

DELIBERA N. 26 DEL 30/04/2020

OGGETTO: *Approvazione questionario per customer satisfaction.*

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE  
nella riunione del 30 aprile 2020

- VISTA la Costituzione della Repubblica Italiana;
- VISTO lo Statuto della Regione Siciliana;
- VISTA la Legge 7 agosto 1990, n. 241, e smi;
- VISTO il Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e smi;
- VISTO il Decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18;
- VISTA la Legge regionale 15 maggio 2000, n. 10, e smi;
- VISTA la Legge regionale 25 novembre 2002, n. 20, e smi;
- VISTA la Legge regionale 8 febbraio 2007, n. 2, e in particolare l'art. 44 concernente l'attivazione dell'Ente regionale per il diritto allo studio universitario (ERSU) di Enna;
- VISTA la Legge regionale 21 maggio 2019, n. 7;
- VISTO il Contratto Collettivo Regionale di Lavoro vigente per l'area della dirigenza;
- VISTO il Decreto dell'Assessore regionale dell'Istruzione e della Formazione professionale n. 7214 del 04/12/2019 con cui è stato nominato il Presidente e istituito il Consiglio di Amministrazione (C.d.A.) dell'ERSU a norma degli artt. 9 e 10 della L.R. n. 20/2002;
- VISTA la Deliberazione commissariale 15 maggio 2019, n. 30, con la quale è stato conferito al dott. Antonio Viavattene l'incarico di Direttore facente funzioni (F.F.) dell'ERSU di Enna;
- VISTA la Deliberazione commissariale 6 novembre 2019, n. 46, con la quale è stato adottato il Regolamento di organizzazione dell'ERSU di Enna;
- VISTA la Deliberazione del C.d.A. dell'ERSU 11 febbraio 2020, n. 7, con cui è stato istituito presso l'ERSU di Enna il servizio di *customer satisfaction*;
- VISTA la Deliberazione del C.d.A. dell'ERSU 2 aprile 2020, n. 10, con cui è stato approvato e adottato il Regolamento per lo svolgimento delle sedute collegiali in modalità telematica;
- VISTA la Deliberazione del C.d.A. dell'ERSU 2 aprile 2020, n. 11, con cui è stato ratificato il Decreto del Presidente dell'ERSU di Enna 19 marzo 2020, n. 4, recante "*Prevenzione e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 nell'ambito dell'ERSU di Enna – Misure straordinarie in materia di lavoro agile ex art. 87 del DECRETO-LEGGE 17 marzo 2020, n. 18*";
- VISTA la proposta prot. n. 949 del 29/04/2020 con la quale sono stati trasmessi lo schema di questionario per *customer satisfaction* e lo schema di deliberazione all'organo competente per l'adozione del provvedimento finale in aderenza con le risultanze dell'istruttoria;
- CONSIDERATO che è possibile orientare il questionario predisposto dal Consiglio di Amministrazione agli studenti ospiti della residenza DOMUS KORE e quello inoltrato con nota la predetta nota prot. n. 949/2020 alla generalità degli studenti, previo accordo con l'Università degli Studi di Enna "Kore";

CONSIDERATO che è necessario approvare sia il questionario per *customer satisfaction* predisposto dal Consiglio di Amministrazione, indicato come “Allegato A”, da inviare agli studenti ospiti della residenza DOMUS KORE sia quello predisposto dagli uffici e inoltrato con nota prot. n. 949 del 29/04/2020, indicato come “Allegato B”, da mettere a disposizione della generalità degli studenti, previo accordo con l’Università degli Studi di Enna “Kore”;

ai sensi delle vigenti disposizioni e in conformità alle premesse,

### DELIBERA

Art. 1) È approvato il questionario per *customer satisfaction*, indicato come “Allegato A”, che è parte integrante della presente Deliberazione.

Art. 2) È approvato il questionario per *customer satisfaction*, indicato come “Allegato B”, che è parte integrante della presente Deliberazione.

Art. 3) Il questionario per *customer satisfaction* indicato come “Allegato A” della presente Deliberazione sarà inviato agli studenti ospiti della residenza DOMUS KORE.

