

Oggetto del riesame: Sistema di Gestione per la Qualità impostato

Persone coinvolte:

- Prof.ssa P. Lucarelli
- Prof. M. Carli
- Dott. F. Cingari
- Prof. V. Durante
- Prof. N. Fiorita
- Prof.ssa G.C. Giannelli
- Dott.ssa S. Landini
- Dott. P. Laroma Jezzi
- Dott.ssa O. Lopes Pegna
- Prof. G. Passagnoli
- Dott.ssa M. Picchi
- Prof. O. Roselli
- Dott. ssa C. Silvestri
- Dott.ssa A. Danielli
- 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 e la conformità del servizio (8.2.3 – 8.2.4)
- ♣ i difetti (difformità di gestione) e le irregolarità (difformità operativa) e il loro andamento (8.3)
- ♣ lo stato delle azioni correttive e preventive (8.5.2 – 8.5.3)
- ♣ la formazione/addestramento 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° 2 del 05.06.06
- ☒ Verbale dell'Audit interno n° 5 del 28.11.2006 e n° 6 del 21.05.2007
- ☒ Rapporto di verifica ispettiva del CSICERT del 11 luglio 2006
- ☒ 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 n° 5 del 28.11.2006 (8.2.2)

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

Riscontro dell'Audit interno n°6 del 21.05.2007 (8.2.2)

Risulta prematura una verifica di efficacia delle NC riscontrate

♣ Le prestazioni dei processi e la conformità del servizio (8.2.3 – 8.2.4)

Sulla base degli indicatori individuati nel corso del Riesame della Direzione n° 2 del 05.06.06, 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'intero 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".

A seguire una sintesi, aggiornata al 31.05.2007, dell'andamento generale dei processi mappati:

INDICATORE	STANDARD ATTESO	INDICE EFFETTIVO al 31.05.2007
PROCESSO: PROMOZIONE E MARKETING DEI SERVIZI ORIENTATIVI		
N° Istituti Scolastici Superiori contattati (%)	≥ 50 %	100%
N° Istituti Scolastici Superiori nel Data-base		
N° Istituti Scolastici Superiori orientati (%)	≥ 30 %	71 (incontrati in Facoltà o presso le singole scuole) / 360 = 20 %
N° Istituti Scolastici Superiori contattati		
N° totale Istituti Scolastici Superiori da contattare (a.a. 2006/2007)	≥ 100	n° 360 (attraverso lettera)
N° di partecipazioni a fiere, meeting e giornate promozionali	> 1 all'anno	n° 3 - Circondario Empolese Val D'Elsa - Prato - Livorno

PROCESSO: PROGRAMMAZIONE E PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI ORIENTATIVI

VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 3 DEL 11.06.07

Rev.01 del 21.05.07

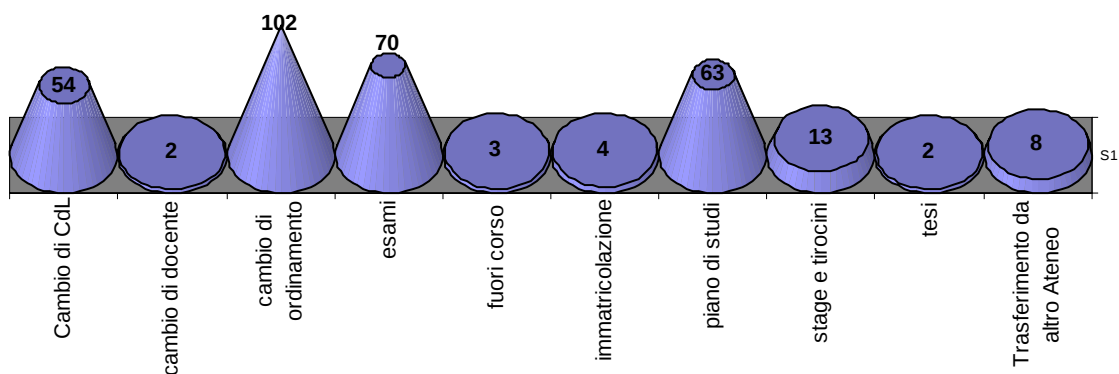
Incontri di orientamento realizzati (%) Incontri di orientamento concordati	≥ 95 %	98 %
(N° incontri di orientamento '06/'07 – N° incontri di orientamento '05/'06) / N° incontri di orientamento '05/'06 (%)	≥ 8 %	(14 – 11) / 11 = + 27 %
PROCESSO: COMUNICAZIONE INTERNA		
N° riunioni della Commissione effettive N° riunioni della Commissione previste	100 %	100 %
PROCESSO: QUALIFICA E CONTROLLO DEGLI OUTSOURCING:		
Punteggio di qualifica degli outsourcing	> 50 punti	58 %
PROCESSO: DEFINIZIONE DELLA POLITICA E DEGLI OBIETTIVI PER LA QUALITÀ		
n° obiettivi raggiunti (%) n° obiettivi prefissati	≥ 80 %	5 obiettivi su 7 previsti = 72 %
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 (n°574)	≥ 60 %	ottimo: 13,9 % molto buono: 34,1 % <u>buono: 37,4 %</u> TOT. 85,3 %
<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 (n°347)	≥ 60 %	90 %
<u>Livello di soddisfazione</u> <u>Indicatore C.2.2.O</u> N° Studenti soddisfatti del servizio di sostegno formativo / N° Studenti partecipanti ai corsi di sostegno formativo (I modulo = n°5 studenti)	≥ 60 %	100 %
<u>Livello di soddisfazione</u> <u>Indicatore C.2.2.O</u> N° Studenti soddisfatti del servizio di sostegno formativo / N° Studenti partecipanti ai corsi di sostegno formativo (II modulo = n°5 studenti)	≥ 60 %	80 %

▪ **ORIENTAMENTO IN ITINERE:**

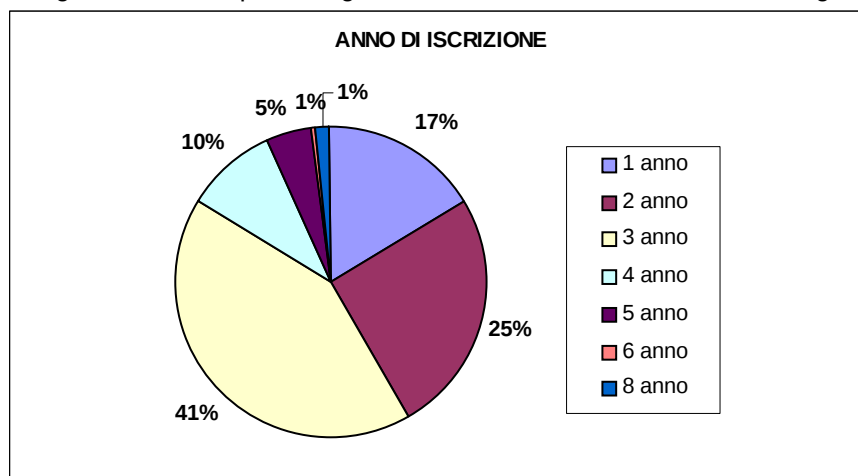
1. INCONTRI PRELIMINARI DI ORIENTAMENTO PER LE MATRICOLE: Nelle prime due settimane di settembre, sono stati organizzati quattro incontri informativi, tenuti da docenti della Facoltà, per gli studenti appena iscritti.

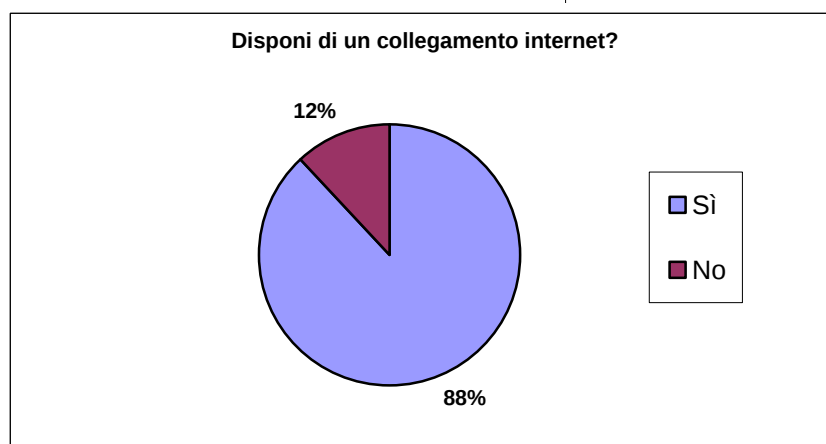
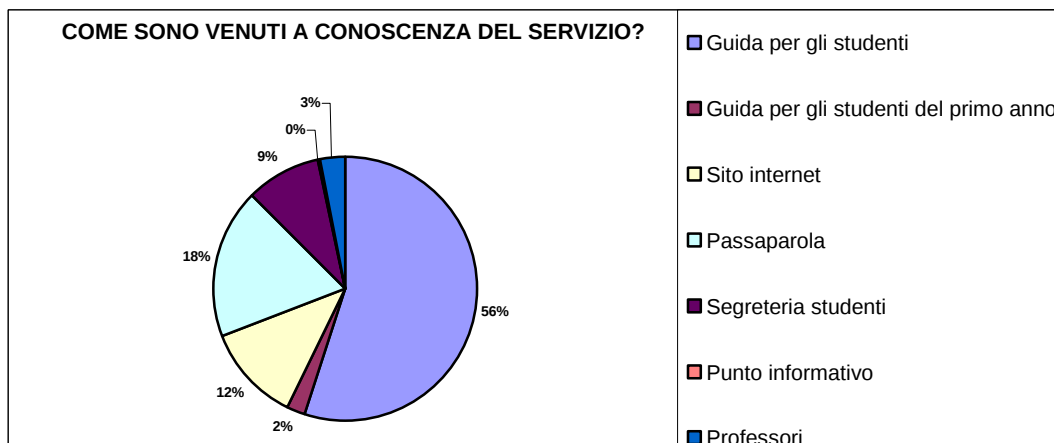
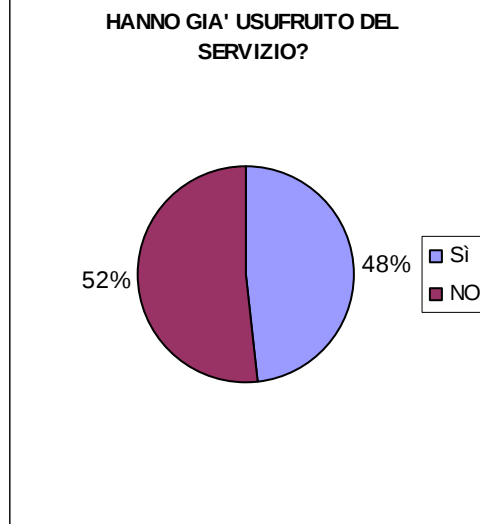
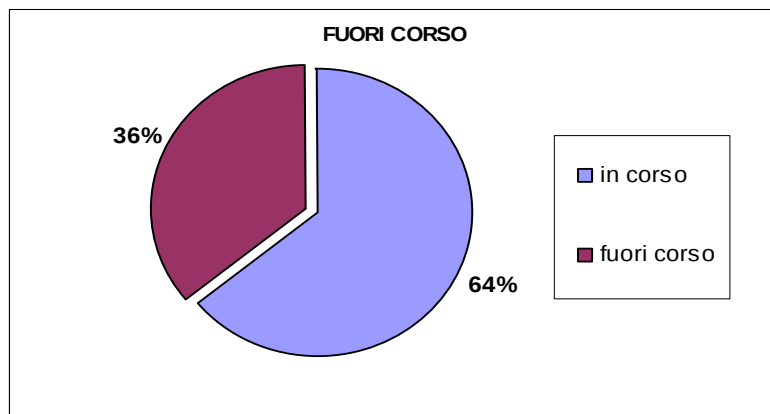
2. ATTIVITÀ DI SPORTELLO: L'Ufficio Orientamento e Tutorato sta proseguendo nella rilevazione puntuale delle richieste di informazioni che gli vengono rivolte, allo scopo di migliorare l'efficienza del servizio offerto. Si veda nel dettaglio il grafico dimostrativo delle tipologie di richiesta, riferito ad un campione di **n°350 studenti** che si sono presentati presso lo sportello:

