



VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 1 DEL 09.06.05

Oggetto del riesame: Sistema di Gestione per la Qualità impostato

Persone coinvolte:

- Prof. A. Corpaci
- Prof. M. Carli
- Sig.ra A. Danielli
- Dott.ssa A. Albanese
- Prof.ssa V. Barsotti
- Prof. V. Durante
- Prof.ssa P. Lucarelli
- Prof. O. Roselli
- Sig.ra M. Santioli
- Dott.ssa E. Catani

firma

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Scopo: Eseguire il Riesame da parte della Direzione conforme alle indicazioni della norma di riferimento.

Metodologia:

Il riscontro è stato effettuato in modo: documentale operativo

Attività riesaminate:

Tutte le attività di cui si sono potuti raccogliere degli indici valutando:

- ♣ i risultati emersi dagli audit interni (8.2.2)
- ♣ le prestazioni dei processi (8.2.3)
- ♣ i difetti (difformità di gestione) e le irregolarità (difformità operativa) e il loro andamento (8.3)
- ♣ le azioni correttive (8.5.2)
- ♣ la formazione/sensibilizzazione delle risorse umane (6.2.2)
- ♣ le informazioni di ritorno da parte delle parti interessate, inclusi i suoi reclami-lamentele e la loro risoluzione (5.2 – 7.2.3)
- ♣ la soddisfazione delle parti interessate (8.2.1)
- ♣ le azioni a seguire da precedenti riesami effettuati dalla direzione, comprese le raccomandazioni per il miglioramento (5.6.3)
- ♣ le modifiche che potrebbero avere effetti sul sistema di gestione per la qualità
- ♣ i risultati della visita di sorveglianza dell'organismo di Certificazione

Documenti di riferimento:

- Riesame della Direzione n° del
- Audit interno n° 1 del 2 marzo 2005



VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 1 DEL 09.06.05

- Audit dell'Ente di Parte Terza del
- Relazioni di fine attività
- Elaborazione grafica dei questionari di gradimento

Documenti allegati:

- Piano di miglioramento – degli obiettivi – delle azioni preventive
- Tabella processi ed indicatori per il loro monitoraggio
- Piano di programmazione annuale degli Audit interni

Rapporto di Riesame

5.6.2 Elementi in ingresso per il Riesame:

♣ **i risultati emersi dagli audit interni (8.2.2)**

Riscontro dell'Audit Interno iniziale n°1 del 02.03.2005

Alla luce di quanto riesaminato, si è potuto considerare che il sistema impostato si sta avvicinando in modo apprezzabile ai requisiti della norma di riferimento e si è notato un sensibile miglioramento nelle seguenti attività:

- Politica per la Qualità: da 50 a 75%
- Controllo dei documenti e dei dati: da 50 a 75%
- Tenuta sottocontrollo delle registrazioni: da 50 a 75%
- Gestione risorse umane: da 50 a 75%
- Pianificazione dell'erogazione del servizio: da 50 a 75%
- Controllo della progettazione: da 25 a 75%
- Validazione dei processi: da 25 a 75%
- Identificazione e rintracciabilità: da 50 a 75%
- Controllo dei dispositivi di misurazione: da 25 a 75%
- Soddisfazione delle parti interessate: da 50 a 75%
- Monitoraggio e misurazione dei processi: da 25 a 50%
- Audit interni: da 0 a 75%
- Controllo del prodotto non conforme: da 25 a 50%
- Analisi dati: da 25 a 50%
- Azioni correttive: da 0 a 25%

Tale miglioramento consente di passare dalla valutazione iniziale di **37%** a quella odierna di **60,7%**

♣ **le prestazioni dei processi (8.2.3)**

In occasione di questo Riesame è stata creata la tabella "Processi e indicatori" con la determinazione degli indicatori di riferimento per dimostrare la capacità dei processi ad ottenere i risultati pianificati. L'organizzazione del Centro per l'Orientamento ha sentito l'esigenza infatti di dotarsi di sistemi di misurazione che, orientati ai singoli processi critici, diano le informazioni alle funzioni di riferimento circa il grado di efficacia ed efficienza dei processi stessi.

Tali indicatori costituiranno poi anche gli strumenti di diagnosi per valutare il conseguimento degli obiettivi di miglioramento fissati dalla Direzione per l'a.a. 2005/2006.

Relativamente all'andamento dei processi di quest'ultimo a.a., è possibile eseguire una valutazione di sintesi suddivisa sulle diverse forme di orientamento svolte dal Centro:

▪ **ORIENTAMENTO IN INGRESSO:**

Sono stati realizzati, negli ultimi 3 anni accademici, una trentina di incontri presso altrettante scuole toscane, svoltisi nei mesi da marzo a maggio. Negli incontri sono stati



VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 1 DEL 09.06.05

illustrati in particolare il nuovo sistema del 3+2, il sistema dei crediti, gli sbocchi professionali dei nuovi CdL e sono state fornite informazioni sulle doppie lauree italo-francese e italo-spagnola. Per un maggior livello di dettaglio, si vedano l'**Allegato 1** (Elenco degli Istituti con cui è stata svolta attività diretta di orientamento universitario) e l'**Allegato 2** (Indicazioni relative alle informazioni fornite negli incontri di orientamento alle scuole). Negli ultimi due anni, il Centro per l'Orientamento ha poi partecipato con un proprio stand, dotato anche di materiale audiovisivo, alla "Giornata di orientamento alla scelta universitaria" promossa dal Comune di Empoli e dal Circondario Empolese Valdelsa.

