



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

Unifi Include Servizi agli studenti



rapporto
2025



Indice

Introduzione.....	2
Identità, missione e obiettivi strategici.....	6
Governance delle politiche di inclusione, equità e benessere.....	10
Mappatura degli stakeholder, reti e collaborazioni.....	13
I servizi agli studenti: gli sportelli UNIFI Include.....	18
Sportello di supporto a studentesse e studenti con disabilità e Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA).....	19
Risultati e impatto.....	20
Sportello di supporto a studentesse e studenti ristretti.....	31
Risultati e impatto.....	32
Sportello di supporto a studentesse e studenti atleti.....	37
Risultati e impatto.....	38
Sportello di supporto a studentesse e studenti provenienti da Paesi extra-UE e richiedenti permesso di soggiorno.....	41
Risultati e impatto.....	42
Sportello di supporto per la Carriera Alias.....	46
Risultati e impatto.....	47
Una visione d'insieme.....	50
Prospettive future.....	54



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 istituzionale. In questa prospettiva, l'Università degli Studi di Firenze considera il diritto allo studio 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. In questa prospettiva, l'inclusione viene interpretata non come risposta a condizioni di fragilità, ma come processo volto a rimuovere ostacoli, ampliare le opportunità di partecipazione e valorizzare le differenze come risorsa per la comunità universitaria.

L'azione dei servizi si fonda su un modello di presa in carico personalizzata che integra competenze amministrative, educative, relazionali e di orientamento, con l'obiettivo di accompagnare studentesse e studenti nelle diverse fasi del percorso universitario. Tale approccio consente di affrontare situazioni caratterizzate da elevata complessità e multidimensionalità, promuovendo interventi che tengano conto delle specificità delle persone e dei diversi contesti in cui si sviluppa l'esperienza accademica.

Il presente Rapporto restituisce una lettura organica delle attività sviluppate nel corso dell'anno accademico 2024/2025 da *Unifi Include*, mettendo in relazione obiettivi, azioni e impatti generati. Rispetto alle edizioni precedenti, il documento amplia il livello di approfondimento, affiancando alla descrizione dei servizi un'analisi più articolata dei risultati raggiunti, delle criticità emerse e delle prospettive di sviluppo. L'obiettivo non è



soltanto rendicontare le attività realizzate, ma evidenziare il contributo di *Unifi Include* alla costruzione di politiche universitarie orientate all'equità, alla sostenibilità sociale e alla produzione di valore pubblico.

L'edizione 2025 introduce inoltre un significativo rafforzamento delle attività di monitoraggio e valutazione, affiancando la descrizione dei servizi strumenti strutturati di ascolto degli utenti e di analisi dei risultati, in una prospettiva di miglioramento continuo. Le indagini di customer satisfaction realizzate nel corso dell'anno, che hanno coinvolto centinaia di studenti e studentesse, hanno consentito di raccogliere evidenze utili non solo per valutare la qualità percepita dei servizi, ma anche per orientare nuove azioni di sviluppo organizzativo e tecnologico.

Le attività di *Unifi Include* si concentrano sul supporto a studentesse e studenti con disabilità, Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA) e, in linea con le più recenti Linee guida della Conferenza Nazionale Universitaria dei Delegati per la Disabilità (CNUDD), con Bisogni Educativi Speciali (BES); sulle azioni a tutela del diritto allo studio delle persone ristrette negli istituti penitenziari; sul sostegno agli studenti-atleti impegnati nei percorsi dual career; sull'accompagnamento della popolazione studentesca internazionale nelle procedure connesse al soggiorno e all'integrazione nel contesto universitario; nonché sui percorsi di Carriera Alias.

L'incremento delle richieste registrato in numerosi ambiti di attività, l'ampliamento della platea dei destinatari e l'evoluzione dei bisogni rilevati confermano il ruolo sempre più strategico di *Unifi Include* all'interno delle politiche di Ateneo. I servizi costituiscono infatti non soltanto strumenti di supporto, ma anche un importante osservatorio dei cambiamenti che interessano la popolazione studentesca e delle nuove esigenze che emergono nella comunità universitaria. In questa prospettiva, il Rapporto dedica a ciascun servizio una specifica sezione di approfondimento sui risultati e sugli impatti generati, con l'obiettivo di restituire una lettura più completa dell'attività svolta e del valore prodotto per la comunità accademica.



I servizi di *Unifi Include* rappresentano tuttavia 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 il Gender Equality Plan e il Bilancio di Genere; le iniziative dedicate al benessere psicologico della comunità universitaria; le attività di promozione della pace, dei diritti umani e del dialogo interculturale; nonché i programmi di accoglienza e sostegno rivolti a studenti, ricercatori e docenti provenienti da contesti di crisi o vulnerabilità, tra cui la partecipazione alla rete internazionale Scholars at Risk.

Queste azioni, insieme ai numerosi progetti e alle collaborazioni sviluppate 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.

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, istituzioni pubbliche, enti del terzo settore e partner territoriali. 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.

Il Rapporto restituisce pertanto 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. In questa prospettiva, il documento intende offrire un contributo utile per orientare le future azioni di sviluppo e il rafforzamento delle politiche di inclusione dell'Ateneo, nella consapevolezza che investire nell'accessibilità, nella partecipazione e nel benessere significa rafforzare la capacità



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

dell'Università di essere una comunità aperta, responsabile e capace di valorizzare le differenze come risorsa per la crescita individuale e collettiva.

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.

Nel corso dell'anno accademico 2024/2025 l'azione di *Unifi Include* si è ulteriormente rafforzata attraverso l'ampliamento della platea dei destinatari dei servizi, l'introduzione di nuove modalità di monitoraggio della qualità percepita e il consolidamento di un approccio orientato alla valutazione dei risultati e al miglioramento continuo. In particolare, l'estensione delle attività agli studenti e alle studentesse con Bisogni Educativi Speciali (BES), l'avvio di indagini strutturate di customer satisfaction e il rafforzamento delle attività di formazione e sensibilizzazione rivolte alla comunità universitaria testimoniano l'evoluzione di *Unifi Include* da sistema di supporto a leva strategica per lo sviluppo delle politiche di inclusione dell'Ateneo.

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 16 – Pace, giustizia e istituzioni solide: Promuovere società pacifiche e inclusive per uno sviluppo sostenibile



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

- 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 Consiglieria 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. Nel corso del 2025 tale funzione di osservazione è stata ulteriormente rafforzata attraverso l'introduzione di strumenti strutturati di rilevazione della qualità percepita dei servizi. Le indagini rivolte agli utenti hanno consentito di raccogliere evidenze utili non solo alla valutazione delle attività svolte, ma anche all'individuazione di criticità organizzative e opportunità di miglioramento. L'ascolto sistematico degli studenti e degli altri stakeholder rappresenta infatti un elemento essenziale per orientare le scelte organizzative e garantire una progressiva evoluzione dei servizi in funzione dei bisogni emergenti.

In questa prospettiva, l'azione di *Unifi Include* si ispira ai principi del miglioramento continuo (Plan-Do-Check-Act), attraverso cui gli indirizzi strategici dell'Ateneo vengono tradotti in interventi operativi, monitorati mediante dati di attività, indicatori e strumenti di ascolto dell'utenza, per essere successivamente riorientati sulla base delle evidenze



raccolte. Le azioni di sviluppo illustrate nel presente Rapporto – dalla progettazione di nuove soluzioni informatiche al rafforzamento delle attività formative e di supporto – costituiscono esempi concreti di questo processo.



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.

A partire dal 2025, il coinvolgimento della popolazione studentesca è stato ulteriormente rafforzato attraverso la realizzazione di indagini di customer satisfaction dedicate ai principali servizi di UNIFI Include. Tali strumenti consentono agli studenti di contribuire attivamente ai processi di valutazione e miglioramento, trasformando il loro punto di vista in un elemento strutturale della programmazione e dello sviluppo delle attività.

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



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

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 2024/25, seguiti da alcuni approfondimenti utili in ottica di monitoraggio e miglioramento futuro dei servizi.

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	856 studenti in carico nell'A.A. 2024/2025, di cui 580 studenti con DSA, 75 studenti BES e 201 studenti con disabilità. Incremento complessivo del 44,11% rispetto all'A.A. 2023/2024.
Elementi di sviluppo / criticità	Progettazione di una piattaforma consultabile dai docenti con le misure associate agli studenti; formazione ai tutor sul metodo di studio per il consolidamento delle attività di supporto personalizzato.



