



VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 2 DEL 05.06.06

Oggetto del riesame: Sistema di Gestione per la Qualità impostato

Persone coinvolte:

- Prof. A. Corpaci
- Prof. M. Carli
- Sig.ra A. Danielli
- Prof.ssa V. Barsotti
- Prof. V. Durante
- Prof.ssa P. Lucarelli
- Prof. O. Roselli
- 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 dell'organismo di Certificazione

Documenti di riferimento:

- Verbale del Riesame della Direzione n° 1 del 09.06.05
- Verbale dell'Audit interno n° 3 del 02.12.2005 e n° 4 del 02.05.2006
- Rapporto di verifica ispettiva del CSICERT del 12 luglio 2005
- Relazioni di fine attività
- Elaborazione grafica dei questionari di gradimento orientamento in ingresso e in itinere

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

VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 2 DEL 05.06.06

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 n° 3 del 02.12.2005 (8.2.2)

Le 2 NC riscontrate sono state risolte tutte efficacemente: 100 %

Riscontro dell'Audit interno n°4 del 02.05.2006 (8.2.2)

Le 3 NC riscontrate sono state risolte tutte efficacemente: 100 %

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

Sulla base degli indicatori individuati nel corso del Riesame della Direzione n° 1 del 09.06.05, è stata svolta, nel corso dell'a.a., un'attività di monitoraggio dei processi ritenuti maggiormente critici da parte della Direzione. La Segreteria ha provveduto, nell'arco dell'interno a.a., al monitoraggio di tutti i processi critici individuati, utilizzando gli indicatori presi a riferimento e la relativa programmazione definita nella tabella "Processi ed indicatori per il loro monitoraggio e misurazione". Da una valutazione di massima è possibile verificare che gli standard attesi, definiti in occasione del primo riesame della Direzione risultano, in alcuni casi, sotto o sopra stimati. Ciò è un risultato reso inevitabile dalla mancanza di dati storici su cui poter fare riferimento. In occasione del Riesame attuale, saranno rivisti alla luce dell'andamento relativo all'anno appena trascorso, gli standard minimi attesi.

A seguire una sintesi, aggiornata al 31.05.2006, dell'andamento generale dei processi mappati:

INDICATORE	STANDARD ATTESO	INDICE EFFETTIVO al 31.05.2006
PROCESSO: PROMOZIONE E MARKETING DEI SERVIZI ORIENTATIVI		
<u>N° Istituti Scolastici Superiori contattati</u> (%)	≥ 50 %	100%
<u>N° Istituti Scolastici Superiori nel Data-base</u> <u>N° Istituti Scolastici Superiori orientati</u> (%)	≥ 30 %	70 (incontri in Facoltà o presso le singole scuole) / 223 = 31 %
<u>N° Istituti Scolastici Superiori contattati</u> N° totale Istituti Scolastici Superiori da contattare (a.a. 2005/2006)	≥ 100	n° 223 (attraverso lettera)
N° di partecipazioni a fiere, meeting e giornate promozionali	> 1 all'anno	n° 2 (Campus Orienta e Circondario Val D'Elsa)
PROCESSO: PROGRAMMAZIONE E PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI ORIENTATIVI		
<u>Incontri di orientamento realizzati</u> (%)	≥ 95 %	100%
<u>Incontri di orientamento concordati</u> (N° incontri di orientamento '05/'06 – N° incontri di orientamento '04/'05) / N° incontri di orientamento '04/'05 (%)	≥ 8 %	(11 – 9)/9 = + 22 %
PROCESSO: COMUNICAZIONE INTERNA		
<u>N° riunioni della Commissione effettive</u> N° riunioni della Commissione previste	100 %	100%



VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 2 DEL 05.06.06

PROCESSO: QUALIFICA E CONTROLLO DEGLI OUTSOURCING:

Punteggio di qualifica degli outsourcing	> 50 punti	58 %
--	------------	------

PROCESSO: EROGAZIONE DELL'INFORMAZIONE ORIENTATIVA:

N° studenti iscritti a Giurisprudenza orientati / N° studenti iscritti a Giurisprudenza (%)	≥ 20 %	25,15 % Questo indice è stato calcolato considerando come "Studenti iscritti a Giurisprudenza orientati", tutti gli studenti iscritti provenienti da scuole in cui è stata svolta la presentazione dell'offerta didattica della Facoltà.
---	--------	--

PROCESSO: DEFINIZIONE DELLA POLITICA E DEGLI OBIETTIVI PER LA QUALITA'

n° obiettivi raggiunti (%) n° obiettivi prefissati	≥ 80 %	6 obiettivi su 7 previsti = 85 % (l'obiettivo n°8 è da reiterarsi per l'a.a. 2006/2007 in quanto non sviluppabile nell'anno in corso)
---	--------	---

PROCESSO: SODDISFAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE:

<u>Livello di soddisfazione</u> <u>Indicatore C.2.2.O</u> N° Studenti soddisfatti del servizio di orientamento in ingresso / N° Studenti orientati	≥ 60 %	moltissimo: 10 % molto: 62 % abbastanza: 28 %
--	--------	--

<u>Livello di soddisfazione</u> <u>Indicatore C.2.2.O</u> N° Studenti soddisfatti del servizio di orientamento in itinere (sportello) / N° Studenti orientati	≥ 60 %	98 %
---	--------	-------------

▪ **ORIENTAMENTO IN ITINERE:**

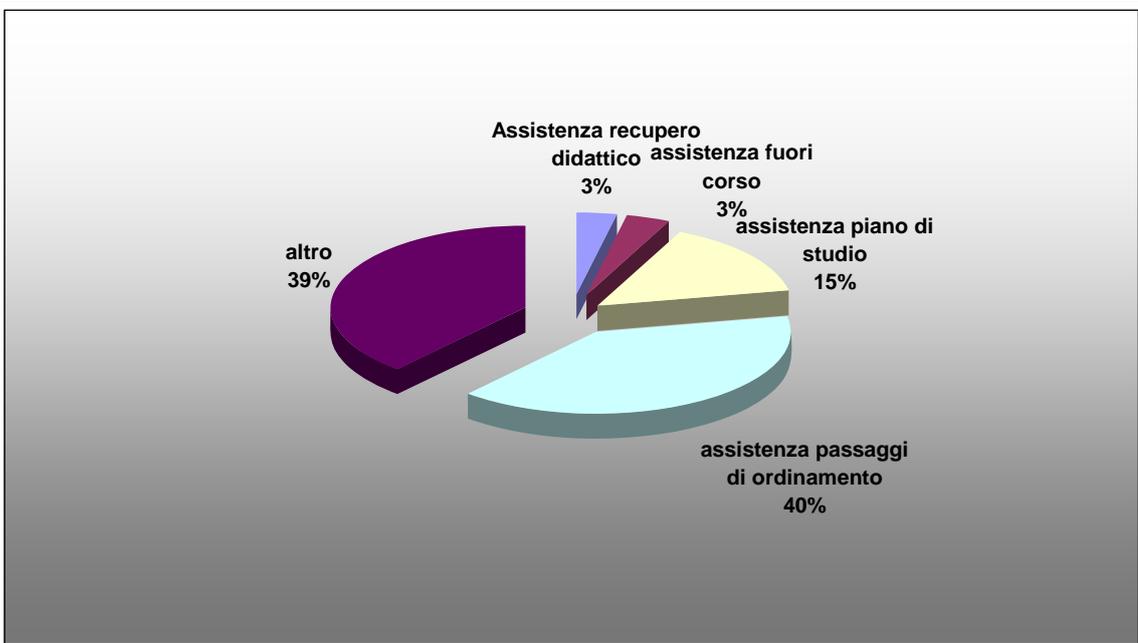
1. INCONTRI PRELIMINARI DI ORIENTAMENTO PER LE MATRICOLE: Negli ultimi tre a.a., è stata progettata e realizzata in 1500 copie una guida breve gli studenti del primo anno. In essa sono contenute le informazioni essenziali per le matricole. Tra le altre cose, vi è anche l'indicazione degli incontri informativi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

