

**Oggetto del riesame:** Sistema di Gestione per la Qualità impostato

**Persone coinvolte:**

- Prof.ssa P. Lucarelli

- Prof. M. Carli

- Dott. F. Cingari

- Prof. N. Fiorita

- Prof.ssa G.C. Giannelli

- Prof.ssa I. Pagni

- 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 di sorveglianza dell'organismo di Certificazione

**Documenti di riferimento:**

- Verbale del Riesame della Direzione n° 3 del 11.06.07
- Verbale dell'Audit interno n° 7 del 27.11.2007 e n° 8 del 30.05.2008
- Rapporto di verifica ispettiva del CSICERT del 10 luglio 2007
- 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° 7 del 27.11.2007 ( 8.2.2)

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

Riscontro dell'Audit interno n°8 del 30.05.2008 ( 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)

Il Centro per l'Orientamento organizza un servizio di informazione e orientamento rivolto agli studenti delle Scuole Medie Superiori, ai dipendenti di enti privati e pubblici, al personale di studi professionali, agli studenti iscritti alla Facoltà, ai laureati, ad enti interessati a ricevere studenti laureandi o laureati nell'ambito di stage o placement.

Il Centro è attivo nelle forme dell'orientamento **in ingresso, in itinere e in uscita**.

La Direzione del Centro è affidata alla prof. Paola Lucarelli.

Rappresentante della Direzione per la qualità è il Prof. Massimo Carli.

E' stata nominata la Dott.ssa Elena Catani come Valutatore Interno del SGQ con il compito di eseguire gli audit interni. La segreteria amministrativa è affidata alla Dott. Anna Maria Da nielli.

### **ORIENTAMENTO IN INGRESSO**

Delegato: Prof. Nicola Fiorita

Questa area di intervento, rivolta agli studenti degli ultimi due anni degli Istituti Secondari Superiori, si concretizza nelle seguenti azioni:

a) **organizzazione di incontri di orientamento presso gli Istituti Secondari Superiori presenti nel territorio:** per l'anno in corso sono stati organizzati **N° 4** incontri fuori sede:

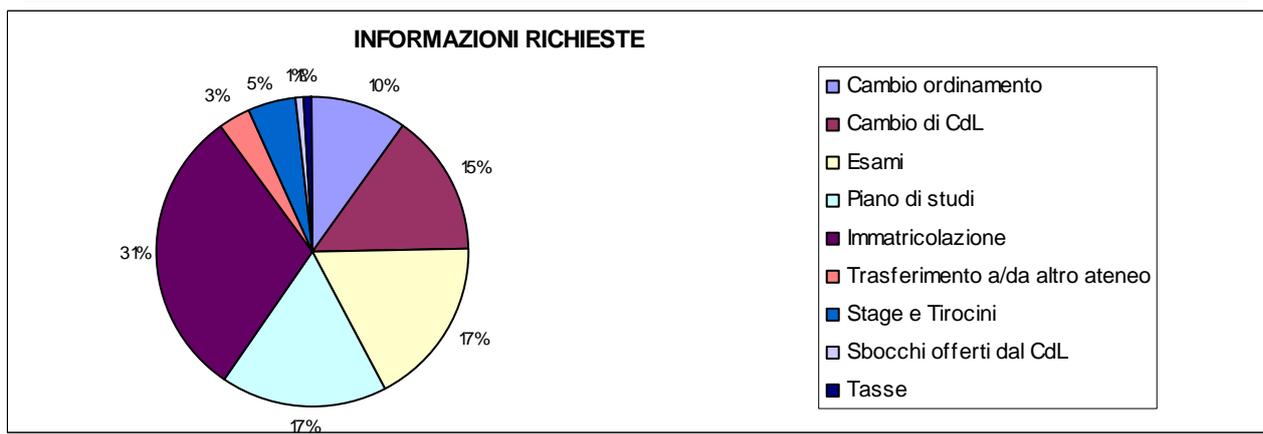
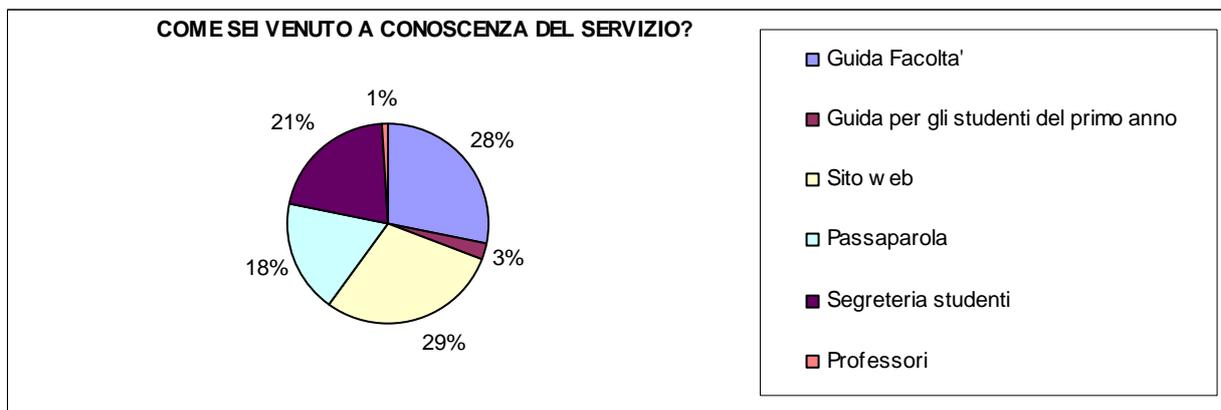
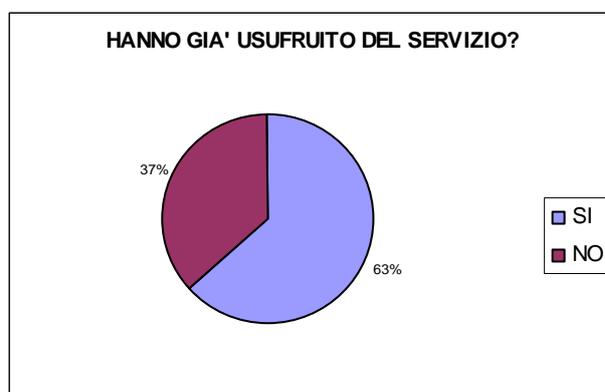
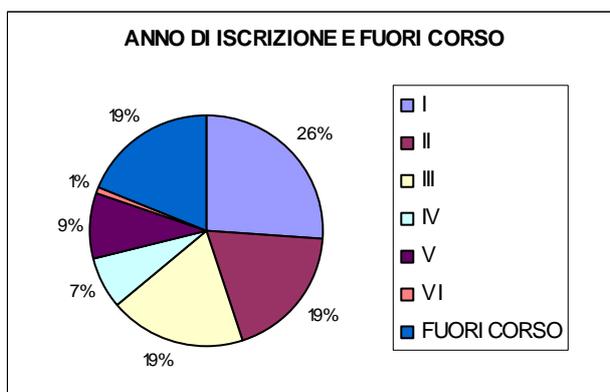
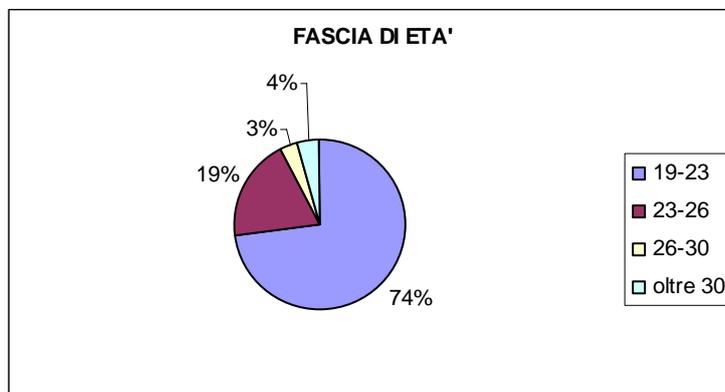
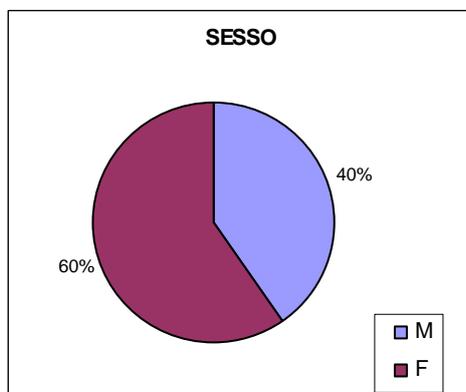
1. Istituto Buonarroti di Arezzo
2. Istituto Machiavelli di Firenze
3. Istituto Balducci di Pontassieve
4. Istituto Sassetti Peruzzi di Firenze

b) **organizzazione di incontri rivolti agli studenti degli Istituti Secondari superiori presso la sede della Facoltà:** per l'anno in corso sono stati organizzati **N° 5** incontri presso la sede della facoltà, di cui n° 3 già svolti (3 marzo, 15 aprile, 6 maggio) e n°2 da svolgersi (16 luglio, 12 settembre 2008).

