

Oggetto del riesame: Sistema di Gestione per la Qualità impostato

Persone coinvolte:

- Prof.ssa P. Lucarelli (DIR)
- Dott. F. Cingari (Delegato OR. Itinere)
- Prof. N. Fiorita (Delegato OR. Ingresso)
- Prof.ssa G.C. Giannelli (Delegato OR. Uscita)
- Prof.ssa I. Pagni (Delegato OR. Uscita)
- Dott.ssa A. Danielli (RdD e Segreteria)
- Dott.ssa E. Catani (Auditor Interno)

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 rinnovo dell'organismo di Certificazione

Documenti di riferimento:

- Verbale del Riesame della Direzione n° 4 del 12.06.08
- Verbale dell'Audit interno n° 9 del 26.11.2008 e n° 10 del 04.06.2009
- Rapporto di verifica ispettiva del CSICERT del 17 luglio 2008
- Relazioni di fine attività
- Elaborazione grafica dei questionari di gradimento
- UNI EN ISO 9001:2008

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° 9 del 26.11.2008 (8.2.2)

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

Riscontro dell'Audit interno n°10 del 04.06.2009 (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)

ORIENTAMENTO IN INGRESSO

Delegato: Prof. Nicola Fiorita

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

a) **Organizzazione di incontri di orientamento presso gli Istituti Secondari Superiori presenti nel territorio:** per l'anno in corso è stato organizzato N° 1 incontro:

1. Istituto Balducci di Pontassieve (03 aprile 2009).

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 (12 settembre 2008, 6 aprile 2009, 23 aprile 2009) e n°2 da svolgersi (16 giugno 2009, 09 luglio 2009).

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. Manifestazione Orientarezzo (11-12-13 dicembre 2008)
- b. Giornata di orientamento post-diploma Circondario Empolese Valdelsa (19.02.2009)
- c. Salone orientamento 2009 – Punto Giovani Europa Prato (28.02.2009)
- d. Salone dello studente e del lavoro CampusOrienta – Stazione Leopolda (04.05/03/09)

d) **Presentazione della Laurea Triennale in Scienze dei Servizi Giuridici (nuovo ordinamento e sbocchi),** svolta il 19 giugno 2008 presso la sede del Polo. Questo evento è stato pensato specificatamente per imprese, ordini professionali, enti ed organizzazioni per presentare la nuova offerta formativa, caratterizzata per una particolare rispondenza ai bisogni del mondo del lavoro. La Direzione del Centro rileva che questa iniziativa ha contribuito ad aumentare il numero delle iscrizioni al corso di laurea. Nel dettaglio:

- N° matricole a.s. 2007/2008 → 55
- N° matricole a.s. 2008/2009 → 99
- ☒ Incremento percentuale delle iscrizioni → + 80%

e) **Sportello attività orientamento rivolto alle matricole:** dal mese di giugno 2008 al termine delle iscrizioni, lo sportello del Centro ha svolto attività di informazione e di prima accoglienza nei confronti delle potenziali matricole e degli immatricolati, soprattutto sulle modalità di svolgimento del test di accesso.

VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 5 DEL 11.06.09

Rev.01 del 21.05.07

Sulla base degli indicatori individuati nel corso del Riesame della Direzione n° 4 del 12.06.08, 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 31.05.2009, dell'andamento generale dei processi mappati:

INDICATORE	STANDAR D ATTESO	INDICE EFFETTIVO al 31.05.2009
PROCESSO: PROMOZIONE E MARKETING DEI SERVIZI ORIENTATIVI		
N° Istituti Scolastici Superiori contattati (%) N° Istituti Scolastici Superiori nel Data-base	≥ 80 %	100%
N° Istituti Scolastici Superiori orientati (%) N° Istituti Scolastici Superiori contattati	≥ 20 %	38 (incontrati in Facoltà o presso le singole scuole) / 287 = 13,5 %
N ° totale Istituti Scolastici Superiori da contattare	≥ 300	n° 287 (attraverso lettera)
N° adesioni all'anno a partenariati formalmente attivati con soggetti istituzionali (servizi per l'impiego, Provincia, Comuni, comunità montane, servizi socio-sanitari) e sociali (ass. sindacali, ordini professionali, ecc.), per analisi del fabbisogno territoriale e per seminari, collaborazioni a progetti.	≥ 1	Convenzione attivata con la Provincia di Firenze per Orientamento al Lavoro
N° di partecipazioni a fiere, meeting e giornate promozionali	> 2 all'anno	n° 4
PROCESSO: PROGRAMMAZIONE E PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI ORIENTATIVI		
Incontri di orientamento realizzati (%) Incontri di orientamento concordati	≥ 95 %	90% (incontro mancato presso Istituto Giotto Ulivi)
(N° incontri di orientamento '08/'09 – N° incontri di orientamento '07/'08) / N° incontri di orientamento '07/'08 (%)	mantenim ento	(1 – 2)/2 = -50 % <i>Dato giustificato dalla scelta compiuta di intensificare gli incontri presso la sede della Facoltà ed eventi collettivi a discapito di quelli presso i singoli istituti.</i>
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	63,4 punti
PROCESSO: SODDISFAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE:		
Livello di soddisfazione N° Studenti soddisfatti del servizio di orientamento in ingresso / N° Studenti orientati (n°290)	≥ 60 %	ottimo: 13,8 % molto buono: 28,6 % <u>buono: 36,9 %</u> TOT. 79,3%