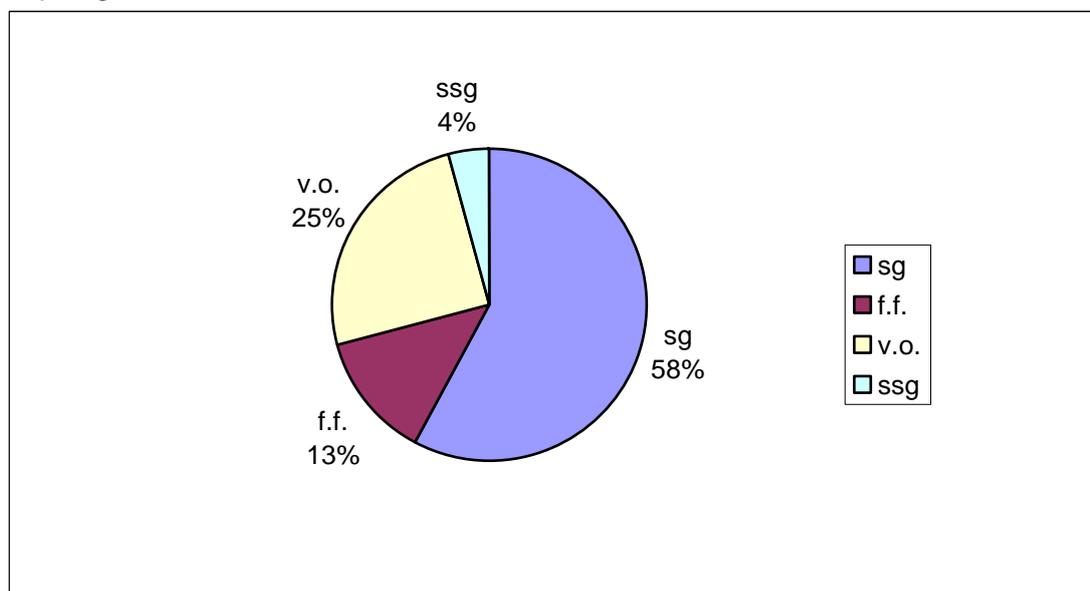
Sono stati realizzati presso la sede del Polo di Novoli, tre incontri con gli studenti delle scuole superiori della Toscana, sul tema "La nuova offerta didattica della Facoltà di Giurisprudenza di Firenze". Agli incontri, della durata di circa due ore ciascuno, hanno partecipato numerosi studenti, nella maggior parte dei casi accompagnati dai D.O. delle scuole stesse. Agli incontri ha partecipato anche la responsabile dell'Ufficio Orientamento dell'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario, con cui la Facoltà ha formalizzato apposita convenzione, che ha illustrato gli strumenti di sostegno economico e logistico previsti per gli studenti universitari.

▪ **ORIENTAMENTO IN ITINERE:**

1. INCONTRI PRELIMINARI DI ORIENTAMENTO PER LE MATRICOLE: Negli ultimi due a.a., è stata progettata e realizzata in 1500 copie una guida breve gli studenti del primo anno. In essa sono contenute le informazioni essenziali per le matricole. Tra le altre cose, vi è anche l'indicazione degli incontri informativi di inizio a.a..

Quest'anno, nelle prime due settimane di settembre, sono stati organizzati quattro incontri informativi, tenuti da docenti della Facoltà, per gli studenti appena iscritti.

2. ATTIVITA' DI SPORTELLO: Dal novembre 2004, l'Ufficio Orientamento e Tutorato ha avviato una rilevazione puntuale delle richieste di informazioni che gli vengono rivolte, allo scopo di migliorare l'efficienza del servizio. Si veda nel dettaglio il grafico dimostrativo delle tipologie di richiesta:



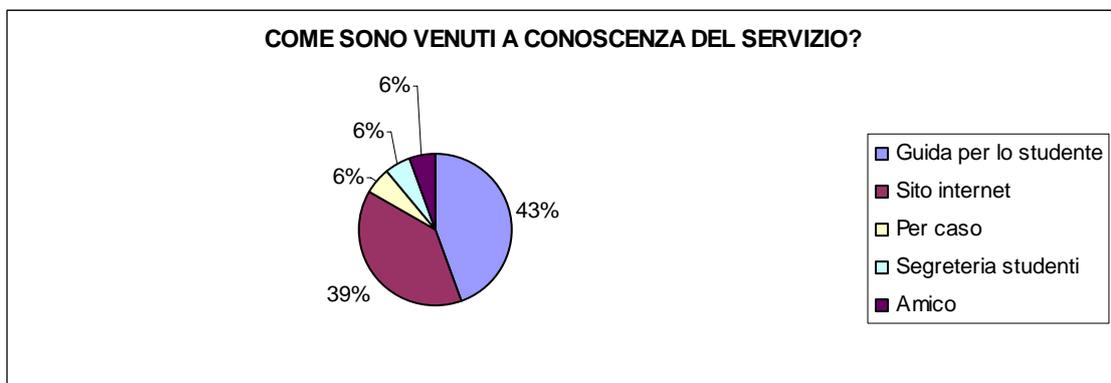
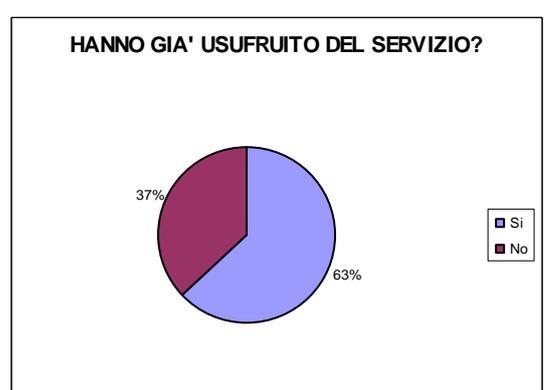
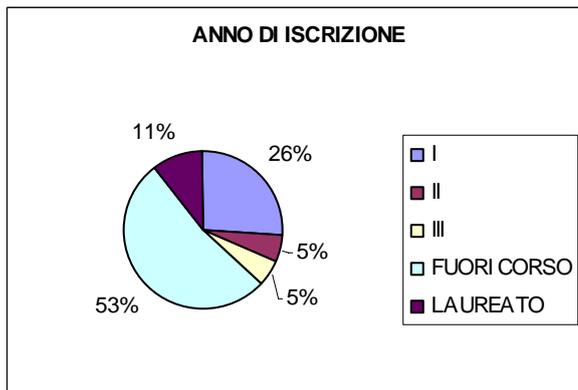
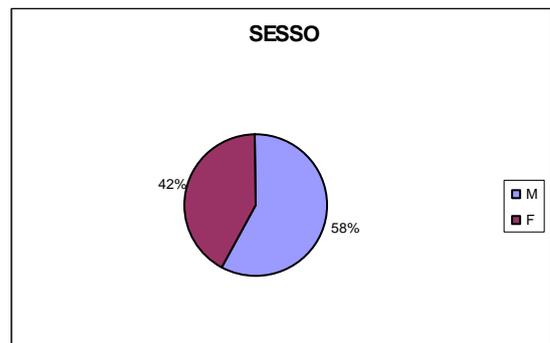
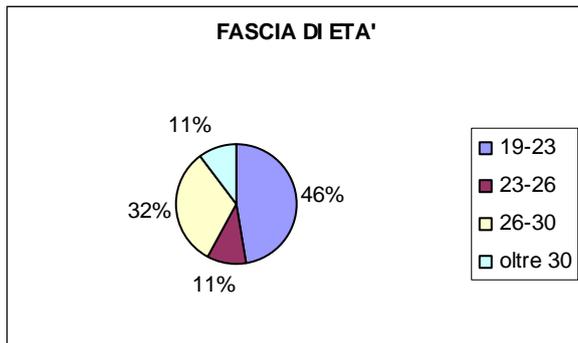
- SG = "Corso di laurea in Scienze Giuridiche"
- SSG = "Corso di laurea in Scienze dei Servizi Giuridici"



VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 1 DEL 09.06.05

- LS = "Corso di Laurea Specialistica in Giurisprudenza"
- V.O. = "Corso di laurea in Giurisprudenza - vecchio ordinamento"
- F.F. = "fuori facoltà" (ovvero persone non iscritte oppure iscritte ad altra facoltà o ad altro ateneo).

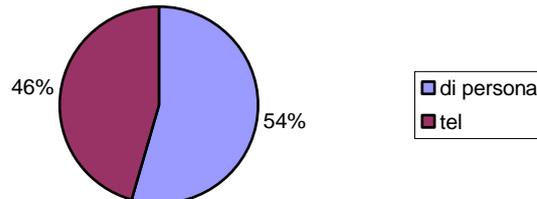
Dai questionari di gradimento distribuiti agli studenti al termine dell'incontro emerge che:





VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 1 DEL 09.06.05

Modalità di utilizzo del servizio: tramite telefono o
personalmente allo sportello



3. TUTORATO ELETTIVO: Dall'attivazione del servizio, hanno fatto richiesta del tutore 493 studenti. Allo stato attuale si rileva un decremento nell'utilizzo del servizio offerto.

4. SERVIZIO PER STUDENTI FUORI CORSO: Nell'a.a. 2002/2003 è stato elaborato l'elenco degli studenti fuori corso da più di 5 anni (che sono risultati 900 circa). Nell'a.a. successivo, è stato elaborato l'elenco degli studenti fuori corso da più di 3 anni (che sono risultati 700 circa). Ad ognuno di essi è stata inviata una lettera di invito a partecipare ad incontri informativi, tenuti in entrambi gli anni nel mese di maggio da docenti della Facoltà, nei quali sono stati illustrati i nuovi CdL e la possibilità di passaggio al nuovo ordinamento. In entrambe le occasioni, gli studenti che hanno partecipato sono stati numerosi. Nel primo anno, con una partecipazione di circa il 40% degli studenti invitati. Nel secondo anno, con una partecipazione del 43% circa.