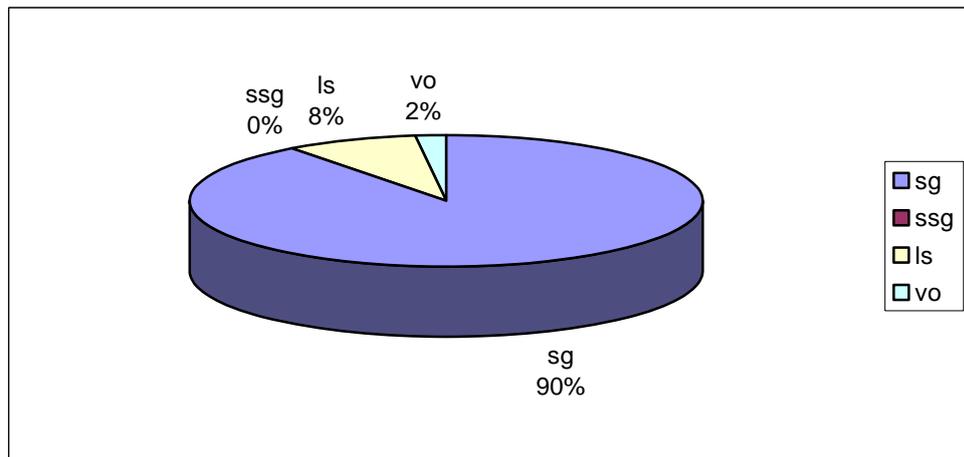
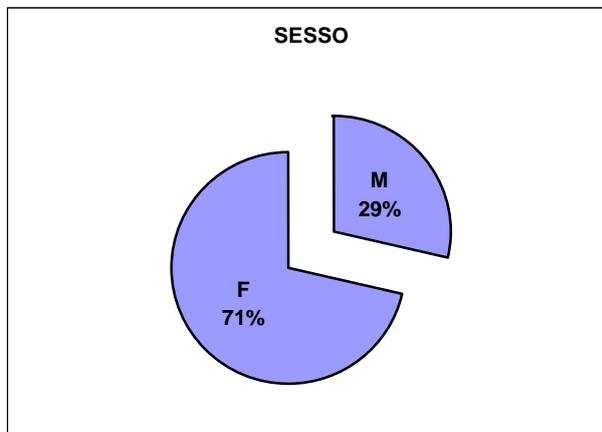
2. ATTIVITA' DI SPORTELLO: L'Ufficio Orientamento e Tutorato sta proseguendo nella rilevazione puntuale delle richieste di informazioni che gli vengono rivolte, allo scopo di migliorare l'efficienza del servizio offerto. Si veda nel dettaglio il grafico dimostrativo delle tipologie di richiesta, riferito a n°231 studenti che si sono presentati presso lo sportello:



VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 2 DEL 05.06.06



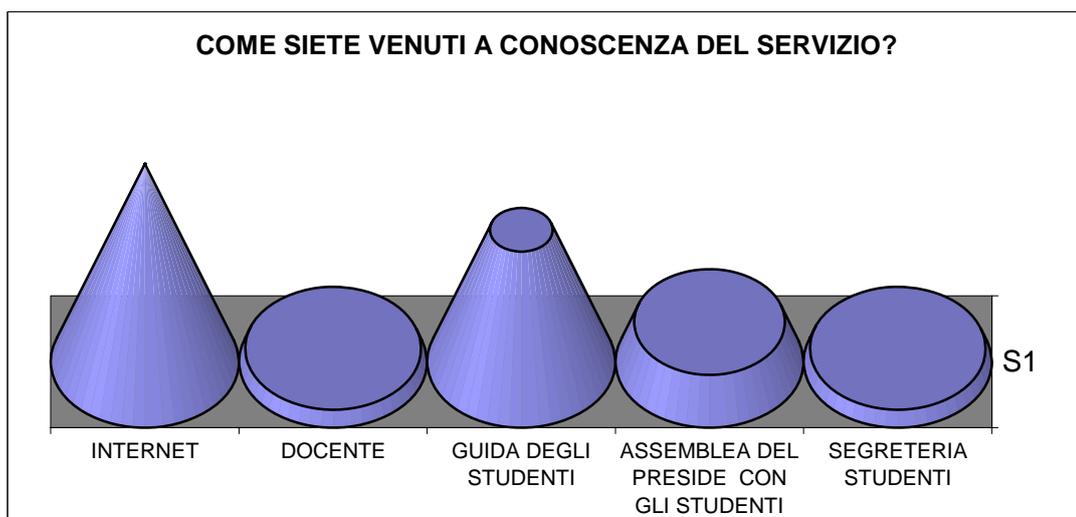
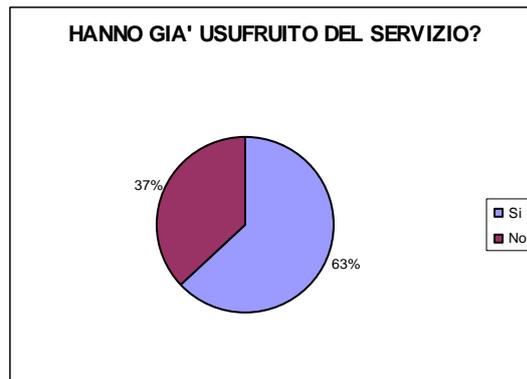
Dai questionari di gradimento distribuiti agli studenti al termine dell'incontro emerge che:





VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 2 DEL 05.06.06

- SG = "Corso di laurea in Scienze Giuridiche"
- SSG = "Corso di laurea in Scienze dei Servizi Giuridici"
- LS = "Corso di Laurea Specialistica in Giurisprudenza"
- V.O. = "Corso di laurea in Giurisprudenza - vecchio ordinamento"



3. TUTORATO ELETTIVO: Dall'attivazione del servizio (a.a. 2000/2001), hanno fatto richiesta del tutore circa 500 studenti. Allo stato attuale si continua a rilevare un decremento nell'utilizzo del servizio offerto: in quest'a.a., benché fosse stata effettuata un'adeguata promozione dell'informazione sull'esistenza del servizio all'atto dell'iscrizione, si rileva una percentuale di adesioni molto scarsa (2,7 % degli iscritti).