ORIENTAMENTO IN ITINERE:

Delegato: Dott. Francesco Cingari

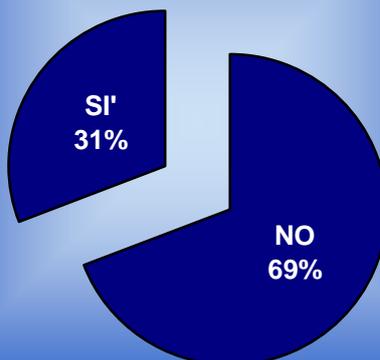
INDICATORE	STANDAR D ATTESO	INDICE EFFETTIVO al 31.05.2009
PROCESSO: PROMOZIONE E MARKETING DEI SERVIZI ORIENTATIVI		
N° studenti che usufruiscono del servizio di orientamento in itinere al giorno (sportello)	> 10 studenti al giorno	7 studenti al giorno (tuttavia il dato può essere parzialmente falsato dal fatto che in alcune situazioni di maggior affluenza risulta difficoltoso procedere alla registrazione dell'utente sull'apposito registro)
PROCESSO: EROGAZIONE DELL'INFORMAZIONE ORIENTATIVA:		
Orientamento in itinere - Recupero Didattico N° studenti che si sono laureati / N° studenti che hanno usufruito del servizio	> 2 %	0
Orientamento in itinere - Recupero Didattico N° studenti che nell'arco di un anno hanno sostenuto almeno un esame / N° studenti che hanno usufruito del servizio	> 40 %	6 / 22 = 27,2 %
Orientamento in itinere - Recupero Didattico N° studenti che nell'arco di un anno non hanno sostenuto almeno un esame / N° studenti che hanno usufruito del servizio	< 50 %	15 / 22 = 68 % (di cui il 62% è in fase di preparazione di almeno un esame)
Orientamento in itinere - Recupero Didattico N° studenti che hanno abbandonato gli studi / N° studenti che hanno usufruito del servizio	< 10 %	0
Orientamento in itinere – Tutorato elettivo N° studenti che hanno fatto richiesta di tutorato elettivo / N° studenti iscritti	> 2 %	0
Orientamento in itinere – Studenti fuori corso N° studenti fuori corso che hanno partecipato agli incontri previsti / n° studenti invitati a partecipare	> 15%	190 / 1230 = 15,4%
PROCESSO: SODDISFAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE:		
Orientamento in itinere - sportello N° Studenti soddisfatti del servizio di orientamento in itinere (sportello) / N° Studenti orientati	≥ 70 %	96%
Orientamento in itinere – recupero didattico N° Studenti soddisfatti del servizio di recupero didattico / N° Studenti che hanno usufruito del servizio di recupero didattico	≥ 80 %	100%

1. INCONTRI PRELIMINARI DI ORIENTAMENTO PER LE MATRICOLE: Nella seconda settimana di settembre (12/09/2008), è stato organizzato un incontro informativo, tenuto da docenti della Facoltà, per gli studenti appena iscritti.

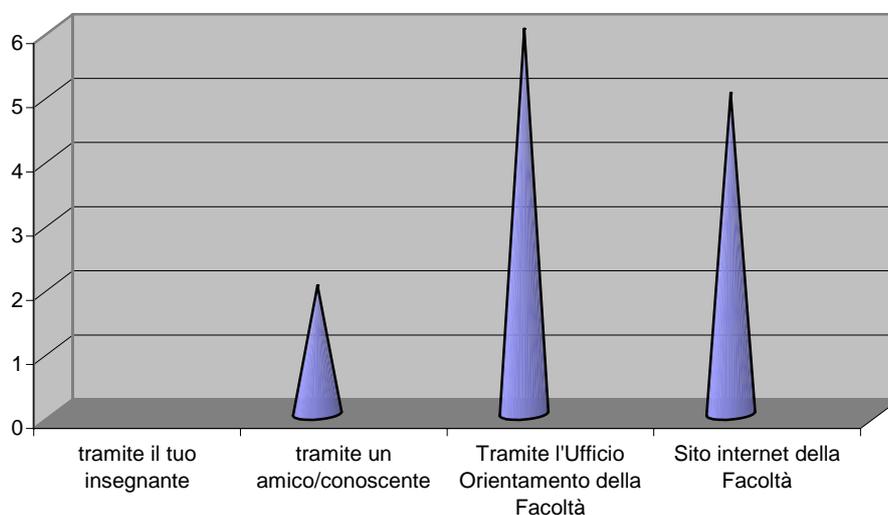
L'incontro è finalizzato ad introdurre le matricole al percorso di studi in Giurisprudenza, con particolare attenzione alla organizzazione più efficiente dello studio e delle prove di profitto, con attenzione ad accorgimenti utili al fine di evitare ritardi nel corso degli studi.