Oltre a questa attività eseguita saltuariamente, l'Ufficio Orientamento e Tutorato offre costantemente un servizio agli studenti fuori corso interessati al passaggio al nuovo ordinamento. A questo fine, l'Ufficio ha elaborato un programma che consente di valutare per ciascuno studente il numero degli esami sostenuti nel vecchio CdL, riconoscibili nei nuovi e il corrispettivo valore in crediti.

5. SERVIZIO PER STUDENTI DISABILI: Attualmente il servizio è usufruito da 4 studenti disabili che, assistiti dal collaboratore e dal tutor specialistico, frequentano le lezioni e studiano, in vista degli esami di profitto, in uno spazio loro riservato all'interno del dipartimento di Teoria e Storia del Diritto. Dalle valutazioni sintetiche date dal Delegato di Facoltà per la questione della disabilità, si evince che, in 3 casi su 4, le modalità poste in essere dallo studente disabile per superare gli ostacoli legati al proprio handicap, sono più che adeguate.

Un indicatore che potrebbe essere preso a riferimento per una valutazione, per quanto parziale, dell'efficacia del servizio offerto è:

$$\frac{\text{n° crediti formativi maturati dallo studente disabile}}{\text{media dei crediti formativi maturati dagli studenti non disabili}}$$

Da questo rapporto si dovrebbe dedurre e confermare l'utilità del servizio e cioè l'aiuto che offre a superare la barriera dell'handicap.



VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 1 DEL 09.06.05

Dei quattro studenti immatricolati nell'a.a. 1999/2000, due sono al 1° anno fuori corso del V.O. , rispettivamente con 21 e 17 esami, uno si è trasferito al CdL di Scienze Giuridiche nel 2003/2004 ed ha raggiunto 105 CFU e uno si è laureato. L'ultimo, iscritto nel 2003/2004, ha raggiunto 45 CFU.

6. SERVIZIO DI RECUPERO DIDATTICO: Relativamente al periodo 12.03.03/31.05.05 il servizio è stato utilizzato da **n.41** studenti certamente in difficoltà, ma comunque consapevoli al punto da richiedere un sostegno utilizzando il servizio. Nel dettaglio:

- 12 sono studenti lavoratori (e lo sono anche altri tre interessati ad avere informazioni sul passaggio dal vecchio al nuovo ordinamento). Per studente lavoratore, non è necessariamente considerato chi è impegnato in un'attività stabile, ma chi ha collegato ad un impegno lavorativo in corso le proprie difficoltà.
- 11 si sono posti il problema se passare dal vecchio al nuovo ordinamento
- 7 hanno un generale problema di organizzazione dei tempi e dei modi dello studio universitario. Da considerare, peraltro, che il problema della insufficiente capacità di organizzare tempi e modi dello studio è tendenzialmente generalizzato.
- 4 hanno necessità di rendere compatibile lo studio con problemi extrauniversitari (per lo più familiari)
- 2 hanno problemi legati alla redazione della tesi
- 2 sono carenti di motivazioni
- 1 ha avuto problemi di salute
- 1 ha problemi legati al superamento dell'ultimo esame
- 1 studente straniero con problemi legati alla sua condizione

Rispetto ai primi anni di esistenza del servizio, si evince un decremento nell'utilizzo dello stesso, imputabile in parte al passaggio alla nuova sede di Novoli, in parte alla distrazione sull'esistenza del servizio.

Dall'esistenza del servizio, ecco alcuni indicatori rilevanti circa l'efficacia del servizio di recupero didattico (i seguenti dati si riferiscono ai 105 studenti che complessivamente hanno usufruito del servizio):

- N° studenti che si sono laureati _____ = **12,4 %**
N° studenti che hanno usufruito del servizio

- N° studenti che nell'arco di un anno hanno sostenuto almeno un esame = **45,7 %**
N° studenti che hanno usufruito del servizio

- N° studenti che nell'arco di un anno non hanno sostenuto almeno un esame = **39 %**
N° studenti che hanno usufruito del servizio

- N° studenti che hanno cambiato Corso di Laurea = **0,9 %**
N° studenti che hanno usufruito del servizio

- N° studenti che hanno abbandonato gli studi = **nessuno**
N° studenti che hanno usufruito del servizio

- **ORIENTAMENTO IN USCITA:** Nei mesi febbraio/marzo 2005 è stato realizzato nel nuovo insediamento del Polo delle Scienze Sociali di Novoli un seminario per



VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 1 DEL 09.06.05

l'orientamento al lavoro che ha visto coinvolti i docenti e gli studenti dei CdL di Giurisprudenza, assieme all'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio di Firenze convenzionata con l'Università degli Studi di Firenze per i tirocini degli studenti del nostro Ateneo. Il seminario è stato realizzato in 8 moduli per un totale di 20 ore + 40 minuti di colloquio individuale e hanno partecipato 20 studenti. Allo stato attuale i partecipanti sono stati inseriti in attività di stage presso aziende convenzionate con l'Università: nel dettaglio: Comune di Firenze, aeroporto di Firenze, Camera di Commercio di Firenze, Assindustria Firenze Ente Parco Elba, Brain Technology.