4. SERVIZIO PER STUDENTI FUORI CORSO: A settembre 2005 è stato elaborato l'elenco degli studenti fuori corso ed eseguita un'analisi volta ad individuare un campione da contattare per offrire il servizio da parte dell'Ufficio Orientamento e Tutorato. Il criterio stabilito per la scelta del campione è stato quello di selezionare i fuori corso che hanno sostenuto da 14 a 18 esami. Il campione risultante ammonta a n. 473 studenti. Ad ognuno di essi è stata inviata una lettera di invito per prendere appuntamento presso l'Ufficio.

A fronte delle lettere inviate, si è riscontrata una partecipazione del 7,2% degli studenti invitati (34 partecipanti).

5. SERVIZIO PER STUDENTI DISABILI:



VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 2 DEL 05.06.06

Attualmente il servizio è usufruito da 9 studenti disabili, nello specifico:

- n° 5 ISCRITTI A SCIENZE GIURIDICHE;
- n° 4 ISCRITTI AL VECCHIO ORDINAMENTO.

Dei cinque studenti iscritti a Scienze Giuridiche:

- 4 si sono immatricolati nell'a.a. 2005/2006. Di questi non è possibile fare un raffronto utile della media dei crediti perché l'anno accademico non si è ancora concluso, e non sono disponibili i dati generali. In ogni caso 2 di loro hanno conseguito 18 crediti, uno 12 crediti e uno 9 crediti;
- 1 si è immatricolata nell'a.a. 2003/2004 ed ha conseguito, entro il 31.12.2005, 39 crediti. La media, per quella coorte, è 68,40 crediti. (fonte DAT al giugno 2006). Quindi:
$$\frac{\text{n° crediti formativi maturati dallo studente disabile}}{\text{media dei crediti formativi maturati dagli studenti non disabili}} = \frac{39}{68,4} = 57 \%$$

Dei quattro studenti iscritti al vecchio ordinamento:

- 3 si sono immatricolati nell'a.a. 1999/2000: una ha sostenuto 18 esami totali su 24 di cui due esami nel periodo dal 2005 a febbraio 2006; uno ha sostenuto 21 esami su 25 di cui 4 nel periodo 2005-febb.2006; uno ha sostenuto 23 esami su 24 di cui 2 nel periodo gennaio 2005-febbraio 2006.
- 1 si è immatricolata nell'a.a. 1984/85 che ha finito gli esami e deve fare la tesi.

6. SERVIZIO DI RECUPERO DIDATTICO:

Relativamente al periodo LUGLIO 2005 – GIUGNO 2006 il servizio è stato utilizzato da **n.24** studenti certamente in difficoltà, ma comunque consapevoli al punto da richiedere un sostegno utilizzando il servizio.

Ecco alcuni indicatori rilevanti circa l'efficacia del servizio di recupero didattico (i seguenti dati si riferiscono ai 24 studenti che complessivamente hanno usufruito del servizio in questo a.a.):

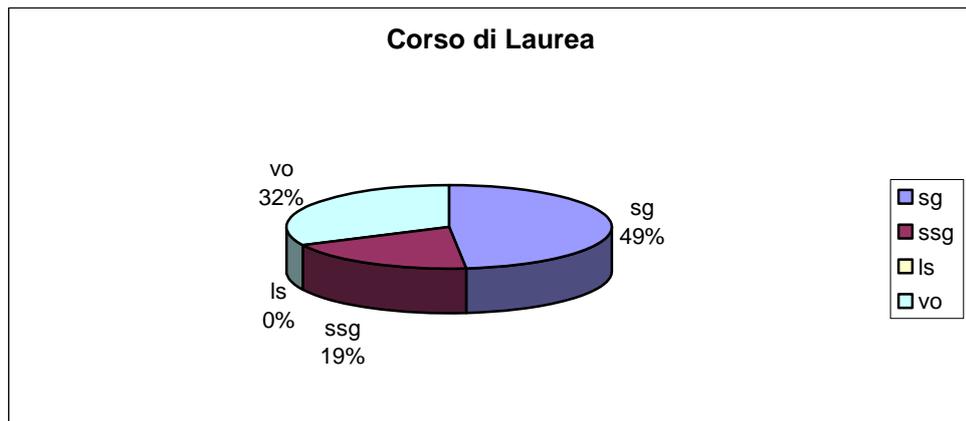
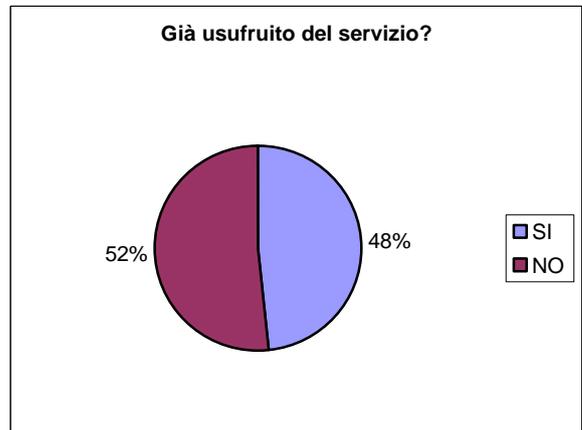
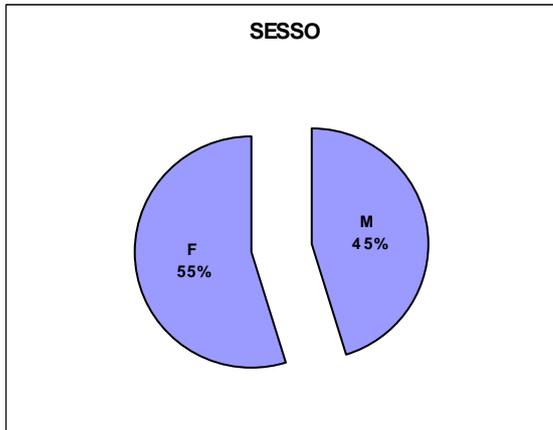
- $\frac{\text{N° studenti che si sono laureati}}{\text{N° studenti che hanno usufruito del servizio}} = 4 \%$
- $\frac{\text{N° studenti che nell'arco di un anno hanno sostenuto almeno un esame}}{\text{N° studenti che hanno usufruito del servizio}} = 45,8 \%$
- $\frac{\text{N° studenti che nell'arco di un anno non hanno sostenuto almeno un esame}}{\text{N° studenti che hanno usufruito del servizio}} = 50 \%$
- $\frac{\text{N° studenti che hanno cambiato Corso di Laurea}}{\text{N° studenti che hanno usufruito del servizio}} = 0 \%$
- $\frac{\text{N° studenti che hanno abbandonato gli studi}}{\text{N° studenti che hanno usufruito del servizio}} = \text{nessuno}$



VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 2 DEL 05.06.06



Si veda nel dettaglio l'elaborazione grafica dei questionari di gradimento distribuiti agli studenti al termine degli appuntamenti con il Delegato al Recupero Didattico . L'analisi si basa su n°31 questionari analizzati (si tenga conto che il questionario viene compilato dallo studente ogni volta che usufruisce del servizio):