c) **partecipazione a manifestazioni organizzate dalla Università di Firenze e da altri enti attivi nel settore dell'orientamento:** per l'anno in corso, Il Centro per l'Orientamento ha partecipato alle seguenti iniziative:

- a. Giornata di orientamento post-diploma in Empoli (13.02.2008)
- b. 2° salone orientamento 2008 – Punto Giovani Europa Prato (29.02 e 01.03.2008)
- c. Salone dello studente e del lavoro Campus Web Orienta – Stazione Leopolda (03.04.05/03/08)
- d. Salone Futura 7 – Livorno (02.03.04/04/2008)

d) **sportello per le matricole:** dal mese di giugno 2007 al termine delle iscrizioni, è aperto lo sportello dedicato alle matricole. Questi sono i dati che si riferiscono a n°125 questionari esaminati:



Sulla base degli indicatori individuati nel corso del Riesame della Direzione n° 3 del 11.06.07, 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 31.05.2008, dell'andamento generale dei processi mappati:

INDICATORE	STANDARD ATTESO	INDICE EFFETTIVO al 31.05.2008
<b>PROCESSO: PROMOZIONE E MARKETING DEI SERVIZI ORIENTATIVI</b>		
<u>N° Istituti Scolastici Superiori contattati</u> (%) N° Istituti Scolastici Superiori nel Data-base	≥ 50 %	100%
<u>N° Istituti Scolastici Superiori orientati</u> (%) N° Istituti Scolastici Superiori contattati	≥ 30 %	75 (incontrati in Facoltà o presso le singole scuole) / 360 = 20,8 %
N ° totale Istituti Scolastici Superiori da contattare (a.a. 2007/2008)	≥ 100	n° 360 (attraverso lettera)
N° di partecipazioni a fiere, meeting e giornate promozionali	> 1 all'anno	n° 4
<b>PROCESSO: PROGRAMMAZIONE E PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI ORIENTATIVI</b>		
<u>Incontri di orientamento realizzati</u> (%) Incontri di orientamento concordati	≥ 95 %	98%
(N° incontri di orientamento '07/'08 – N° incontri di orientamento '06/'07) / N° incontri di orientamento '06/'07 (%)	≥ 8 %	<b>(4 – 14)/14 = -70 %</b> <i>Dato giustificato dalla scelta compiuta di intensificare gli incontri presso la sede della Facoltà a discapito di quelli presso i singoli istituti.</i>
<b>PROCESSO: COMUNICAZIONE INTERNA</b>		
<u>N° riunioni della Commissione effettive</u> N° riunioni della Commissione previste	100 %	100%
<b>PROCESSO: QUALIFICA E CONTROLLO DEGLI OUTSOURCING:</b>		
Punteggio di qualifica degli outsourcing	> 50 punti	58 %
<b>PROCESSO: SODDISFAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE:</b>		
<u>Livello di soddisfazione</u> N° Studenti soddisfatti del servizio di orientamento in ingresso / N° Studenti orientati (n°290)	≥ 60 %	<b>ottimo: 18,2 %</b> <b>molto buono: 35,3 %</b> <b><u>buono: 35,9 %</u></b> <b>TOT. 89,5%</b>

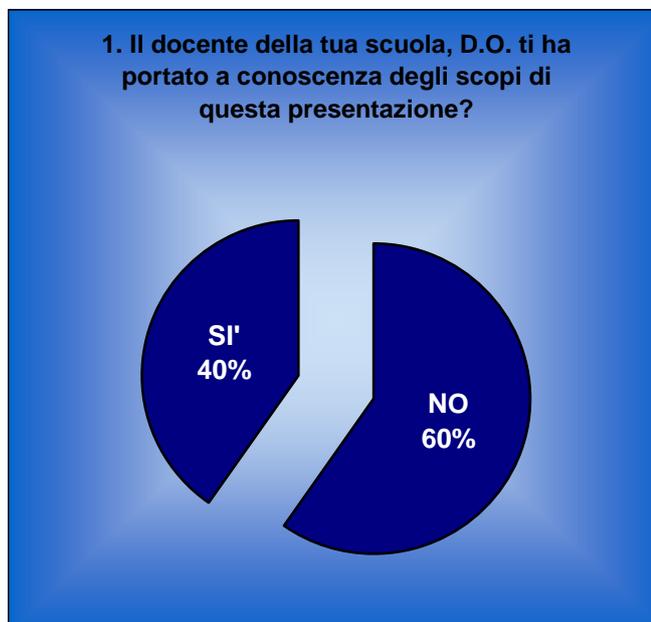
**ORIENTAMENTO IN ITINERE:**

Delegato: Dott. Francesco Cingari

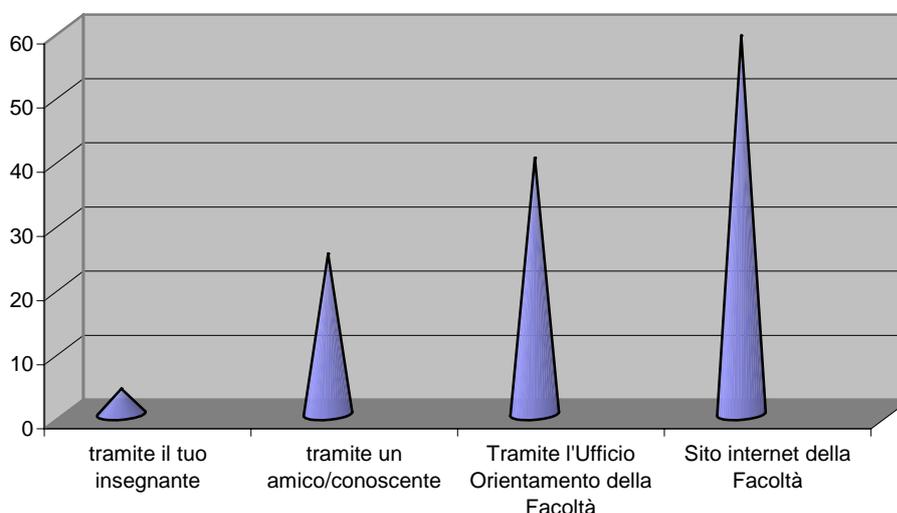
**1. INCONTRI PRELIMINARI DI ORIENTAMENTO PER LE MATRICOLE:** Nella prima settimana di settembre (06/09/2007), è stato organizzato un incontro informativo, tenuto da docenti della Facoltà, per gli studenti appena iscritti.

L'incontro è finalizzato ad introdurre le matricole al percorso di studi in Giurisprudenza, con particolare attenzione alla organizzazione più efficiente dello studio e delle prove di profitto, con attenzione ad accorgimenti utili al fine di evitare ritardi nel corso degli studi.

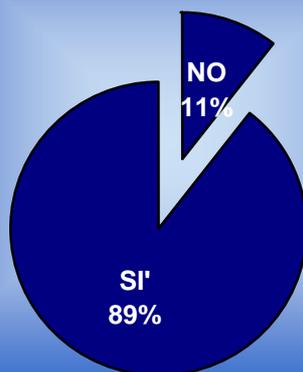
Dall'analisi dei questionari (n°132) distribuiti per l'occasione ai ragazzi presenti all'iniziativa, si evincono le seguenti informazioni:



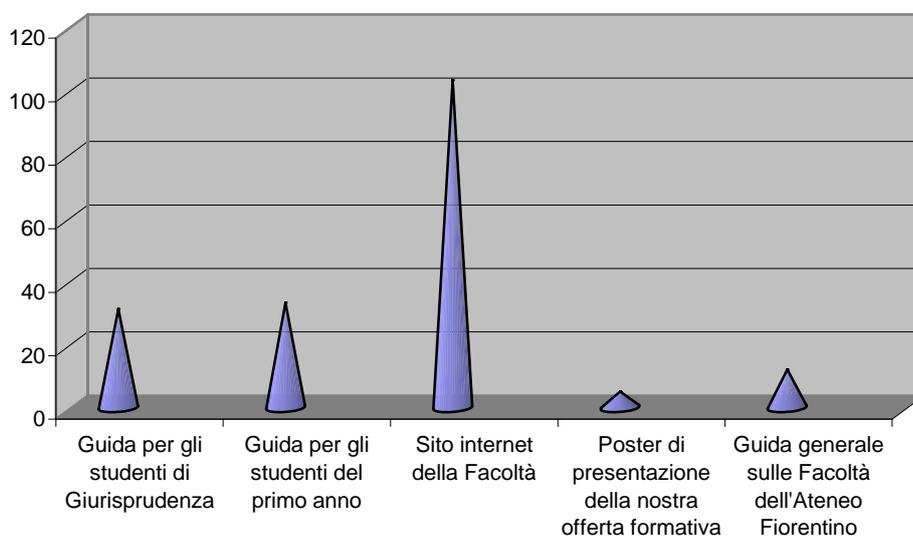
2. Come sei venuto a conoscenza di questo incontro?