Informazioni richieste

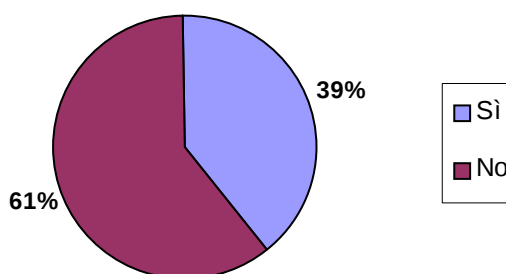


Dalle schede di registrazione compilate dagli studenti al termine dell'incontro emerge che:





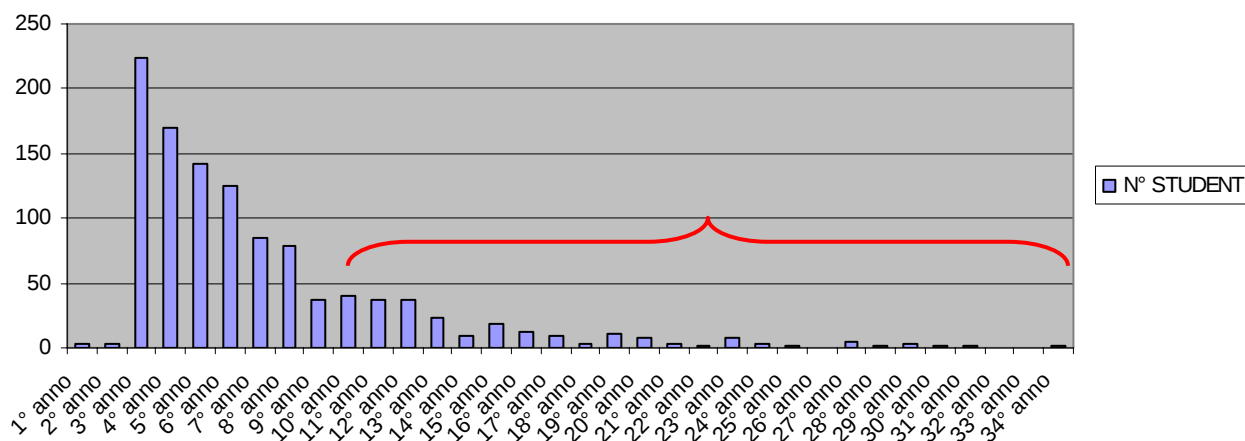
Se sì, le informazioni di cui avevi necessità erano disponibili su web?



3. TUTORATO ELETTIVO: 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 (**1,4 % degli iscritti** – N° studenti che hanno fatto richiesta del servizio a.a. 2006/2007: n°11 / studenti immatricolati a.a. 2006/2007: n°799).

4. SERVIZIO PER STUDENTI FUORI CORSO: A marzo 2007 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.

N° STUDENTI FUORI CORSO - "VECCHISSIMO" ORDINAMENTO



Il criterio stabilito per la scelta del campione è stato quello di selezionare i fuori corso dall'11esimo anno di fuori corso (compreso). Il campione risultante ammonta a n. **200 studenti**. Ognuno sarà invitato per scritto a partecipare ad un colloquio con il delegato, prof. Roselli, nel mese di settembre.

5. SERVIZIO PER STUDENTI DISABILI:

Attualmente il servizio è usufruito da 8 studenti disabili, nello specifico:

- n° 4 ISCRITTI A SCIENZE GIURIDICHE;
- n°1 ISCRITTO A SCIENZE DEI SERVIZI GIURIDICI
- n° 2 ISCRITTI GIURISPRUDENZA (QUADRIENNALE)

▪ **N°1 ISCRITTO A GIURISPRUDENZA MAGISTRALE**

Alla luce delle riduzioni praticate in Ateneo, dei 4 studenti iscritti a Scienze Giuridiche:

- 2 hanno il collaboratore per 10 ore settimanali
- 1 ha il collaboratore per 8 ore settimanali
- 1 ha il collaboratore per 6 ore settimanali

e, di questi, da giugno 2006:

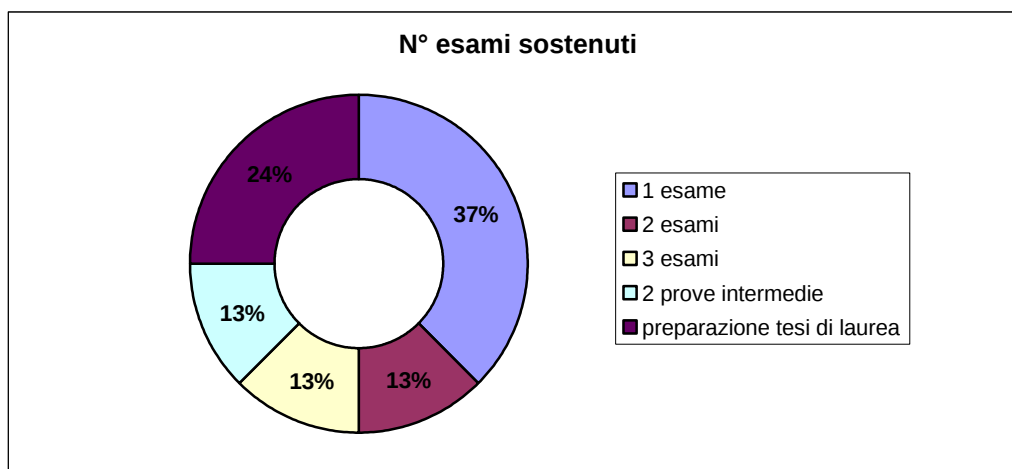
- uno studente ha superato 3 esami;
- uno studente ha superato 2 esami;
- uno studente ha sostenuto due prove intermedie;
- uno studente ha superato 1 esame.

Lo studente iscritto a Scienze dei Servizi Giuridici ha il collaboratore per 6 ore settimanali e ha superato 1 esame.

Lo studente iscritto alla laurea magistrale ha rinunciato al collaboratore e ha superato 1 esame.

Dei due studenti iscritti a Giurisprudenza (quadriennale):

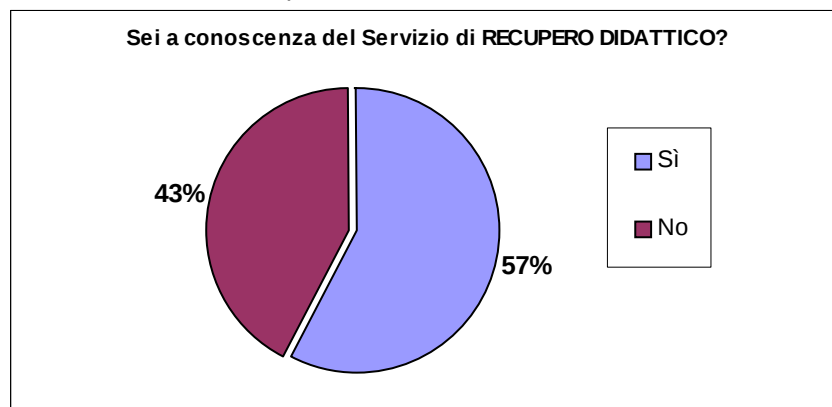
- 1 non ha richiesto il collaboratore;
 - 1 ha il collaboratore per 4 ore settimanali
- ed entrambi attendono alla preparazione della tesi di laurea



6. SERVIZIO DI RECUPERO DIDATTICO:

N° Studenti che dichiarano di conoscere il servizio di recupero didattico (%)

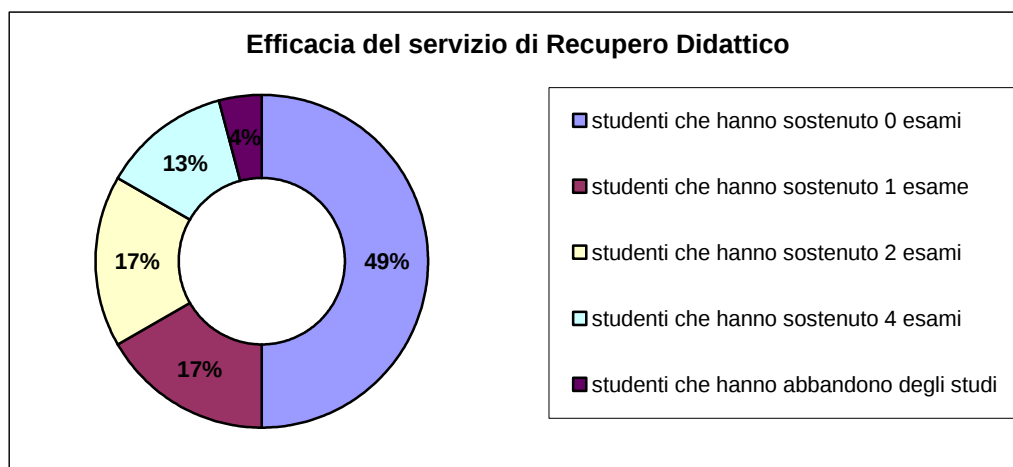
N° Studenti che usufruiscono dello sportello informativo – orientamento in itinere



Relativamente al periodo LUGLIO 2006 – GIUGNO 2007 il servizio è stato utilizzato da **n.25** studenti certamente in difficoltà, ma comunque consapevoli al punto da richiedere un sostegno utilizzando il servizio.

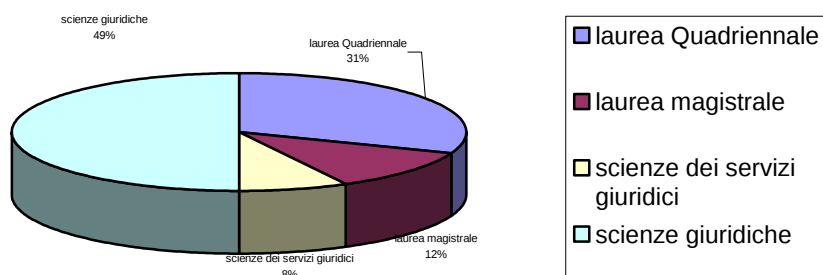
Ecco alcuni indicatori rilevanti circa l'efficacia del servizio di recupero didattico (i seguenti dati si riferiscono ai 25 studenti che complessivamente hanno usufruito del servizio in questo a.a.):

- N° studenti che nell'arco di un anno hanno sostenuto un esame = **16 %**
N° studenti che hanno usufruito del servizio
- N° studenti che nell'arco di un anno hanno sostenuto più di un esame = **28 %**
N° studenti che hanno usufruito del servizio
- N° studenti che nell'arco di un anno non hanno sostenuto almeno un esame = **48 %**
N° studenti che hanno usufruito del servizio
- N° studenti che hanno cambiato Corso di Laurea = **0 %**
N° studenti che hanno usufruito del servizio
- N° studenti che hanno abbandonato gli studi = **4 %**
N° studenti che hanno usufruito del servizio

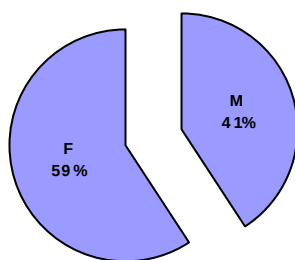


Si veda nel dettaglio l'elaborazione grafica dei questionari di gradimento distribuiti agli studenti al termine degli appuntamenti con il Delegato al Recupero Didattico. L'analisi si basa su n°28 questionari analizzati (si tenga conto che il questionario viene compilato dallo studente ogni volta che usufruisce del servizio):