Art. 4) Il questionario per *customer satisfaction* indicato come “Allegato B” della presente Deliberazione sarà messo a disposizione della generalità degli studenti, previo accordo con l’Università degli Studi di Enna “Kore”.

La presente deliberazione sarà pubblicata sul sito istituzionale dell’ERSU ai sensi dell’art. 68 della L.R. n. 21 del 12/08/2014, come modificato dal comma 6 dell’art. 98 della L.R. n. 9 del 07/05/2015, e sarà pubblicato nella Sezione “Amministrazione Trasparente”, sotto-sezione di primo livello “Provvedimenti”, sotto-sezione di secondo livello “Provvedimenti organi indirizzo-politico”.

Il Presidente  
Dott. Livio Davide Cardaci  
**FIRMATO**

Si prende atto e si provvede all'esecuzione  
Il Direttore F.F.  
Antonio Viavattene

Firmato digitalmente da: ANTONIO VIAVATTENE  
Ruolo: DIRIGENTE  
Organizzazione: REGIONE SICILIANA  
Limite d'uso: Explicit Text: L'uso dei certificati emessi da Actalis S.p.A. (REA n.1 669411, Trib. Milano) e' soggetto alle condizioni precisate nel Manuale Operativo.  
Data: 07/05/2020 19:58:30

**ALLEGATO A**

# SERVIZI ERSU ENNA - customer satisfaction

SCOPO - Misurare il livello della Qualità dei servizi offerti dall' E.R.S.U di Enna . Le risposte aiuteranno la Governance ed il personale dipendente al miglioramento del livello di servizio offerto.

Il questionario sarà anonimo e verrà utilizzato soltanto ai fini di analisi dati e miglioramento dei servizi.

**\*Campo obbligatorio**

## Domande del quiz

LE DOMANDE SONO A RISPOSTA MULTIPLA ED ALCUNE A RISPOSTA LIBERA

DA QUANTO TEMPO SEI UN RESIDENTE DELLA STRUTTURA? \*

1 punto

- meno di 1 anni
- meno di 2 anni
- più di 2 anni

COME VALUTI LA COMPETENZA DEL PERSONALE DIPENDENTE? \*

1 punto

- sufficiente
- buono
- Molto buono
- insufficiente



COME VALUTI I SERVIZI AMMINISTRATIVI? \*

1 punto

- insufficiente
- Molto buono
- sufficiente
- buono

COME VALUTI LA DISPONIBILITA' E TEMPISTICA CON CUI OPERA IL PERSONALE DIPENDENTE? \*

1 punto

- insufficiente
- Molto buono
- sufficiente
- buono

COME VALUTI LA QUALITA' DELL'ALLOGGIO? \*

1 punto

- Molto buono
- buono
- sufficiente
- insufficiente

COME VALUTI LA QUALITA' DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE? \*

1 punto

- Molto buono
- insufficiente
- sufficiente
- buono



COME VALUTI I SERVIZI DEGLI SPAZI COMUNI E RICREATIVI? \*

1 punto

- sufficiente
- buono
- insufficiente
- Molto buono

COME VALUTI I SERVIZI DI PULIZIA? \*

1 punto

- sufficiente
- buono
- insufficiente
- Molto buono

COME VALUTI I SERVIZI DI PORTINERIA? \*

1 punto

- insufficiente
- Molto buono
- buono
- sufficiente

COME VALUTI I SERVIZI DI TRASPORTO OFFERTI? \*

1 punto

- buono
- Molto buono
- insufficiente
- sufficiente



RITIENI OPPORTUNO RIATTIVARE IL SERVIZIO ERSUBUS? \*

1 punto

SI

NO

SECONDO TE, QUALI SERVIZI POSSONO ESSERE MIGLIORATI O AGGIUNTI ? \*

La tua risposta

INSERISCI PROPOSTE DI SERVIZI CHE RITIENI UTILI \*

La tua risposta

Opzione 1

Invia

Non inviare mai le password tramite Moduli Google.