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

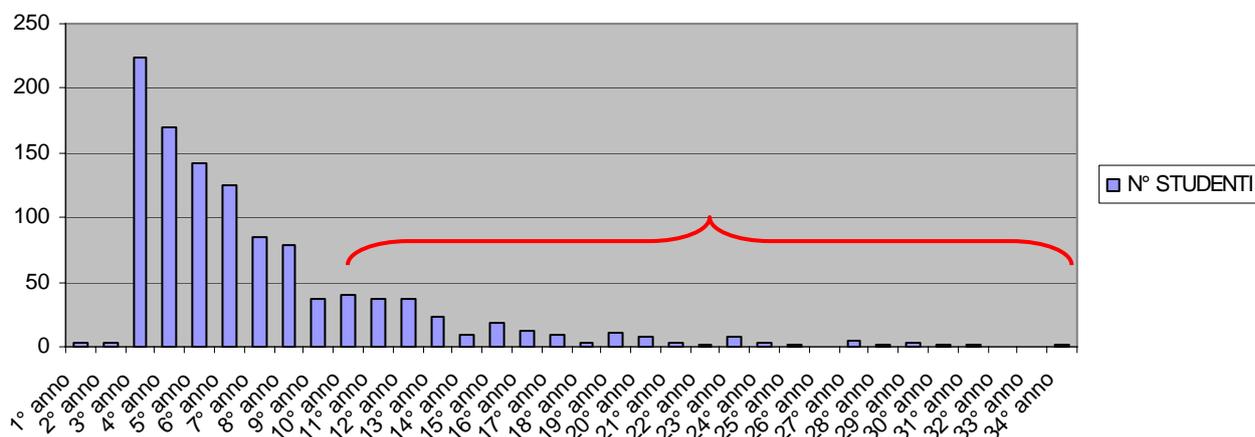


Se sì, quale tra questi elencati?





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**.

Ciascuno di essi, in data 18.07.2007, è stato invitato per scritto a partecipare ad un colloquio con il delegato, prof. Roselli, previsto per il giorno 21 settembre 2007.

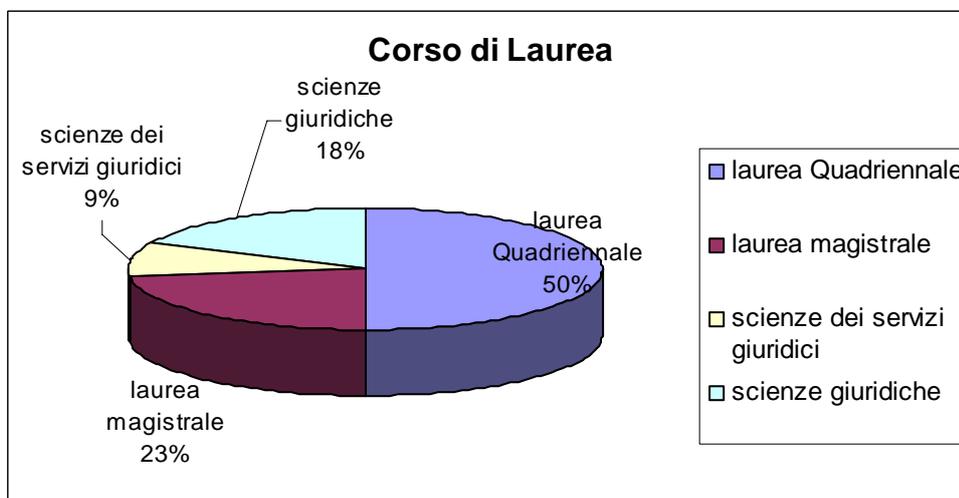
**A tale incontro hanno partecipato n° 29 studenti fuori corso (14,5%).**

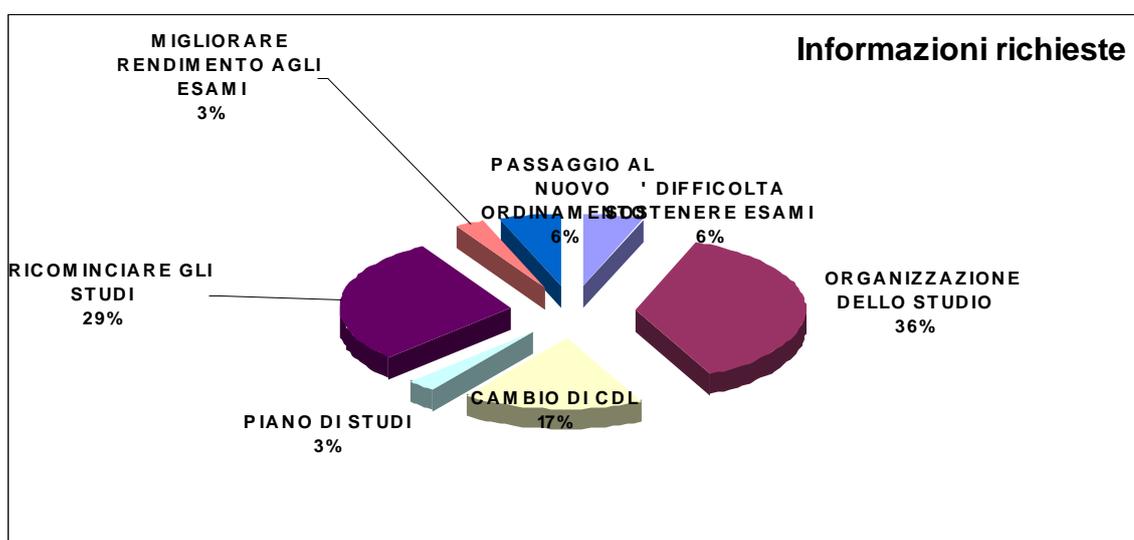
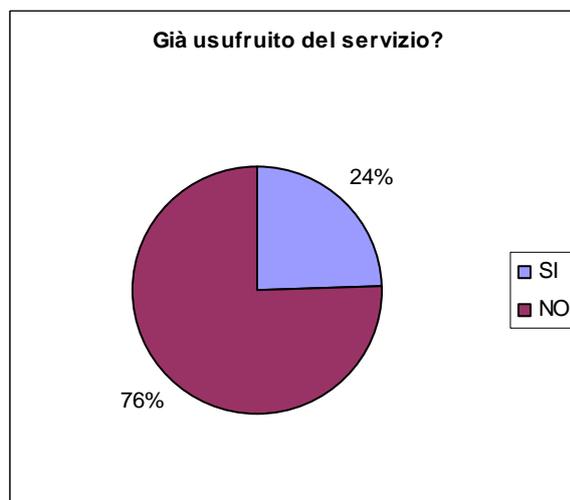
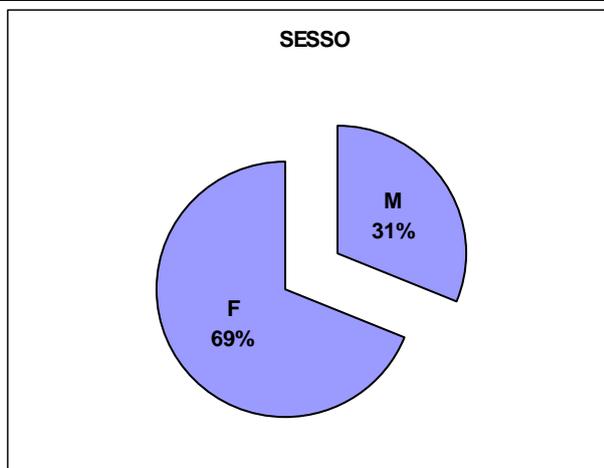
Dei 29 partecipanti, alla data odierna, si constata che solo n°3 studenti hanno sostenuto un esame dal mese di settembre 2007 (10%), di cui, uno con esito negativo (bocciatura); un altro studente invece ha intrapreso il recupero di carriera pregressa in attesa di perfezionare l'iscrizione). Gli altri 25 studenti (86%) non hanno in alcun modo proseguito la propria carriera.

**6. SERVIZIO DI RECUPERO DIDATTICO:**

Il Servizio è destinato agli studenti in difficoltà nella organizzazione dei tempi e dei modi di studio. E' gestito ed erogato dal Dott. Francesco Cingari presso la Presidenza.

Dall'elaborazione dei questionari di gradimento distribuiti agli utenti del servizio nel periodo giugno 2007 – giugno 2008 (n° 45 questionari), si evincono le seguenti informazioni:





**ORIENTAMENTO IN USCITA:**

Delegati: Prof. Gianna Giannelli e Prof. Ilaria Pagni

Il Centro intende 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 del lavoro.

Questa area di intervento, rivolta a tutti gli studenti della Facoltà e in particolare agli studenti laureandi e laureati, si è concretizzata nelle seguenti azioni:

a) raccolta, archiviazione e offerta di informazioni:

I collaboratori all'orientamento in uscita si sono occupati della raccolta, selezione e archiviazione delle informazioni utili agli studenti della Facoltà secondo il settore di riferimento.

Per la formazione *post-lauream*: Dott. Philip Laroma lezioni;

per gli sbocchi lavorativi, *stage*, eventi: tutti gli altri collaboratori.