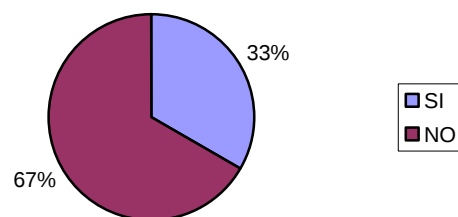
Corso di Laurea



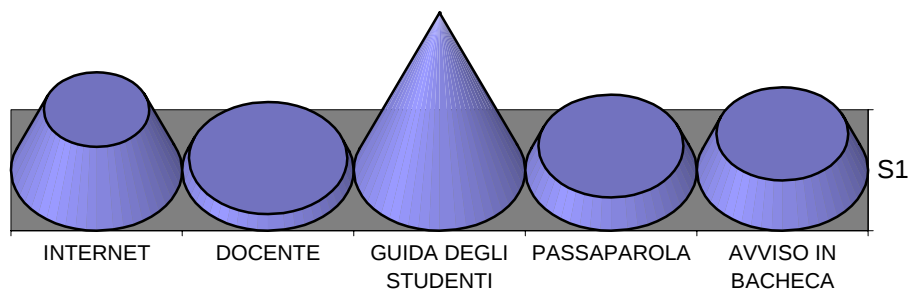
SESSO



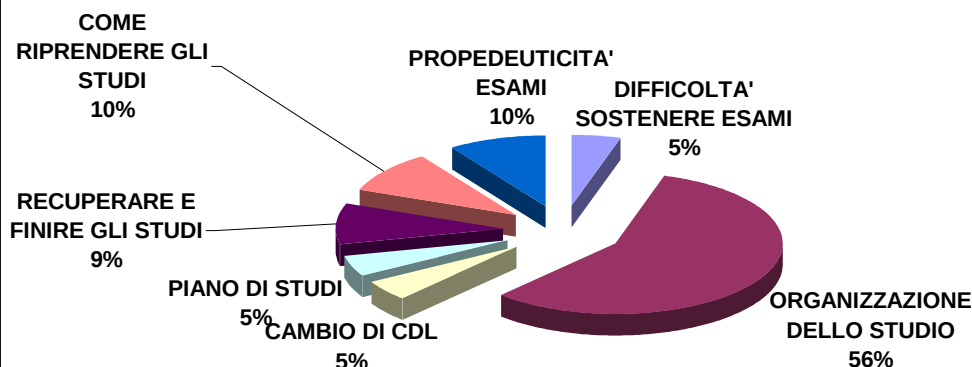
Già usufruito del servizio?



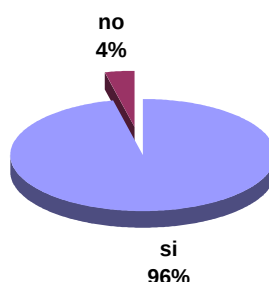
COME SIETE VENUTI A CONOSCENZA DEL SERVIZIO?



Informazioni richieste



SEI RIMASTO SODDISFATTO DEL SERVIZIO OFFERTO?

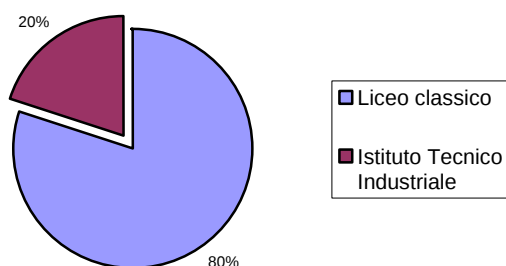


7. LIVELLI E FUNZIONI DELL'ORIENTAMENTO E TUTORATO DIDATTICO: RAPPORTO SCUOLA UNIVERSITA':

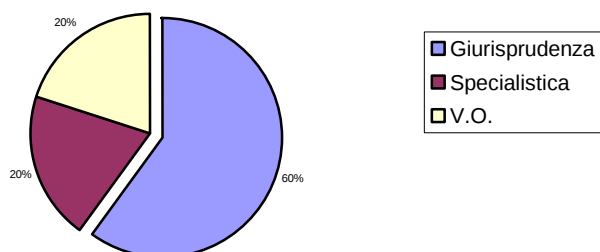
- In conseguenza del progetto "Livelli di Orientamento e Tutorato Didattico" (prot. N.69055 del 07.11.05).dell'Ufficio Orientamento, Mobilità e Collaborazioni Studentesche di Ateneo e della conseguente assegnazione di risorse finanziarie per la realizzazione delle iniziative di orientamento e tutorato collegate al progetto stesso, da questo a.a. è iniziata un'attività di sostegno formativo, per opera di insegnanti di scuole medie superiori, rivolto alle matricole. L'attività di sostegno è stata sviluppata in due moduli, rispettivamente a novembre/dicembre 2006 e febbraio/marzo 2007 per le materie di italianistica e storia contemporanea.
- A seguire, un'elaborazione grafica del monitoraggio condotto sull'attività:

I MODULO

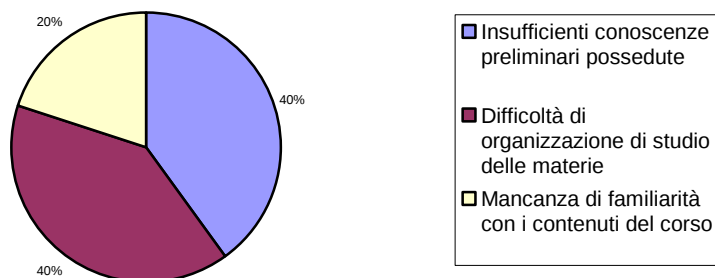
I MODULO: ISTITUTO SECONDARIO SUPERIORE DI PROVENIENZA



I MODULO: CdL a cui sei iscritto:

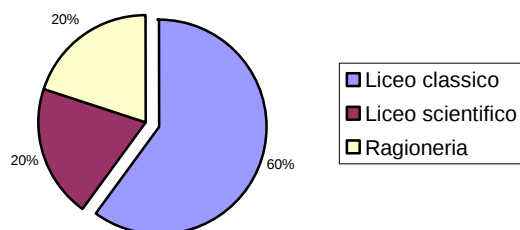


I MODULO: Causa per cui partecipi al corso:

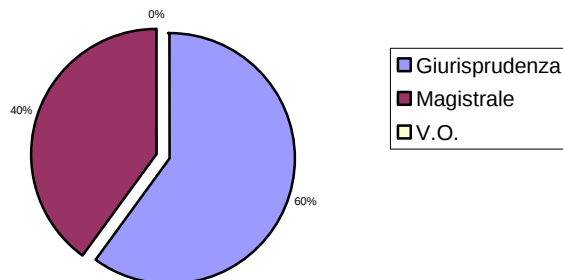


II MODULO

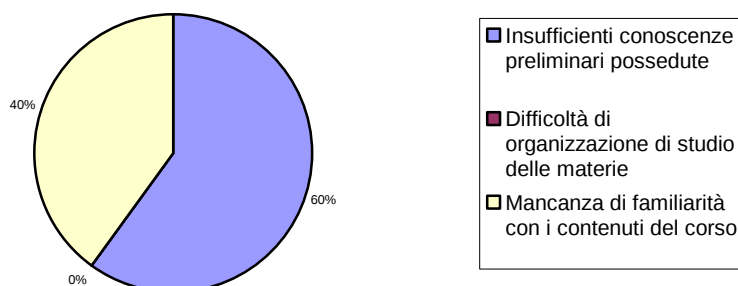
II MODULO: ISTITUTO SECONDARIO SUPERIORE DI PROVENIENZA



II MODULO: CdL a cui sei iscritto:



II MODULO: Causa per cui partecipi al corso:



▪ **ORIENTAMENTO IN USCITA:**

In questo a.a. la nuova Direzione del Centro ha deciso di ampliare significativamente i servizi offerti relativamente alla sezione dell'orientamento in uscita: l'obiettivo finale è quello di agevolare l'inserimento dei neolaureati nel mondo del lavoro sia attraverso l'orientamento dei laureandi e dei neolaureati nella fase della scelta del lavoro, sia attraverso l'orientamento degli studenti nel corso degli studi in rapporto alla futura scelta del lavoro. Il Centro persegue l'obiettivo di orientare gli studenti stimolandoli al conseguimento non solo del massimo risultato, ma anche di una formazione spendibile sul mercato, possibilmente anche internazionale, del lavoro.

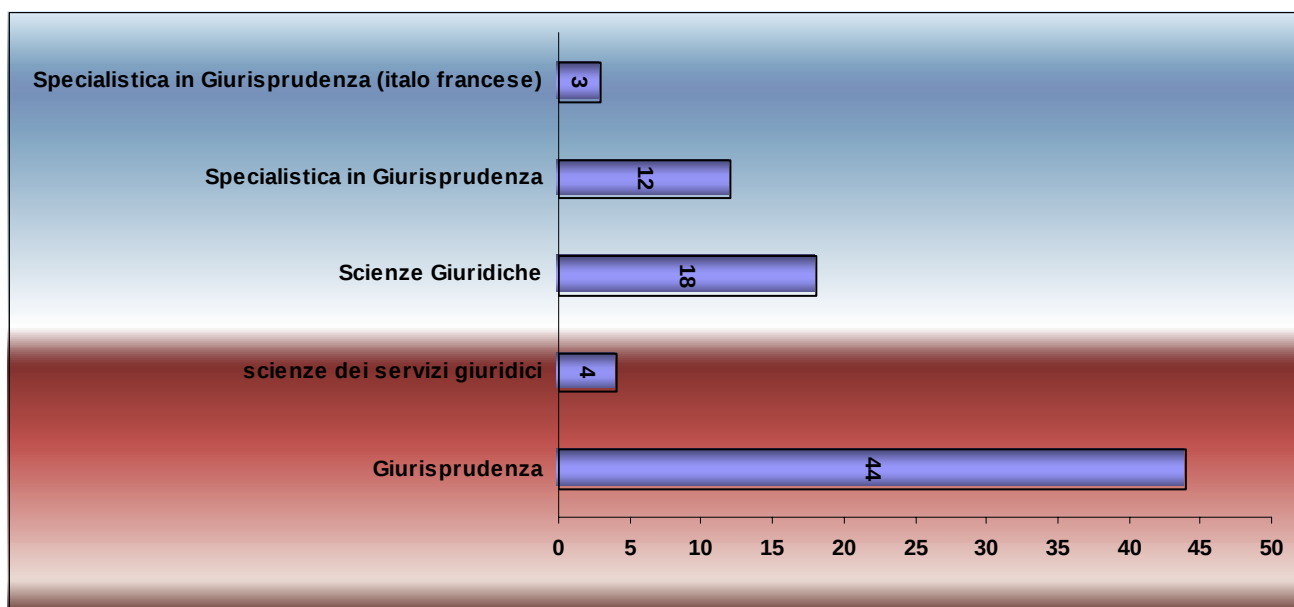
Coerentemente a ciò, questo terzo segmento dell'attività di orientamento ha ampliato le sue attività, concretizzandosi nelle seguenti azioni:

- a) Organizzazione di seminari per l'orientamento al lavoro
- b) Raccolta, archiviazione e offerta di informazioni (dati sulle imprese ed enti pubblici, questionario laureati, dati sull'offerta formativa post-lauream):
 - Elaborati due indirizzi delle aziende private che hanno un legame con il territorio della Toscana: uno per le imprese con le quali l'Ateneo ha già una convenzione; l'altro per le aziende con oltre 1 milione di fatturato;
 - Elaborato un elenco degli enti pubblici;
 - Elaborato un elenco dei bandi della Scuola di Specializzazione, dei Master, degli stage e borse di studio: l'elenco aggiornato è affisso alla bacheca del Centro.