♣ **i difetti (difformità di gestione) e le irregolarità (difformità operativa) e il loro andamento (8.3)**

♣ **le azioni correttive (8.5.2)**

È stato predisposto fra i documenti di registrazione il "Registro delle NC / Lamentele delle parti interessate". Tale strumento è stato distribuito ai responsabili dei vari servizi ma non risulta allo stato attuale utilizzato; tuttavia, dovrebbe consentire di gestire in modo controllato, e dandone le evidenze richieste, la procedura di registrazione sia delle difformità operative interne che delle lamentele delle parti interessate verso l'organizzazione. In questo modo le Azioni correttive saranno intraprese, aprendo il Rapporto di Azione Correttiva, solo per quelle tipologie di Non Conformità il cui trattamento immediato non risulti efficace e che richiedono quindi l'individuazione delle cause, oppure per tutte le Non Conformità che si ripetono con una certa frequenza.

♣ **la formazione/informazione delle risorse umane (6.2.2)**

Considerato la tipologia di attività che il Centro per l'Orientamento svolge, risulta inappropriato usare la terminologia di "formazione/addestramento" delle risorse umane. La Direzione fa presente che, in un simile contesto, appare sicuramente più appropriato parlare di "informazione", attività che si concretizza poi nelle periodiche riunioni indette dalla Direzione e a cui partecipano tutti i Delegati e il personale di Segreteria. È durante queste riunioni, infatti, che la Direzione "informa" le risorse impiegate dal Centro per l'Orientamento circa gli aspetti e le metodologie da attuare nell'erogazione del servizio. Nel corso dell'ultima riunione, tenutasi il 28/04/2005 la Direzione ha reso partecipi i presenti dell'iter che il Centro per l'Orientamento sta seguendo per arrivare ad ottenere la Certificazione di Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000; percorso reso necessario dalla volontà di mantenere l'Accreditamento rilasciato dalla Regione Toscana. Nei prossimi incontri di formazione/informazione, la Direzione si è impegnata a divulgare la Politica per la Qualità stabilita per la propria organizzazione, oltre a comunicare gli obiettivi strategici di miglioramento prefissati.

♣ **le informazioni di ritorno da parte delle parti interessate, inclusi i suoi reclami-lamentele e la loro risoluzione (5.2 – 7.2.3)**

♣ **la soddisfazione delle parti interessate (8.2.1)**

Ad oggi si constata che non è particolarmente frequente un feedback da parte delle parti interessate, eccetto qualche raro caso in cui i delegati all'orientamento degli Istituti Scolastici Superiori, dopo l'incontro previsto, si mettono in contatto personalmente con la segreteria e danno suggerimenti su come eventualmente impostare la presentazione per l'anno successivo. Lamentele/reclami espliciti non sono mai stati espressi.

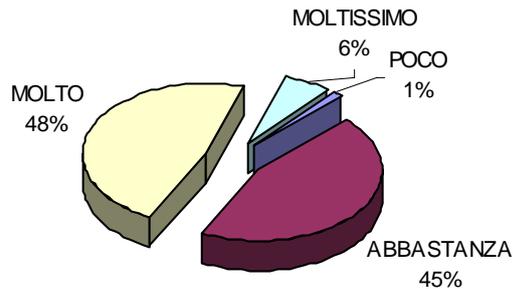
Per quanto riguarda la percezione del livello di gradimento delle parti interessate, relativamente all'orientamento in ingresso, a partire da marzo 2005 sono stati distribuiti agli studenti presenti, al termine di ogni incontro di orientamento, questionari di gradimento circa la presentazione dell'offerta didattica. Sono stati così "interpellati" un totale di **81** studenti e, dall'elaborazione dei



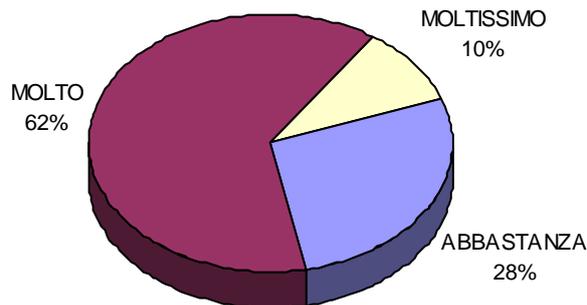
VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 1 DEL 09.06.05

dati raccolti è emerso quanto segue:

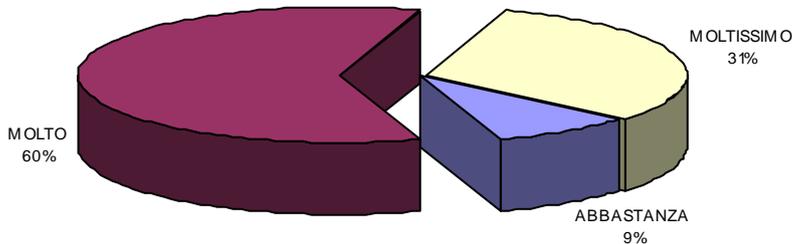
**CREDI CHE INCONTRI COME QUELLO DI OGGI POSSANO ESSERE
EFFETTIVAMENTE UTILI NELLA SCELTA DELLA FACOLTÀ?**



SEI RIMASTO SODDISFATTO DELLA PRESENTAZIONE?