A tal fine sono stati suddivisi i compiti in relazione a due macro aree di attività del centro: quella relativa alle professioni legali (Dott. Francesco D'Angelo) e quella relativa alle altre professioni (Terzo settore: Prof. Emilio Santoro; Giurista Impresa: Dott. Sara Landini, Dott. Philip Laroma Jezzi; P.A.: Dott. Marta Picchi; Consulente lavoro: Dott. Pirelli).

Gli studenti si rivolgono direttamente ai docenti delegati all'orientamento in uscita o ai loro collaboratori nell'orario di ricevimento. In quelle sedi ricevono le informazioni necessarie.

b) servizio di consulenza in relazione a:

tecniche di ricerca del lavoro e verifica delle aspirazioni professionali

- redazione del curriculum vitae
- gestione del colloquio individuale

Tale servizio richiede una competenza professionale di *job placement* e viene svolto attraverso la collaborazione di un esperto esterno per il periodo che precede la formazione del personale interno.

d) organizzazione di stage e *placemen* attraverso azioni coordinate con il Centro per l'impiego della Provincia di Firenze:

- incontri periodici con rappresentanti di aziende, studi professionali, enti interessati e laureandi e neolaureati finalizzati alla presentazione delle realtà settoriali del lavoro
- organizzazione di incontri di gruppo in coincidenza con le sessioni di laurea
- organizzazione di visite presso aziende, studi professionali ed enti (tali)

Il personale delegato all'orientamento in uscita provvede ad elaborare un elenco di soggetti esterni potenziali interessati ad usufruire del Servizio Stage e Placement: imprese, studi professionali, enti pubblici, associazioni, attraverso indicati criteri.

Un supporto significativo alla realizzazione di tale fase organizzativa proviene dagli Ordini professionali, dalla Camera di Commercio di Firenze, dall'Associazione Industriali.

In un secondo momento, si provvede a comunicare ai soggetti esterni così individuati l'attività del Servizio di Orientamento in uscita all'interno della Facoltà di Giurisprudenza e la tipologia di iniziative che vengono organizzate dal centro.

e) organizzazione di eventi di orientamento nel lavoro:

- Career Day settembre 2007.
- Seminario di Orientamento al Lavoro (n. 2 edizioni per ogni anno accademico)

♣ **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".

**STATO DELLE AC**

Relativamente allo stato delle AC intraprese nel periodo di riferimento del presente Riesame (giugno 2007 – giugno 2008), si constata che era stata aperta una AC in data 11.06.07, attuata in data 30.05.2008. La verifica dell'efficacia sarà fatta nel prossimo a.a. a fronte delle attività svolte.

Risultano invece ancora aperte le NC n°1 e n°2 del 30.05.2008. Da verificarsi nel corso del prossimo audit interno.

**STATO DELLE AP**

Non risultano 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. Modifiche all'organigramma nelle funzioni coinvolte nelle varie sezioni dell'orientamento (ingresso-itinere-uscita). Si veda a questo proposito, l'organigramma opportunamente aggiornato al 06.05.2008.

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, sia on forma collegiale che ristrette fra i componenti delle varie sezioni dell'orientamento.

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

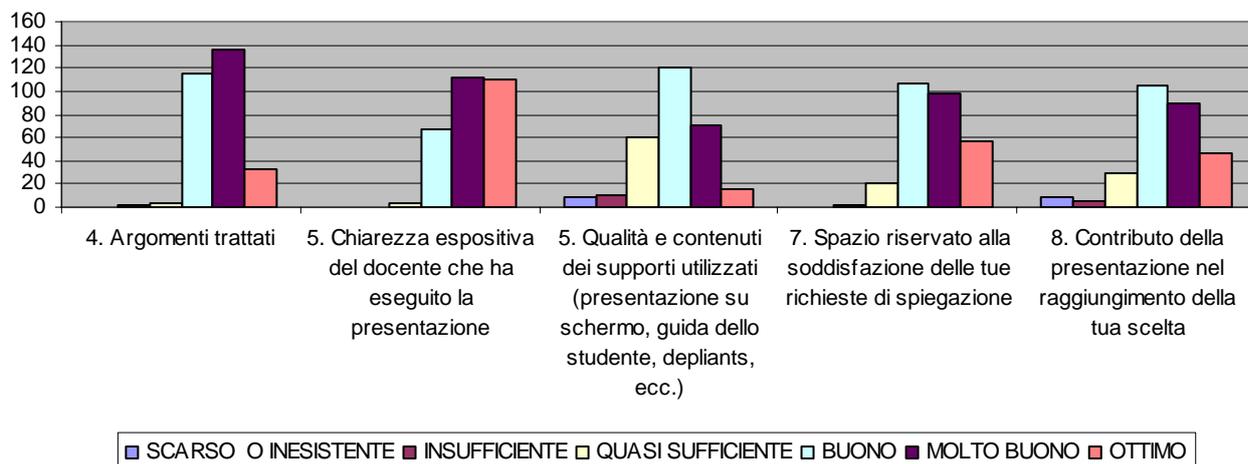
♣ **La soddisfazione delle parti interessate (8.2.1)**

▪ **ORIENTAMENTO IN INGRESSO:**

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 delle iniziative.

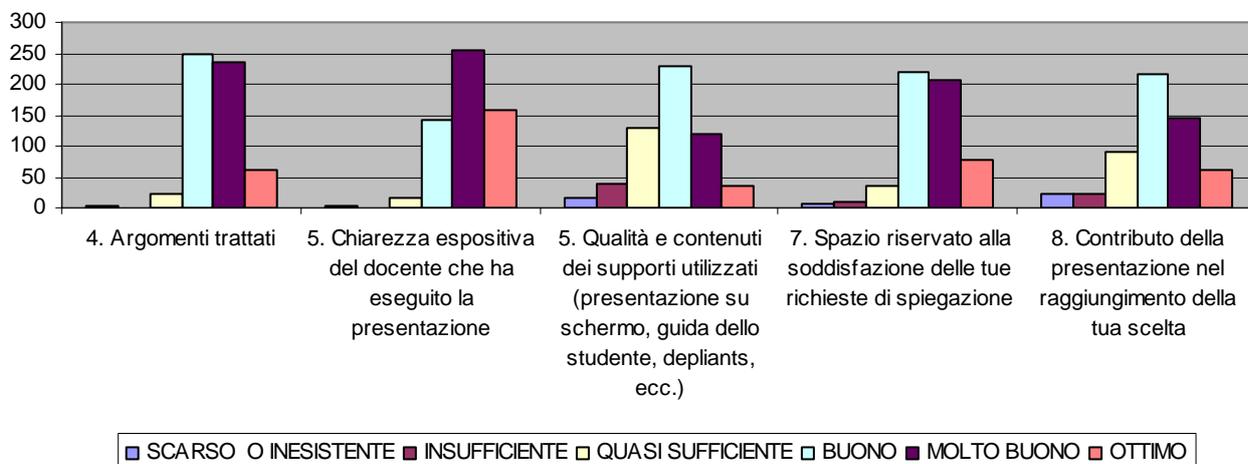
**Per quanto riguarda gli Studenti**, sono stati così "interpellati" un totale di **290 studenti** e, dall'elaborazione dei dati raccolti è emerso quanto segue:

SINTESI GENERALE INCONTRI ORIENTAMENTO a.a. 2007/2008 (n° 290 questionari)