Relativamente ai **Questionari Laureati**, dalla sessione di aprile 2007, sono state consegnate ai laureati delle schede di raccolta dati. Dall'elaborazione dei dati ivi contenuti si sono evinte le seguenti informazioni (n°86 questionari):

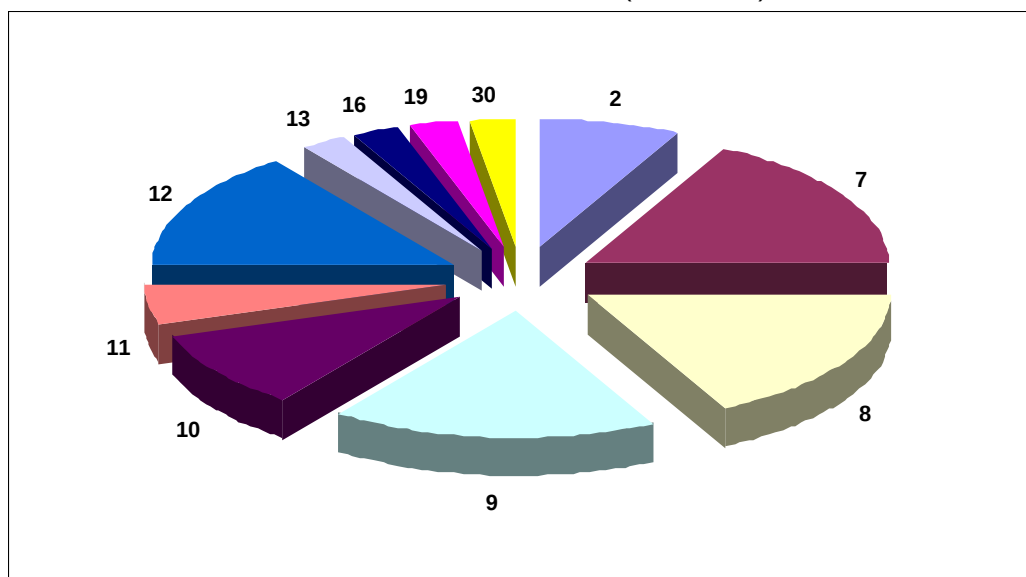
DATI DEL CURRICULUM UNIVERSITARIO

A. CORSO DI LAUREA

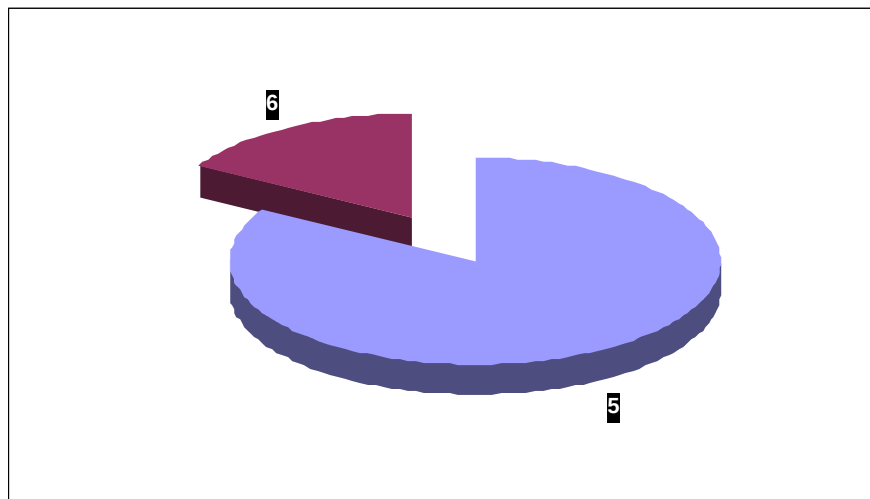


B. ANNI IMPIEGATI PER COMPLETARE IL CORSO DI STUDIO

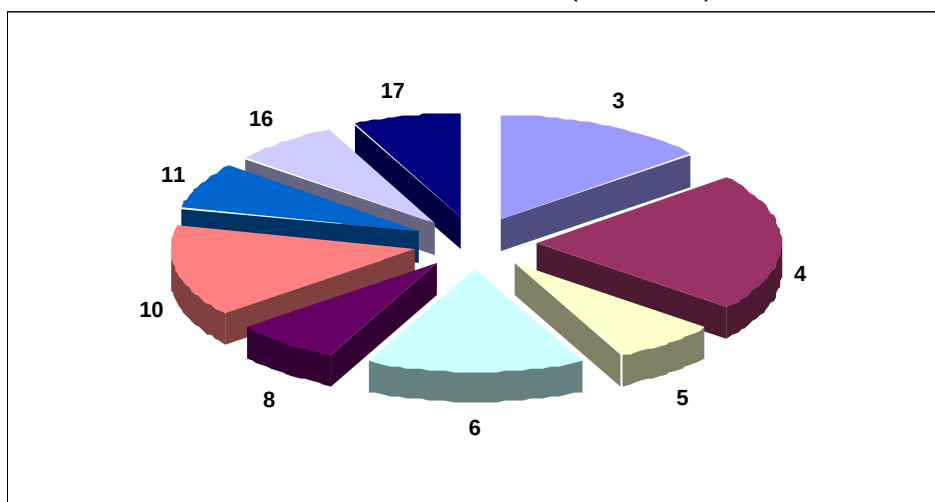
CDL GIURISPRUDENZA V.O. (44 laureati)



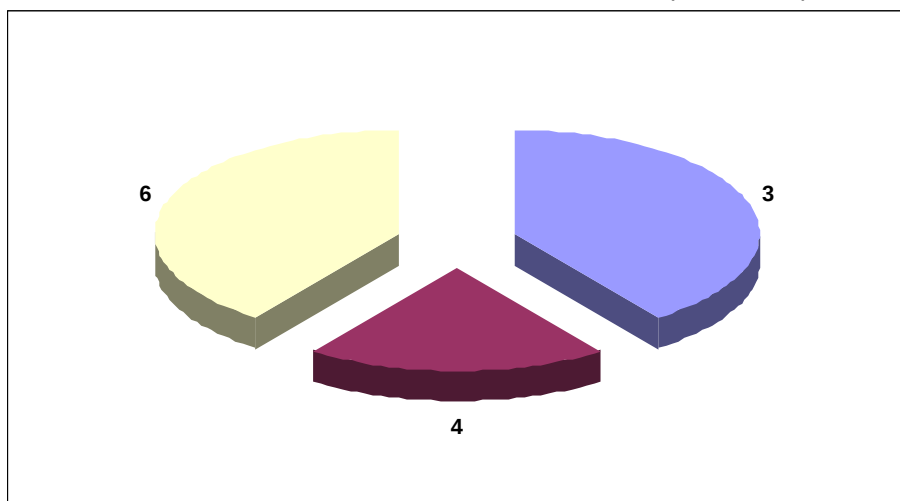
CDL SCIENZE DEI SERVIZI GIURIDICI (4 laureati)



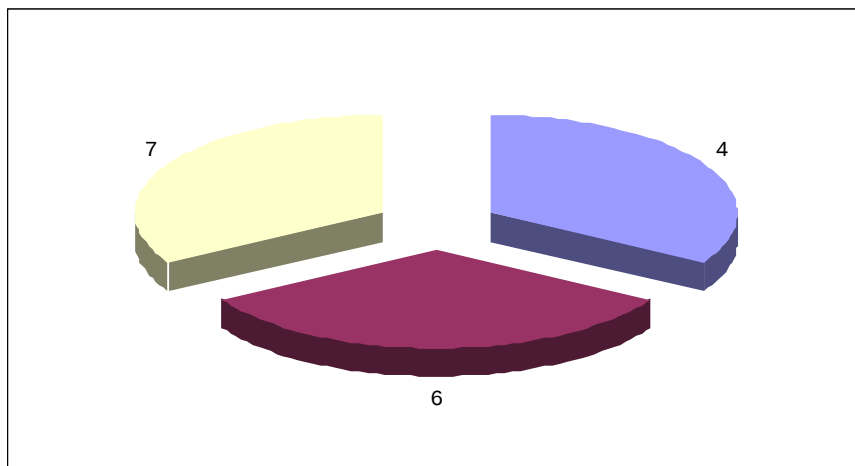
CDL SCIENZE GIURIDICHE (20 laureati)



LAUREA SPECIALISTICA IN GIURISPRUDENZA (11 laureati)

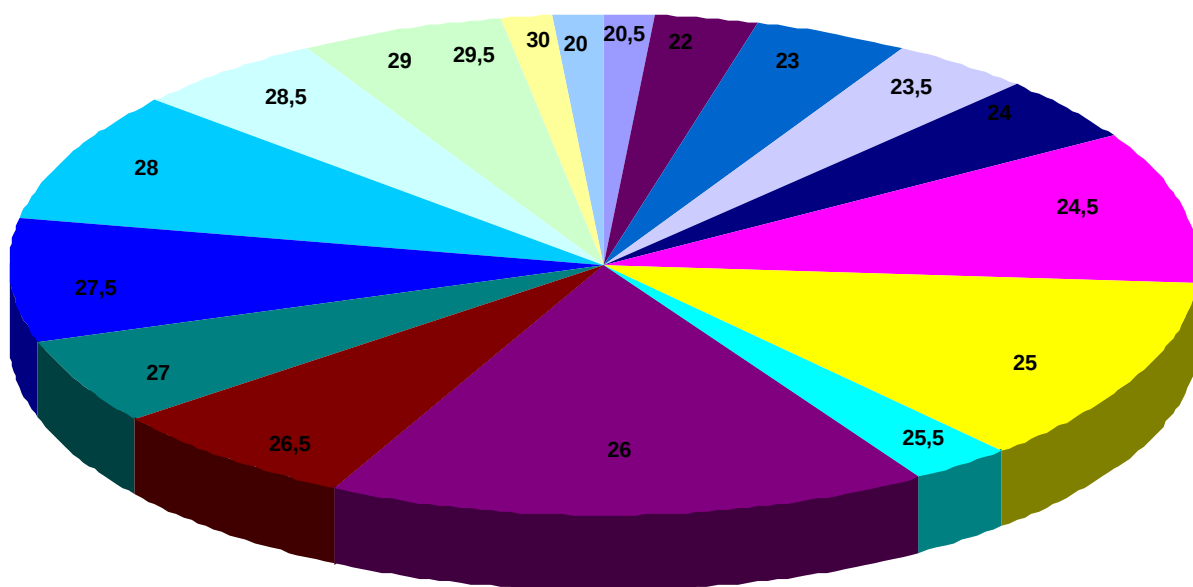


LAUREA SPECIALISTICA IN GIURISPRUDENZA – ITALO FRANCESE (3 laureati)

