

Tra i principali soggetti con cui UNIFI Include collabora si segnalano:

- **l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi**, attraverso la convenzione con il **Centro di Riferimento Regionale per le Criticità Relazionali (CRCR)** per la realizzazione di attività di consulenza psicologica, supporto specialistico e presa in carico integrata degli studenti;
- la **Questura di Firenze**, nell'ambito del protocollo che disciplina il funzionamento dello sportello PER-Università (UNIPER), dedicato al supporto degli studenti internazionali per le procedure relative al permesso di soggiorno;
- la **Regione Toscana**, il **Provveditorato Regionale dell'Amministrazione Penitenziaria**, gli istituti penitenziari del territorio e i servizi socio-sanitari coinvolti nelle attività del Polo Universitario Penitenziario della Toscana;
- enti e associazioni specializzate nel supporto alle persone con disabilità sensoriali e complesse, tra cui **Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti (UICI)**, **Associazione Comunico APS** e **Cooperativa Il Girasole**, che collaborano alla realizzazione di servizi di tutorato specializzato e supporto all'inclusione;
- strutture interne dell'Ateneo, tra cui il **Centro Linguistico di Ateneo**, il **Sistema Bibliotecario di Ateneo**, le **Segreterie Studenti**, l'**International Desk** e le strutture didattiche e amministrative coinvolte nei percorsi di supporto.



UNIFI Include contribuisce inoltre alle politiche di inclusione e sostenibilità dell'Ateneo attraverso la partecipazione a reti e organismi di coordinamento nazionali e internazionali, tra cui:

- la **Conferenza Nazionale Universitaria dei Delegati per la Disabilità (CNUDD)**;
- la **Conferenza Nazionale dei Delegati dei Rettori per i Poli Universitari Penitenziari (CNUPP)**;
- la **Rete delle Università per lo Sviluppo Sostenibile (RUS)**;
- la **Rete delle Università Italiane per la Pace (RUNIPACE)**;
- **Scholars at Risk (SAR)**;
- il network **UNISPORT** per la promozione dello sport universitario e dei percorsi dual career;
- la rete nazionale **Smoke Free University** per la promozione della salute e del benessere nella comunità universitaria.

La partecipazione a queste reti favorisce il confronto con altre università e istituzioni, la condivisione di buone pratiche, lo sviluppo di progettualità comuni e il rafforzamento dell'impatto sociale delle politiche di inclusione promosse dall'Ateneo.

Comunità accademica e società civile

Le attività e le iniziative promosse da UNIFI Include si inseriscono nel più ampio contesto della comunità accademica e del territorio di riferimento, contribuendo alla diffusione di una maggiore attenzione ai temi dell'accessibilità, dell'inclusione e della qualità della vita universitaria. Attraverso servizi, attività informative, iniziative di sensibilizzazione e collaborazioni con soggetti esterni, UNIFI Include contribuisce a rafforzare il ruolo dell'Università non soltanto come luogo di formazione e ricerca, ma anche come soggetto attivo nella promozione di condizioni di partecipazione più inclusive e nella costruzione di relazioni con il contesto sociale e istituzionale.



I servizi agli studenti: gli sportelli UNIFI Include

Nell'ambito delle azioni promosse da UNIFI Include, i servizi agli studenti rappresentano uno strumento centrale di supporto, orientamento e accompagnamento lungo il percorso universitario.

Gli sportelli attivati offrono un presidio stabile e accessibile, finalizzato a rispondere in modo personalizzato ai bisogni degli studenti, favorendo la piena partecipazione alla vita accademica e la rimozione delle barriere che possono ostacolare il successo formativo.

Attraverso una rete di servizi integrati, UNIFI Include garantisce ascolto, informazione e supporto continuativo, contribuendo a costruire un ambiente universitario sempre più inclusivo e attento alle diverse esigenze della popolazione studentesca.

Di seguito si illustrano brevemente gli sportelli attivi e i servizi offerti nel 2023/24, e una prima riflessione sui loro margini di sviluppo.