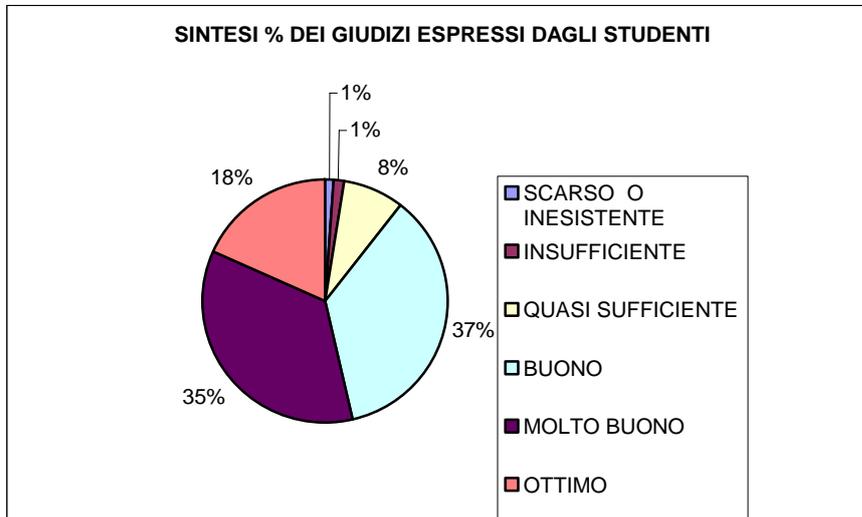


confronto con l'a.a. precedente

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



SINTESI % DEI GIUDIZI ESPRESSE DAGLI STUDENTI



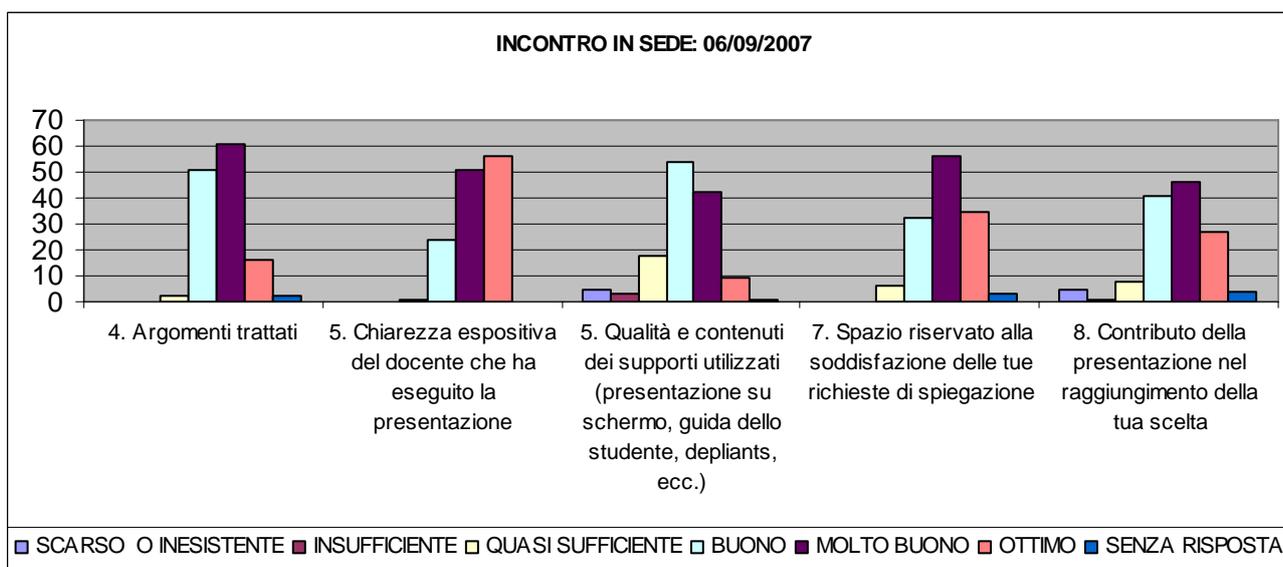
Per quanto riguarda i D.O. degli Istituti Superiori, non sempre il D.O. segue in prima persona le presentazioni e a dimostrazione di ciò quest'anno è stato raccolto solo 1 questionario a fronte di un numero maggiore di incontri (tenendo conto anche delle partecipazioni ad eventi tipo la Giornata di Orientamento a Prato e il Circondario Empolese Valdelsa, ecc). Perciò non si può procedere ad un'analisi di sintesi.

▪ **ORIENTAMENTO IN ITINERE:**

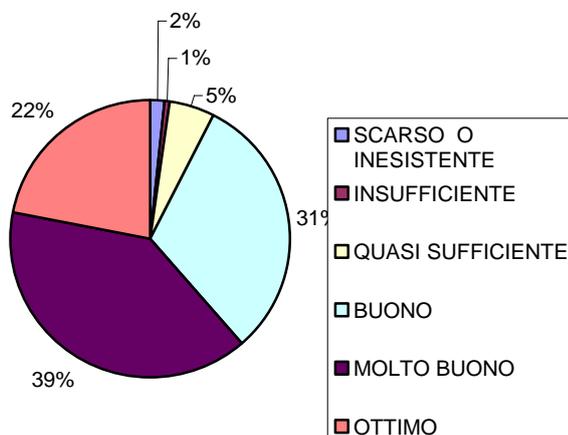
**1. INCONTRO PRELIMINARI DI ORIENTAMENTO PER LE MATRICOLE – 06/09/2007**

(132 matricole intervistate)

INCONTRO IN SEDE: 06/09/2007



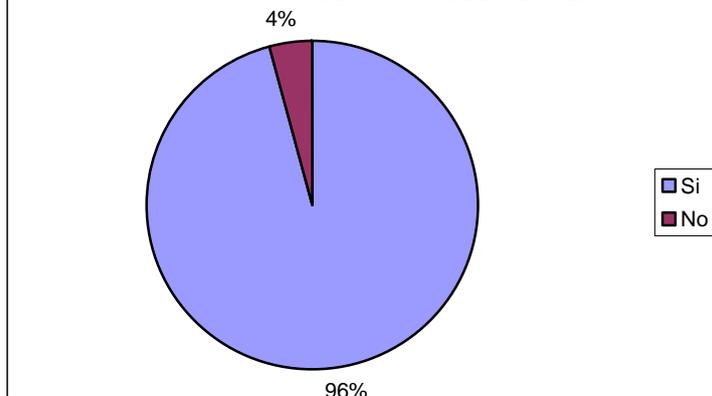
SINTESI % DEI GIUDIZI ESPRESSI DAGLI STUDENTI



## 2. SPORTELLO 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?



## 3. RECUPERO DIDATTICO:

Agli **studenti** che si sono presentati al servizio di recupero didattico è stata somministrata una "Scheda di Valutazione" del servizio svolto. Dall'analisi dell'informazioni raccolte (n°45 questionari), si evince un gradimento ottimo da parte dell'utenza interpellata:

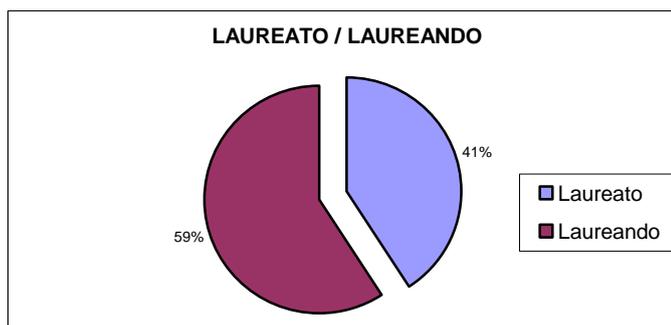
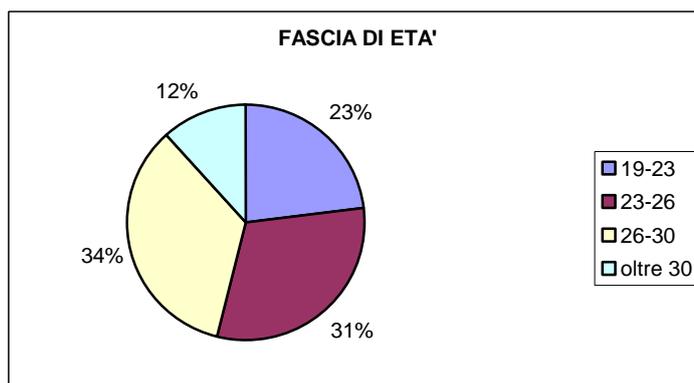
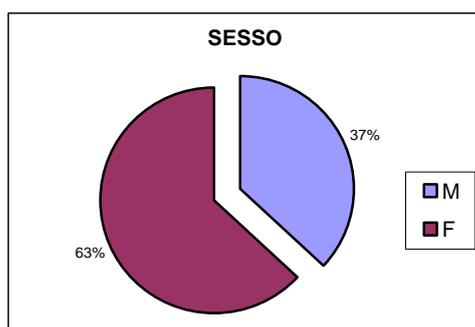


## ▪ ORIENTAMENTO IN USCITA:

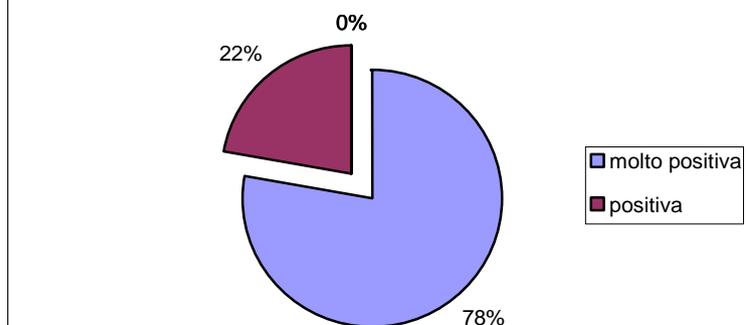
### 1. CAREER DAY 2007

Il 14 settembre 2007 si è svolto presso la sede del Polo di Novoli la prima edizione del career day: iniziative che intende creare un ponte tra il momento formativo universitario e il mercato del lavoro, offrendo da una parte ai giovani laureati di poter incontrare e presentare la propria candidatura alle aziende del territorio regionale, dall'altra di permettere alle imprese, professionisti ed enti pubblici di reclutare personale con una formazione specifica in ambito giuridico.