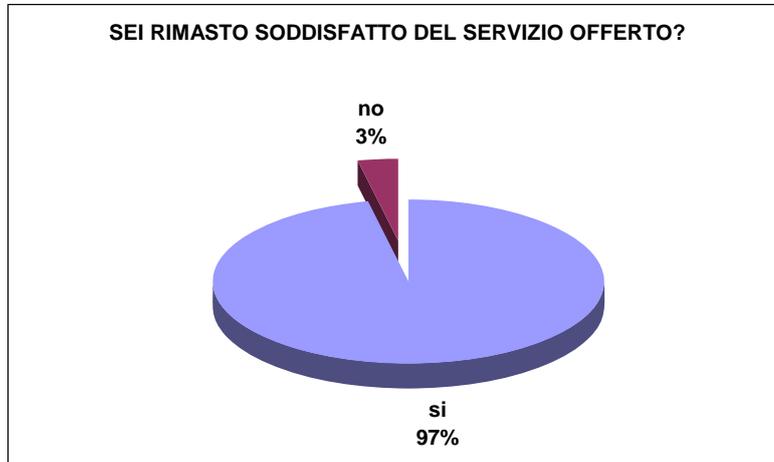
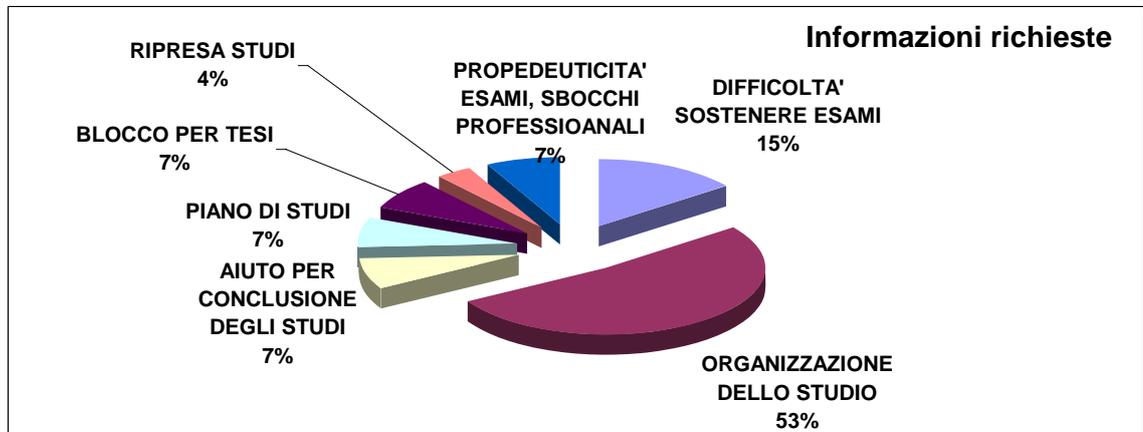
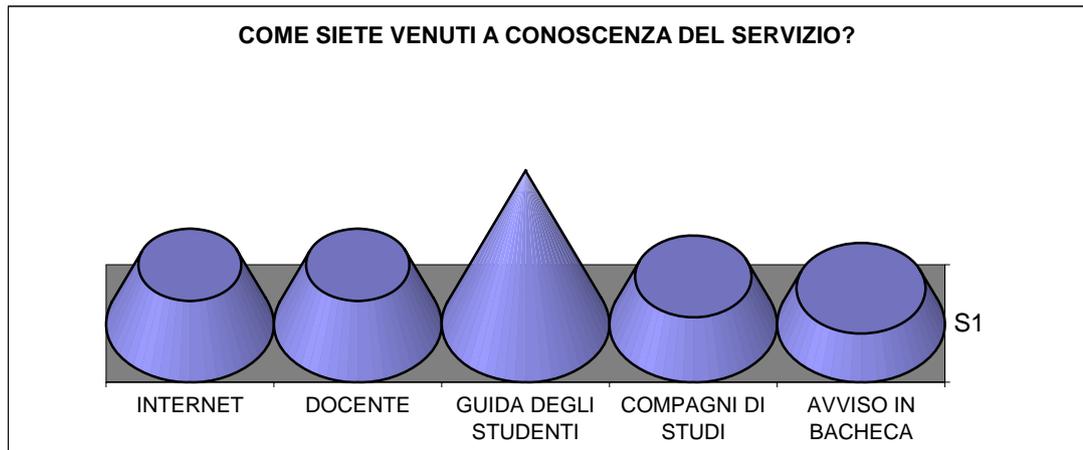




VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 2 DEL 05.06.06

Legenda:

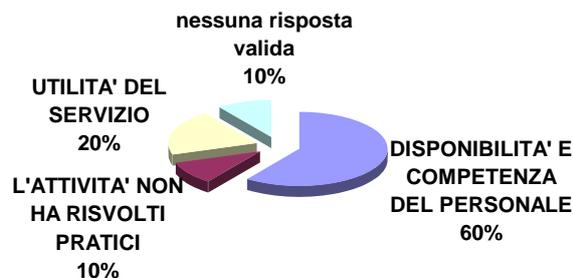
- SG = "Corso di laurea in Scienze Giuridiche"
- SSG = "Corso di laurea in Scienze dei Servizi Giuridici"
- LS = "Corso di Laurea Specialistica in Giurisprudenza"
- V.O. = "Corso di laurea in Giurisprudenza - vecchio ordinamento"





VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 2 DEL 05.06.06

Commenti



▪ **ORIENTAMENTO IN USCITA:**

In questo a.a. non sono stati svolti seminari per l'orientamento al lavoro in quanto, a fronte di un'indagine condotta presso gli studenti da parte dell'ARDSU circa il periodo ottimale per ripetere i seminari di orientamento al lavoro, è risultato preferibile l'inizio del primo semestre (settembre-ottobre 2006). Alla luce di queste considerazioni, è stato deciso di posticipare l'organizzazione dei seminari nel periodo risultato maggiormente adeguato alle aspettative ed esigenze dell'utenza.

♣ **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 gestito dalla Segreteria e lo utilizza per annotare sia le difformità che si possono verificare a livello di Segreteria che le problematiche emerse in sede di incontro presso le scuole e fatte emergere dal docente nella "Scheda riepilogativa incontro".

Alla data odierna si rilevano n° 12 NC, di cui la maggior parte risolte contestualmente al verificarsi. La NC maggiormente ripetitiva, riguarda problemi di natura organizzativa durante gli incontri presso le scuole (attrezzature o locali non adeguati, differenze numeriche tra gli studenti previsti e poi effettivamente presenti, ecc.). In tal senso, la Direzione decide di aprire un'azione correttiva volta ad eliminare la causa principale di queste tipologie di difformità: all'atto dell'organizzazione degli incontri, dare maggior attenzione agli aspetti di cui sopra.

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

Considerata 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 i docenti di Facoltà per l'Orientamento 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 di questo a.a. sono state svolte diverse riunioni.

A seguito del Riesame odierno, ne sarà convocata a breve una seconda finalizzata, tra le altre cose, a rendere noti i presenti gli obiettivi strategici di miglioramento prefissati dalla Direzione per il prossimo a.a.

♣ **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)**



VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 2 DEL 05.06.06

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.