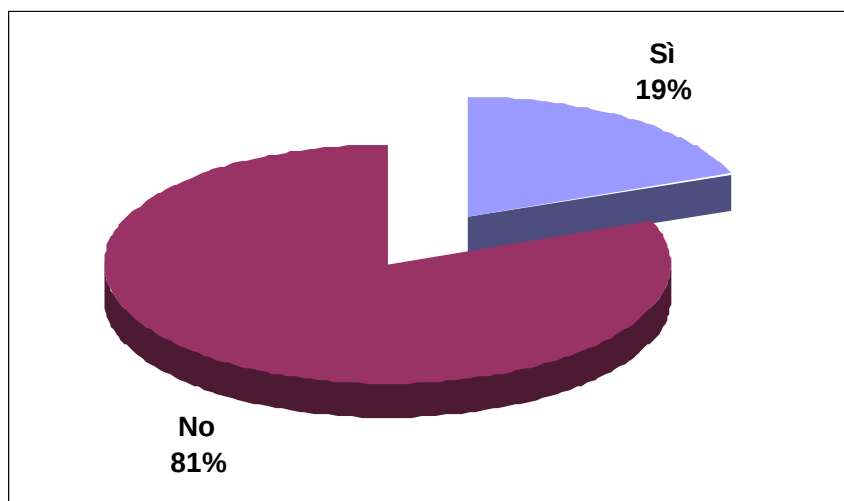


C. MEDIA ESAMI SOSTENUTI

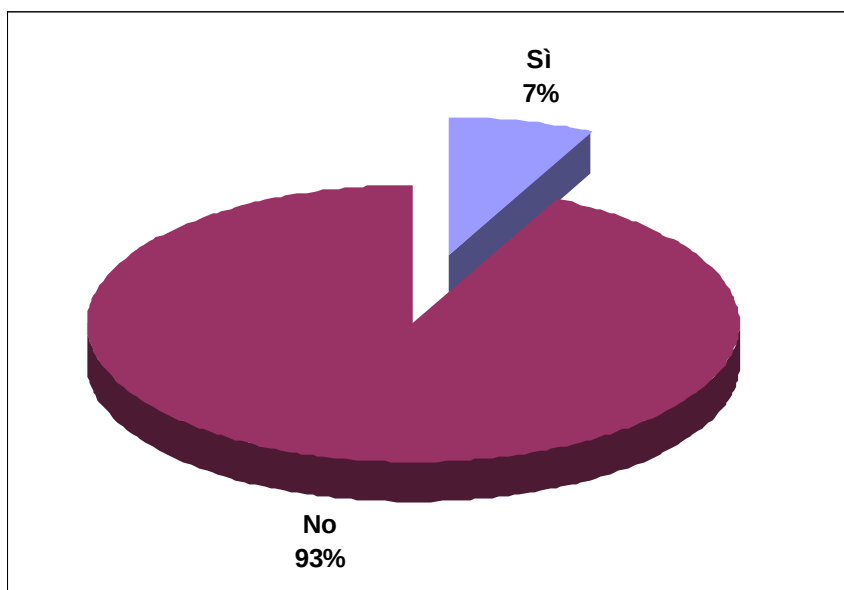
MEDIA ESAMI SOSTENUTI



D. STUDENTI CHE HANNO ESEGUITO ESPERIENZE DI LAVORO IN GRUPPO

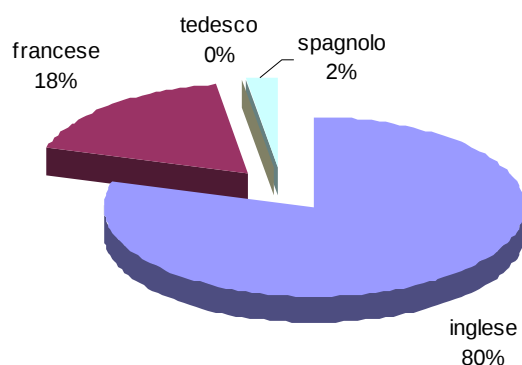


E. STUDENTI CHE HANNO ESEGUITO ESPERIENZE ERASMUS

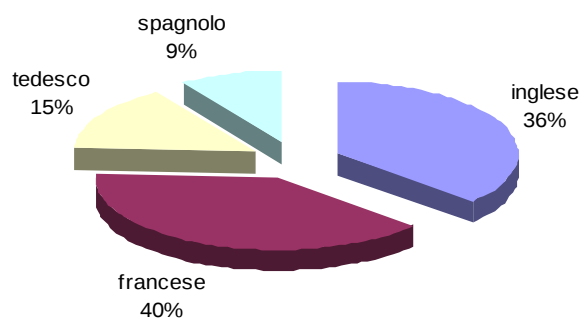


F. LINGUE CONOSCIUTE

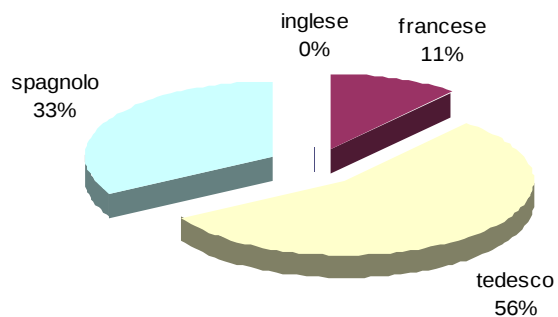
1° LINGUA STRANIERA CONOSCIUTA



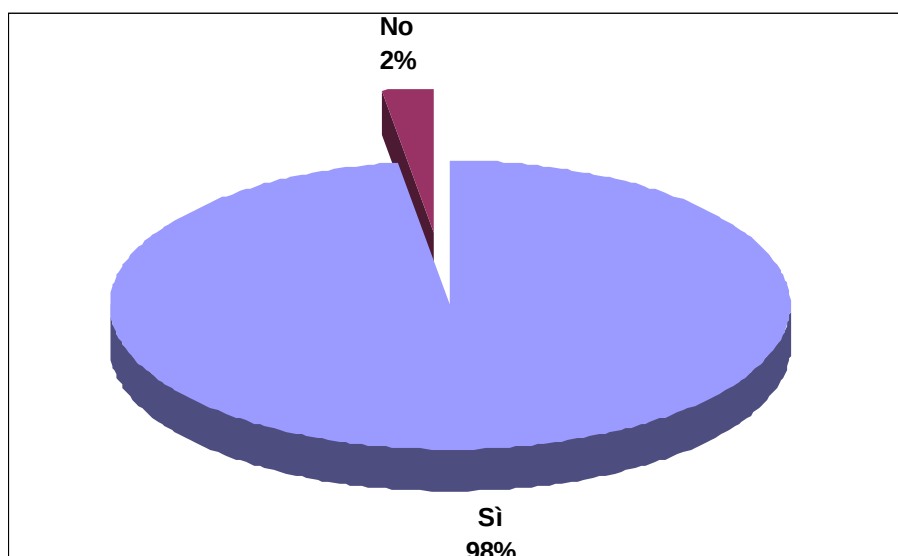
2° LINGUA STRANIERA CONOSCIUTA



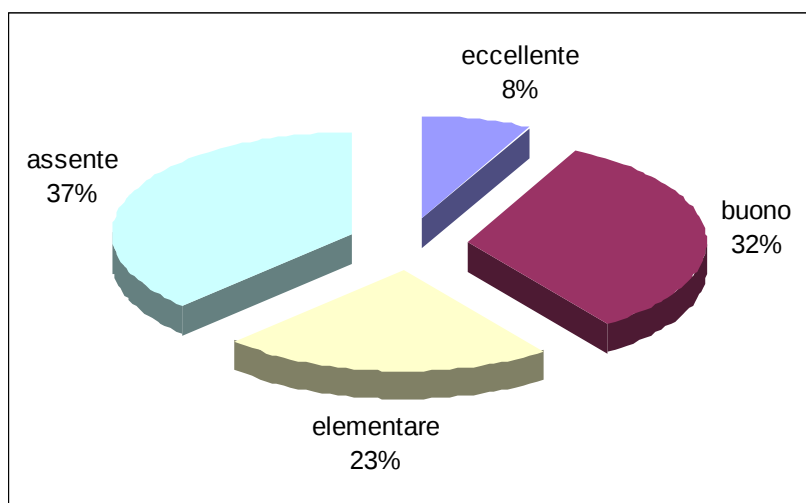
3° LINGUA STRANIERA CONOSCIUTA



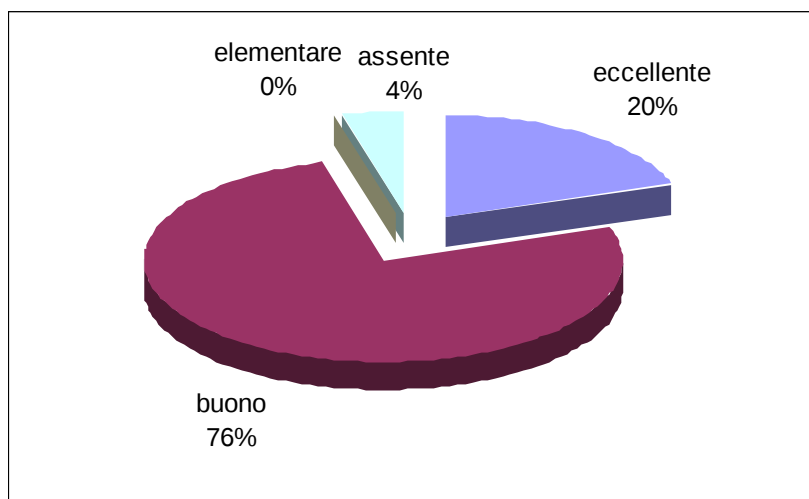
G. CONOSCENZA DEL PC



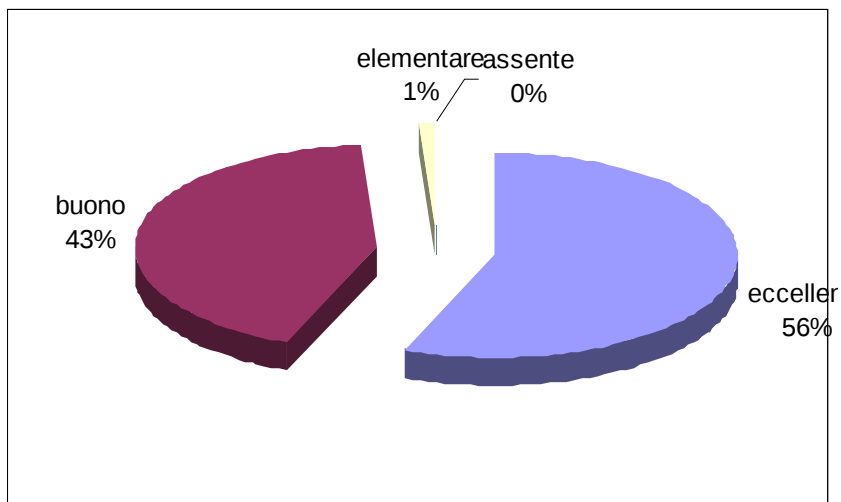
G.1 CAPACITA' DI PROGRAMMAZIONE



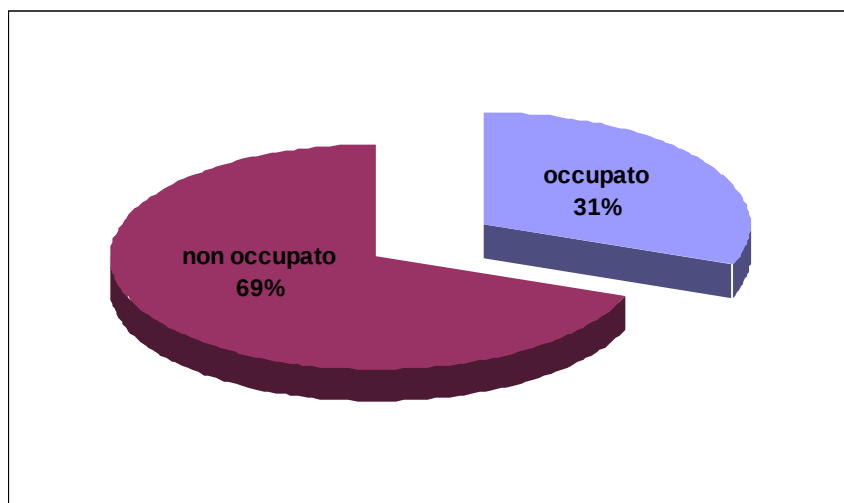
G.2 CAPACITA' DI USO PACCHETTO OFFICE



G.3 CAPACITA' DI NAVIGAZIONE INTERNET, USO POSTA ELETTRONICA

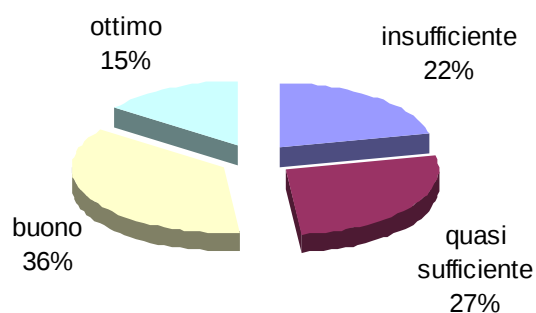


H. STATO OCCUPAZIONALE

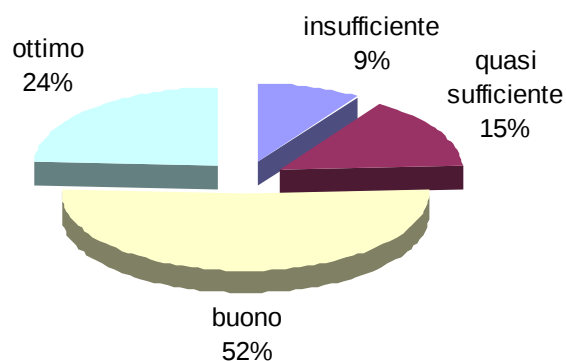


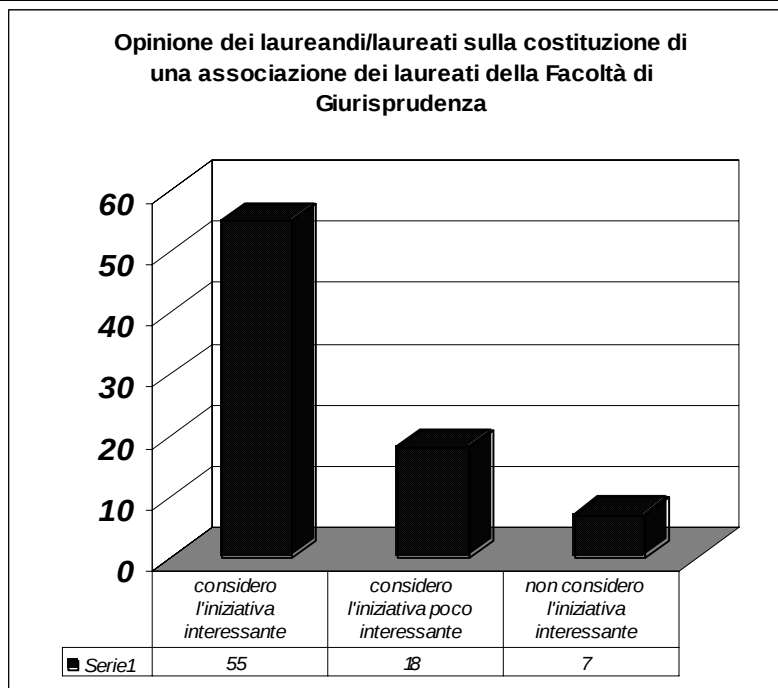
I. QUALITA' DELLA FORMAZIONE

**Opinione dei laureati sulla qualità della
formazione ricevuta ai fini
dell'inserimento nel mondo del lavoro**



**Opinione dei laureati sulla qualità della
formazione ricevuta ai fini della prosecuzione
degli studi nel successivo CdS**