Sportello di supporto a studentesse e studenti con disabilità e Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA)



[Maggiori informazioni online](#)

Finalità del servizio	Garantire il diritto allo studio e promuovere una piena, autonoma e consapevole partecipazione alla vita universitaria delle studentesse e degli studenti con disabilità, Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA) e altri bisogni educativi speciali.
Attività e supporti erogati	Predisposizione di Piani Individuali di Supporto allo Studio; definizione di misure compensative e dispensative; concessione in comodato d'uso gratuito di ausili tecnologici; tutorato specializzato per l'inclusione; supporto durante lezioni ed esami; predisposizione di strumenti di supporto alla didattica e materiali rivolti ai docenti.
Modalità operative	Accesso tramite colloqui individuali presso lo sportello Orientamento e Ascolto; attività svolte in presenza presso il Campus di Novoli e, ove necessario, a distanza; presa in carico personalizzata sulla base delle esigenze dello studente.
Collaborazioni e rete	Collaborazione con il Centro di Riferimento Regionale per le Criticità Relazionali (CRCR) dell'AOU Careggi; raccordo con enti specializzati nel supporto alle disabilità sensoriali; coordinamento con strutture didattiche e amministrative dell'Ateneo.
Dati di attività	594 studenti in carico nell'A.A. 2023/2024, di cui 415 studenti con DSA e 179 studenti con disabilità. Incremento complessivo del 158,3% rispetto all'A.A. 2022/2023.
Elementi di sviluppo / criticità	Crescita significativa della domanda di servizi e progressivo consolidamento delle attività di supporto specialistico e personalizzato.



Sportello di supporto a studentesse e studenti ristretti



[Maggiori informazioni online](#)

Finalità del servizio	Garantire il diritto allo studio universitario alle persone ristrette, valorizzando la funzione rieducativa dell'istruzione superiore e favorendo inclusione, continuità formativa e reinserimento sociale.
Attività e supporti erogati	Orientamento in ingresso e supporto nelle procedure di immatricolazione; accesso facilitato a libri, materiali didattici e strumenti informatici; tutorato allo studio; mediazione con docenti e strutture universitarie; supporto psicologico; supporto linguistico per le idoneità; gestione logistica e amministrativa delle attività didattiche tra Ateneo e strutture penitenziarie.
Modalità operative	Attività svolte presso la Casa Circondariale di Prato – La Dogaia e in altre strutture penitenziarie regionali; presa in carico individuale degli studenti; raccordo costante con i servizi universitari e con il personale degli istituti penitenziari.
Collaborazioni e rete	Collaborazione con Regione Toscana, CRCR, Centro Linguistico di Ateneo, Sistema Bibliotecario, Segreterie studenti, funzionari giuridico-pedagogici e strutture penitenziarie del territorio regionale.
Dati di attività	66 studenti iscritti nell'A.A. 2023/2024 distribuiti tra Casa Circondariale di Prato – La Dogaia, Sollicciano, Gozzini, Massa, San Gimignano, REMS di Empoli, Porto Azzurro e percorsi in misura alternativa o in libertà.
Elementi di sviluppo / criticità	Consolidamento delle attività del Polo Universitario Penitenziario e rafforzamento delle reti territoriali e istituzionali necessarie alla gestione dei percorsi universitari delle persone ristrette.



Sportello di supporto a studentesse e studenti atleti



 [Maggiori informazioni online](#)

Finalità del servizio	Favorire la conciliazione tra percorso universitario e attività sportiva agonistica, sostenendo studentesse e studenti impegnati in competizioni di rilievo nazionale e internazionale.
Attività e supporti erogati	Attivazione della carriera duale studente-atleta; gestione flessibile del percorso universitario; riconoscimento formale dello status di studente-atleta; accompagnamento istituzionale e supporto nella gestione delle esigenze connesse all'attività sportiva.
Modalità operative	Accesso tramite domanda dello studente; valutazione delle richieste da parte di una commissione dedicata che si riunisce periodicamente secondo criteri definiti e procedure formalizzate.
Collaborazioni e rete	Collaborazione con strutture accademiche e organismi coinvolti nella gestione dei percorsi sportivi e didattici degli studenti-atleti.
Dati di attività	44 studenti con status di studente-atleta deliberati nell'A.A. 2023/2024.
Elementi di sviluppo / criticità	Progressiva strutturazione del servizio e rafforzamento delle procedure di valutazione orientate a garantire maggiore uniformità, trasparenza e sostenibilità organizzativa.