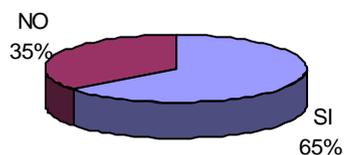
▪ **ORIENTAMENTO IN INGRESSO:**

1. INCONTRI PRESSO LE SEDI DEGLI ISTITUTI SCOLASTICI:

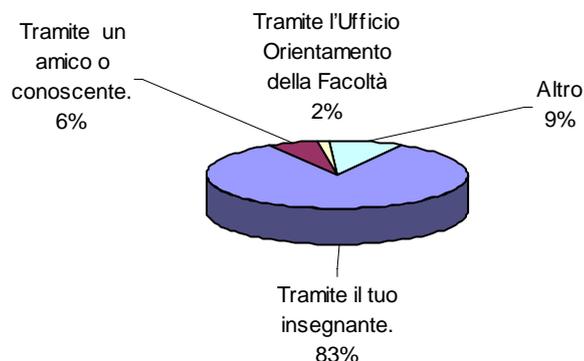
Relativamente agli incontri per la presentazione dell'offerta formativa della Facoltà di Giurisprudenza, l'organizzazione è in grado di dare una valutazione oggettiva del livello di soddisfazione degli studenti degli Istituti Superiori che hanno partecipato agli appuntamenti (manifestazioni o singoli incontri presso le scuole) e dei Delegati all'Orientamento dell'istituto. La valutazione è basata, da un lato, sull'analisi delle risposte ai questionari di gradimento somministrati a fine corso ai partecipanti e, dall'altro, sull'effettiva frequenza numerica durante l'intero svolgimento dei corsi.

Per quanto riguarda gli Studenti, sono stati così "interpellati" un totale di **412 studenti** (a fronte della valutazione dell'a.a. precedente che considerava un campione di 81 studenti) e, dall'elaborazione dei dati raccolti è emerso quanto segue:

1. Il docente della tua Scuola, Delegato per l'Orientamento, ti ha portato a conoscenza degli scopi di questa presentazione?



2. Come sei venuto a conoscenza di questo incontro?



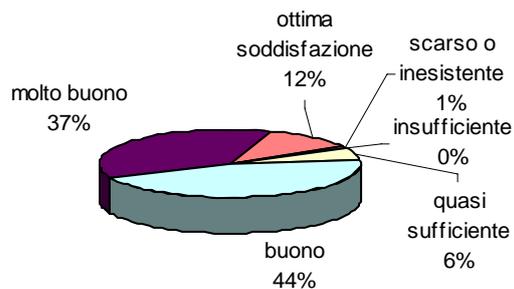


VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 2 DEL 05.06.06

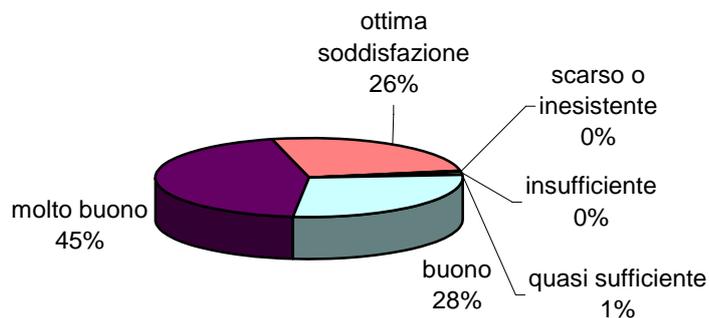
3. Hai ricevuto o consultato materiale informativo della Facoltà prima di oggi?



4. Argomenti trattati



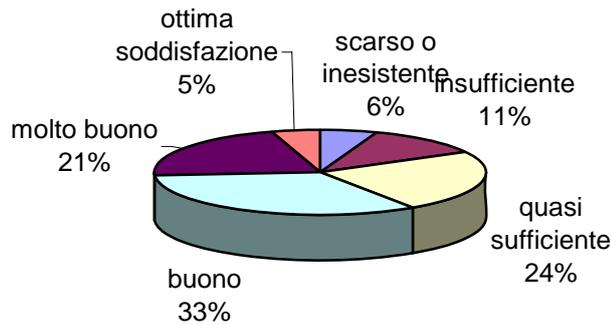
5. Chiarezza espositiva del docente che ha eseguito la presentazione



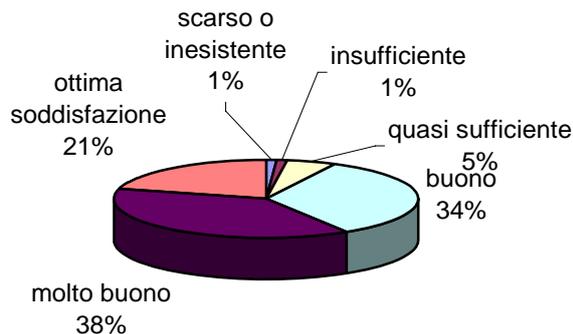


VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 2 DEL 05.06.06

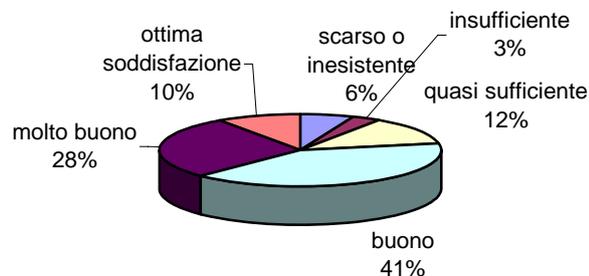
**6. Qualità e contenuti dei supporti utilizzati
(presentazione su schermo, Guida dello
Studente, depliant, ecc.)**



7. Spazio riservato alla soddisfazione delle tue richieste di spiegazione



**8. Contributo della presentazione nel raggiungimento della
tua scelta**



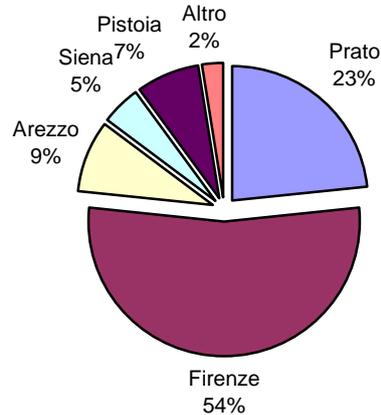
2. INCONTRI PRESSO LA SEDE DELLA FACOLTA':

Sono stati realizzati presso la sede del Polo di Novoli, 3 incontri con gli studenti delle scuole superiori della Toscana, sul tema "L'offerta didattica della Facoltà di Giurisprudenza di Firenze". Agli incontri hanno partecipato numerosi studenti, nella maggior parte dei casi accompagnati dai D.O. delle scuole stesse.