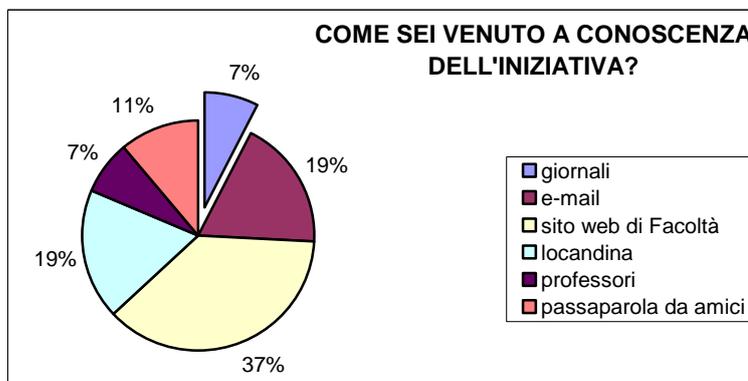
Dall'analisi dei questionari di gradimento distribuiti ai partecipanti al termine dell'evento, si evincono i seguenti risultati:



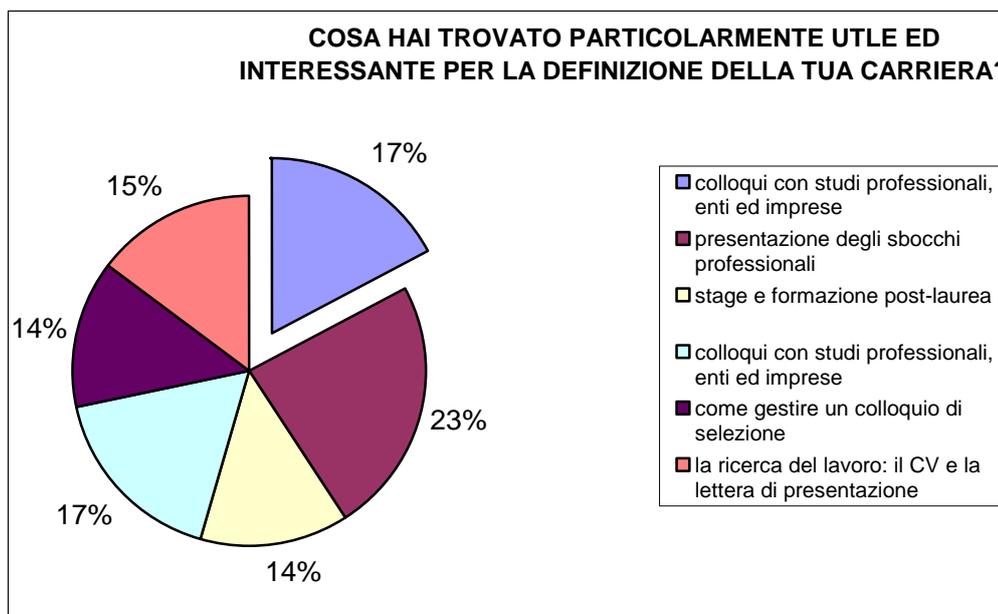
COME VALUTI TALE INIZIATIVA?



COME SEI VENUTO A CONOSCENZA DELL'INIZIATIVA?



COSA HAI TROVATO PARTICOLARMENTE UTILE ED INTERESSANTE PER LA DEFINIZIONE DELLA TUA CARRIERA?



### *... impressioni e ricadute 7 mesi dopo*

A maggio 2008 è stata svolta un'indagine sul livello di soddisfazione e sulle ricadute in termini di occupazione rivolta ai laureati/laureandi della Facoltà di Giurisprudenza che hanno partecipato all'esperienza del Career Day 2007". Scopo dell'indagine è stato quello di raccogliere pareri, opinioni ed esperienze dei laureati/laureandi della Facoltà di Giurisprudenza che hanno partecipato alla prima iniziativa del Career Day, organizzata dalla Facoltà nel mese di settembre 2007, relativamente all'efficacia dell'evento in termini di contributo dello stesso nella creazione di un "ponte " tra il momento formativo universitario e il mercato del lavoro.

L'indagine ha avuto anche la finalità di cogliere impressioni e suggerimenti dai partecipanti alla scorsa edizione per trasformarli in possibili spunti di miglioramento rivolti all'organizzazione della nuova giornata di orientamento al mondo del lavoro che si svolgerà nel settembre prossimo.

L'indagine è stata condotta attraverso l'utilizzo della tecnica del questionario telefonico.

Per disporre dei dati essenziali per la rintracciabilità dei laureati/laureandi, è stata inviata una e-mail a tutti i partecipanti alla prima edizione del Career Day, chiedendo la disponibilità ad essere contattati per un'intervista telefonica nel mese di aprile 2008 e nel caso a rispondere inviando il proprio recapito telefonico.

La popolazione degli studenti laureati/laureandi iscritti al Career Day 2007 è di numerosità pari a 180 unità;

I partecipanti interpellati tramite e-mail che hanno autorizzato la Presidenza della Facoltà ad essere contattati mediante intervista telefonica sono pari a 33 unità;

Il campione disponibile risulta pertanto pari al 20% dell'intera popolazione.

#### **SINTESI DEI RISULTATI:**



E' da specificare che tra i "no" vi sono molti studenti che hanno partecipato al Career Day 2007 in veste di laureandi della Facoltà, per cui senza un interesse immediato al contatto col mondo del lavoro.

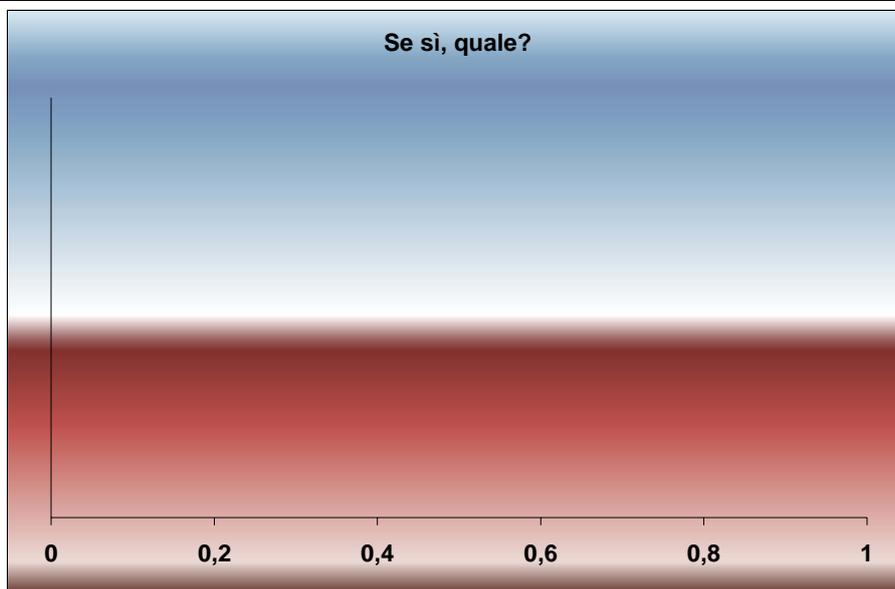


GRAFICO 2

Gli Studi Legali rappresentano la principale fonte di inserimento dei laureati, per lo svolgimento della pratica legale, iniziata da tutti gli intervistati nei mesi immediatamente successivi all'evento del Career Day. Buona anche l'opportunità offerta dai Consulenti del Lavoro.

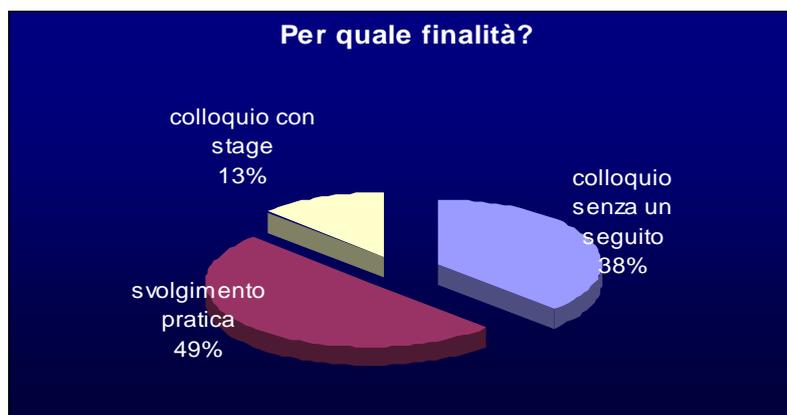


GRAFICO 3

In genere si verifica che la mancanza di un seguito all'attività di colloquio svolta in azienda è da imputarsi alla scelta del laureato piuttosto che alla volontà dell'organizzazione stessa: il laureato non si è mostrato realmente interessato ad una forma di inserimento, in quanto già occupato altrove o in fase di prosecuzione della carriera universitaria.

Valutazione dell'esperienza svolta o in corso di  
svolgimento presso l'organizzazione

0%

0%

GRAFICO 4

Si riscontra una valutazione dei laureati più che positiva relativamente alle esperienze svolte presso le organizzazioni ospitanti.

**SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE L'ORGANIZZAZIONE DELL'EVENTO CAREER DAY 2008**

- ◆ Il **30%** degli intervistati non propone **alcun suggerimento**, valutando l'organizzazione del Career Day 2008 adeguata alle necessità e alle aspettative;
- ◆ Il **26%** degli intervistati suggerisce di migliorare l'organizzazione dell'evento limitatamente alla fase dei **colloqui individuali**, proponendo i seguenti suggerimenti:
  - Fornire ai partecipanti, all'atto dell'iscrizione al Career Day, informazioni circa le aziende che parteciperanno, per effettuare un'attività preliminare di "filtro": i partecipanti dovrebbero essere in grado di individuare i profili professionali più attinenti al proprio, richiedendo in anticipo la possibilità di svolgere colloqui con chi di interesse;
  - Destinare più tempo alla fase dei colloqui individuali, distribuendoli su due giornate oppure destinando una giornata intera allo svolgimento degli stessi;
  - Migliorare l'indicazione del luogo in cui sono tenuti i diversi colloqui.
- ◆ Il **16%** degli intervistati suggerisce una maggior **coerenza tra il programma delle aziende previste** per lo svolgimento dei colloqui individuali e le aziende realmente presenti all'evento;
- ◆ Il **10%** degli intervistati suggerisce di **ampliare il cerchio delle aziende presenti**, richiedendo in specifico la presenza di più aziende specifiche per i laureati della laurea triennale e di un maggior numero di studi legali;
- ◆ Il **6%** degli intervistati suggerisce di **migliorare la tecnica di pubblicizzazione** dell'evento al fine di coinvolgere il maggior numero possibile di interessati;
- ◆ E' stato espresso da un intervistato il suggerimento di coinvolgere tra le tematiche da trattarsi nel corso della giornata la prospettiva dell'**insegnamento** sia a livello di istituti superiori che di formazione universitaria (dottorato);
- ◆ E' stato espresso da un intervistato il suggerimento di utilizzare per gli incontri tematici svolti nella mattinata **aule più capienti** con un maggior numero di posti a sedere;

## 2. SEMINARIO ORIENTAMENTO AL LAVORO – 4 MARZO / 8 APRILE 2008

### La tua opinione sul Servizio Informazione Orientamento al Lavoro

	ottima	buona	sufficiente	scarsa	n.r.
Come hai trovato l'accoglienza e la prima informazione sul Seminario?	53,85%	46,15%	0,00%	0,00%	0,00%

	segreteria	ardsu	n.r		
Dove ti sei rivolto?	69,23%	15,38%	15,38%		
	ottima	buona	sufficiente	scarsa	n.r.
Come valuti l'organizzazione del servizio rispetto ai seguenti aspetti?					
Cortesìa e gentilezza	61,54%	30,77%	0,00%	0,00%	7,69%
Orario di apertura al pubblico per informazioni	38,46%	30,77%	23,08%	0,00%	7,69%
Pubblicità iniziativa	15,38%	30,77%	38,46%	7,69%	7,69%
Ubicazione sede	30,77%	61,54%	0,00%	0,00%	7,69%
Spazi a disposizione	38,46%	53,85%	0,00%	0,00%	7,69%
Materiali a disposizione	46,15%	38,46%	7,69%	0,00%	7,69%
Altro (specificare) : - <b>disponibilità docenti</b>	7,69%	0,00%	0,00%	0,00%	92,31%

	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio
In quali mesi dell'anno vorresti venissero organizzati seminari di orientamento?	13,64%	9,09%	27,27%	4,55%	0,00%
	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre
	0,00%	0,00%	31,82%	4,55%	4,55%

In base ai tuoi bisogni, quali iniziative vorresti che ti venissero offerte dalla Facoltà?	frequenza
Orientamento al lavoro e formazione post-laurea	50,00%
Contatto diretto con il mondo del lavoro (stage e tirocini) e/o con i professionisti	20,00%
Conoscenza e/o approfondimento sul mercato del lavoro e figure professionali	10,00%
possibilità di momenti individuali	10,00%
Estensione attività di orientamento ai primi anni (1° e/o 2° anno)	10,00%

In base ai tuoi bisogni, quali attività di orientamento vorresti che ti venissero offerte dal Servizio Orientamento dell'ARDSU?	frequenza
Orientamento al lavoro e formazione post-laurea	40,00%
valutazione positiva (utile, fondamentale)	10,00%
Contatto diretto con il mondo del lavoro (stage e tirocini) e/o con i professionisti	30,00%
non classificabile	10,00%
autovalutazione, chiarezza e definizione obiettivi (accrescimento personale)	10,00%

	molto	abbastanza	poco	per niente
Trovi apprezzabili iniziative come questa realizzate grazie al coinvolgimento e alla collaborazione della tua Facoltà e dell' ARDSU?	84,62%	15,38%	0,00%	0,00%

	ottima	buona	discreta	scarsa
Come valuti la modalità di partecipazione al seminario (tempi, scadenze, modulo d'iscrizione, pubblicazione liste partecipanti..)?	30,77%	69,23%	0,00%	0,00%

	molto	abbastanza	poco	per niente
Ritieni che l'aspetto logistico (spazi, localizzazione sede del corso) sia stato idoneo allo svolgimento del corso?	38,46%	61,54%	0,00%	0,00%

	molto	abbastanza	poco	per niente
Quanto sei soddisfatto/a di aver frequentato il Seminario di orientamento?	61,54%	38,46%	0,00%	0,00%

In che misura il Seminario ha contribuito a sviluppare i seguenti aspetti?	molto	abbastanza	sufficiente	poco
Accrescimento personale	38,46%	30,77%	23,08%	0,00%
Conoscenza del mercato del lavoro	38,5%	38,5%	23,1%	0,0%
Conoscenza forme contrattuali	0,00%	69,23%	23,08%	7,69%
Conoscenza di profili professionali	53,85%	46,15%	0,00%	0,00%
Definizione progetto professionale	15,38%	69,23%	15,38%	0,00%
Acquisizione informazioni	61,54%	30,77%	7,69%	0,00%
Acquisizione di tecniche di ricerca	30,77%	46,15%	15,38%	0,00%
Altro (specificare)	7,69%	7,69%	0,00%	0,00%

	molto	abbastanza	poco	per niente
Si è creato un clima partecipativo e una relazione di scambio all'interno del gruppo?	30,77%	53,85%	15,38%	0,00%

	molto	abbastanza	poco	per niente
Ritieni che le abilità dei relatori abbiano contribuito al clima che si è creato?	38,46%	53,85%	7,69%	0,00%

	si	non so	no	n.r.
Pensi sarebbe utile la presenza di un tutor all'interno del seminario?	46,15%	23,08%	30,77%	0,00%

Se sì, di quali aspetti si dovrebbe occupare?	frequenza	
iniziative esistenti (seminario)	66,67%	
rapporti interpersonali	33,33%	

Relativamente agli aspetti sotto elencati come hai trovato il seminario?	ottimo	buono	sufficiente	scarso
Metodologia di lavoro	23,08%	69,23%	0,00%	0,00%
Comunicatività ed empatia	53,85%	46,15%	0,00%	0,00%
Creazione di un clima positivo	53,85%	46,15%	0,00%	0,00%
Materiale utilizzato	28,57%	57,14%	14,29%	0,00%
Esaustività dei contenuti	15,38%	53,85%	23,08%	0,00%
Rispondenza alle aspettative	30,77%	38,46%	30,77%	0,00%

Quali incontri In particolare hai trovato utili e interessanti?	molto	abbastanza	poco	per niente
Le risorse personali per il lavoro (Mattiuz)	84,62%	15,38%	0,00%	0,00%
La ricerca di lavoro: strumenti e tecniche (Mattiuz)	76,92%	23,08%	0,00%	0,00%
La comunicazione come competenza trasversale (Moretti)	38,46%	46,15%	0,00%	0,00%
Il mercato del lavoro: nuovi contratti e contesto locale (Del Punta, Giannelli)	7,69%	30,77%	30,77%	30,77%
Le professioni legali (Del Punta, Giannelli, Santoro)	7,69%	61,54%	23,08%	7,69%
Gli sbocchi professionali 1 aprile '08 (Del Punta, Giannelli, Santoro)	7,69%	53,85%	15,38%	15,38%
Gli sbocchi professionali 3 aprile '08 (Carli, Lucarelli)	46,15%	38,46%	0,00%	0,00%
Gli sbocchi professionali. testimonianze aziendali e di professionisti (Landini, Laroma, Lopes Pegna, Picchi, Pirelli, Silvestri)	23,1%	53,8%	23,1%	0,0%

**DOMANDE APERTE QUESTIONARIO VALUTAZIONE FINALE  
"SEMINARIO GIURISPRUDENZA"**

- **In base ai tuoi bisogni, quali attività di orientamento vorresti che ti venissero offerte dalla Facoltà?**
  1. Orientamento al lavoro
  2. Colloqui individuali per la comprensione e "acquisizione" delle nostre competenze
  3. Mi piacerebbe avere maggiori informazioni sulle opportunità di lavoro nel settore legale
  4. Cercare di capire quali sono i master o i corsi di aggiornamento in d. costituzionale
  5. Opportunità di lavoro all'estero
  6. Attività di orientamento relativo alle professioni in corso di studi
  7. Stage nelle professioni legali e negli altri sbocchi professionali
  8. Proposte master
  9. Incontri con professionisti in vari settori