Sportello di supporto a studentesse e studenti provenienti da Paesi extra-UE e richiedenti permesso di soggiorno



[Maggiori informazioni online](#)

- Finalità del servizio** Supportare studentesse e studenti provenienti da Paesi extra-UE e richiedenti permesso di soggiorno, favorendo l'accesso ai diritti connessi allo studio universitario e riducendo le criticità amministrative e burocratiche che possono incidere sulla regolarità del percorso accademico.
- Attività e supporti erogati** Assistenza per le pratiche relative al permesso di soggiorno; supporto nella compilazione del kit postale; tutoraggio; accompagnamento nell'accesso ai servizi universitari; orientamento amministrativo; gestione coordinata delle pratiche con la Questura.
- Modalità operative** Accesso tramite lo sportello PER-Università (UNIPER) con assistenza dedicata in presenza su prenotazione; gestione delle attività sulla base di uno specifico protocollo d'intesa con la Questura di Firenze.
- Collaborazioni e rete** Collaborazione con Questura di Firenze, International Desk, tutor multiculturali e servizi di orientamento dell'Ateneo.
- Dati di attività** Nel 2024 lo sportello ha gestito 489 studenti, con 79 kit postali compilati/consegnati, 84 richieste di anticipo appuntamenti, 112 solleciti per rilascio del permesso di soggiorno elettronico e 14 richieste di integrazione documentale.
- Elementi di sviluppo / criticità** Rafforzamento delle procedure organizzative dedicate e sviluppo di modalità di coordinamento finalizzate alla riduzione dei tempi di attesa e alla semplificazione dei percorsi amministrativi.

Sportello di supporto per la Carriera Alias



[Maggiori informazioni online](#)

- Finalità del servizio** Garantire il rispetto dell'identità personale e favorire condizioni di partecipazione alla vita universitaria coerenti con il percorso individuale della persona interessata, nel quadro delle politiche di Ateneo per l'inclusione e la valorizzazione delle differenze.
- Attività e supporti erogati** Attivazione della carriera alias per l'utilizzo del nome di elezione nei servizi interni dell'Ateneo; aggiornamento del badge universitario, dell'e-mail istituzionale e dei sistemi informativi; colloqui dedicati e sottoscrizione di accordi di riservatezza a tutela della privacy.
- Modalità operative** Accesso tramite richiesta diretta della persona interessata e colloquio dedicato; attivazione del servizio senza obbligo di documentazione sanitaria o attestazioni relative a percorsi medici.
- Collaborazioni e rete** Coordinamento con strutture amministrative e servizi informatici dell'Ateneo coinvolti nella gestione delle carriere universitarie e dei sistemi digitali.
- Dati di attività** Nel 2024 sono state attivate 20 nuove carriere alias. Nello stesso periodo si sono registrate 1 rinuncia e 7 chiusure conseguenti a cambio anagrafico.
- Elementi di sviluppo / criticità** Consolidamento progressivo del servizio e sviluppo di prassi organizzative orientate a una maggiore attenzione alle esigenze delle persone coinvolte, anche in presenza di vincoli normativi esterni legati all'utilizzo del nome anagrafico in specifiche procedure ufficiali.



Una visione d'insieme

I servizi agli studenti attivati nell'ambito di UNIFI Include costituiscono una rete articolata e integrata di sportelli, progettata per rispondere a bisogni differenti ma accomunati da un obiettivo condiviso: garantire pari opportunità di accesso, partecipazione e successo formativo all'interno della comunità universitaria.