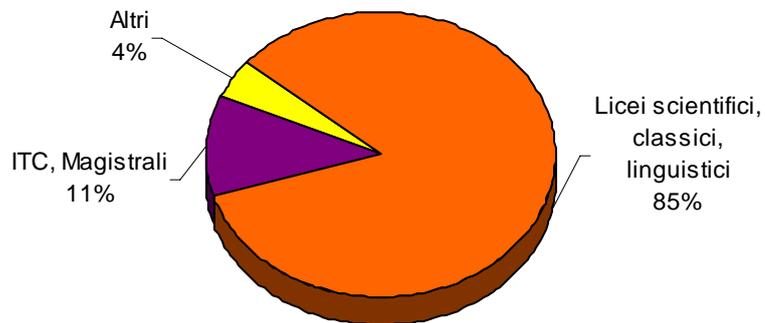


VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 2 DEL 05.06.06

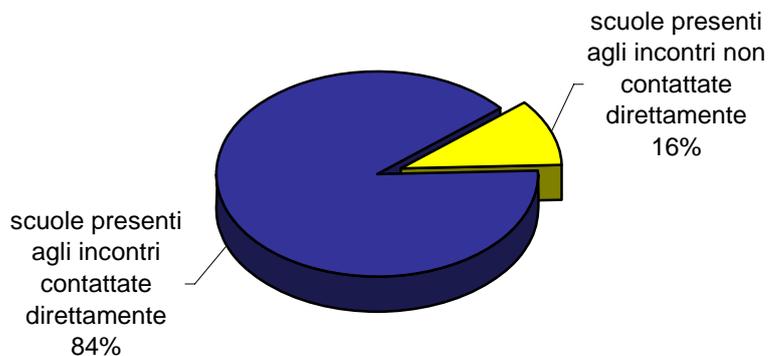
Provincia di provenienza



**Istituti di provenienza degli studenti
presenti agli incontri**



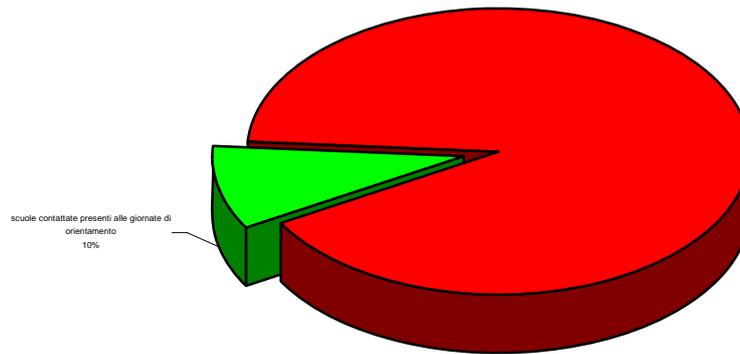
Scuole partecipanti agli incontri di orientamento



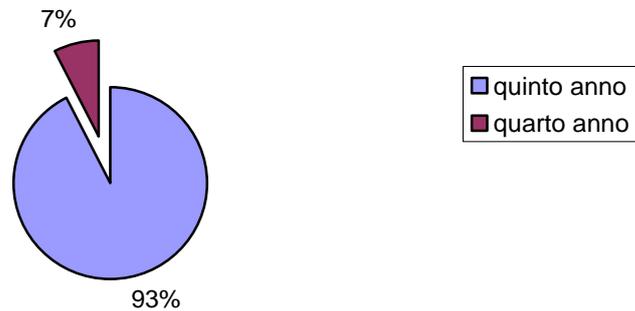


VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 2 DEL 05.06.06

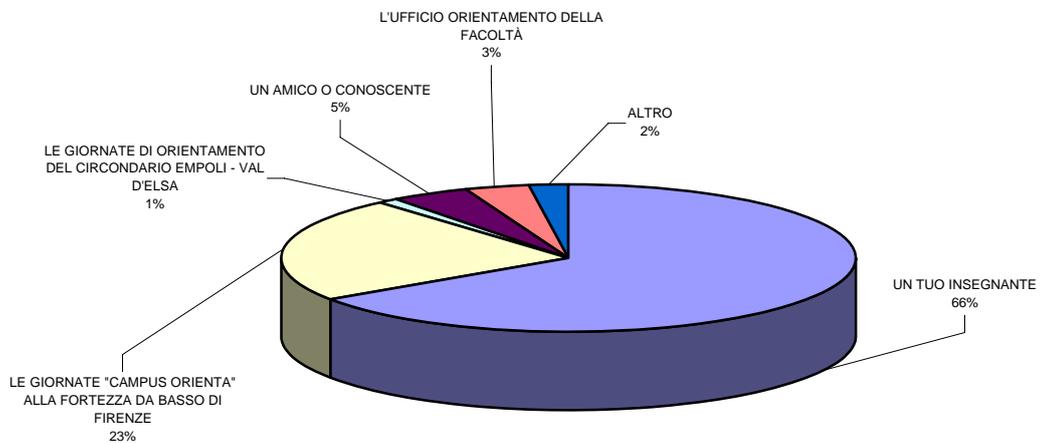
Risposta delle scuole contattate



Classe frequentata



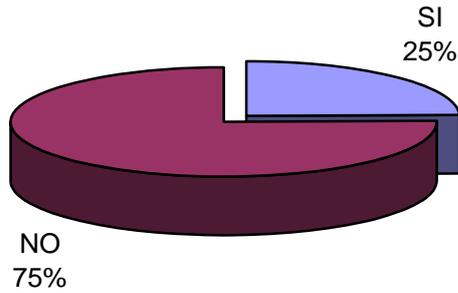
Come sei venuto a conoscenza di questo incontro?



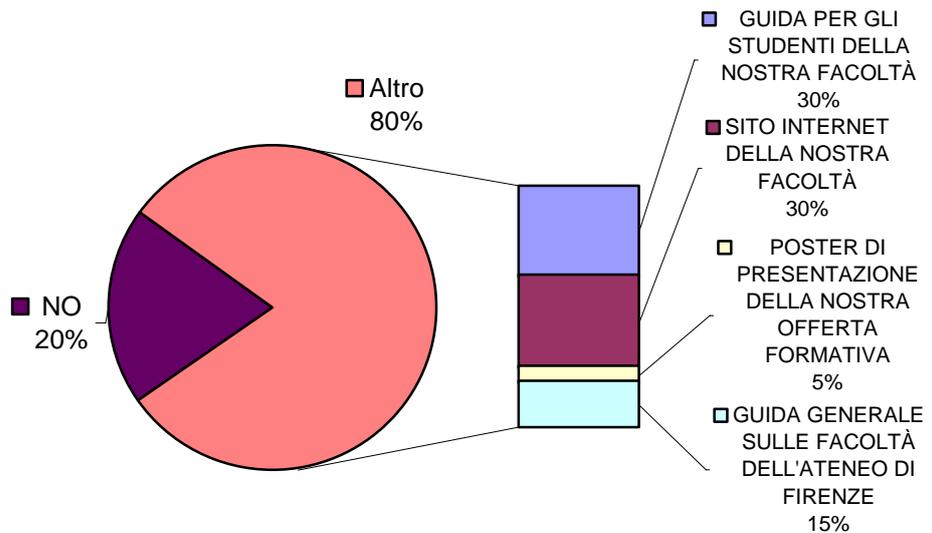


VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 2 DEL 05.06.06

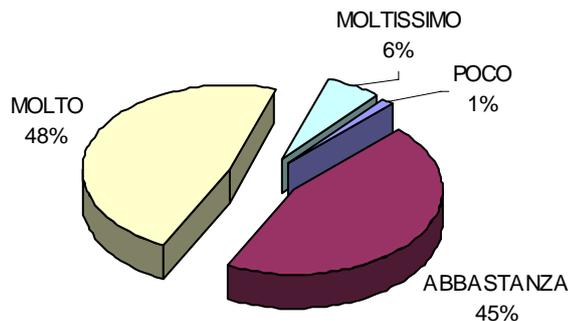
**La tua scuola ti aveva già dato
informazioni sulla nostra facoltà?**