Dall'analisi dei questionari (n°14) distribuiti per l'occasione ai ragazzi presenti all'iniziativa, si evincono le seguenti informazioni:

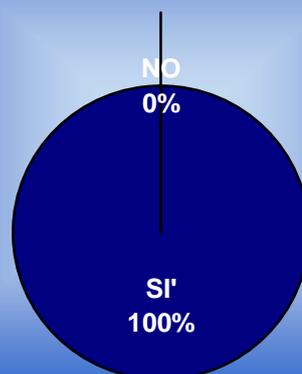
1. Il docente della tua scuola, D.O. ti ha portato a conoscenza degli scopi di questa presentazione?



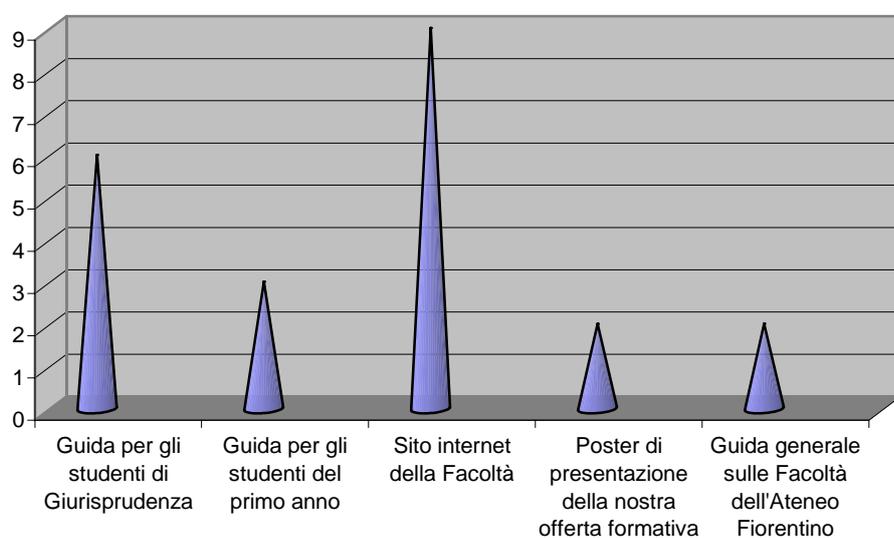
2. Come sei venuto a conoscenza di questo incontro?



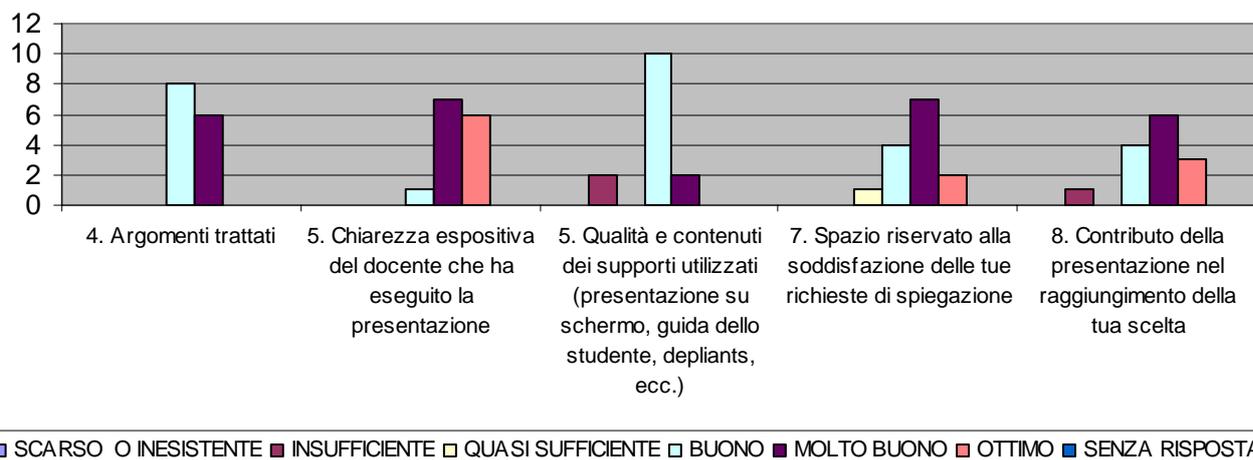
3. Hai ricevuto o consultato il materiale informativo della Facoltà prima di oggi?



Se sì, quale tra questi elencati?



INCONTRO IN SEDE: 12/09/2008



2. CORSO INTRODUTTIVO ALLO STUDIO DEL DIRITTO: Come ogni anno, anche nel 2008, prima dell'inizio delle lezioni, nei giorni 8,9,19,11 settembre 2008, i professori Maurizio Fioravanti e Francesco Onida hanno tenuto un ciclo di lezioni destinate ad offrire agli studenti di nuova immatricolazione un'introduzione al diritto, allo studio del diritto e al ruolo del giurista nella società contemporanea. Tale attività, pur configurandosi come forma di orientamento in itinere, non è tuttavia gestita e tenuta sotto controllo dal Centro per l'Orientamento.

3. ATTIVITA' DI SPORTELLO: L'Ufficio Orientamento e Tutorato orienta gli studenti sulla base delle richieste di informazioni che vengono rivolte allo Sportello. Le richieste vengono rilevate e registrate su apposita modulistica. Lo sportello è aperto tutti i giorni della settimana eccetto il venerdì.