- c) Servizio di consulenza in relazione a:
 - redazione del curriculum vitae;
 - offerta formativa post lauream rispondente alle proprie aspirazioni professionali
 - tecniche di ricerca del lavoro e verifica delle aspirazioni professionali
- d) Organizzazione del servizio di stage: assistenza degli studenti nella scelta dello stage da attivare e nell'individuazione dell'Ente ospitante (nella forma di uno sportello informativo)
- e) Attivazione di un servizio di assistenza nella ricerca di opportunità di lavoro
- f) Attività di coordinamento con altri uffici o personale dell'Università: oltre al coordinamento costante con i presidente e docenti della facoltà, il coordinamento di cui sopra si esplicita con le commissioni di Facoltà (in particolar modo la commissione Offerta Formativa), i comitati di indirizzo, gli uffici di Polo per la gestione degli stage e gli uffici di Ateneo.
- g) Organizzazione della formazione di aggiornamento in materia di job placement
- h) Organizzazione di Career Day

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

♣ **lo stato delle azioni correttive e preventive (8.5.2 – 8.5.3)**

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° 3 NC. La NC più rilevante ha riguardato un problema di natura organizzativa per la partecipazione alle giornate di orientamento presso il Circondario Empolese Valdelsa. In tal senso, la Direzione ha deciso di aprire un'azione correttiva volta ad eliminare la causa principale di questa tipologia di difformità: formare un maggior numero di docenti della Facoltà per l'erogazione del servizio di orientamento dell'OF presso le scuole (**cfr. Rapporto di AC n°1 del 11.06.07**).

Relativamente allo stato delle AC intraprese nel periodo di riferimento del presente Riesame (giugno 2006 – giugno 2007), si constata che era stata aperta una AC in data 05.06.06, attuata e verificata per l'efficacia. Non risultano invece aperte AP.

♣ la formazione/informazione delle risorse umane (6.2.2)

- ≈ Nel corso di questo a.a. si sono verificati cambiamenti in termini di risorse umane impiegate nel Centro per l'Orientamento. In primis, è stata nominata dal Preside Michele Papa (in carica dal 1° novembre 2006) la prof.ssa Paola Lucarelli, alla Direzione del Centro. Modifiche all'organigramma anche nelle funzioni coinvolte nelle varie sezioni dell'orientamento (ingresso-itinere-uscita). Si veda a questo proposito, l'organigramma opportunamente aggiornato al 21.05.2007.
- 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 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.

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

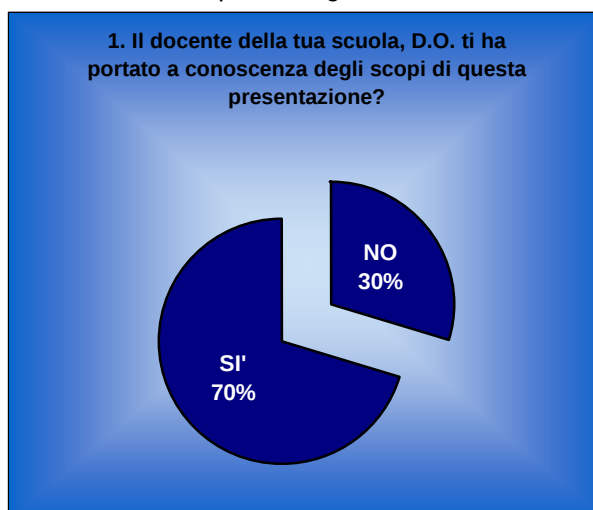
♣ la soddisfazione delle parti interessate (8.2.1)

▪ **ORIENTAMENTO IN INGRESSO:**

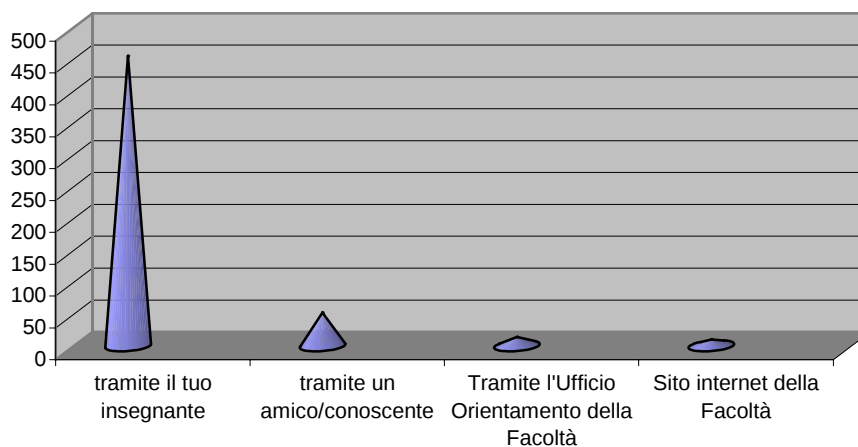
1. INCONTRI PRESSO LE SEDI DEGLI ISTITUTI SCOLASTICI:

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.

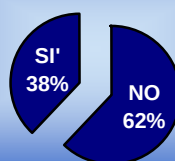
Per quanto riguarda gli Studenti, sono stati così "interpellati" un totale di **574 studenti** (a fronte della valutazione dell'a.a. precedente che considerava un campione di 412 studenti) e, dall'elaborazione dei dati raccolti è emerso quanto segue:



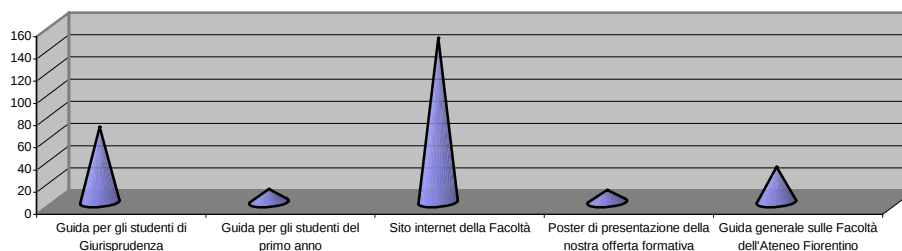
2. Come sei venuto a conoscenza di questo incontro?



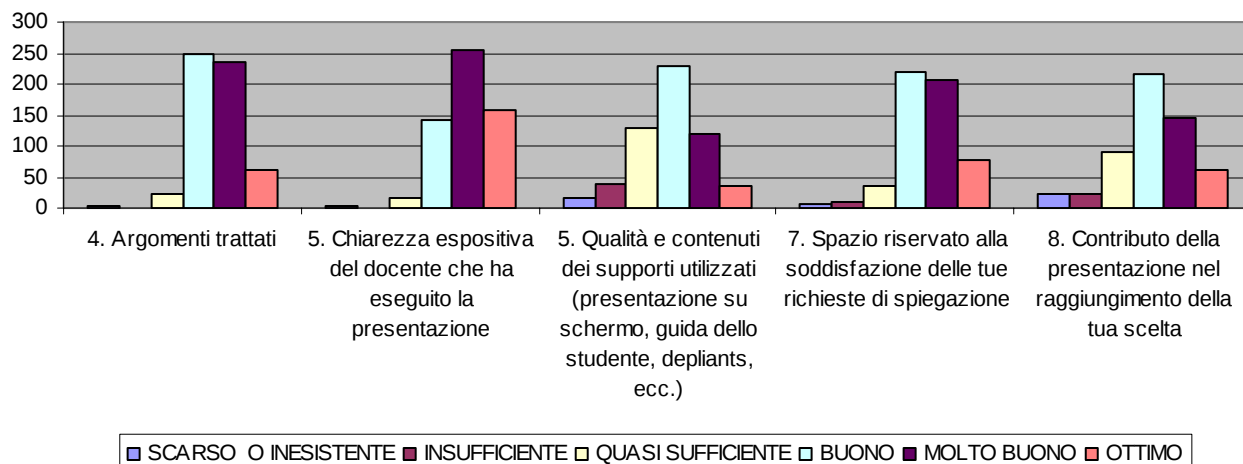
3. Hai ricevuto o consultato il materiale informativo della Facoltà prima di oggi?



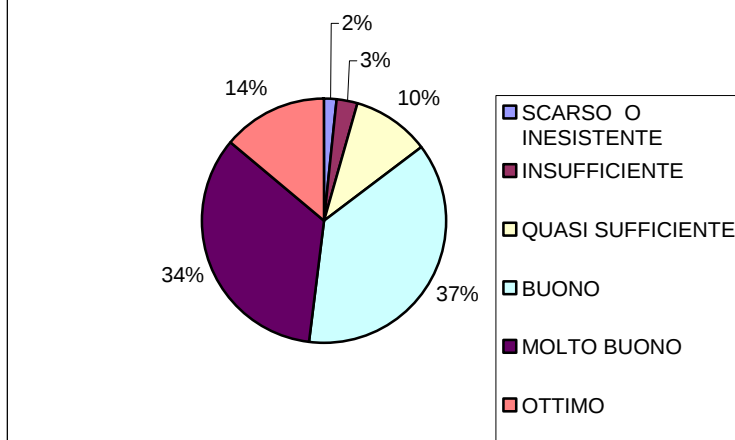
Se sì, quale tra questi elencati?