Risultati e impatto

Nel corso degli ultimi tre anni accademici il Servizio di supporto a studentesse e studenti con disabilità, Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA) e Bisogni Educativi Speciali (BES) ha registrato una crescita significativa e continua del numero di utenti presi in carico. Si è passati infatti da 230 studenti nell'a.a. 2022/2023 a 594 nell'a.a. 2023/2024, fino a raggiungere 856 studenti nell'a.a. 2024/2025.

Anno Accademico	Totale Studenti	Studenti DSA	Studenti BES	Studenti con Disabilità	% Incremento Totale
A.A. 2024/2025	856	580	75	201	+44,11%
A.A. 2023/2024	594	415	—	179	+158,3%
A.A. 2022/2023	230	156	—	74	—

856

Totale A.A. 2024/25

Studenti complessivamente in carico nell'anno corrente

+44%

Incremento 2024/25

Crescita rispetto all'anno accademico precedente

580

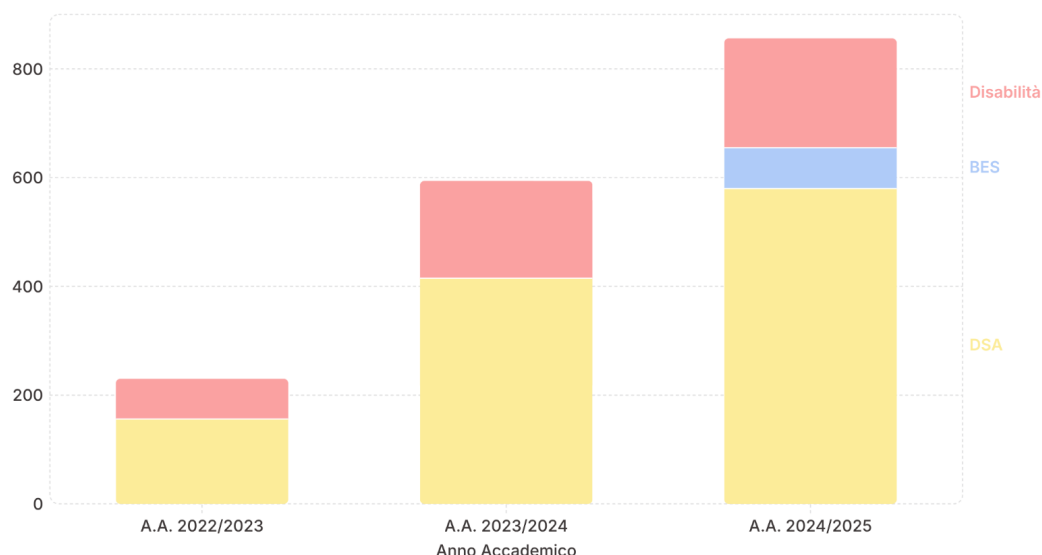
Studenti DSA

Disturbi Specifici dell'Apprendimento nel 2024/25

201

Studenti con Disabilità

Iscritti con disabilità certificata nel 2024/25



L'andamento evidenzia il progressivo consolidamento del servizio come punto di riferimento stabile per l'inclusione e il diritto allo studio all'interno dell'Ateneo. La crescita osservata non rappresenta soltanto un aumento quantitativo delle richieste, ma riflette una maggiore capacità dell'Università di intercettare i bisogni emergenti della popolazione studentesca e di offrire risposte strutturate e personalizzate.

Particolarmente rilevante è l'incremento degli studenti con Disturbi Specifici dell'Apprendimento, che costituiscono oggi la componente numericamente più significativa degli utenti del servizio. Tale fenomeno è riconducibile anche all'effetto delle politiche nazionali avviate negli ultimi anni, che hanno favorito una maggiore emersione delle diagnosi e una più efficace continuità tra scuola secondaria e università.

Nel corso del 2025 l'Ateneo ha inoltre ampliato la platea dei destinatari del servizio attraverso la presa in carico degli studenti e delle studentesse con Bisogni Educativi Speciali (BES), riconoscendo la necessità di adottare misure di supporto anche per profili che, pur non rientrando nelle categorie tradizionalmente tutelate, possono incontrare ostacoli significativi nel percorso universitario. Questa scelta si colloca nel quadro delle più recenti evoluzioni delle politiche universitarie per l'inclusione e trova piena coerenza nelle [Linee guida CNUDD](#) approvate nel 2024, modello di riferimento per raccogliere politiche e



buone pratiche tra gli Atenei al fine di creare delle comunità accademiche realmente inclusive.

L'ampliamento progressivo delle categorie di studenti supportati testimonia l'evoluzione del concetto stesso di inclusione universitaria: da un modello centrato esclusivamente sulla compensazione delle difficoltà a un approccio più ampio, orientato alla valorizzazione delle differenze individuali e alla rimozione delle barriere che possono limitare la piena partecipazione alla vita accademica.

Un servizio diffuso in tutto l'Ateneo

L'analisi della distribuzione degli studenti presi in carico evidenzia come il servizio sia ormai radicato trasversalmente in tutte le Scuole dell'Università di Firenze.

La quota maggiore di utenti appartiene alla Scuola di Studi umanistici e della formazione (34,46%), che rappresenta oltre un terzo del totale degli studenti in carico. Seguono le Scuole di Scienze della salute umana (14,4%) e Scienze politiche (10,63%).

La distribuzione dei dati conferma come i bisogni educativi e le necessità di supporto siano presenti in tutti gli ambiti disciplinari. Particolarmente significativo risulta il dato relativo alle discipline STEM (Scienze matematiche, fisiche e naturali, Ingegneria e Architettura), che nel loro complesso rappresentano quasi il 17% degli studenti seguiti dal servizio.

Questo elemento evidenzia come le politiche inclusive dell'Ateneo non riguardino soltanto contesti tradizionalmente più sensibili ai temi dell'accessibilità, ma interessino in misura crescente anche percorsi formativi caratterizzati da elevata complessità didattica e metodologica.



Scuola	Studenti con Disabilità	Studenti DSA	Studenti BES	% Presi in Carico
Agraria	2	27	1	3,50%
Architettura	4	29	—	3,86%
Economia e Management	13	59	7	9,23%
Giurisprudenza	12	36	5	6,19%
Ingegneria	8	37	5	5,84%
Psicologia	4	26	7	4,32%
Scienze della Salute Umana	29	78	14	14,14%
Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali	16	43	3	7,24%
Scienze Politiche	24	62	5	10,63%
Studi Umanistici e della Formazione	89	180	26	34,46%
Altro	0	3	2	0,58%

34,46%

Quota maggiore

Studi Umanistici e della Formazione — la scuola con la più alta percentuale

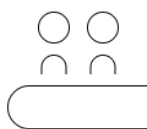
Risorse e strumenti per l'inclusione

Per garantire il diritto allo studio e promuovere l'autonomia degli studenti, il servizio ha consolidato nel tempo un modello di intervento articolato che integra supporti umani, tecnologici ed economici.



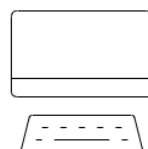
Tutorato specializzato

Tutorato fornito da educatori professionisti.



Tutorato alla pari

Tutorato fornito da studenti.



Tecnologie assistive e ausili

Fornitura di tecnologie e ausili per supportare gli studenti.



Erogazione di premi studio

Erogazione di premi studio per favorire l'autonomia e l'inclusione.

Una delle principali direttrici di intervento riguarda il **tutorato specializzato**, rivolto agli studenti con disabilità che richiedono un accompagnamento continuativo e altamente



qualificato. Nel corso dell'anno accademico sono stati 44 gli studenti che hanno beneficiato di tali interventi, realizzati attraverso il coinvolgimento di operatori specializzati e figure professionali con competenze specifiche nell'ambito delle disabilità cognitive, motorie, visive e uditive.