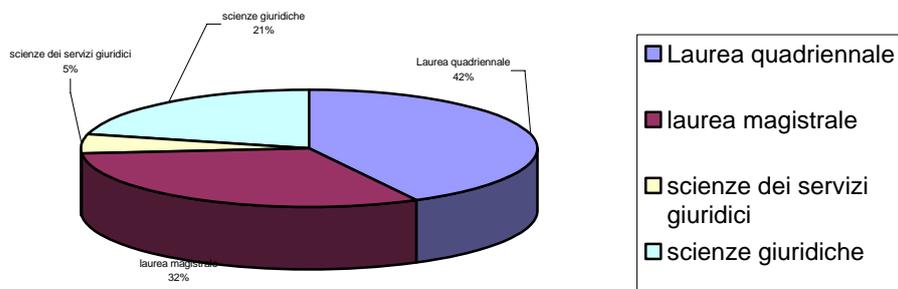
4. TUTORATO ELETTIVO: allo stato attuale si rileva che durante questo anno accademico nessuno studente ha fatto richiesta di utilizzo del servizio: pertanto la Direzione decide di disattivare le procedure previste per l'erogazione del servizio in oggetto.

5. SERVIZIO PER STUDENTI FUORI CORSO: Il 9 settembre 2009 e il 4 maggio 2009 sono stati svolti due incontri destinati agli studenti fuori corso di tutti i corsi di laurea, invitati a partecipare attraverso lettera di invito. Al primo incontro c'è stata una scarsissima partecipazione. Al secondo incontro, invece, hanno partecipato n° 190 studenti fuori corso (il 15,4% degli invitati).

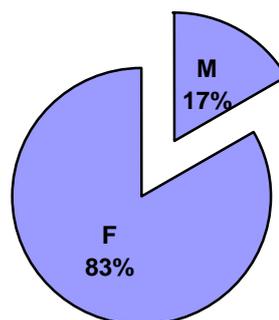
6. SERVIZIO DI RECUPERO DIDATTICO:

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 gli uffici della Presidenza. Dall'elaborazione dei questionari di gradimento distribuiti agli utenti del servizio nel periodo giugno 2008 – giugno 2009 (n° 19 questionari), si evincono le seguenti informazioni:

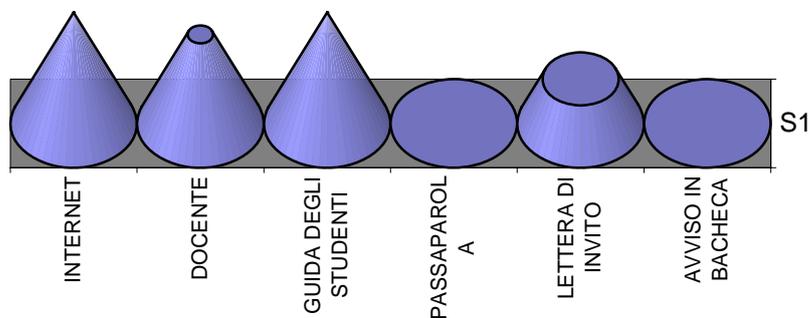
Corso di Laurea



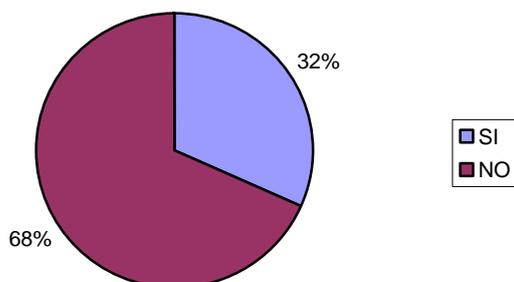
SESSO



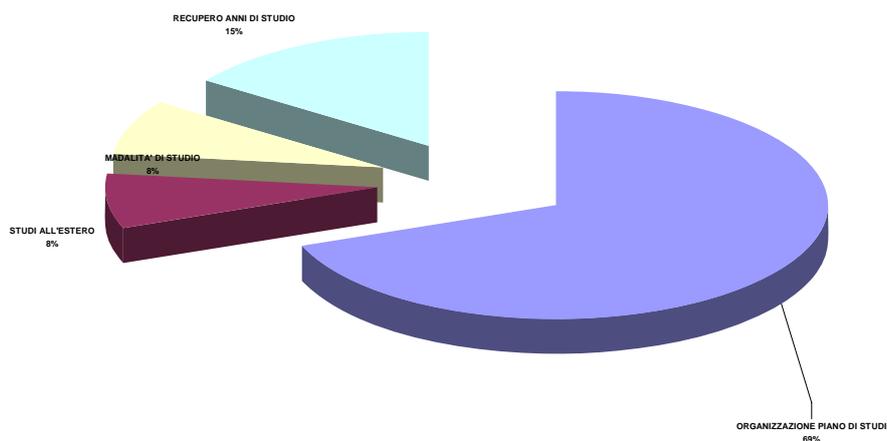
COME SIETE VENUTI A CONOSCENZA DEL SERVIZIO?