Attraverso interventi personalizzati, supporto continuativo e una forte integrazione con strutture interne ed esterne all'Ateneo, i servizi di UNIFI Include contribuiscono in modo concreto alla rimozione delle barriere – amministrative, didattiche, sociali e simboliche – che possono ostacolare il percorso universitario di specifici gruppi di studenti e studentesse.

L'eterogeneità degli sportelli riflette una visione inclusiva ampia, che riconosce la pluralità delle condizioni e dei percorsi individuali: dalla disabilità alle carriere sportive di alto livello, dalla condizione detentiva alla mobilità internazionale, fino al riconoscimento dell'identità personale. In tutti i casi, l'approccio adottato supera una logica assistenziale, valorizzando invece autonomia, responsabilizzazione e empowerment.

Nel loro insieme, i servizi agli studenti rappresentano un investimento strategico per l'Ateneo, non solo in termini di supporto individuale, ma anche di qualità complessiva dell'esperienza universitaria, coesione sociale e impatto sul territorio.

Servizio	Indicatore	2022/2023	2023/2024	Trend
Supporto studenti con disabilità e DSA	Studenti totali in carico al servizio di cui	230	594	Forte crescita
	Studenti con DSA	156	415	Forte crescita
	Studenti con disabilità	74	179	Forte crescita
Polo Universitario Penitenziario	Studenti iscritti	55	66	Crescita



Servizio	Indicatore	2022/2023	2023/2024	Trend
Carriera Duale studente-atleta	Studenti idonei alla carriera duale studente-atleta	*	44	
Carriera Alias	Attivazioni	14	18	Crescita progressiva
	Chiusure per cambio anagrafico	3	5	Incremento percorsi conclusi
	Rinuncia	1	2	
Servizio	Indicatore	2023	2024	Trend
Sportello PER-Università	Studenti gestiti	145	489	Forte crescita
	Solleciti PSE	19	112	Incremento attività

Nota metodologica: data l'impossibilità di rappresentare i dati per anno solare dovuta alla configurazione dei servizi (ad esclusione degli accessi allo sportello PER-Università, rivolto agli studenti provenienti da Paesi terzi), i dati ivi riportati sono riferiti all'anno accademico. Per la Carriera Duale Studente Atleta non sono disponibili i dati per l' A.A. 2022/2023, poichè il servizio è stato attivato nell'a.a. 2023/2024.

La lettura complessiva dei dati evidenzia una crescita significativa e trasversale delle attività di UNIFI Include. L'incremento più rilevante riguarda il servizio di supporto a studentesse e studenti con disabilità e DSA, che passa da 230 a 594 studenti in carico nell'arco di un anno accademico, confermando sia la crescente domanda di supporto sia la maggiore capacità dell'Ateneo di intercettare e accompagnare i bisogni emergenti. La crescita interessa in modo particolare gli studenti con DSA (da 156 a 415) e, parallelamente, gli studenti con disabilità (da 74 a 179).

Si registra inoltre un consolidamento del Polo Universitario Penitenziario, con l'aumento degli studenti iscritti da 55 a 66, a testimonianza della continuità dell'impegno dell'Ateneo nel garantire il diritto allo studio anche in contesti di particolare vulnerabilità.



L'avvio della Carriera Duale studente-atleta, che coinvolge già 44 studenti, evidenzia la capacità di UNIFI Include di sviluppare nuovi servizi in risposta a bisogni emergenti e a target specifici della popolazione studentesca.

Anche la Carriera Alias mostra un andamento in costante crescita, con un aumento delle attivazioni e dei percorsi conclusi attraverso il cambio anagrafico, segnale di un servizio ormai consolidato e riconosciuto all'interno dell'Ateneo.