Gli studenti presi in carico sono riconducibili a tre principali tipologie di bisogno. Un primo gruppo è costituito da studenti con disabilità cognitive e/o motorie, per i quali il tutorato specializzato offre un supporto di natura metodologica, organizzativa e psico-pedagogica, finalizzato a favorire l'autonomia nello studio e la partecipazione alle attività universitarie. Un secondo ambito riguarda gli studenti con disabilità visiva, che necessitano di interventi tecnici specifici per l'accesso ai materiali didattici, l'utilizzo di tecnologie assistive e la fruizione delle attività formative. Infine, per gli studenti con disabilità uditiva, il servizio garantisce forme di supporto alla comunicazione, avvalendosi anche di un servizio professionale di interpretariato nella Lingua dei Segni Italiana (LIS).

Complessivamente, nel corso dell'anno sono stati coinvolti circa venti operatori specializzati, a testimonianza della complessità organizzativa del servizio e della necessità di mettere a disposizione competenze diversificate e altamente qualificate, in grado di rispondere in modo personalizzato alle esigenze delle diverse tipologie di disabilità.

Accanto al tutorato specializzato, il **tutorato alla pari** continua a rappresentare uno strumento essenziale di inclusione, partecipazione e accompagnamento alla vita universitaria. Basato sul supporto relazionale e organizzativo tra studenti iscritti all'Ateneo, il servizio favorisce l'orientamento all'interno dell'Università, l'accesso alle informazioni e ai servizi, la costruzione di relazioni significative e lo sviluppo di strategie di studio efficaci. I tutor alla pari affiancano gli studenti nella gestione dei rapporti amministrativi, nel reperimento dei materiali didattici, nell'utilizzo delle biblioteche e delle piattaforme digitali, nonché nelle attività quotidiane legate allo studio, contribuendo a ridurre le difficoltà che possono emergere nelle prime fasi del percorso universitario.



L'esperienza maturata negli ultimi anni e l'analisi dei bisogni degli studenti con fragilità hanno evidenziato come, accanto alle esigenze strettamente didattiche, emerga con forza il bisogno di orientamento, confronto tra pari e costruzione di reti sociali in grado di sostenere il percorso accademico. In particolare, molti studenti manifestano la necessità di condividere strategie organizzative e metodi di studio adattati alle proprie caratteristiche e modalità di apprendimento, beneficiando al contempo di occasioni di confronto con altri studenti che vivono esperienze analoghe.

A partire da queste evidenze, è stata programmata per il successivo anno accademico una specifica azione di rafforzamento del servizio, attraverso la formazione dei tutor dell'inclusione sui temi del metodo di studio e delle strategie di apprendimento. L'obiettivo è sviluppare interventi di supporto rivolti in particolare agli studenti con Disturbi Specifici dell'Apprendimento, promuovendo attività di gruppo che consentano non solo la condivisione di buone pratiche e strumenti utili allo studio universitario, ma anche la creazione di piccole reti di supporto tra pari, capaci di favorire la partecipazione, il benessere e la permanenza attiva nella comunità universitaria.

 Le voci dei tutor

«Questo percorso mi ha permesso di sviluppare una forte capacità di ascolto e una comunicazione basata sulla gentilezza, trasformando ogni telefonata in un'occasione di supporto concreto e inclusione, assicurando che nessuno si sentisse smarrito di fronte alle criticità della vita universitaria.»

Arianna, tutor dell'inclusione

«Questa esperienza ha rappresentato una sfida significativa, che mi ha permesso di sviluppare una maggiore capacità di adattamento e di ascolto in un contesto complesso e stimolante.»

Rachele, tutor dell'inclusione

«Sono rimasta infine particolarmente colpita dalla tenacia con cui i ragazzi che ho affiancato non si siano mai scoraggiati dinanzi alle difficoltà che hanno trovato nel loro percorso, spingendosi sempre oltre i loro limiti. Sono stati per me di grande ispirazione.»

Francesca, tutor dell'inclusione



Un ulteriore ambito di investimento riguarda le **tecnologie assistive e gli ausili per lo studio**. L'Ateneo continua a mettere a disposizione software specialistici, strumenti per la costruzione di mappe concettuali e dispositivi tecnologici finalizzati a migliorare l'autonomia degli studenti e l'efficacia dei processi di apprendimento.

Nel corso del 2025 particolare attenzione è stata dedicata anche all'esplorazione di nuove soluzioni basate sull'intelligenza artificiale e sulle tecnologie text-to-speech. L'interesse manifestato dagli studenti verso questi strumenti conferma il ruolo sempre più centrale che l'innovazione tecnologica può svolgere nel favorire l'accessibilità e il successo formativo.

A completamento delle misure di supporto allo studio e alla partecipazione, l'Ateneo ha proseguito l'erogazione dei **premi di studio** destinati a studenti e studentesse con disabilità e DSA. L'iniziativa, attiva dall'anno accademico 2022/2023, si configura come uno strumento di sostegno volto non solo a favorire il successo formativo, ma anche a promuovere la piena partecipazione alla vita universitaria nelle sue diverse dimensioni culturali, sociali e relazionali.

I premi, del valore di 500 euro ciascuno, consentono di finanziare l'acquisto di strumenti e materiali utili all'apprendimento, nonché di sostenere la partecipazione ad attività culturali e ricreative, quali spettacoli teatrali, proiezioni cinematografiche, mostre, eventi e attività sportive. Il contributo può inoltre essere utilizzato per il rimborso delle spese di trasporto, compresi i servizi taxi impiegati per esigenze connesse alla frequenza delle attività universitarie.

L'intervento si inserisce in una visione ampia dell'inclusione, che riconosce il valore delle esperienze formative svolte al di fuori delle aule e mira a rimuovere gli ostacoli economici che possono limitare la partecipazione degli studenti alla vita della comunità accademica, favorendo pari opportunità di accesso alle occasioni di crescita, socializzazione e benessere offerte dall'Ateneo.



Qualità percepita e impatto del servizio

Nel 2025 l'Università di Firenze ha realizzato per la prima volta un'indagine strutturata di monitoraggio della qualità percepita dei servizi erogati da *Unifi Include*, con l'obiettivo di raccogliere il punto di vista diretto degli studenti e delle studentesse con disabilità e DSA e disporre di uno strumento stabile di valutazione e miglioramento continuo delle attività. Il questionario è stato somministrato all'intera platea degli utenti in carico al servizio e ha raccolto 535 risposte, fornendo un primo quadro significativo sull'esperienza degli studenti e sull'impatto delle misure di supporto attivate dall'Ateneo.

Tra i primi aspetti indagati vi è stata la facilità di accesso al servizio e la possibilità di entrare in contatto con il personale di *Unifi Include*. I risultati evidenziano un livello di soddisfazione complessivamente positivo e confermano il ruolo centrale svolto dalla relazione umana nei percorsi di inclusione universitaria.

In particolare, gli studenti riconoscono elevati livelli di disponibilità e competenza del personale, con una valutazione media pari a 6,50 su 10, mentre la capacità di ascolto e comprensione dei bisogni raggiunge un valore medio di 6,35. I dati confermano come l'accoglienza e la costruzione di una relazione di fiducia rappresentino elementi essenziali per favorire la partecipazione alla vita universitaria e sostenere la continuità dei percorsi di studio.

L'analisi delle diverse tipologie di intervento evidenzia risultati particolarmente positivi per i colloqui di accoglienza e orientamento, che registrano una valutazione media pari a 6,29. Anche la definizione dei Piani Individuali di Supporto allo Studio ottiene un giudizio favorevole (6,03), a conferma della capacità del servizio di individuare misure personalizzate e coerenti con le specifiche esigenze degli studenti.

Valutazioni positive emergono inoltre per l'accessibilità dei materiali didattici, che raggiunge una media di 6,22, e per la percezione di inclusione all'interno della comunità universitaria (6,17). Particolarmente significativo è il dato relativo al contributo del servizio al successo accademico, che si attesta su una media di 6,27, evidenziando come le azioni messe in campo siano percepite dagli studenti come un supporto concreto al proprio percorso formativo.

L'indagine ha consentito anche di individuare alcuni ambiti sui quali concentrare future azioni di miglioramento. I livelli di soddisfazione relativi al tutorato specializzato (5,66) e al tutorato alla pari (5,60) risultano inferiori rispetto ad altri servizi. Tale dato può essere ricondotto alla particolare complessità di interventi che si sviluppano nel medio-lungo periodo e che richiedono un costante investimento nella formazione, nel coordinamento e nel monitoraggio delle attività.