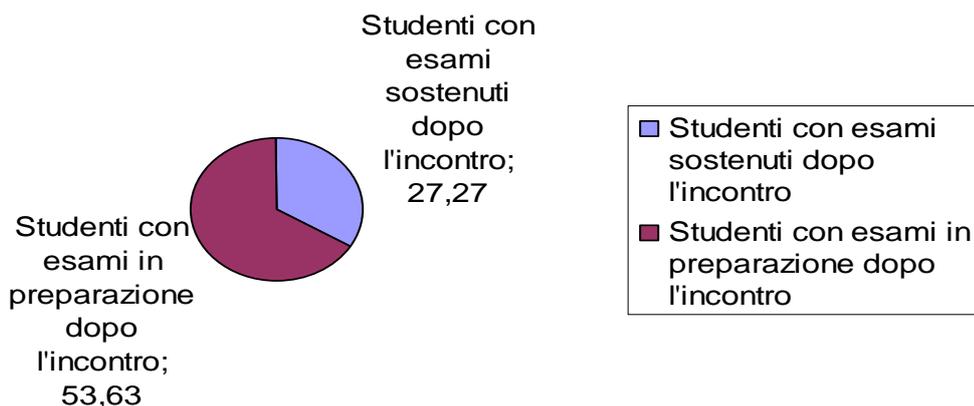
Già usufruito del servizio?



Informazioni richieste



CONSUNTIVO DEL SERVIZIO RECUPERO DIDATTICO NEL PERIODO DI RIFERIMENTO



ORIENTAMENTO IN USCITA:

Delegati: Prof. Gianna Giannelli e Prof. Ilaria Pagni

INDICATORE	STANDARD ATTESO	INDICE EFFETTIVO al 31.05.2009
PROCESSO: PROMOZIONE E MARKETING DEI SERVIZI ORIENTATIVI		
<u>Vetrina del lavoro</u> N° aziende disponibili a stage/tirocini orientativi	> 100	25
N° studenti che usufruiscono del servizio di orientamento in uscita al giorno (sportello)	≥ 2 studenti al giorno	Circa 3,5 studenti al giorno
PROCESSO: EROGAZIONE DELL'INFORMAZIONE ORIENTATIVA:		
<u>Vetrina del lavoro</u> n° laureati presenti nel data base "Vetrina del lavoro" (a.a. 2008/2009)	> 100	179
<u>SOL</u> n° studenti risultanti alla fine del seminario / n° studenti iscritti al seminario	> 70 %	100%
PROCESSO: SODDISFAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE:		
<u>Career day</u> N° Studenti soddisfatti del Career Day / N° Studenti partecipanti al Career Day	≥ 70 %	56%
<u>SOL</u> N° Studenti soddisfatti del SOL / N° Studenti partecipanti al SOL	≥ 70 %	95%

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) Servizio di 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.

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

c) organizzazione e gestione del servizio di placemen: la vetrina del lavoro

La Vetrina del lavoro realizza l'incontro fra domanda ed offerta di stage e lavoro attraverso una vetrina elettronica dei curricula presentati dagli studenti e dei profili esposti da enti pubblici, imprese private e studi professionali.

Alla data odierna risultano inseriti:

- ◆ n° 179 candidati
- ◆ n° 25 aziende convenzionate
- ◆ n° 3 offerte di stage da parte di enti/imprese

d) organizzazione di eventi di orientamento nel lavoro:

- **Career Day** (12 settembre 2008)

Il 12 settembre 2008 si è tenuta la seconda edizione del Career day organizzato dalla Facoltà. Rappresenta una esperienza innovativa e pionieristica, nel cui contesto si intende promuovere in modo molto significativo un collegamento forte tra la formazione teorica del giurista e la realtà dell'esperienza professionale.

- **Seminario di Orientamento al Lavoro** (n°2 edizioni: novembre 2008 e aprile 2009):

Il seminario di orientamento al lavoro è un ciclo di incontri, rivolto ad un gruppo selezionato di laureati o laureandi in giurisprudenza, volto a fornire strumenti di base per compiere un primo bilancio personale, progettare il proprio percorso professionale post laurea, migliorare l'auto-consapevolezza, stimolare la motivazione al cambiamento in ragione di un obiettivo, di una performance ottimale nel momento dell'inserimento nel mondo del lavoro.

Differenti per funzione e contenuti sono i moduli in cui si articola il seminario: bilancio personale e canali di ricerca del lavoro; redazione di un curriculum vitae e della lettera di presentazione; comunicazione per il lavoro e colloquio di selezione; mercato del lavoro e contrattualistica; sbocchi professionali e formazione post laurea.

Data la preminenza all'interno del seminario di momenti di riflessione motivazionale, sono state previste specifiche conferenze di job coach professionisti che hanno preparato i partecipanti alla ricerca del lavoro coadiuvandoli sia nel bilancio personale sia nei modi di presentarsi a potenziali datori di lavoro.