**Hai ricevuto prima di oggi materiale sulla nostra facoltà?
Se sì, cosa?**



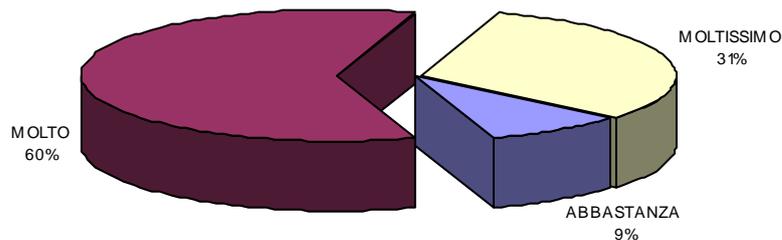
**CREDI CHE INCONTRI COME QUELLO DI OGGI POSSANO ESSERE
EFFETTIVAMENTE UTILI NELLA SCELTA DELLA FACOLTÀ?**



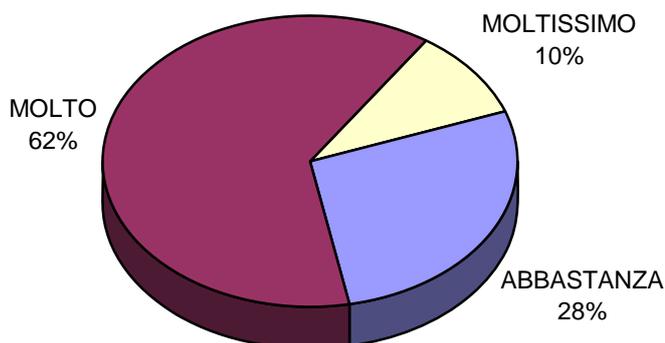


VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 2 DEL 05.06.06

È STATO DATO ABBASTANZA SPAZIO ALLE VOSTRE RICHIESTE DI SPIEGAZIONE?



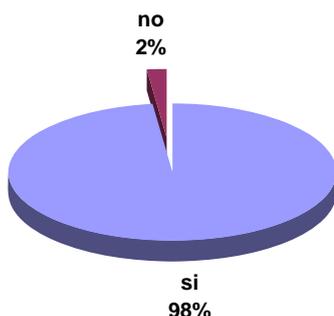
SEI RIMASTO SODDISFATTO DELLA PRESENTAZIONE?



▪ **ORIENTAMENTO IN ITINERE:**

Agli **studenti** che si sono presentati allo sportello è stata somministrata una "Scheda di Valutazione" del servizio svolto. Dall'analisi dell'informazioni raccolte, si evince un gradimento positivo dell'utenza interpellata:

SEI RIMASTO SODDISFATTO DEL SERVIZIO OFFERTO?

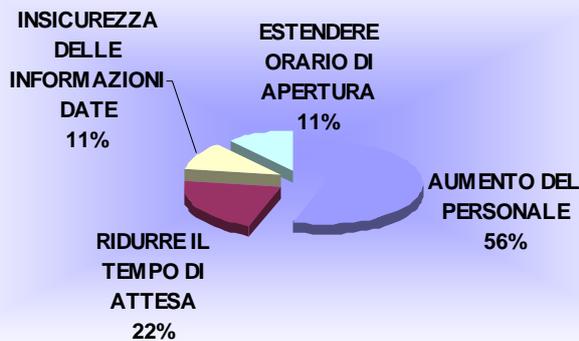


a.a.
2005/2006



VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 2 DEL 05.06.06

PROPOSTE PERVENUTE



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

Verifica degli obiettivi individuati nel R.d.D. n°1 del 09.06.2005

N°1

OBIETTIVO: Conservare l'Accreditamento concesso alla sede operativa dalla Regione Toscana e dare maggiore ordine all'organizzazione

OBIETTIVO RAGGIUNTO!

N°2 - ORIENTAMENTO IN INGRESSO

OBIETTIVO: Incrementare del 10% il numero delle scuole visitate rispetto all'a.a. 2004/2005

Incrementare del 50% il numero degli incontri presso la sede della Facoltà rispetto all'a.a. 2004/2005

STRATEGIA: Estendere la promozione del servizio, dopo aver completato le scuole di Firenze, alle province limitrofe, tenendo conto dell'esistenza dell'Università di Siena e Pisa; Perseverare nel coinvolgimento dei D.O. dei singoli Istituti scolastici

INDICATORI:

- [N° incontri c/o scuole a.a. 05/06 - N° incontri c/o scuole a.a. 04/05] / N° incontri c/o scuole a.a. 04/05

- [N° incontri c/o Facoltà a.a. 05/06 - N° incontri c/o Facoltà a.a. 04/05] / N° incontri c/o Facoltà a.a. 04/05

1° STEP: Analisi dati al 31.03.06: $(5 - 5) / 5 = 0 \%$

a.a. 05/06: 1 incontro c/o Facoltà

a.a. 04/05: 0 incontri c/o Facoltà

2° STEP: Analisi dati al 30.04.06: $(5 - 3) / 3 = 66 \%$

a.a. 05/06: 2 incontri c/o Facoltà

a.a. 04/05: 2 incontri c/o Facoltà

3° STEP: Analisi dati al 31.05.06: $(2 - 1) / 1 = 50 \%$

OBIETTIVO RAGGIUNTO!

1. Mancanza di dati fino al 26 aprile (Consiglio di Facoltà che ha approvato il Regolamento didattico di CdL) per poter fare un esauriente orientamento.

2. A parte una scuola all'Isola d'Elba la domanda dell'utenza è stata sempre soddisfatta.

Previsto per il 13 luglio altro incontro c/o la sede della Facoltà

N°3 - ORIENTAMENTO IN INGRESSO

OBIETTIVO: Garantire il livello di soddisfazione degli studenti orientati ad una soglia superiore a quella



VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 2 DEL 05.06.06

prevista dalla Regione Toscana ($\geq 60\%$): **OBIETTIVO:** $\geq 65\%$

STRATEGIA: Migliorare la qualità delle presentazioni, anche attraverso gli strumenti/materiale informativo utilizzati

INDICATORI: N° Studenti soddisfatti dell'orientamento / N° Studenti orientati (%)

1° STEP: Analisi dati al 31.03.06: Al 12/04/2006, relativamente a n° 10 incontri: $224/290 = 77\%$

2° STEP: Analisi dati al 31.05.06: relativamente a n° 11 incontri: $345/413 = 84,4\%$

OBIETTIVO RAGGIUNTO!

N°4 - ORIENTAMENTO IN ITINERE - ATTIVITA' DI SPORTELLO -

OBIETTIVO: Incrementare la completezza e la tempestività delle informazioni on-line

STRATEGIA: Definire una procedura idonea all'aggiornamento tempestivo e totale del sito web della Facoltà

INDICATORE: non fatto/fatto

1° STEP: Entro il 31.12.2005: 1. Individuazione di persona incaricata all'aggiornamento on-line di tutti i dati relativi al Centro per l'Orientamento; 2. Formazione della persona individuata.