Analogamente, il gradimento relativo agli ausili e alle tecnologie di supporto (5,74) evidenzia l'opportunità di proseguire gli investimenti nell'innovazione tecnologica e nell'ampliamento degli strumenti messi a disposizione degli studenti.

Nel complesso, i risultati della prima indagine di customer satisfaction confermano l'efficacia del modello di presa in carico adottato da *Unifi Include* e forniscono indicazioni utili per orientare le future azioni di sviluppo del servizio, nella prospettiva di un miglioramento continuo della qualità e dell'impatto delle misure di inclusione.

Supportare l'inclusione attraverso il coinvolgimento del personale docente

La crescente complessità dei bisogni espressi dagli studenti e dalle studentesse ha evidenziato, negli ultimi anni, la necessità di affiancare agli interventi rivolti direttamente agli utenti anche azioni di supporto e accompagnamento destinate al personale docente. L'inclusione universitaria richiede la costruzione di un contesto didattico consapevole, capace di riconoscere le diverse esigenze degli studenti e di adottare modalità organizzative e relazionali adeguate.

Per rispondere a questa esigenza, l'Ateneo ha avviato un percorso di formazione e confronto dedicato ai docenti sui temi dell'inclusione e della gestione delle fragilità in ambito universitario. Dopo un primo ciclo di incontri online realizzato nel dicembre 2024 e rivolto all'intero corpo docente, nel 2025 è stato organizzato un incontro in presenza dedicato ai Delegati delle Scuole, realizzato in collaborazione con il Centro di Riferimento Regionale Criticità Relazionali (CRCR).

L'iniziativa è stata concepita non soltanto come attività formativa, ma come occasione di ascolto e confronto tra i diversi attori coinvolti nei percorsi di inclusione. Durante gli



incontri sono emerse criticità operative, bisogni formativi e buone pratiche già presenti nei diversi contesti disciplinari, favorendo la costruzione di una riflessione condivisa sulle modalità di supporto agli studenti con disabilità, DSA, BES e altre situazioni di fragilità. Le evidenze raccolte hanno costituito la base per la progettazione di un percorso formativo più strutturato, che verrà progressivamente esteso alle singole Scuole dell'Ateneo. L'obiettivo è rafforzare le competenze inclusive del personale docente, promuovere una maggiore uniformità nella gestione delle situazioni complesse e consolidare una cultura dell'inclusione diffusa all'interno della comunità universitaria.

Criticità

La crescita costante del numero di studenti in carico rappresenta uno dei principali risultati raggiunti dal servizio, ma costituisce al tempo stesso una sfida organizzativa rilevante.

L'aumento della domanda si accompagna infatti a una crescente eterogeneità dei bisogni, che richiede interventi sempre più personalizzati e un continuo adattamento delle modalità operative. L'emergere di nuovi profili di neurodiversità e la crescente complessità delle situazioni prese in carico rendono necessario un costante aggiornamento delle competenze professionali e degli strumenti disponibili.

Una delle principali sfide emerse nel corso dell'ultimo anno, inoltre, riguarda l'ottimizzazione del flusso comunicativo tra il Servizio e il corpo docente in merito alle misure compensative e agli adattamenti previsti per gli esami, garantendo al contempo il pieno rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali.

Attualmente, la procedura prevede che lo studente carichi la propria certificazione all'interno della piattaforma Gestione Carriera Studenti. A seguito della validazione da parte degli uffici competenti, il sistema genera una segnalazione all'interno degli appelli d'esame, rendendo visibili ai docenti soltanto alcune misure standardizzate. Tale modalità, pur garantendo la tutela della privacy, non consente ancora una gestione pienamente integrata delle misure personalizzate definite nei Piani Individuali di Supporto allo Studio.



La crescente complessità dei bisogni e l'aumento degli studenti presi in carico rendono necessario un ulteriore sviluppo degli strumenti digitali a supporto dei processi inclusivi. Per questo motivo il Servizio ha avviato, in collaborazione con i Sistemi Informatici di Ateneo, un percorso di revisione e potenziamento dell'applicativo di gestione carriera finalizzato a integrare l'intero spettro delle misure compensative riconosciute agli studenti.

L'intervento consentirà di rendere più efficace la comunicazione tra uffici, studenti e docenti, favorendo una consultazione immediata, sicura e uniforme delle informazioni necessarie alla corretta organizzazione degli esami. L'obiettivo è garantire una maggiore tempestività nell'applicazione delle misure previste, ridurre gli adempimenti amministrativi e assicurare una più omogenea attuazione dei diritti riconosciuti agli studenti nei diversi contesti didattici.

Questa azione di miglioramento rappresenta uno degli interventi strategici individuati dal Servizio per accompagnare la crescita della domanda e consolidare un modello organizzativo sempre più efficiente, accessibile e orientato alla personalizzazione dei percorsi di studio.

Sportello di supporto a studentesse e studenti ristretti



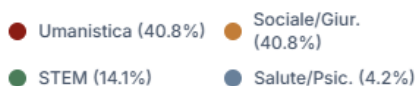
 [Maggiori informazioni online](#)

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	71 studenti iscritti nell'A.A. 2024/2025 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.

Risultati e impatto

Composizione per Macro-Area

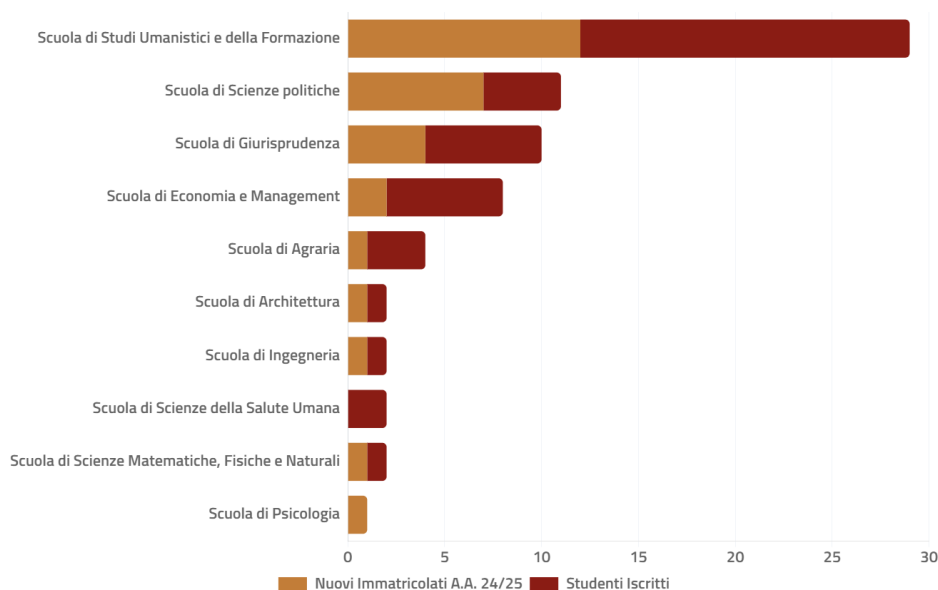
Ripartizione
%



Nell'anno accademico 2024/2025, il valore generato da questa rete si è tradotto nel supporto a una comunità studentesca attiva di ben 71 persone ristrette, con un trend di crescita estremamente positivo testimoniato da trenta nuove immatricolazioni che si sono aggiunte ai quarantuno studenti già iscritti.

L'analisi della distribuzione per area di studio evidenzia un impatto particolarmente profondo nei percorsi umanistici, sociali e giuridico-economici, che intercettano la maggior parte dei beneficiari, pur mantenendo una preziosa diversificazione che tocca anche le discipline scientifiche, sanitarie e tecniche.