Al seminario non è mancata l'attiva partecipazione dei docenti di facoltà ed in particolare dei lavoristi (Prof. Del Punta) e degli economisti (Prof. ssa Giannelli) che, all'interno di uno specifico incontro, offrono ai laureati e laureandi spunti di riflessione su temi attuali attinenti al mercato del lavoro. Inoltre i docenti, delegati e collaboratori del centro per l'orientamento in uscita (Prof.ssa Pagni Prof. Santor Santoro, o, Dott. D'Angelo, Dott.ssa Landini, Dott. Laroma Jezzi, Dott.ssa Picchi, Dott. Pirelli Pirelli), hanno partecipato attivamente sia all'esposizione dell'offerta formativa post laurea sia alla presentazione degli sbocchi professionali per i laureati in giurisprudenza e in scienze dei servizi giuridici professionisti e interagendo con responsabili di enti e imprese invitati ad intervenire.

- **Co.Int. (Commissione per l'internazionalizzazione degli sbocchi professionali)**

(Responsabile della Commissione è la Prof.ssa Paola Lucarelli)

La "Commissione per l'internazionalizzazione degli sbocchi professionali" (Co.Int.) è stata istituita nel corso dell'a.a. 2008/2009 presso la Presidenza della Facoltà di Giurisprudenza, grazie ai collaboratori e alle risorse del Centro Orientamento e Tutorato e del Servizio Relazioni Internazionali di Facoltà.

La Commissione è impegnata sui seguenti fronti:

- ◆ la raccolta e l'offerta di informazioni per l'accesso alle professioni legali all'estero;
- ◆ l'orientamento agli sbocchi professionali per giuristi e avvocati in campo europeo e internazionale;
- ◆ la stipula di convenzioni e lo sviluppo di relazioni di partenariato tra la Facoltà e Aziende, Ordini professionali, Enti associativi e Istituti giuridico-culturali esteri e transnazionali per la realizzazione di progetti, stage e tirocini per i laureati della Facoltà;
- ◆ il servizio di informazione su opportunità di stage, tirocini e pratica forense in Europa e nei principali Paesi partner.

Per il servizio di orientamento e informazione la Commissione si avvale delle risorse offerte in orario di sportello dall'U.O.T.

Tra i compiti che hanno impegnato la Commissione nei primi mesi di attività vi è il progetto di internazionalizzazione degli sbocchi professionali, volto a predisporre concretamente opportunità di stage e lavoro in campo internazionale per gli studenti laureandi e i laureati della Facoltà. E' stata condotta una ricerca su associazioni internazionali di scambio giuridico-culturale, ordini forensi e studi legali esteri, e sono stati stabiliti contatti con gli enti delle maggiori aree giuridico-linguistiche.

➤ **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)**

NON CONFORMITA'

Relativamente allo stato delle non conformità intraprese nel periodo di riferimento del presente Riesame (giugno 2008 – giugno 2009), si constata che sono state registrate n° 7 NC, di cui una documentale risolta contestualmente al verificarsi. Le altre 6 prevedono trattamenti/azioni correttive che saranno attivate all'inizio del prossimo a.a. e quindi non risulta possibile effettuare una valutazione di efficacia delle azioni intraprese.

STATO DELLE AC

Relativamente allo stato delle AC intraprese nel periodo di riferimento del presente Riesame (giugno 2008 – giugno 2009), si constata che è stata aperta una AC in data 27.04.2009, non ancora attuata. La verifica dell'efficacia sarà fatta nel prossimo a.a. a fronte dell'attività svolta.

Risultano invece chiuse le AC n°1 e n°2 del 30.05.2008, verificate per efficacia.

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 22.05.2009.

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 in forma collegiale che ristrette fra i componenti delle varie sezioni dell'orientamento.

Il 18 giugno scorso è stata svolta anche una giornata di "formazione per gli orientatori", tenuta dalla dott.ssa Silvia Moretti (psicologa del lavoro), finalizzata a fornire ai partecipanti tecniche e metodologie da impiegare durante l'attività di orientamento. Professori e ricercatori si sono confrontati con un job coach per migliorare l'orientamento degli studenti dalla fase della scelta dell'università, e per tutto il percorso di studi, fino al momento della scelta professionale post laurea. L'iniziativa, in fase

sperimentale, è stata avviata dalla facoltà di giurisprudenza per stimolare la motivazione degli studenti e ha come obiettivo finale la riduzione dei ritardi nel conseguimento della laurea e un miglior inserimento nel mondo del lavoro. Secondo gli ultimi dati Almalaura, infatti, proprio a giurisprudenza, gli studenti si laureano in media oltre i 28 anni.

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

Nel mese di marzo del 2009, sul Sole24ore, è stato pubblicato un articolo ("Università: a Firenze arriva il coach in aiuto dei fuori corso"), avente ad oggetto il progetto del Centro Orientamento relativo al coaching applicato anche al personale docente orientatore della Facoltà.

A fronte dell'articolo pubblicato, si è aperto un forum on-line nel quale gli studenti della Facoltà poteva esprimere il proprio parere. A seguire uno stralcio di queste informazioni:

Daniele G., 26 anni, studente fuori corso

«..... Credo che il coaching applicato ai docenti potrebbe aiutarli ad avere un rapporto migliore con i ragazzi e a motivarli di più».