SINTESI GENERALE INCONTRI ORIENTAMENTO a.a. 2006/2007 (n° 13 incontri)



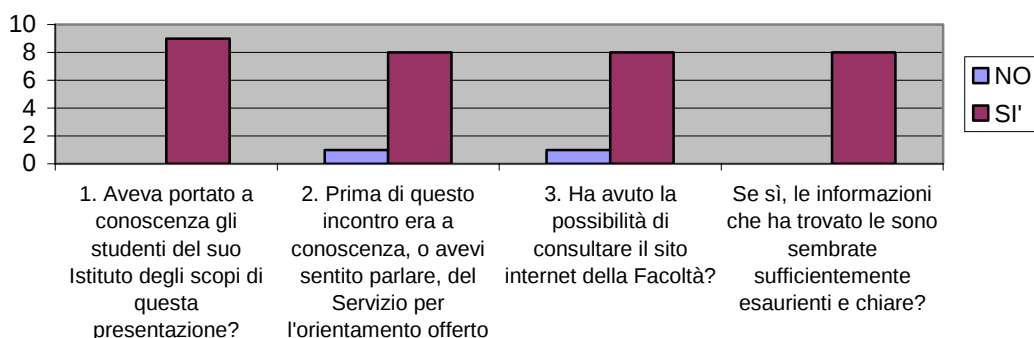
SINTESI % DEI GIUDIZI ESPRESSI DAGLI STUDENTI



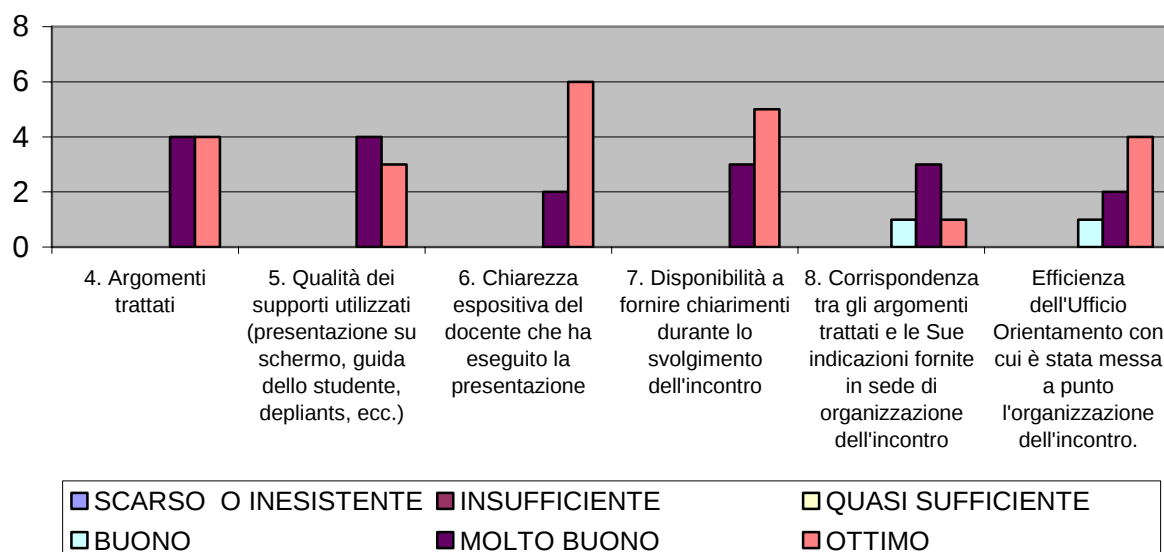
Per quanto riguarda i D.O. degli Istituti Superiori, non sempre il D.O. segue in prima persona le presentazioni e a dimostrazione di ciò sono stati infatti raccolti solo 9 questionari a fronte di un numero maggiore di incontri (tenendo conto anche delle partecipazioni ad eventi tipo la Giornata di Orientamento a Prato e il Circondario Empolese Valdelsa, ecc). Dai questionari raccolti è emerso quanto segue:

L'analisi dei dati seguenti si riferisce a n°9 Delegati all'Orientamento:

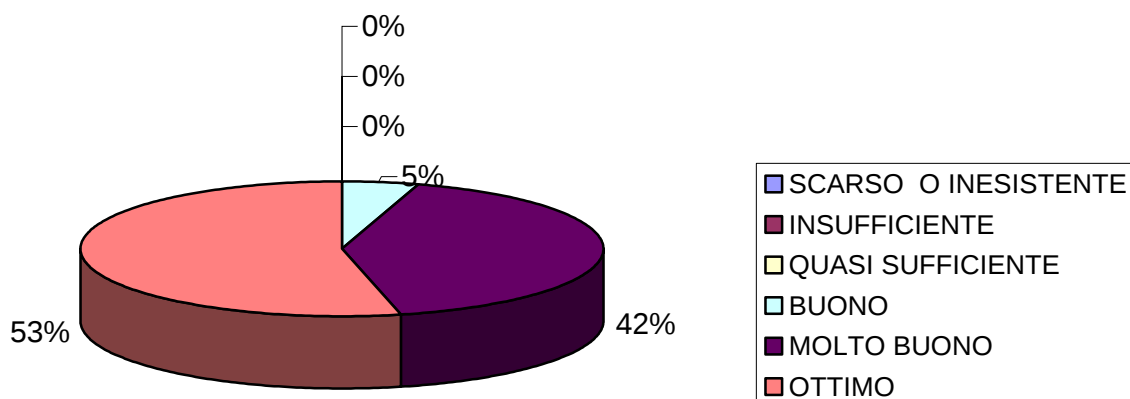
**SINTESI DEI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE RIVOLTI AI D.O. DEGLI
ISTITUTI SCOLASTICI ORIENTATI a.a. 2006/2007**



**SINTESI DEI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE RIVOLTI AI D.O. DEGLI
ISTITUTI SCOLASTICI ORIENTATI a.a. 2006/2007**



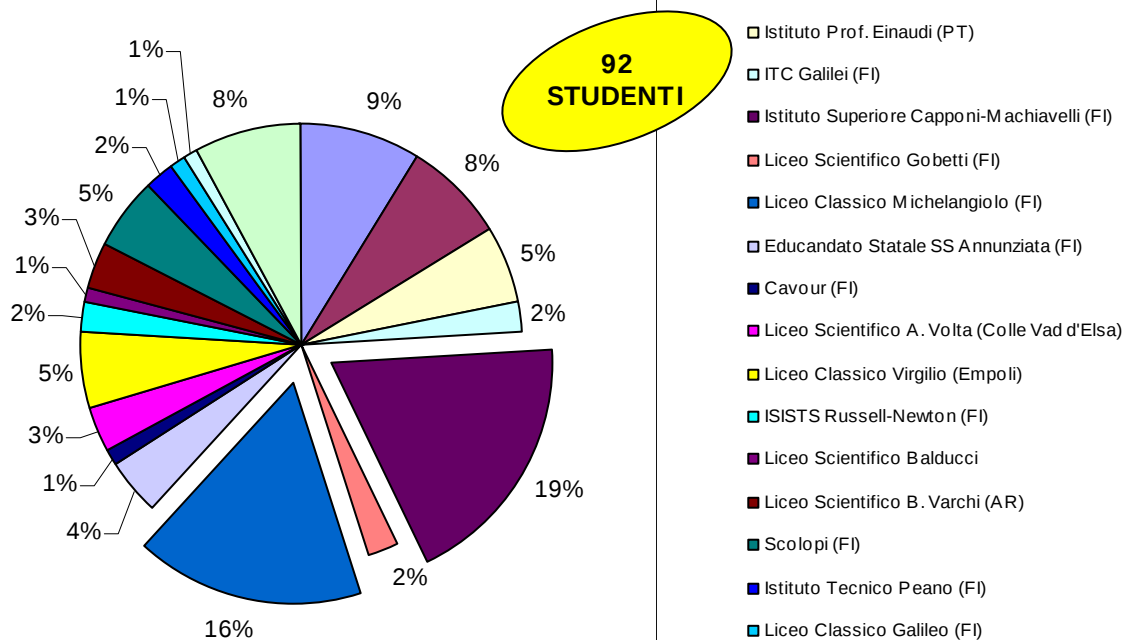
SINTESI % DEI GIUDIZI ESPRESSI DAI D.O.



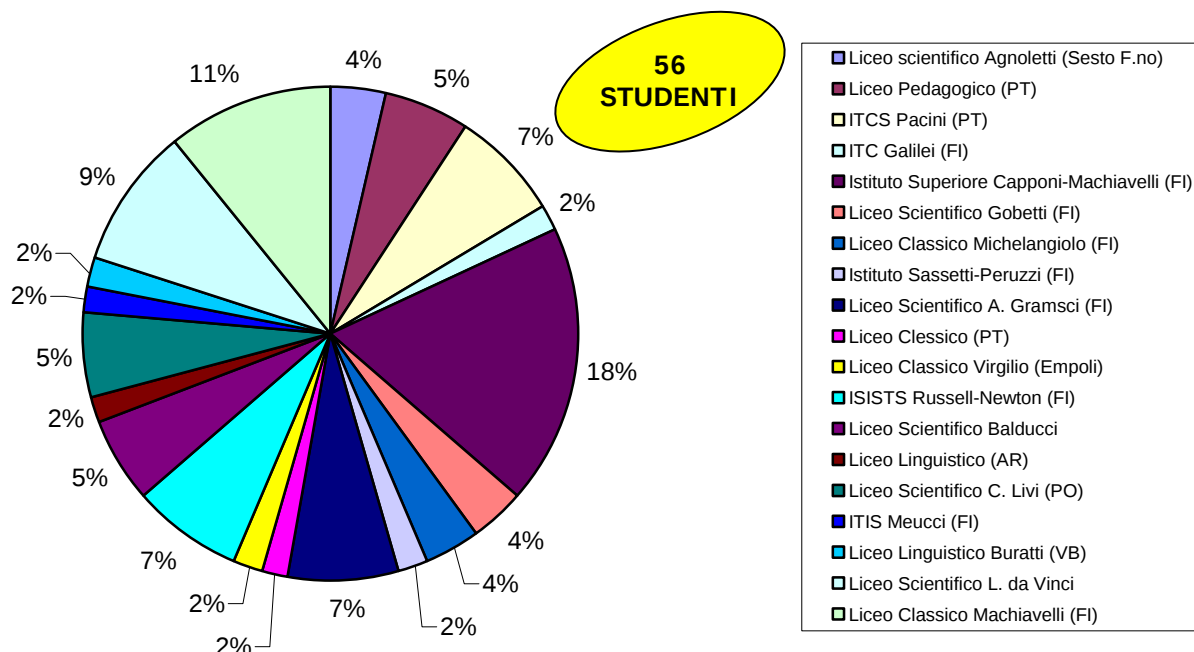
2. INCONTRI PRESSO LA SEDE DELLA FACOLTA':

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 provenienti da:

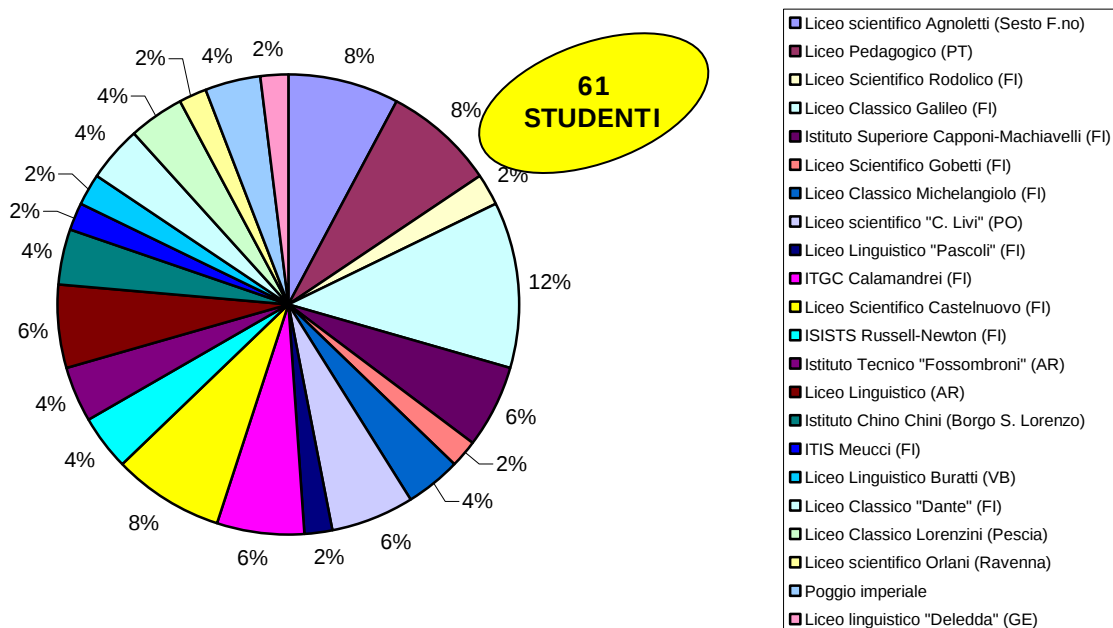
1° INCONTRO IN SEDE : ISTITUTI DI PROVENIENZA