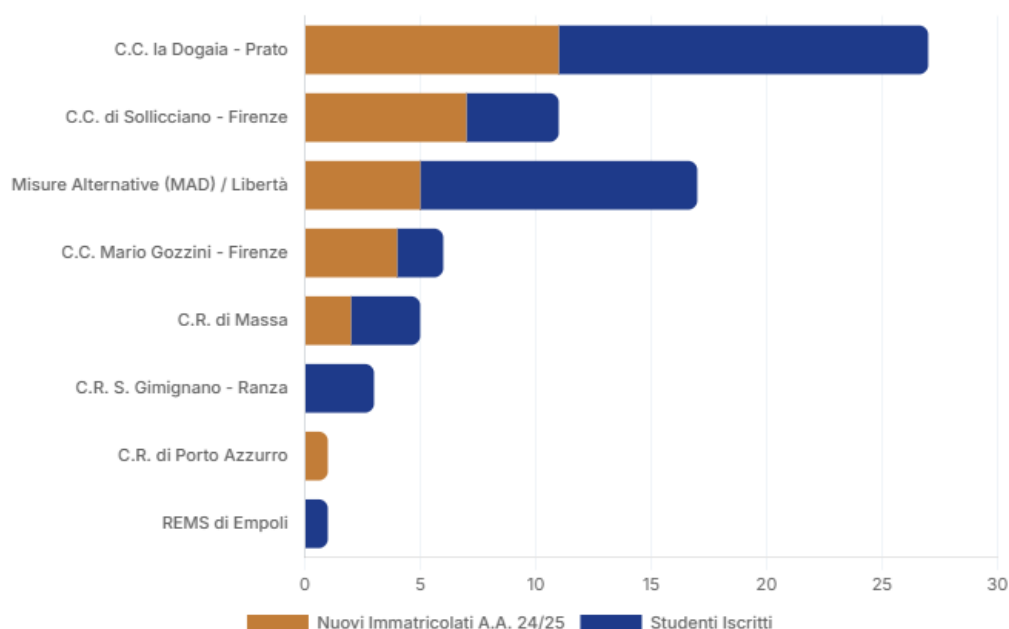
Iscritti per Scuola di Afferenza



Dal punto di vista territoriale, l'Ateneo è riuscito a estendere i propri servizi ben oltre i confini locali, raggiungendo sette diverse strutture detentive della Regione Toscana. Se la Casa Circondariale La Dogaia di Prato si conferma l'hub principale del progetto con ventisette studenti complessivi, la presenza di Unifi è forte e costante anche a Firenze, presso le Case Circondariali di Sollicciano e Mario Gozzini, e si irradia fino alle Case di Reclusione di Massa, San Gimignano e Porto Azzurro, oltre che nella REMS di Empoli.

Distribuzione per Luogo di Detenzione / MAD

Analisi Geografica e Giuridica



Stato Giuridico dei Beneficiari

Inclusione
esterna



Un dato di particolare rilievo sociale è rappresentato dai diciassette studenti che stanno proseguendo il proprio percorso in regime di Misura Alternativa alla Detenzione o in stato di libertà, a testimonianza di come l'istruzione universitaria diventi un ponte concreto verso il pieno reinserimento sociale e l'autonomia.

- In Custodia / Struttura Detentiva: 54 Studenti (76.1%)
- Misure Alternative (MAD) / Libertà: 17 Studenti (23.9%)

Nel corso del 2025 si è registrato un significativo incremento dell'attività didattica e del numero di esami sostenuti dagli studenti all'interno delle diverse strutture detentive coinvolte nel progetto. In particolare, nel 2025 sono stati effettuati complessivamente 47 esami universitari, dato che evidenzia il consolidamento del percorso formativo e il crescente coinvolgimento degli studenti detenuti.

Per rendere effettivo il diritto allo studio in contesti così complessi, l'Ateneo ha strutturato un modello integrato volto all'abbattimento delle barriere economiche, logistiche e materiali. Sul piano dell'equità finanziaria, il Manifesto degli Studi ha sancito l'esonero totale dal contributo onnicomprensivo per tutti gli studenti in stato di detenzione, mentre *Unifi Include*, in stretta collaborazione con l'Ufficio Orientamento, promuove cicli di Giornate di Orientamento all'interno degli istituti per favorire scelte e percorsi consapevoli.

Il sostegno materiale si esprime anche attraverso una gestione circolare del patrimonio librario: gli studenti accedono regolarmente al prestito bibliotecario e, qualora le



condizioni logistiche non lo consentano, l'Ateneo provvede direttamente all'acquisto dei testi d'esame. Questi volumi, una volta terminato l'utilizzo, vengono catalogati e donati stabilmente alle biblioteche interne degli spazi studio carcerari, trasformandosi in una risorsa permanente per l'intera popolazione detenuta. Accanto ai libri, l'Ateneo fornisce continuamente articoli di cancelleria e dotazioni informatiche, curando al contempo la riqualificazione stessa degli ambienti fisici. Le aule studio interne sono state infatti rinnovate e allestite con stampanti e postazioni PC fisse, restituendo piena dignità allo spazio dello studio. In questo contesto, la presenza regolare e qualificata del personale docente e tecnico-amministrativo rappresenta un valore intangibile fondamentale, un presidio che gli studenti riconoscono e apprezzano come segno tangibile di un'istituzione accademica vicina e senza barriere.

Un pilastro fondamentale del modello di welfare promosso da *Unifi Include* è il tutorato tra pari, che stimola la comunità studentesca a partecipare attivamente al supporto dei colleghi in situazioni di maggiore vulnerabilità, sviluppando una cultura improntata alla solidarietà e alla responsabilità condivisa. Gli studenti-tutor, appositamente formati, garantiscono un accompagnamento personalizzato e continuativo che si adatta alle diverse esigenze geografiche e logistiche. Per gli istituti di Prato e Firenze, i tutor effettuano visite periodiche e sessioni individuali in presenza, mentre per le sedi più distanti, come Massa e San Gimignano, il supporto alla preparazione degli esami e delle tesi di laurea avviene a distanza tramite collegamenti online. Il loro ruolo è poliedrico e cruciale: gestiscono il flusso dei materiali didattici con il Sistema Bibliotecario, mediano la comunicazione tra gli studenti detenuti e il corpo docente e collaborano stabilmente sia con i Delegati di Scuola che con i funzionari giuridico-pedagogici delle carceri, facilitando la risoluzione di criticità organizzative e aiutando gli studenti a sviluppare un metodo di studio efficace in un contesto di privazione della libertà.



L'efficacia del Polo Universitario Penitenziario è ulteriormente amplificata da partnership strategiche mirate al benessere multidimensionale della persona. Sul fronte della salute psicologica ed emotiva, la collaborazione con il Centro di Riferimento Regionale per le Criticità Relazionali dell'AOU Careggi garantisce agli studenti in stato di detenzione un servizio specialistico di ascolto e sostegno psicologico. Questo supporto risponde in modo mirato ai bisogni emotivi e relazionali individuali, offrendo una figura professionale di riferimento capace di promuovere il benessere psicologico e di accompagnare il percorso universitario all'interno di un contesto complesso. La collaborazione costituisce una risorsa di alto valore per la rete di tutela dell'Ateneo, assicurando un affiancamento integrato volto a favorire l'inclusione, la resilienza e il successo formativo.



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	60 studenti con status di studente-atleta deliberati nell'A.A. 2024/2025.
Elementi di sviluppo / criticità	Progressiva strutturazione del servizio e rafforzamento delle procedure di valutazione orientate a garantire maggiore uniformità, trasparenza e sostenibilità organizzativa.

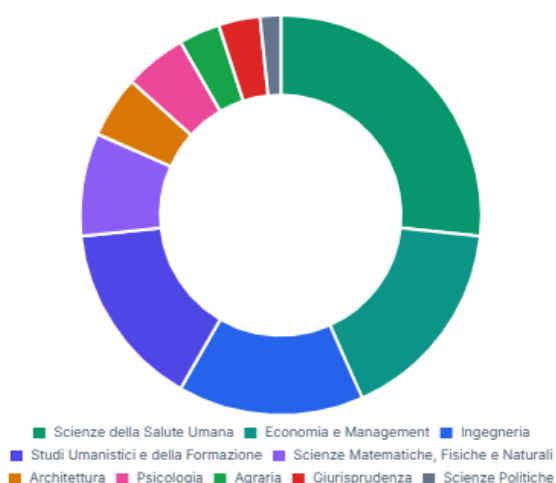
Risultati e impatto

Nel 2024/2025 sono stati 60 gli studenti e le studentesse che hanno ottenuto lo status di studente-atleta, a conferma dell'interesse e della rilevanza del programma.