Questo modulo è stato creato all'interno di Università degli Studi di Enna Kore. [Segnala una violazione](#)

Google Moduli

Il Presidente  
Dott. Livio Cardaci  
**FIRMATO**



### 1. INFORMAZIONI GENERALI

- 1.1. Studente iscritto all'Università degli Studi di Enna "Kore"
  - Primo Anno
  - Anni successivi
  - Dottorato di ricerca
  - Master
  - Tirocini formativi
- 1.2. Tipologia Studente
  - In sede
  - Fuori sede
  - Pendolare
- 1.3. Quale è stato il principale mezzo attraverso cui sei venuto a conoscenza dell'ERSU di Enna?
  - Familiari/Amici
  - Sito web
  - Guide all'orientamento
  - Giornate di orientamento presso gli istituti superiori
  - Presentazioni svolte dall'ateneo (open day ...)
  - Social media (Facebook , Twitter)
  - Altro \_\_\_\_\_
- 1.4. Conosci le iniziative avviate dall'ERSU di Enna per il diritto allo studio?
  - Sì, conosco tutti i servizi in modo completo
  - Sì, ma non approfonditamente
  - Conosco solamente alcuni servizi, ma questi in modo completo
  - NO

### 2. COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

- 2.1. Quale canale preferisci utilizzare per informarti sulle iniziative avviate dall'Ente?
  - Sito Istituzione
  - Contatto telefonico
  - Contatto diretto presso gli uffici dell'Ente
  - Altro \_\_\_\_\_
- 2.2. Con quale frequenza consulti il sito istituzionale dell'Ente?
  - Tutti i giorni
  - Uno o più volte a settimana
  - Uno o più volte al mese
  - All'occorrenza
  - Sporadicamente
- 2.3. Sul sito riesci a trovare con facilità le informazioni di cui hai bisogno?
  - *Attribuisci un punteggio da 1 a 6 ( 1=no, per niente>>>6= sì, molto)*
- 2.4. Le informazioni sono complete?
  - *Punteggio da 1 a 6 ( 1=no, per niente>>> 6=sì, molto)*
- 2.5. Le informazioni sono aggiornate?
  - *Attribuisci punteggio da 1 a 6*
- 2.6. Trovi gradevole la grafica del sito?
  - *Attribuisci punteggio da 1 a 6*

- 2.7. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritieni che l'utilizzo del sito sia complessivamente soddisfacente?
- *Attribuisci punteggio da 1 a 6*
- 2.8. Hai suggerimenti per il miglioramento della qualità del sito?
- Domanda aperta

### **3. AMMINISTRAZIONE**

- 3.3. Quale strumento utilizzi abitualmente per contattare il personale dell'Amministrazione?
- e-mail/pec
  - telefono
  - posta
  - accesso di persona
- 3.4. Come valuti il personale dell'Ente in termini di:
- Disponibilità (Punteggio da 1 a 6; 1=scarsa>>>6= ottima)
  - Cortesia (Punteggio da 1 a 6)
  - Competenza e risoluzione delle problematiche esposte (Punteggio da 1 a 6)
- 3.6. Nel complesso sei soddisfatto del servizio offerto dal personale dipendente?
- *Attribuisci punteggio da 1 a 6 (1=per niente>>>6=moltissimo)*
- 3.7. Come valuti l'attività amministrativa dell'Ente in termini di:
- Tempestività nell'esame delle istanze (Punteggio da 1 a 6)
  - Trasparenza sull'iter delle procedure avviate (Punteggio da 1 a 6)
  - Tempi medi di conclusione e adozioni dei provvedimenti (Punteggio da 1 a 6)

### **4. SERVIZI**

- 4.1. Quali sono i benefici/servizi che hai richiesto all'ERSU?
- Borsa di studio
  - Servizi abitativi
  - Servizio mensa
  - Servizio trasporti
  - Servizi culturali
  - Altro \_\_\_\_\_
  - Nessuno
- (indica il motivo per cui non hai mai richiesto servizi \_\_\_\_\_)
- 4.2. Come valuti la piattaforma informatica dedicata alla procedura di richiesta della borsa di studio:
- *Attribuisci punteggio da 1 a 6 (1=di difficile comprensione>>> 6=molto semplice e intuitiva)*
- 4.3. Nelle fasi di compilazione della domanda hai avuto necessità del supporto del personale dell'Ente?
- Sì, spesso
  - Sì, a volte
  - No, mai
  - Se hai risposto sì indica per quali motivi \_\_\_\_\_
- 4.4. Hai suggerimenti in merito allo snellimento e/o miglioramento delle procedure per la richiesta dei benefici/servizi
- Domanda aperta