**É STATO DATO ABBASTANZA SPAZIO ALLE VOSTRE
RICHIESTE DI SPIEGAZIONE?**



Relativamente all'orientamento in itinere, si deve distinguere tra le diverse forma in cui il servizio si realizza:

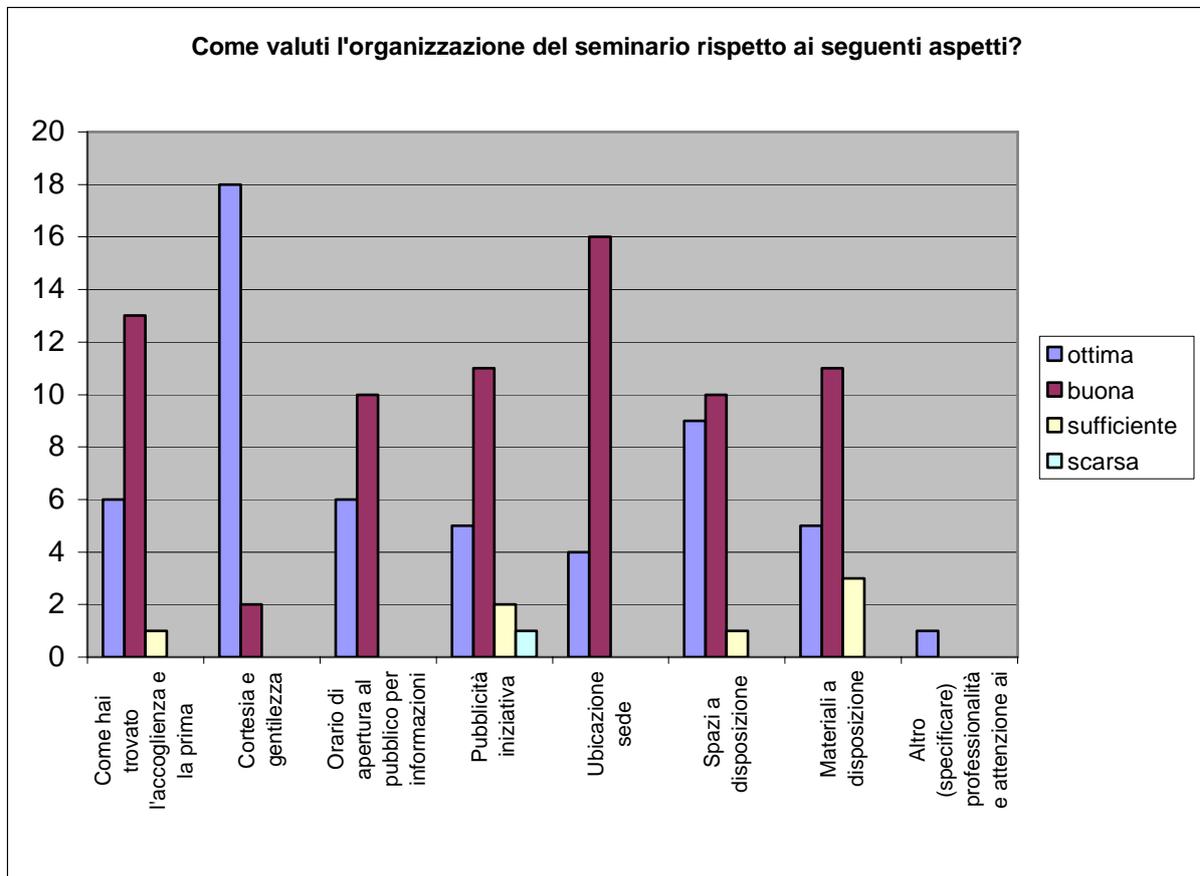
- **Attività di sportello:** agli studenti che si presentano allo sportello è somministrata una "Scheda di Valutazione" del servizio svolto. Dall'analisi statistica dell'informazioni raccolte, si evince un gradimento positivo del 100% dell'utenza interpellata.
- **Servizio per la disabilità:** il Delegato che si occupa degli studenti disabili annota su una



VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 1 DEL 09.06.05

scheda le attività sviluppate, il tempo dedicato, le problematiche emerse. Le “Schede di registrazione studenti disabili” vengono raccolte ed analizzate dal Delegato di Facoltà. Inoltre è stata redatta dal Nucleo di Valutazione di Ateneo una relazione relativamente alla valutazione dei servizi offerti agli studenti disabili. I dati per il censimento sono stati recuperati tramite le Segreterie Studenti di ciascuna Facoltà che ha fornito al Nucleo quanto dichiarato in sede di autocertificazione dallo studente. E’ stato realizzato un questionario per individuare il grado di soddisfazione sui servizi offerti, distribuito a tutti gli studenti disabili e successivamente analizzato in termini di dati dal Nucleo di Valutazione. Alcuni indici che possono risultare interessanti per la Facoltà possono essere rilevati dai dati raccolti dal Nucleo di Valutazione come ad esempio: giudizi positivi sull’Assistenza del collaboratore personale/totale studenti di giurisprudenza intervistati; giudizio positivo sull’assistenza del tutor specialistico/totale studenti giurisprudenza intervistati; giudizio positivo sugli ausili alla didattica/totale studenti giurisprudenza intervistati. Si veda nel dettaglio, la **relazione del Nucleo di Valutazione di Ateneo “Gli studenti disabili nell’Ateneo fiorentino a.a. 2003/2004: valutazione dei servizi offerti e proposte operative”**.

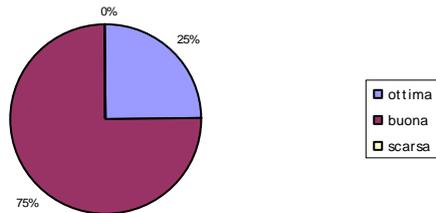
- Servizio di Recupero Didattico: agli studenti che usufruiscono del servizio è somministrata una “Scheda di Valutazione” del servizio svolto, da depositarsi anonimamente in apposita urna. Allo stato attuale non si dispongono di dati sufficienti per svolgere un’elaborazione di sintesi. Si veda, quindi, la relazione di fine attività svolta dal Delegato.
- Orientamento in uscita: questa attività è stata monitorata attraverso la distribuzione di una Scheda di valutazione della soddisfazione distribuita agli studenti che hanno partecipato al seminario svolto.



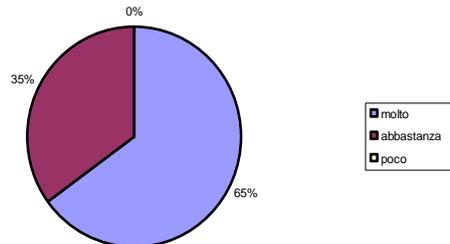


VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 1 DEL 09.06.05

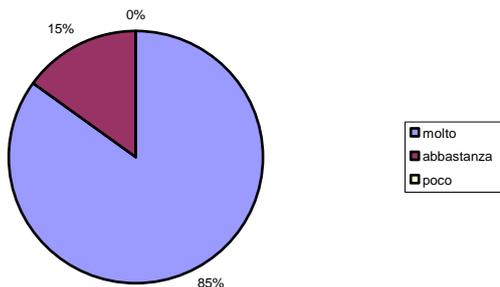
Come valuti la modalità di partecipazione al seminario (tempi, scadenze, moduli di iscrizione, pubblicazione liste partecipanti...)?



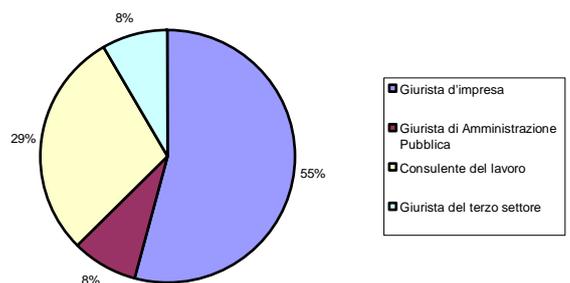
Ritieni che l'aspetto logistico (spazi, localizzazione sede corso) sia stato idoneo allo svolgimento del corso?



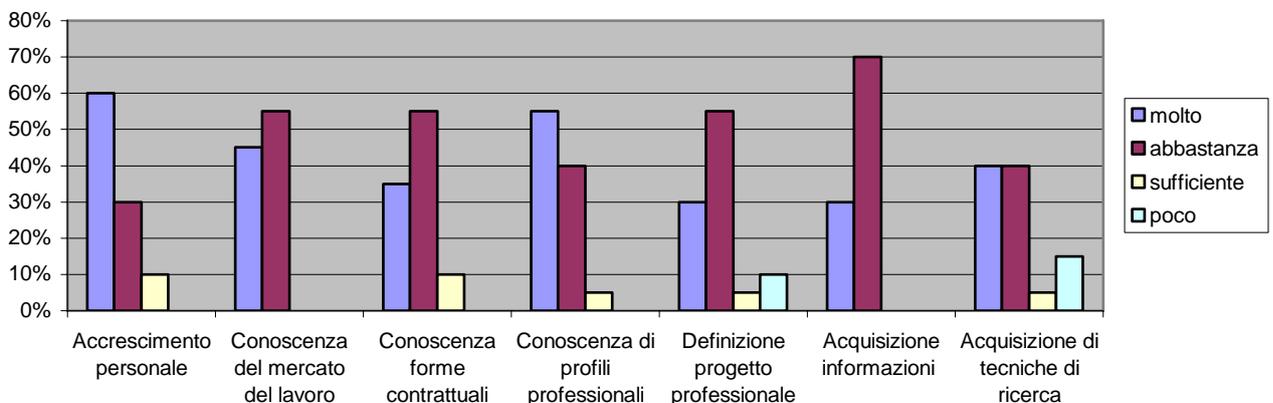
Quanto sei soddisfatto/a di aver frequentato il seminario di orientamento?