Anno Accademico	Nuovi Studenti	Variazione %
A.A. 2023/2024	44	Anno Avvio
A.A. 2024/2025	60	+36.4%

La solida progressione in un solo anno accademico testimonia la crescente visibilità e attrattività del programma, che si configura come una risposta concreta al diritto allo studio e all'autorealizzazione personale.

Distribuzione per Scuola di Afferenza



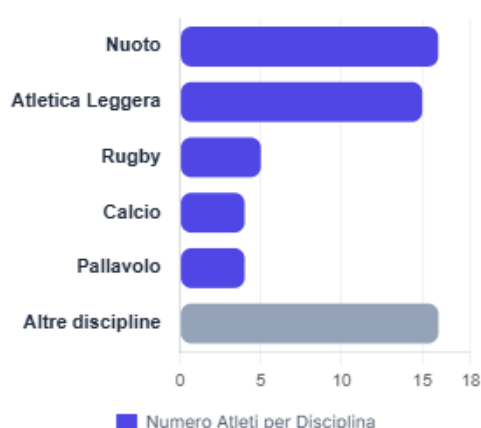
La caratterizzazione demografica dei 60 studenti-atleti evidenzia una "*biodiversità di talenti*" all'interno del nostro ecosistema universitario. Sotto il profilo accademico, la distribuzione degli studenti-atleti tra le diverse aree disciplinari dell'Ateneo evidenzia come le misure di supporto alla Doppia Carriera interessino un ampio spettro di percorsi formativi. Pur registrando il numero più elevato di studenti nella Scuola di Scienze della Salute Umana (16), il programma coinvolge in misura significativa

anche Economia (10), Ingegneria (9) e Studi Umanistici (9), confermando la trasversalità dell'iniziativa rispetto ai diversi ambiti di studio. Questa trasversalità richiede al nostro Ateneo un coordinamento logistico e una sensibilità didattica condivisa, stimolando la capacità di adattamento di ciascun corpo docente.

L'analisi delle discipline sportive evidenzia una maggiore presenza di studenti-atleti impegnati nel Nuoto (16) e nell'Atletica Leggera (15), discipline che richiedono generalmente un'intensa attività di allenamento e una gestione particolarmente accurata dei tempi di studio e pratica sportiva. Si segnala inoltre la consistenza della categoria "Altre discipline" (16 studenti), che comprende attività sportive diverse tra loro, quali Kendo, Danza, Equitazione e Ginnastica. Tale varietà conferma la capacità del programma di rispondere alle esigenze di studenti provenienti da contesti sportivi eterogenei, valorizzando percorsi e talenti differenti.

Discipline Sportive Praticate

Mappatura delle diverse discipline federali con raggruppamento delle attività minoritarie



Azioni di valorizzazione del percorso duale studente-atleta

Nel corso del 2025 è stato progettato e sviluppato un questionario dedicato agli studenti coinvolti nel percorso di carriera duale studente-atleta, con l'obiettivo di raccogliere in modo strutturato esigenze, percezioni e suggerimenti utili al miglioramento dei servizi offerti.

L'iniziativa si inserisce nel più ampio impegno dell'Ateneo verso una cultura dell'ascolto, dell'inclusione e del supporto personalizzato, riconoscendo il valore del percorso duale quale strumento di crescita sia accademica che sportiva.



La somministrazione del questionario è prevista nei primi mesi del 2026 e consentirà di acquisire elementi conoscitivi fondamentali per orientare future azioni di sviluppo, potenziare le misure di accompagnamento e rafforzare le opportunità dedicate agli studenti-atleti, in un'ottica di miglioramento continuo della qualità dei servizi e dell'esperienza universitaria complessiva.



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 2025 lo sportello ha gestito 643 studenti, con 142 kit postali compilati/consegnati, 280 richieste di anticipo appuntamenti, 379 solleciti per rilascio del permesso di soggiorno elettronico e 33 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.

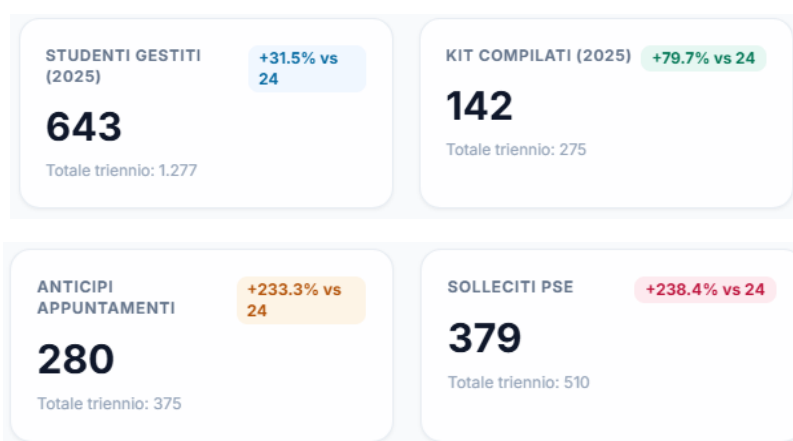


Risultati e impatto

Lo Sportello PER-Università ha avviato le proprie attività il 30 agosto 2023. I dati riportati di seguito descrivono il volume delle attività svolte nel periodo di avvio (2023), nel primo anno solare completo di operatività (2024) e nel 2025, offrendo una rappresentazione dell'evoluzione del servizio e dell'intensificazione progressiva della domanda.

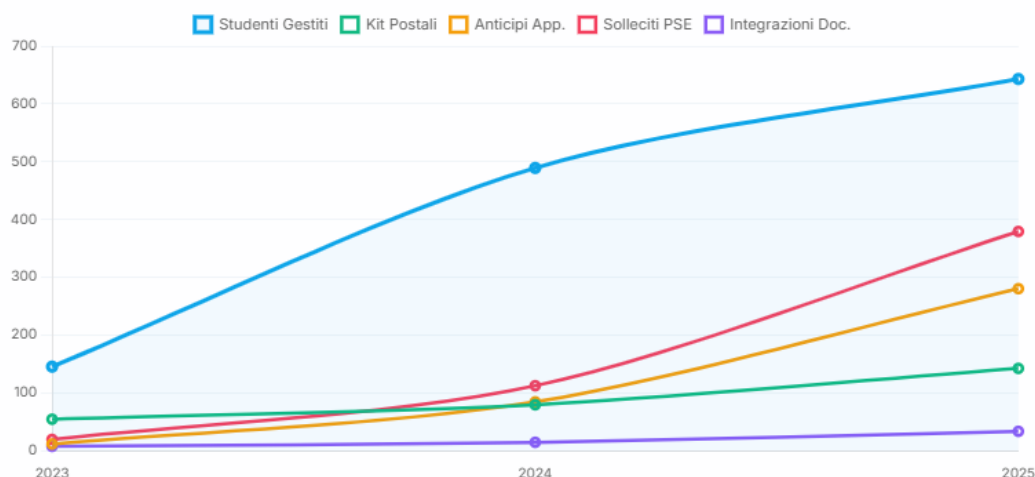
Nel periodo considerato si evidenzia infatti un incremento significativo e costante di tutte le principali tipologie di intervento, a conferma del crescente bisogno di supporto da parte della popolazione studentesca internazionale e del consolidamento del ruolo dello sportello all'interno dei processi di accompagnamento amministrativo.

Attività	2023	2024	2025
Studenti gestiti allo sportello (Novoli e Morgagni)	145	489	643
Kit postali consegnati/compilati	54	79	142
Anticipi di appuntamenti	11	84	280
Solleciti per rilascio PSE	19	112	379
Richieste di integrazione documentale	7	14	33



Evoluzione Storica delle Attività

Tutte le attività



Analisi dell'impatto e valore sociale del servizio

Al fine di misurare la qualità percepita del servizio erogato, è stata condotta un'indagine di monitoraggio sull'attività dello Sportello PER (periodo 2023-2025). È stato somministrato un questionario a un campione di circa 900 studenti che si sono avvalsi dello Sportello per il disbrigo di pratiche relative al permesso di soggiorno. Nonostante un tasso di risposta contenuto (58 risposte), l'analisi offre spunti sull'impatto del servizio:

- **Efficacia:** Il 96,5% degli utenti dichiara di aver risolto il proprio problema grazie allo staff. La competenza tecnica è valutata con una media di 9,6/10.
- **Accessibilità:** Il 43% degli utenti arriva per passaparola, indicando una forte fiducia tra gli studenti ma suggerendo la necessità di rendere più visibili i canali ufficiali di Ateneo.
- **Criticità:** Il punteggio più basso riguarda l'apertura oraria dello Sportello al pubblico (8,2/10) che segnala una domanda superiore all'attuale capacità di risposta.