- 4.5. In merito al Concorso “Borse di studio e altri benefici” come valuti il bando in base alle tue esigenze di studente e ai tuoi obiettivi formativi?
- *Attribuisci un punteggio da 1 a 6 ( 1=per nulla soddisfacente>>>6=molto soddisfacente)*
- 4.6. Come valuti la comprensibilità del bando
- *Attribuisci un punteggio da 1 a 6 ( 1=poco comprensibile>>>6=molto comprensibile)*
- 4.7. Come valuti l’importo della borsa di studio con riferimento alle fasce di reddito e alle diverse tipologie di studenti (in sede, pendolare, fuori sede)
- *Attribuisci un punteggio da 1 a 6 per ciascuna tipologia*
- 4.8. Come valuti i servizi aggiuntivi all’interno della borsa di studio
- Posto Letto ( punteggio da 1 a 6)
  - Servizio mensa (punteggio da 1 a 6)
- 4.9. Con riferimento al servizio abitativo come valuti la struttura residenziale?  
(Attribuisci un punteggio da 1 a 6 per ciascun parametro, 1= scarso>> 6=ottimo)
- In riferimento alle modalità di assegnazione dei posti letti
  - In riferimento all’organizzazione e all’arredamento delle camere
  - In riferimento alla disponibilità e organizzazione degli spazi comuni
  - In riferimento alle condizioni di igiene e sicurezza ambientale
  - In riferimento ai servizi offerti (connettività, postazioni informatiche, sistemi audiovisivi, ....)
  - In riferimento ai sistemi di mobilità e di collegamento con le strutture universitarie
  - Suggerimenti \_\_\_\_\_
- 4.10. Con riferimento al servizio di ristorazione (Attribuisci un punteggio da 1 a 6 per ciascun parametro, 1= scarso>>> =6 ottimo):
- Come valuti il sistema di richiesta del servizio?
  - Come valuti il sistema di accesso al servizio?
- 4.11. Con quale frequenza fruisci del servizio di ristorazione?
- Giornaliera
  - Settimanale
  - Mensile
  - Altro \_\_\_\_\_
- 4.12. Come valuti l’organizzazione dei servizi di ristorazione?  
(Attribuisci un punteggio da 1 a 6 per ciascun parametro, 1=scarso>>> 6= ottimo):
- in termini di numero e localizzazione dei punti di ristoro disponibili
  - in termini di posti a sedere
  - in termini di orario e giorni di fruizione
  - in termini di tipologia di pasti disponibili
  - in termini di tariffe
  - Suggerimenti \_\_\_\_\_
- 4.13. Con riferimento al servizio trasporti urbano (Attribuisci un punteggio da 1 a 6 per ciascun parametro, 1= scarso>>> =6 ottimo):
- Come valuti il sistema di accesso al servizio?
  - Come valuti le soluzioni di abbonamento offerte e i costi?
  - Suggerimenti \_\_\_\_\_
- 4.14. Con riferimento al servizio trasporti extraurbano (Attribuisci un punteggio da 1 a 6 per ciascun parametro, 1= scarso>>> =6 ottimo):
- Come valuti il sistema di accesso al servizio?
  - Come valuti le soluzioni di abbonamento offerte e il contributo dell’ERSU?

- Suggestimenti \_\_\_\_\_
- 4.15. Con riferimento ai servizi culturali come valuti in base alle tue esigenze e ai tuoi obiettivi formativi la possibilità di fruire di servizi culturali?
  - *Attribuisci un punteggio da 1 a 6 ( 1=ininfluente>>>6= molto importante)*
- 4.16. Durante il tuo percorso universitario hai fruito di servizi culturali o eventi culturali organizzati dell'Ente
  - Domanda aperta
- 4.17. Come valuti i servizi culturali organizzati dall'ente
  - Punteggio da 1 a 6
- 4.18. Quali servizi culturali reputi di particolare interesse
  - Domanda aperta
  - Suggestimenti \_\_\_\_\_

Il Presidente  
Dott. Livio Cardaci  
**FIRMATO**