10. Al lavoro

- **Dal Servizio Orientamento dell' ARDSU?**
  1. Orientamento al lavoro e alle professioni
  2. Collegamento con aziende,enti e imprese
  3. Cercare di capire veramente le mie attitudini
  4. Il servizio mi sembra già ampio e soddisfacente
  5. Orientamento in settori occupazionali diversi da quelli specifici del corso di studi
  6. Servizio di placement con informazione sulle opportunità e domande di lavoro pubbliche e private
  7. Proposte viaggi e studio
  8. Possibilità di stage e tirocini
  9. Al lavoro
  
- **Pensi sarebbe utile la presenza di un tutor all'interno del seminario? Se si, di quali aspetti si dovrebbe occupare?**
  1. Del colloquio individuale come si è fatto
  2. Continuare a dare chiarimenti su ciò che emerge dal seminario
  3. Contatti
  
- **Quali incontri in particolare hai trovato utili e interessanti? Perché?**
  1. Hanno messo in luce degli aspetti "lavorativi"di cui non eravamo al corrente, in particolare ci ha dato la possibilità di riflettere sul lavoro che ci piacerebbe fare e sulle competenze che fino ad ora abbiamo acquisito.
  2. Le risorse personali per il lavoro, gli strumenti di ricerca del lavoro e la comunicazione li trovo molto utili per affrontare meglio il mondo del lavoro. Gli altri sbocchi professionali danno una conoscenza alternativa e nuova rispetto alle opportunità professionali offerte dai settori giuridici tradizionali
  3. Per la chiarezza
  4. La dott.ssa Mattiuz è stata molto accogliente, chiara e ci ha fornito informazioni molto utili. Le lezioni del prof.Del Punta e della prof. Giovannelli hanno "ripetuto" conoscenze già acquisite a livello formativo; l'incontro con il consulente del lavoro è stato molto chiarificatore
  5. L'incontro con Del Punta era inutile (ci ha parlato delle forme di contratto) un giurista le sa già. Anche Santoro e Giannelli non ci hanno dato delle indicazioni concrete
  
- **Quali sono gli aspetti innovativi che sottolineeresti del Seminario?**
  1. Conoscenza di altri sbocchi professionali rispetto a quelli tradizionali
  2. I possibili sbocchi professionali
  3. La possibilità di effettuare uno stage e di poter discutere con un orientatore riguardo alle nostre aspirazioni,competenze e di conseguenza aiutarci ad orientarci nel mondo del lavoro
  4. Il seminario mi è sembrato innovativo di per se, in quanto non è frequente che ci siano iniziative di questo tipo all'interno delle Facoltà universitarie
  5. Il fatto che si viene a conoscenza di figure professionali poco conosciute, come quelle del giurista d'impresa o del conciliatore
  6. Carattere pratico, concreto, notevolmente informativo da una prospettiva interna al mondo del lavoro
  7. Consente ai partecipanti di acquisire conoscenze indispensabili all'accesso al mondo del

lavoro

8. La capacità di farci interagire a livello di gruppo
9. L'orientamento con la orientatrice

• **Quali suggerimenti e proposte hai relativamente all'organizzazione di altre iniziative come quella a cui hai appena partecipato**

1. Ritengo che questo seminario sia stato un'ottima iniziativa, pertanto penso sia utile continuare a lavorare per creare una rete di contatti
2. Mi piacerebbe che venisse dato maggiore informazioni sulle offerte di lavoro attualmente disponibili
3. Nessuna
4. Quando ci sono 3 ore attaccate fare una piccola pausa
5. Mi sembra soddisfacente, eccetto gli incontri con Del Punta e Giannelli
6. Ampliare sia il numero dei corsi tenuti durante l'anno sia il numero dei partecipanti; aprire tali corsi anche a studenti dei primi anni illustrando loro i percorsi professionali relativi ai rispettivi indirizzi
7. Ampliare il settore dei nuovi sbocchi lavorativi e ridurre quello della contrattazione
8. Più spazio al post-laurea, inteso nel senso di formazione
9. Organizzare separatamente incontri con i magistrati e gli avvocati e i notai

• **Commenti**

1. Aziende, enti a cui l'università può rivolgersi per l'attivazione di stage e tirocini.
2. Mi piacerebbe che ci fossero maggiori iniziative di questo tipo, anche per chi vi ha già partecipato
3. Questo seminario mi è piaciuto perché mi ha permesso di capire meglio le mie aspirazioni. Reputo un'occasione estremamente interessante per i neo-laureati.
4. Ho trovato un clima disteso e mi è stata offerta grande disponibilità e competenza

- ♣ **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°3 del 11.06.2007**

**N°1 / 2007 - ORIENTAMENTO IN INGRESSO**

**OBIETTIVO:** Migliorare i rapporti con i LICEI fiorentini al fine di concordare politiche comuni per l'uscita dalle scuole superiori e l'ingresso alla Facoltà

**STRATEGIA:** Organizzare nell'autunno incontri tra i Presidi / Delegati in uscita dei Licei Fiorentini e il Preside della Facoltà/Presidenti/Direttori CPO

**INDICATORI:**

Fatto / Non fatto

**1° STEP: Previsto entro 30.10.07 invito tramite lettera dei Presidi dei Licei fiorentini:** NON FATTO: SI DECIDE DI RIMANDARE ALLA PRIMAVERA DEL 2008 L'INVIO DELLA LETTERA A SETTEMBRE/OTTOBRE 2008 L'INCONTRO

**2° STEP: Previsto entro la fine dell'anno, incontro con i Presidi dei Licei fiorentini:** NON FATTO: SI RIMANDA ALLA PRIMAVERA 2008 L'INVIO DELLA LETTERA E A SETTEMBRE/OTTOBRE 2008 L'INCONTRO CON I PRESIDI.

**OBIETTIVO DA REITERARE**

**N° 2/2007 - ORIENTAMENTO IN INGRESSO**

**OBIETTIVO:** Incrementare il numero degli iscritti al 1° anno al CdL in Scienze dei Servizi Giuridici, per l'a.a. 2008/2009 (a.a. 2006-2007= 87) > 10 %

**STRATEGIA:** Diffusione presso gli uffici delle Pubbliche Amministrazioni delle imprese delle opportunità offerte dal CdL triennale in Scienze dei Servizi Giuridici

**INDICATORI:**

Fatto /non fatto

(N° iscritti al CdL in SSG a.a. 08/09 - N° iscritti al CdL in SSG a.a. 06/07) / N° iscritti al CdL in SSG a.a. 06/07

**1° STEP: Previsto entro l'autunno 2007 modalità di contatto e elenco delle imprese a cui fare promozione:** FATTO

**2° STEP: Previsto entro la fine dell'anno diffusione dell'informazione:** FATTO

**3° STEP: Previsto nella primavera del 2008 Predisposizione di materiale specifico e di incontri diretti agli interessati:** FATTO, previsto incontro per il giorno 19.06.08.

**OBIETTIVO DA RIVERIFICARE NOVEMBRE 2008**

**N°3/2007 - ORIENTAMENTO IN ITINERE – STUDENTI FUORI CORSO -**

**OBIETTIVO:** Aiutare gli studenti fuori corso a riprendere gli studi e laurearsi

**STRATEGIA:**

- Invitare gli studenti fuori corso, non solo del vecchio ordinamento, ma anche degli altri CdL del nuovo ordinamento, alla partecipazione ad un seminario di recupero appositamente organizzato.
- Utilizzare per l'attività in oggetto l'esperienza acquisita e la professionalità dei docenti che si occupano del Recupero didattico

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

**1° STEP: Previsto all'inizio del II semestre, invio delle lettere agli studenti fuori corso =** NON

FATTO

**OBIETTIVO DA RIVERIFICARE A GIUGNO 2008.**

**N°4/2007 - ORIENTAMENTO IN USCITA**

**OBIETTIVO:** Monitorare il livello di soddisfazione degli studenti (LAUREATI/LAUREANDI) che si presentano allo sportello per l'orientamento in uscita.

**STRATEGIA:**

Implementare l'utilizzo della scheda di gradimento da far compilare agli utenti al termine del ricevimento

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

STANDARD MINIMO ATTESO > 60 %

**1° STEP: Analisi dati al 31.12.07:** NON RILEVABILE

**OBIETTIVO NON RAGGIUNTO**

-----  
♣ **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**

Riscontro della 2° verifica di sorveglianza dell'Ente di certificazione del 10.07.2007:

**RACC.01** Si raccomanda di riesaminare il mandato conferito al RdD al fine di renderlo puntualmente rispondente all'impegno richiesto dalla Direzione del Centro Orientamento e dalla Presidenza della Facoltà: *OK, revisionata la PR00 in data 06.05.2008.*

\*\*\*\*\*

**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 2008 - Audit interno;
2. Maggio 2009 - Audit interno;
3. Giugno 2009 – Riesame della Direzione.

Piano annuale di formazione del personale:

E' previsto, per il prossimo 18 giugno, un seminario di aggiornamento in materia di orientamento nel job placement tenuto da una psicologa del lavoro, dott.ssa Silvia Moretti: la formazione, in materia di orientamento, riservata ai componenti del Centro e al personale interessato.

"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
12.06.08			