2° INCONTRO IN SEDE: ISTITUTI DI PROVENIENZA



3° INCONTRO IN SEDE: ISTITUTI DI PROVENIENZA

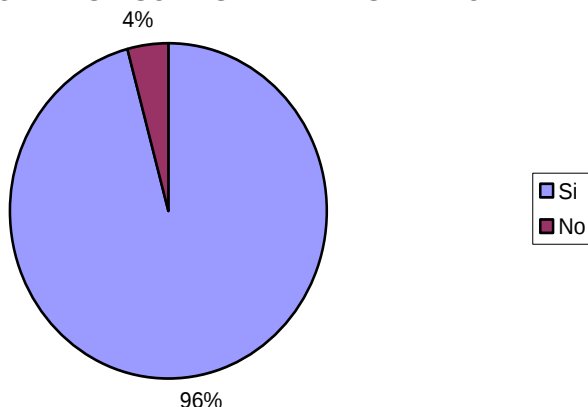


■ **ORIENTAMENTO IN ITINERE:**

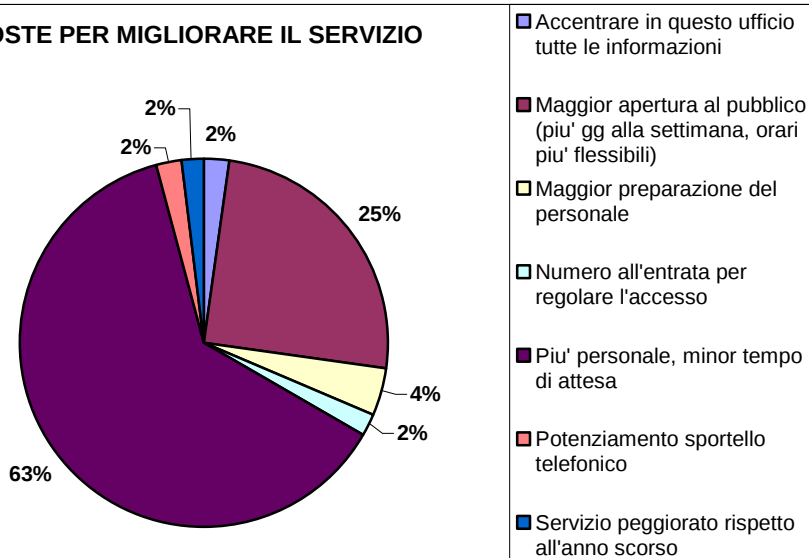
1. SPORTELLINO INFORMATIVO:

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:

SONO RIMASTI SODDISFATTI DEL SERVIZIO?



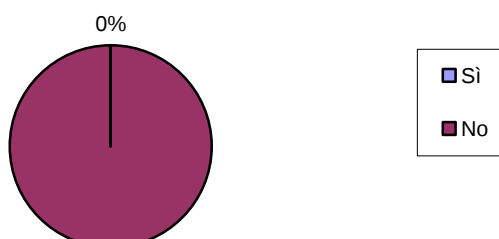
PROPOSTE PER MIGLIORARE IL SERVIZIO



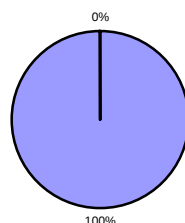
2. LIVELLI E FUNZIONI DELL'ORIENTAMENTO E TUTORATO DIDATTICO: RAPPORTO SCUOLA UNIVERSITA':

I MODULO (N° 5 PARTECIPANTI)

I MODULO: La frequenza del corso in concomitanza delle ore di lezione, ti ha creato problemi?

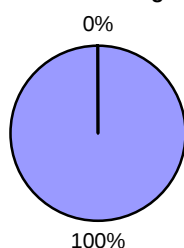


**I MODULO: Gli argomenti trattati sono stati di tua
soddisfazione?**



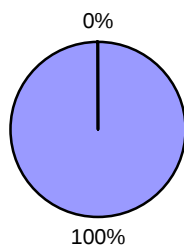
☐ Sì
☐ No

**I MODULO: Il docente ha stimolato l'interesse verso gli
argomenti trattati?**



☐ Sì
☐ No

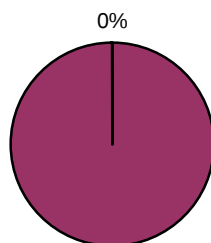
**I MODULO: Il docente della scuola media superiore ha
esposto gli argomenti in modo chiaro?**



☐ Sì
☐ No

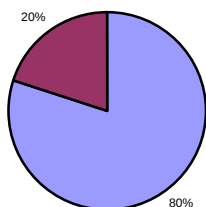
II MODULO (N° 5 PARTECIPANTI)

**La frequenza del corso in concomitanza delle ore di
lezione, ti ha creato problemi?**



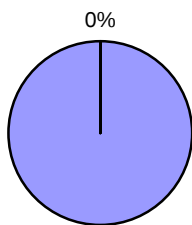
☐ Sì
☐ No

Gli argomenti trattati sono stati di tua soddisfazione?



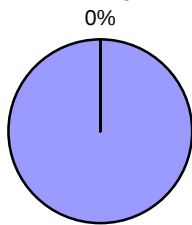
■ Sì
■ No

Il docente ha stimolato l'interesse verso gli argomenti trattati?



■ Sì
■ No

Il docente della scuola media superiore ha esposto gli argomenti in modo chiaro?



■ Sì
■ No

- ♣ 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°2 del 05.06.2006

N°1 / 2006 - ORIENTAMENTO IN INGRESSO

OBIETTIVO: Incrementare del 50% il numero degli incontri presso la sede della Facoltà rispetto all'a.a. 2005/2006

STRATEGIA: Organizzare le giornate di orientamento presso la sede della Facoltà coprendo un arco temporale più lungo (da dicembre a maggio)

INDICATORI:

[N° incontri c/o Facoltà a.a. 06/07 - N° incontri c/o Facoltà a.a. 05/06] / N° incontri c/o Facoltà a.a. 05/06

1° STEP: Analisi dati al 31.12.06: 0 % (Stante le modifiche organizzative del Centro (cambio della Direzione nonché dei delegati, tra cui quello per l'orientamento in ingresso) non è stato possibile organizzare l'incontro in Facoltà previsto)

2° STEP: Analisi dati al 30.04.07:

n° incontri c/o la Facoltà a.a. 2006/2007 : 3

N° incontri c/o la Facoltà a.a. 2005/2006: 3

$(3 - 3) / 3 = 0\%$ (Motivazione: contrariamente alle aspettative molte scuole hanno richiesto quest'anno molti più incontri presso le proprie sedi; inoltre, in quest'a.a. si è partecipato a più eventi organizzati da

enti esterni: Prato, Livorno, Empoli)

OBIETTIVO DA VERIFICARE A LUGLIO

N° 2/2006 - ORIENTAMENTO IN INGRESSO

OBIETTIVO: Garantire il livello di soddisfazione degli studenti orientati ad una soglia superiore a quella prevista dalla Regione Toscana ($\geq 60\%$): OBIETTIVO: $\geq 80\%$

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 31.03.07: 83%

2° STEP: Analisi dati al 30.04.07: 90%

3° STEP: Analisi dati al 31.05.07: 85,3%

OBIETTIVO RAGGIUNTO!

N°3/2006 - ORIENTAMENTO IN ITINERE - ATTIVITA' DI SPORTELLO -

OBIETTIVO: Indirizzare l'utenza che si rivolge allo sportello verso l'utilizzo del sito web di Facoltà.

STRATEGIA:

- Perseverare nell'aggiornamento tempestivo e totale delle informazioni presenti sul sito web della Facoltà;

- Sensibilizzare il personale addetto allo sportello ad indirizzare, laddove possibile, gli utenti verso una maggiore fruizione del web.

INDICATORE:

N° studenti, possessori di connessione internet, che fanno richiesta di informazioni già presenti on-line / N° studenti utenti del servizio di sportello

1° STEP: Analisi dati al 31.12.06: 27%

2° STEP: Analisi dati al 28.02.07: 29%

OBIETTIVO DA RIVERIFICARE

N°4/2006 - 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 su web e dare la possibilità di scaricare la modulistica per l'iscrizione allo stesso.

- Inserire, nella Guida per gli studenti del primo anno, la descrizione dell'esistenza del servizio, chiarendo le finalità dello stesso e indicando come termine finale per la scelta del tutor la firma del piano di studi.

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

1° STEP: Analisi dati al 31.10.06 (dopo termine iscrizioni): almeno 5% =

studenti che hanno fatto richiesta del servizio a.a. 2006/2007: n°6

studenti immatricolati a.a. 2006/2007: n°799

Rapporto: **0,8%**

studenti che hanno fatto richiesta del servizio a.a. 2005/2006: n°23

studenti iscritti a.a. 2005/2006: n°5583

Rapporto: **0,4%**

2° STEP: Analisi dati al 15.02.07 (inizio II semestre): almeno 7% =

studenti che hanno fatto richiesta del servizio a.a. 2006/2007: n°7

studenti immatricolati a.a. 2006/2007: n°799

Rapporto: **0,9%**

3° STEP: Analisi dati al 15.05.07 (fine II semestre): almeno 10 % =

studenti che hanno fatto richiesta del servizio a.a. 2006/2007: n°11

studenti immatricolati a.a. 2006/2007: n°799

Rapporto: 1,4 %

OBIETTIVO NON RAGGIUNTO!

N°5/2006 - ORIENTAMENTO IN ITINERE – RECUPERO DIDATTICO -

OBIETTIVO: Diffondere il più possibile l'informazione sull'esistenza del servizio di recupero didattico attraverso la pubblicizzazione dello stesso (Guida dello Studente, Sito web della Facoltà, Comunicazioni periodiche al Consiglio di Facoltà e ai docenti per sensibilizzarli all'utilizzazione del servizio)

STRATEGIA: Rilevazione del livello di conoscenza dell'esistenza del servizio, attraverso l'analisi delle schede di registrazione orientamento in itinere.

INDICATORE:

N° Studenti che dichiarano di conoscere il servizio di recupero didattico / N° Studenti che usufruiscono dello sportello informativo – orientamento in itinere (%)

1° STEP: Analisi dati al 15.02.07 (inizio II semestre): 50 %

2° STEP: Analisi dati al 15.05.07 (fine II semestre): 57 %

N°6/2006 - ORIENTAMENTO IN ITINERE – SERVIZIO PER I DISABILI -

OBIETTIVO:

1. Destinare ai disabili altri locali per lo studio, possibilmente presso il Dipartimento di Diritto Pubblico (sito vicino alla sala di studio presso il Dipartimento di Storia)

2. Aumentare le ipotesi di accordi tra il Delegato di Facoltà e i titolari della Commissione di esame al fine di concordare svolgimenti di esame adeguati alle inabilità dei disabili

STRATEGIA:

1. Promuovere la questione dei locali per i disabili in sede di Consiglio di Dipartimento;

INDICATORE: non fatto/fatto

1° STEP: Entro il 30.09.2006 verifica stato disponibilità locale per disabili: Trovata un'aula in D5, messa a disposizione per un periodo di 2 mesi, agli studenti disabili: si constata che la stessa è stata utilizzata.

N°7/2006 - 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. 06/07 - 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 31.10.06, relativo al seminario previsto a settembre/ottobre 2006:

allo stato attuale nessun incremento: durante l'a.a. 2004/2005 è stato fatto un solo seminario di orientamento al lavoro a cui hanno partecipato 20 studenti. In questo a.a. è già stato condotto un seminario, che ha visto la partecipazione di altrettanti studenti. Si rimanda la valutazione a marzo 2007.

2° STEP: Analisi dati al 31.03.07, relativo al seminario previsto a febbraio/marzo 2007: fatto

♣ **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 11 luglio scorso, non sono emerse non conformità né raccomandazioni di miglioramento.

5.6.3 Elementi in uscita dal Riesame

Obiettivi individuati, tempi di realizzazione e persona incaricata:

La Direzione del Centro per l'Orientamento riesamina formalmente la Politica per la qualità dell'organizzazione e la modifica, dandone evidenza nel MQ, ritenendola non più totalmente adeguata e in linea con le strategie e la missione della stessa.

A cascata dalla Politica, la Direzione 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 2007 - Audit interno;
2. Maggio 2008 - Audit interno;
3. Giugno 2008 – Riesame della Direzione.

Piano annuale di formazione del personale:

Si prevede di organizzare, nel periodo di settembre 2007, una giornata di formazione circa le modalità di orientamento, rivolta a tutto il personale del Centro con la collaborazione, in qualità di formatori, di personale interno (dott.ssa A. Mattiuz) e di personale esterno (da individuare).

"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.

Per approvazione

data	DIR – Prof.ssa P. Lucarelli	RD – Prof. M. Carli	SEGR – Sig.ra A. Danielli
11.06.07			