Le voci degli studenti

Testimonianze raccolte attraverso il questionario di monitoraggio del servizio – anno 2025.

"The fact that there is a specific desk to get help is very useful. As an international student, laws and policies are always difficult and sometimes confusing, so it is very positive to have a place where to get help."

"I felt I was supported by people who were doing this from a long time. The response was professional and at the same time they listened to my case in depth in a friendly manner. All of this gave me confidence in my process."

"This was one of the only times doing an administrative procedure where I was understood and treated like a human. The staff was very helpful and understanding and they understood the gravity of my situation. I am very grateful to the people who work in this department as they truly understand the struggles of an international student."

"The girls working there have given me the most useful information from all the faculty members. They were almost the only ones that made me feel welcomed in Italy so far. Thanks a lot for your help and humanity always."

Accompagnare l'inclusione degli studenti internazionali oltre gli adempimenti amministrativi

L'esperienza maturata negli ultimi anni ha evidenziato come le esigenze degli studenti internazionali provenienti da Paesi Terzi vadano ben oltre la gestione delle pratiche relative al soggiorno. Accanto al supporto amministrativo, emerge infatti la necessità di un accompagnamento più ampio, finalizzato a favorire l'orientamento ai servizi universitari e territoriali, la comprensione delle procedure amministrative e l'inserimento nella comunità accademica.

In questo contesto, il supporto dei tutor ha rappresentato un importante strumento di mediazione e accompagnamento, contribuendo a facilitare l'accesso ai servizi, la comprensione degli adempimenti legati al soggiorno e l'integrazione nella vita universitaria. Particolare attenzione è stata dedicata agli studenti coinvolti in specifici programmi di accoglienza e a coloro che presentavano situazioni di maggiore fragilità sociale, economica o linguistica.



Nel corso del 2025 i tutor hanno inoltre collaborato alle attività dello Sportello Unico per Studenti Internazionali attivato presso il Campus Morgagni, affiancando il personale nelle attività di front office e orientamento. L'iniziativa ha contribuito a rafforzare il modello di presa in carico integrata degli studenti internazionali, favorendo una maggiore accessibilità ai servizi e una più efficace gestione delle procedure amministrative connesse al soggiorno.

L'esperienza conferma come il successo dei percorsi di inclusione degli studenti internazionali dipenda non soltanto dalla corretta gestione delle pratiche amministrative, ma anche dalla capacità dell'Ateneo di costruire reti di supporto e punti di riferimento in grado di accompagnare gli studenti nelle diverse fasi del loro percorso universitario.

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 2024/2025 sono state attivate 18 nuove carriere alias. Nello stesso periodo si sono registrate 8 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.



Risultati e impatto

Il numero di attivazioni registrato negli ultimi anni evidenzia il progressivo consolidamento del servizio all'interno dell'Ateneo. Dopo una prima fase di introduzione e sperimentazione, la Carriera Alias si è affermata come uno strumento stabile di tutela e riconoscimento delle identità di genere, garantendo alle persone che intraprendono un percorso di affermazione di genere la possibilità di vivere il contesto universitario in modo più sereno e coerente con la propria identità.

La sostanziale stabilità delle attivazioni registrate negli ultimi due anni suggerisce come il servizio sia ormai riconosciuto e accessibile all'interno della comunità universitaria, rappresentando una risposta concreta a bisogni specifici che, pur riguardando una quota limitata della popolazione studentesca, hanno un impatto significativo sul benessere individuale e sulla qualità dell'esperienza universitaria.

Attività	2021	2022	2023	2024	2025
Attivazioni di carriera alias	4	12	19	20	20
Rinunce alla carriera alias	–	–	1	1	1
Chiusure per cambio anagrafico	–	–	5	7	6

75

Attivazioni totali

Carriere alias attivate nel periodo 2021–2025

3

Rinunce totali

Rinunce registrate nel periodo 2023–2025

18

Chiusure anagrafiche

Chiusure per cambio anagrafico nel periodo
2023–2025

*I dati riportati in tabella sono espressi per anno solare.

Particolarmente significativo risulta il numero di chiusure della Carriera Alias conseguenti all'avvenuta rettifica anagrafica. Nel triennio 2023-2025 si registrano complessivamente 18 casi di conclusione del percorso alias a seguito dell'aggiornamento dei dati anagrafici ufficiali.



Si tratta di un dato particolarmente rilevante poiché testimonia l'esito positivo dei percorsi di affermazione di genere intrapresi da studentesse e studenti dell'Ateneo e formalizzati attraverso i provvedimenti dell'autorità giudiziaria. La conclusione della Carriera Alias coincide infatti con il riconoscimento della nuova identità anagrafica e con il superamento della necessità di ricorrere a strumenti transitori di tutela all'interno della vita universitaria.

Il dato conferma come la Carriera Alias rappresenti non soltanto una misura amministrativa di semplificazione, ma un vero e proprio strumento di accompagnamento e tutela durante una fase particolarmente delicata del percorso personale. La possibilità di essere riconosciuti nel contesto universitario attraverso il nome di elezione contribuisce infatti a promuovere il benessere della persona, a ridurre situazioni di disagio e a favorire una piena partecipazione alla vita accademica nel periodo che precede il completamento dell'iter di rettifica anagrafica.

Altrettanto significativo è il numero estremamente contenuto di rinunce registrate nel periodo di osservazione. A fronte di 75 attivazioni complessive tra il 2021 e il 2025, le rinunce risultano pari a sole 3 unità, corrispondenti a circa il 4% dei percorsi avviati. Questo dato evidenzia la capacità del servizio di rispondere in modo adeguato alle esigenze delle persone che vi accedono e conferma come la Carriera Alias rappresenti uno strumento riconosciuto, efficace e coerente con i bisogni degli studenti e delle studentesse che intraprendono percorsi di affermazione di genere.

Permangono tuttavia alcuni elementi di criticità derivanti dal quadro normativo vigente. In particolare, nelle procedure che producono effetti giuridici esterni all'Ateneo, come il conseguimento del titolo di studio, permane l'obbligo di utilizzare i dati anagrafici ufficiali. Questa situazione può generare disagio nelle persone che non hanno ancora completato il percorso di rettifica anagrafica.

Accanto agli aspetti normativi, permane una criticità di natura organizzativa e tecnologica legata alla piena integrazione della Carriera Alias nei diversi applicativi e sistemi informativi utilizzati dall'Ateneo. Sebbene il servizio sia ormai consolidato e ampiamente



integrato nei principali processi amministrativi e didattici, persistono alcune situazioni in cui l'allineamento tra i diversi sistemi non è ancora completo, rendendo necessari interventi manuali o verifiche aggiuntive da parte degli uffici.

La crescente digitalizzazione dei servizi universitari rende pertanto strategico il proseguimento delle attività di integrazione e aggiornamento degli applicativi, con l'obiettivo di garantire una gestione sempre più uniforme della Carriera Alias lungo l'intero percorso universitario, riducendo il rischio di disallineamenti e assicurando una maggiore tutela della riservatezza e dell'identità delle persone interessate.

In tale contesto l'Ateneo prosegue sia le attività di sensibilizzazione rivolte alle strutture coinvolte sia gli interventi di miglioramento dei sistemi informativi, promuovendo soluzioni organizzative e tecnologiche orientate al rispetto della persona e alla piena inclusione della comunità universitaria.

Una visione d'insieme

L'analisi delle attività svolte nel corso dell'anno accademico 2024/2025 evidenzia il progressivo consolidamento di Unifi Include come sistema integrato di servizi e politiche dedicate all'inclusione, al benessere e al diritto allo studio. I dati raccolti confermano una crescita diffusa della domanda di supporto e, al tempo stesso, una crescente complessità dei bisogni espressi dalla popolazione studentesca.