Eseguito in data 8.9.2005 dal SIP di Polo il corso di formazione siti web MD-PRO: indicazioni per l'inserimento di contenuti. Partecipanti: Monia Gaggini, Corrado Pieri, Silvia Cecconi

2° STEP: Entro il 31.03.2006: Immissione / aggiornamento dati on-line entro 24 ore: Dal 01.03.2006, immissione dati on-line, nella pagina di Facoltà, da parte del personale incaricato ed adeguatamente formato

3° STEP: Entro il 31.05.2006: Verifica dell'attività di sportello realizzata relativa alle informazioni presenti on-line: Dall'assenza di reclami da parte dei terzi si constata che l'attività è efficace.

OBIETTIVO RAGGIUNTO!

N°5 - ORIENTAMENTO IN ITINERE – TUTORATO ELETTIVO -

OBIETTIVO: Incrementare il numero di studenti che usufruiscono del servizio di tutorato elettivo raggiungendo il 10% sul totale degli iscritti

STRATEGIA: Promuovere l'informazione sull'esistenza del servizio al momento dell'iscrizione; attivare la procedura di ritorno dell'informazione dal tutore sull'attività svolta, mediante registrazione degli incontri avuti.

INDICATORE: N° Studenti che hanno fatto richiesta del servizio di tutorato elettivo / N° Studenti iscritti

1° STEP: Analisi dati al 31.10.05 (dopo termine iscrizioni): almeno 5% = $15 / 790 = 1,9\%$

2° STEP: Analisi dati al 15.02.06 (inizio II semestre): almeno 7% = $21 / 790 = 2,7\%$

3° STEP: Analisi dati al 15.05.06 (fine II semestre): 10% = $21 / 790 = 2,7\%$

OBIETTIVO NON RAGGIUNTO! La Direzione decide di proseguire nell'offerta del servizio in oggetto, dando però l'opportunità agli studenti di richiederne l'attivazione anche nel corso degli anni successivi al primo.

N°6 - ORIENTAMENTO IN ITINERE – RECUPERO DIDATTICO -

OBIETTIVO: Incrementare il numero di studenti che usufruiscono del servizio di recupero didattico di almeno il 10% rispetto alla media attuale

STRATEGIA: Migliorare la pubblicizzazione del servizio, attraverso:

- Guida dello Studente
- Sito web della Facoltà
- Comunicazioni periodiche al Consiglio di Facoltà e ai docenti per sensibilizzarli all'utilizzazione del servizio

INDICATORE: [N° Studenti che hanno fatto richiesta del servizio di recupero didattico nell'a.a. 2005/2006 - N° Studenti che hanno fatto richiesta del servizio di recupero didattico nell'a.a. 2004/2005 /

N° Studenti che hanno fatto richiesta del servizio di recupero didattico nell'a.a. 2004/2005 (%)

1° STEP: Analisi dati al 15.02.06 (inizio II semestre): incremento del 5%: $(20 - 9) / 9 = + 120\%$

2° STEP: Analisi dati al 15.05.06 (fine II semestre): incremento del 10%: $(22 - 10) / 10 = + 120\%$

OBIETTIVO RAGGIUNTO!

N°7 - ORIENTAMENTO IN ITINERE – SERVIZIO PER I DISABILI -

OBIETTIVO: Ampliamento delle ore di assistenza del Collaboratore personale.



VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 2 DEL 05.06.06

Attivazione del servizio di trasporto dello studente disabile dall'abitazione alla sede della Facoltà.

STRATEGIA:

- Migliorare la pubblicizzazione del servizio attraverso la Guida per gli Studenti 1° anno
- Proposta all'Ateneo di ampliamento delle ore di assistenza della funzione di Collaboratore personale
- Eventuale convenzione dell'Ateneo con Comune di Firenze, ATAF, Azienda per Diritto Studio, associazione di volontariato per servizio di trasporto disabili

INDICATORE: non fatto/fatto

1° STEP: Entro il 31.10.2005, Analisi dei fabbisogni degli studenti disabili per verifica necessità del servizio di trasporto: Fatto: vedi mail del dott. Durante del 13.10.2005

2° STEP: Entro il 31.12.2005, 1. Approvazione bilancio di Ateneo; 2. Valutazione andamento delle attività previste relativamente all'ampliamento delle ore di assistenza del Collaboratore personale:

Poiché il problema non sussiste nella ns Facoltà, per le note ristrettezze di bilancio non si è provveduto, conformemente alla richiesta del delegato (mail del 03.12.2005), a chiedere in via generale un aumento delle ore dei collaboratori.

Vedi Lettera di Ateneo del 1.12.2005

OBIETTIVO DA RIVERIFICARE PER LA RESTANTE ATTUAZIONE.

N°8 - ORIENTAMENTO IN USCITA

OBIETTIVO: Incrementare il numero di studenti che usufruiscono del servizio di orientamento in uscita (nella forma del seminario di orientamento al lavoro) del 100%

STRATEGIA:

- Promuovere l'informazione sull'esistenza del servizio di "Seminario di Orientamento al lavoro"
- Duplicare il n° dei seminari rispetto all'a.a. 2004/2005
- Proposta all'Ateneo per una chiara definizione delle competenze tra Polo, Facoltà ed Ateneo

INDICATORE: [N° Studenti che hanno partecipato al seminario nell'a.a. 05/06 - N° Studenti che hanno partecipato al seminario nell'a.a. 04/05] / N° Studenti che hanno partecipato al seminario nell'a.a. 04/05

1° STEP: Analisi dati al 31.03.06: Condotta indagine presso gli studenti da parte dell'ARDSU circa il periodo ottimale per ripetere i seminari di orientamento al lavoro: dall'indagine è risultato preferibile l'inizio del primo semestre (settembre-ottobre 2006)

OBIETTIVO DA REITERARE NEL PROSSIMO a.a.

♣ **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**

Nel corso della verifica di certificazione del 12 luglio scorso, non sono emerse non conformità.

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.

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. Novembre 2006 - Audit interno;



VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 2 DEL 05.06.06

2. Maggio 2007 - Audit interno;
3. Giugno 2007 – 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.

“Calibratura” degli indicatori di processo (§ 7.6 UNI EN ISO 9001:2000)

A fronte dell'andamento dell'a.a. passato, la Direzione, con il supporto del RD, provvede a ricalibrare, dandone evidenza nella “Tabella dei processi e degli indicatori”, gli indicatori con i rispettivi standard attesi, laddove le prestazioni degli stessi non risultino più efficienti. Quest'anno, la taratura degli indicatori terrà conto anche delle modifiche introdotte dalla Regione Toscana nell'ultima versione dell'Allegato B alla delibera 436 (Dispositivo di accreditamento delle sedi operative degli organismi di formazione/ orientamento operanti nel territorio della regione toscana), relativamente ad alcuni indicatori di efficacia/efficienza.

Per approvazione

data	DIR – Prof. A. Corpaci	RD – Prof. M. Carli	SEGR – Sig.ra A. Danielli
05.06.06			

Per distribuzione e presa visione

data	Prof.ssa V. Barsotti	Prof. V. Durante	Prof.ssa P. Lucarelli	Prof. O. Roselli
03.07.06				