



Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario



REGIONE DEL VENETO

GIORNATA DELLA TRASPARENZA

IL DIRITTO ALLO STUDIO: SERVIZI E INIZIATIVE PERCORSO DI CONFRONTO E SCAMBIO

LA VALUTAZIONE DELL'UTENTE E IL PROCESSO DI MIGLIORAMENTO

Conclusioni

Il 4 dicembre 2018 alle ore 11:00 l'Amministrazione dell'ESU ha incontrato una rappresentanza degli studenti.

Il Direttore dell'Ente ha aperto l'incontro illustrando una panoramica della normativa in materia di trasparenza. A partire dalla L. 190/2012, D.lgs. 33/2013, e Regolamento Europeo GDPR 679/2016.

A seguire alcuni referenti dei servizi hanno presentato le rilevazioni effettuate e quelle in programma rispetto alla misurazione del gradimento dei servizi offerti dall'ESU, al processo di miglioramento degli stessi e ad acquisire conseguentemente la valutazione degli studenti (principali stakeholder).

Al termine della presentazione, tramite alcuni dati rilevati e interessanti, viene aperto il dibattito con l'utenza presente.

Dagli interventi degli studenti (referenti delle diverse residenze) è emerso quanto segue:

I servizi offerti da ESU sono visibili attraverso la consultazione del sito dell'Azienda, gli studenti chiedono maggiori foto e dettagli, Esu informa che a breve verrà aggiornato il sito con una struttura che permetterà, tra le altre nuove funzioni, di migliorare le pagine di presentazione dei servizi appunto.

Viene evidenziato come la vita nelle residenze è seguita dall'Ufficio Benefici che interviene per rimuovere anche i problemi di convivenza, che si presentano. Tutelando l'interesse delle persone coinvolte. Vengono illustrate alcune situazioni da affrontare per migliorare la convivenza, soprattutto laddove è presente una cucina negli spazi comuni. Gli studenti evidenziano come stiano crescendo i momenti di condivisione e di convivenza negli spazi comuni e il beneficio che porta all'esperienza formativa degli utenti. Nella residenza di *Abazia* ci sono persone nuove e si è creato un piacevole ambiente familiare grazie anche all'utilizzo della cucina in comune che aiuta i momenti di condivisione. E' fondamentale incentivare questo aspetto socializzante ed evitare che gli studenti si orientino nella scelta di una stanza che preveda la cucina al suo interno.

Nella residenza dei *Ragusei* si cerca di creare gruppo e in quella di *S. Tomà* è presente uno spazio ristoro dove si è formato un punto famiglia aggregante.

Al contrario, nella residenza dei *Crociferi* la cucina in comune non ha dato gli stessi risultati e i momenti di gruppo si creano più che altro all'esterno della struttura dove gli studenti si ritrovano per fumare.

Determinanti sono la figura della guardarobiera e del collaboratore, nonché la presenza della portineria nella residenza dello *Junghans* quali punti aggreganti, di riferimento.

Vengono illustrate alcuni eventi che alimentano lo spirito di aggregazione, come la festa di Halloween, o il dover collaborare per uno stato di emergenza come l'episodio dell'alta marea, verificato a fine ottobre. Gli studenti si sono trovati in una situazione di dover adottare delle strategie per alleggerire la situazione difficile e aiutarsi in gruppo (attraverso anche momenti di canto e musica condivisi).

Emerge la richiesta da parte degli studenti di poter acquisire maggiore formazione in materia di sicurezza anche a fronte di episodi pregressi di comportamenti imprudenti nelle strutture.

L'Amministrazione precisa che vige un Regolamento della sicurezza, che viene pubblicato nel sito e rientra tra gli allegati al Bando di concorso per il servizio alloggio. Esu illustra che in tale regolamento vengono spiegate le tipologie degli estintori. L'utenza presente viene informata che prossimamente verrà organizzato un Corso antincendio online al fine di sensibilizzare maggiormente l'utenza sul tema e agevolare la partecipazione

Viene richiesto che il Regolamento di accesso alle residenze venga affisso presso ogni struttura, perché visionarlo dal sito non è così agevole.

La riunione viene chiusa alle ore 13:00, dopo aver verificato che gli studenti presenti non avessero ulteriori domande o richieste da presentare all'Azienda.

Vengono congedati i presenti con l'impegno di istituire degli incontri calendarizzati per mantenere vivo ed efficace lo scambio di informazioni e idee, per collaborare al meglio e con il fine di migliorare la qualità dei servizi e confrontarsi sulle esigenze degli studenti.