Particolarmente significativo è infine l'incremento dell'attività dello Sportello PER-Università, che passa da 145 a 489 studenti gestiti e da 19 a 112 solleciti relativi ai permessi di soggiorno. Questo dato evidenzia sia la crescente presenza di studenti internazionali provenienti da Paesi terzi sia il ruolo sempre più rilevante svolto dal servizio nell'accompagnamento amministrativo e nell'inclusione della popolazione studentesca internazionale.

Nel complesso, i dati confermano l'evoluzione di UNIFI Include da insieme di servizi specialistici a infrastruttura strategica di Ateneo per l'inclusione, capace di intercettare bisogni diversificati e di generare un impatto crescente sulla qualità dell'esperienza universitaria.



Prospettive future

I risultati raggiunti nel corso dell'anno accademico 2023/2024 confermano il progressivo consolidamento di UNIFI Include come sistema integrato di servizi, politiche e azioni orientate all'inclusione, al diritto allo studio e al benessere della comunità universitaria. La crescita registrata nei diversi ambiti di attività evidenzia la necessità di rafforzare ulteriormente la capacità organizzativa dei servizi e di sviluppare strumenti sempre più coerenti con l'evoluzione dei bisogni presenti nella popolazione studentesca. In questa prospettiva, l'Ateneo intende proseguire il percorso di consolidamento delle attività già attive, con particolare attenzione al rafforzamento delle modalità di presa in carico integrata, all'accessibilità dei servizi e alla continuità degli interventi di supporto.

Particolare rilievo sarà attribuito allo sviluppo di strumenti digitali e organizzativi capaci di semplificare la gestione dei percorsi di supporto e migliorare la comunicazione tra studenti, docenti e strutture universitarie. In tale ambito rientra il progressivo sviluppo di procedure informatizzate per la gestione delle misure compensative e dei piani individualizzati di supporto allo studio, finalizzate a rendere più efficiente, uniforme e accessibile l'erogazione dei servizi.

L'Ateneo intende inoltre rafforzare ulteriormente le collaborazioni con istituzioni pubbliche, aziende sanitarie, servizi territoriali ed enti del terzo settore. Una particolare attenzione sarà dedicata al consolidamento della collaborazione con l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi e con il Centro di Riferimento Regionale per le Criticità Relazionali (CRCR), al fine di rendere sempre più integrati i percorsi di supporto psicologico e specialistico rivolti agli studenti e alle studentesse.

Parallelamente, saranno sviluppate nuove iniziative dedicate al benessere e alla qualità della vita universitaria, con particolare attenzione ai gruppi di supporto tra pari, alle azioni rivolte agli studenti con bisogni emergenti e ai percorsi orientati alla prevenzione del disagio.

Proseguirà inoltre il consolidamento dei servizi rivolti a specifiche popolazioni studentesche, tra cui gli studenti con disabilità e DSA, gli studenti ristretti nell'ambito del



Polo Universitario Penitenziario, gli studenti-atleti, gli studenti internazionali provenienti da Paesi extra-UE e le persone che accedono alla Carriera Alias, attraverso un costante aggiornamento delle procedure e delle modalità di supporto.

Un ulteriore ambito di sviluppo riguarda il rafforzamento degli strumenti di monitoraggio, valutazione e rendicontazione delle attività. Oltre alla misurazione dei volumi di servizio, l'obiettivo sarà quello di sviluppare indicatori e strumenti di ascolto in grado di valutare la qualità percepita, l'efficacia degli interventi e il loro impatto sull'esperienza universitaria, sul benessere e sul successo formativo degli studenti.

Infine, UNIFI Include proseguirà il percorso di integrazione dei temi dell'inclusione, dell'accessibilità, del benessere e della valorizzazione delle differenze nelle politiche e nei processi organizzativi dell'Ateneo, rafforzando il proprio ruolo di strumento di coordinamento, innovazione e sviluppo delle politiche universitarie orientate alla sostenibilità sociale. In questa prospettiva, l'inclusione continuerà a essere considerata non come un ambito settoriale, ma come un fattore strategico per la qualità, l'innovazione e la crescita dell'intera comunità accademica.