Servizio	Indicatore	2022/2023	2023/2024	2024/2025	Valore sociale generato
Supporto studenti con disabilità e DSA	Studenti totali in carico al servizio di cui:	230	594	856	Rimozione delle barriere, successo formativo, equità nell'accesso
	<i>Studenti con DSA</i>	156	415	580	
	<i>Studenti con disabilità</i>	74	179	201	
	<i>Studenti con BES</i>	*	*	75	
Polo Universitario Penitenziario	Studenti iscritti	55	66	71	Inclusione educativa, funzione rieducativa, reinserimento sociale
Carriera Duale studente-atleta	Studenti idonei alla carriera duale studente-atleta	*	44	60	Benessere psicofisico, prevenzione dell'abbandono
Carriera Alias	Attivazioni	14	18	18	Dignità, riconoscimento dell'identità, contrasto alle discriminazioni
	Chiusure per cambio anagrafico	3	5	8	
	Rinuncia	1	2	0	
Servizio	Indicatore	2023	2024	2025	Valore sociale generato
Sportello PER-Università	Studenti gestiti	145	489	643	Accesso ai diritti, integrazione, riduzione delle disuguaglianze
	Solleciti PSE	19	112	379	



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.

L'incremento registrato nei principali ambiti di intervento testimonia come i servizi di *Unifi Include* rappresentino un punto di riferimento sempre più riconosciuto all'interno dell'Ateneo. La crescita degli studenti con disabilità, DSA e BES presi in carico, l'aumento delle richieste rivolte allo Sportello PER, il consolidamento dei percorsi dedicati agli studenti-atleti e la continuità dei servizi di Carriera Alias e del Polo Universitario Penitenziario confermano la capacità dell'Ateneo di intercettare esigenze differenti e di offrire risposte articolate e personalizzate.

Accanto all'aumento dei volumi emerge tuttavia un elemento altrettanto significativo: la crescente complessità delle situazioni affrontate. I servizi sono chiamati a confrontarsi con bisogni sempre più diversificati, che richiedono competenze specialistiche, interventi multidimensionali e una forte capacità di coordinamento tra strutture universitarie, servizi territoriali e soggetti esterni. In questo contesto, l'inclusione si configura come capacità dell'istituzione di adattarsi alla pluralità delle esperienze e dei percorsi individuali.

La crescente articolazione delle attività svolte da *Unifi Include* trova espressione anche nella capacità di supportare iniziative straordinarie rivolte a studenti provenienti da contesti di particolare vulnerabilità, contribuendo all'attuazione di programmi nazionali e internazionali di accoglienza e sostegno al diritto allo studio. Tra queste, nel corso del 2025, rientra la partecipazione dell'Ateneo al progetto Italian Universities for Palestinian Students (IUPALS).

Focus – Italian Universities for Palestinian Students (IUPALS)

Un percorso di accoglienza e inclusione per studentesse provenienti da territori interessati dal conflitto

Nel corso del 2025 l'Università degli Studi di Firenze ha partecipato al progetto Italian Universities for Palestinian Students (IUPALS), iniziativa promossa dal sistema universitario italiano per favorire l'accesso all'istruzione universitaria di studenti e studentesse palestinesi provenienti da territori interessati da situazioni di conflitto e instabilità.

UNIFI Include ha curato direttamente la pubblicazione del bando di Ateneo, la gestione della procedura di selezione e le successive attività di accoglienza. Nell'ambito del programma sono state accolte tre studentesse, arrivate a Firenze nel mese di ottobre, accompagnate passo dopo passo nei principali processi amministrativi e nelle prime fasi di inserimento nel contesto universitario e territoriale.

L'attività ha riguardato il supporto nelle procedure di immatricolazione, nell'orientamento ai servizi dell'Ateneo, negli adempimenti connessi al soggiorno e nella costruzione delle condizioni necessarie per l'avvio del percorso accademico. L'accompagnamento personalizzato ha consentito di offrire un punto di riferimento stabile in una fase particolarmente delicata, caratterizzata da bisogni amministrativi, logistici, relazionali e di integrazione.

L'esperienza IUPALS ha rappresentato un esempio concreto della capacità di UNIFI Include di mettere a disposizione competenze maturate nell'ambito dell'inclusione, dell'accoglienza e della presa in carico di studenti in situazioni di particolare vulnerabilità, rafforzando il ruolo dell'Università di Firenze nella promozione del diritto allo studio, della cooperazione internazionale e della solidarietà accademica.

Uno degli aspetti più rilevanti emersi nel corso del 2025 riguarda il consolidamento di un modello di presa in carico integrata. Le attività descritte nel Rapporto evidenziano come il supporto agli studenti non si esaurisca nella gestione di singole pratiche o nell'erogazione di servizi specialistici, ma si sviluppi attraverso percorsi di accompagnamento che coinvolgono personale tecnico-amministrativo, docenti, tutor, professionisti, istituzioni pubbliche ed enti del territorio. Tale approccio contribuisce a costruire una rete di sostegno capace di accompagnare gli studenti lungo l'intero percorso universitario.

Particolarmente significativa è stata inoltre l'evoluzione delle attività di monitoraggio e valutazione. Le indagini di customer satisfaction realizzate nel corso dell'anno hanno consentito di raccogliere per la prima volta dati strutturati sulla qualità percepita dei servizi, offrendo indicazioni utili per comprendere punti di forza, criticità e priorità di



sviluppo. L'ascolto degli utenti si conferma così uno strumento essenziale non soltanto per valutare le attività svolte, ma anche per orientare le future scelte organizzative.

Nel loro insieme, le evidenze raccolte 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

Le attività realizzate nel corso del 2024/2025 e le evidenze emerse dall'analisi dei dati e dei feedback raccolti consentono di individuare alcune direttrici strategiche che orienteranno lo sviluppo delle politiche di *Unifi Include* nei prossimi anni.

Una prima area di intervento riguarda il rafforzamento della digitalizzazione e dell'integrazione dei processi. La crescente complessità delle attività e l'ampliamento della platea degli utenti rendono necessario investire in strumenti informatici capaci di migliorare la comunicazione tra studenti, docenti e uffici, semplificare le procedure e garantire una gestione sempre più efficace, uniforme e rispettosa della privacy. In questa prospettiva si collocano le attività di sviluppo delle piattaforme dedicate alla gestione delle misure compensative e i percorsi di integrazione degli applicativi collegati alla Carriera Alias.

Una seconda direttrice riguarda il rafforzamento delle competenze inclusive della comunità universitaria. L'esperienza maturata negli ultimi anni ha evidenziato come la qualità dei percorsi di inclusione dipenda non soltanto dall'esistenza di servizi specialistici, ma anche dalla capacità dell'intera organizzazione di riconoscere e accogliere la diversità dei bisogni. Per questo motivo proseguiranno le attività di formazione e sensibilizzazione rivolte a docenti, tutor e personale tecnico-amministrativo, favorendo la diffusione di competenze e strumenti utili alla gestione delle situazioni di fragilità e complessità.

Particolare attenzione sarà inoltre dedicata alla personalizzazione degli interventi e all'ampliamento delle misure di supporto rivolte ai diversi profili di studenti. L'inclusione dei BES, il crescente rilievo dei temi legati alla neurodiversità, l'evoluzione delle esigenze della popolazione studentesca internazionale e il consolidamento dei percorsi dual career richiedono infatti modelli di intervento sempre più flessibili e capaci di adattarsi a bisogni differenziati.

Una quarta direttrice strategica riguarda il rafforzamento delle attività di monitoraggio e valutazione. Le esperienze avviate nel 2025 hanno evidenziato il valore degli strumenti di



ascolto e delle indagini di customer satisfaction come supporto ai processi decisionali. Nei prossimi anni *Unifi Include* intende consolidare tali strumenti e sviluppare ulteriori modalità di analisi che consentano di misurare non soltanto i volumi di attività erogati, ma anche gli effetti prodotti sui percorsi universitari degli studenti, in termini di partecipazione, permanenza negli studi, benessere e successo formativo.

Le prospettive delineate confermano la volontà dell'Università degli Studi di Firenze di proseguire nel rafforzamento delle proprie politiche di inclusione, promuovendo un modello sempre più orientato alla qualità, all'innovazione e alla centralità della persona. In questo percorso, *Unifi Include* continuerà a rappresentare uno strumento strategico per l'attuazione del diritto allo studio e per la costruzione di una comunità universitaria aperta, equa e capace di valorizzare le differenze come risorsa per la crescita collettiva.