In quale ruolo professionale avresti piacere di svolgere il tuo stage?



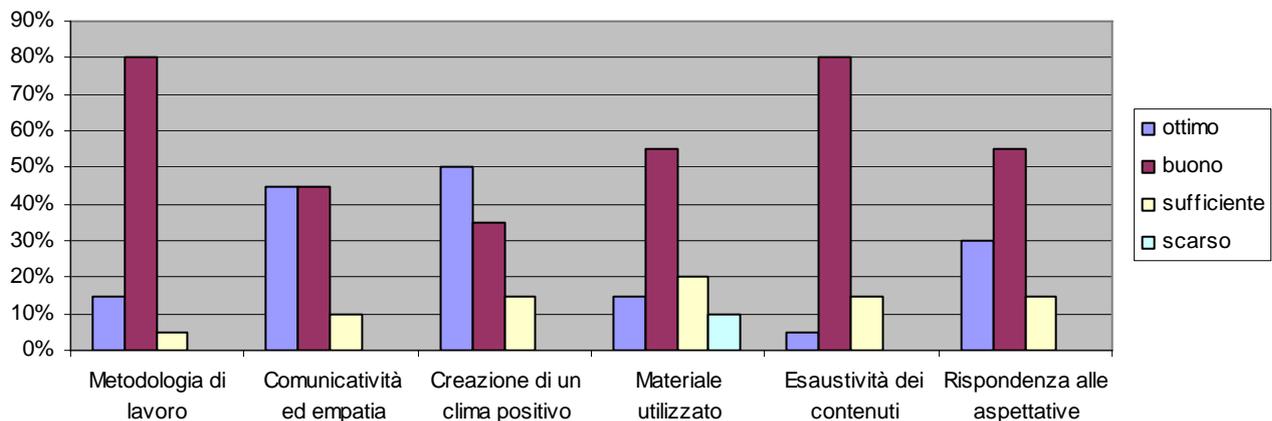
Quali sono gli aspetti che il corso ha contribuito a sviluppare e in che misura?





VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 1 DEL 09.06.05

Relativamente a questi aspetti come hai trovato il corso?



- Considerando “parti interessate” anche il personale di segreteria/amministrazione, la percezione che la Direzione ha circa il suo livello di soddisfazione è di in complessivo affiatamento, armonia e condivisione degli obiettivi di miglioramento.

♣ **le azioni a seguire da precedenti riesami effettuati dalla direzione, comprese le raccomandazioni per il miglioramento (5.6.3)**

Quello odierno è il primo Riesame formale del SGQ che la Direzione del Centro per l'Orientamento svolge.

♣ **le modifiche che potrebbero avere effetti sul sistema di gestione per la qualità**

Ad oggi non sono previste modifiche tali da avere ripercussioni sul sistema attualmente impostato e che, comunque, si trova ancora in fase di adattamento e di implementazione.

♣ **i risultati della visita di sorveglianza dell'organismo di Certificazione i risultati emersi dagli Audit interni**

L'organizzazione sta predisponendo il proprio Sistema di Gestione all'ottenimento della Certificazione di Qualità (prevista nel mese di luglio p.v.)

5.6.3 Elementi in uscita dal Riesame

Obiettivi individuati, tempi di realizzazione e persona incaricata:

La Direzione del Centro per l'Orientamento definisce gli obiettivi di miglioramento (specifici, misurabili, adeguati, raggiungibili e temporalmente definiti) relativamente all'efficacia del SGQ e dei suoi processi, come indicato nel Piano di miglioramento allegato.

Nella definizione del Piano di Miglioramento, alcuni standard minimi sono stati predeterminati su base teorica, ciò in assenza di valutazioni statistiche pregresse sia interne che esterne.

Programmazione delle attività di Audit interni e Riesame da parte della Direzione:

La Direzione definisce il calendario delle prossime attività di Audit e di Riesame e lo pianifica nel seguente modo, lasciando la definizione delle date e degli argomenti all'allegato “Piano di programmazione annuale degli audit interni”

1. Luglio 2005 - Audit interno;
2. Dicembre 2005 - Audit interno;



VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 1 DEL 09.06.05

3. Maggio 2006 - Audit interno;
4. Giugno 2006 – Riesame della Direzione.

Piano annuale di formazione del personale:

Le attività di formazione/sensibilizzazione del personale sono pianificate nel momento in cui la Direzione rileva eventuali necessità o opportunità presentatesi.

Per approvazione

data	Prof. A. Corpaci	Prof. M. Carli	
09.06.05			

Per distribuzione e presa visione

	Sig.ra A. Danielli	Dott.ssa A. Albanese	Prof.ssa V. Barsotti	Prof. O. Durante
29.06.05				

Per distribuzione e presa visione

	Prof. O. Roselli	Prof.ssa P. Lucarelli		
29.06.05				