Federico N., 28 anni, studente fuori corso

«..... Per la prima volta quest'anno ho conosciuto docenti che mi hanno chiesto quali fossero le mie aspirazioni o le mie inclinazioni e questo atteggiamento mi è piaciuto molto. È stato un modo per riflettere, per avere qualche consiglio e pensare più concretamente al mio futuro»

Michele B., 26 anni studente fuori corso

«..... Mi sto per laureare e quest'anno ho frequentato dei seminari di orientamento al lavoro organizzati dall'Università. Sono stati molto utili perché per la prima volta abbiamo avuto un rapporto diretto con i docenti che si sono interessati anche alle nostre aspirazioni, ai nostri interessi e soprattutto al nostro futuro professionale».

Mara N., 22 anni neolaureata in corso

«..... Il coaching applicato ai docenti è davvero un'ottima iniziativa che forse potrebbe rendere più personale il rapporto con gli studenti».

Gemma A., 27 anni, studentessa fuori corso

«C'è ancora molto da migliorare all'Università: gli studenti non sono seguiti e molti si perdono per strada. Credo che l'iniziativa del coaching rivolto ai docenti possa essere una possibile soluzione, staremo a vedere».

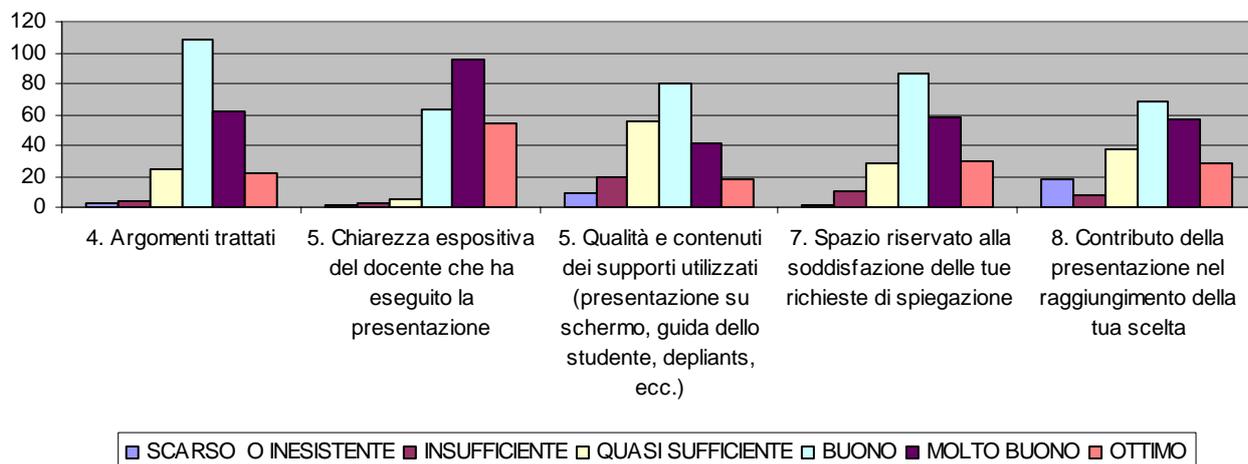
⇒ **La soddisfazione delle parti interessate (8.2.1)**

▪ **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). 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.

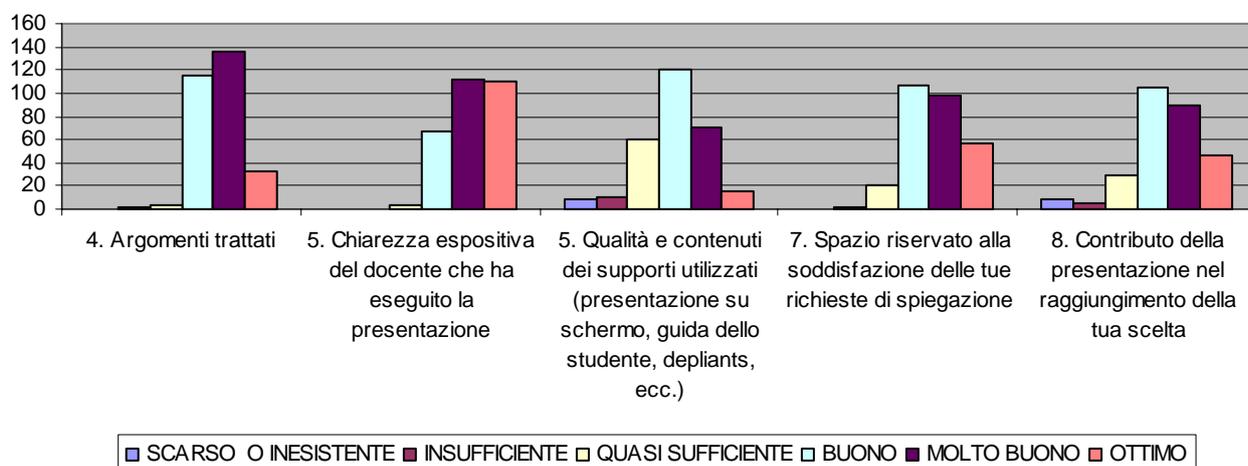
Per quanto riguarda gli Studenti, sono stati così "interpellati" un totale di **223 studenti** e, dall'elaborazione dei dati raccolti è emerso quanto segue:

SINTESI GENERALE INCONTRI ORIENTAMENTO a.a. 2008/2009 (n° 223 questionari)

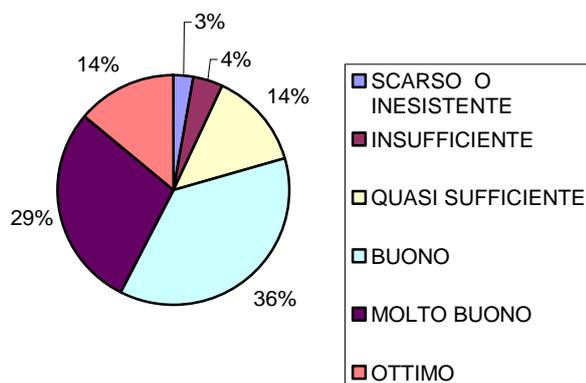


confronto con l'a.a. precedente

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



SINTESI % DEI GIUDIZI ESPRESSI DAGLI STUDENTI



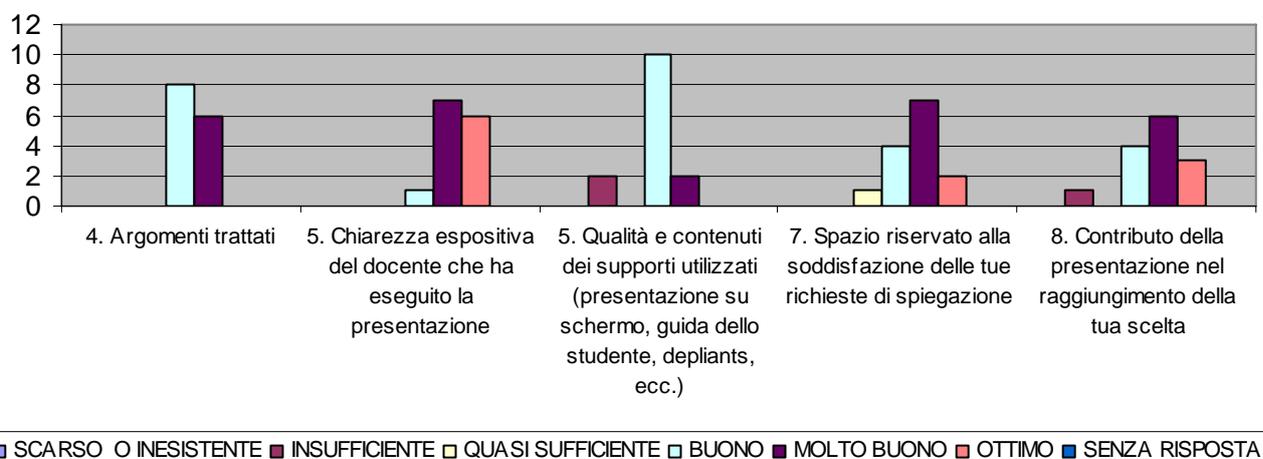
Per quanto riguarda i D.O. degli Istituti Superiori, non sempre il D.O. segue in prima persona le presentazioni e a dimostrazione di ciò quest'anno è stato raccolto solo 1 questionario a fronte di un numero maggiore di incontri (tenendo conto anche delle partecipazioni ad eventi tipo la Giornata di Orientamento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

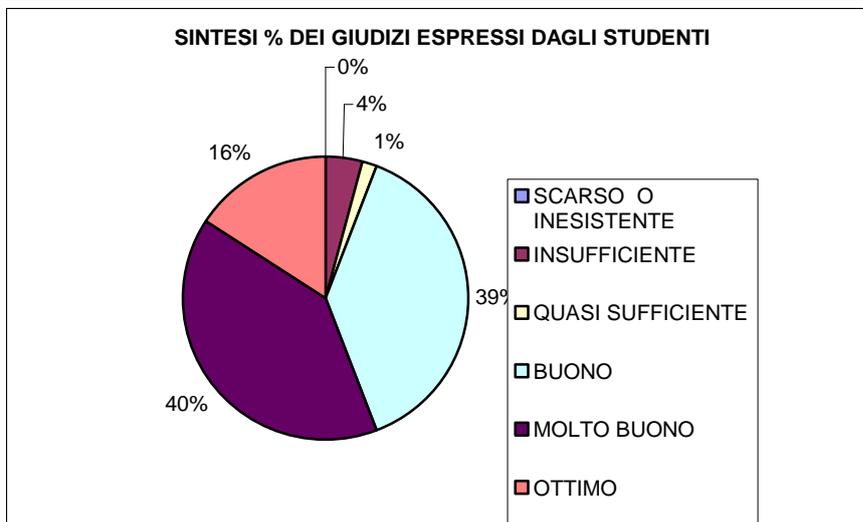
▪ ORIENTAMENTO IN ITINERE:

1. INCONTRO PRELIMINARI DI ORIENTAMENTO PER LE MATRICOLE – 12/09/2008

(14 matricole intervistate)

INCONTRO IN SEDE: 12/09/2008

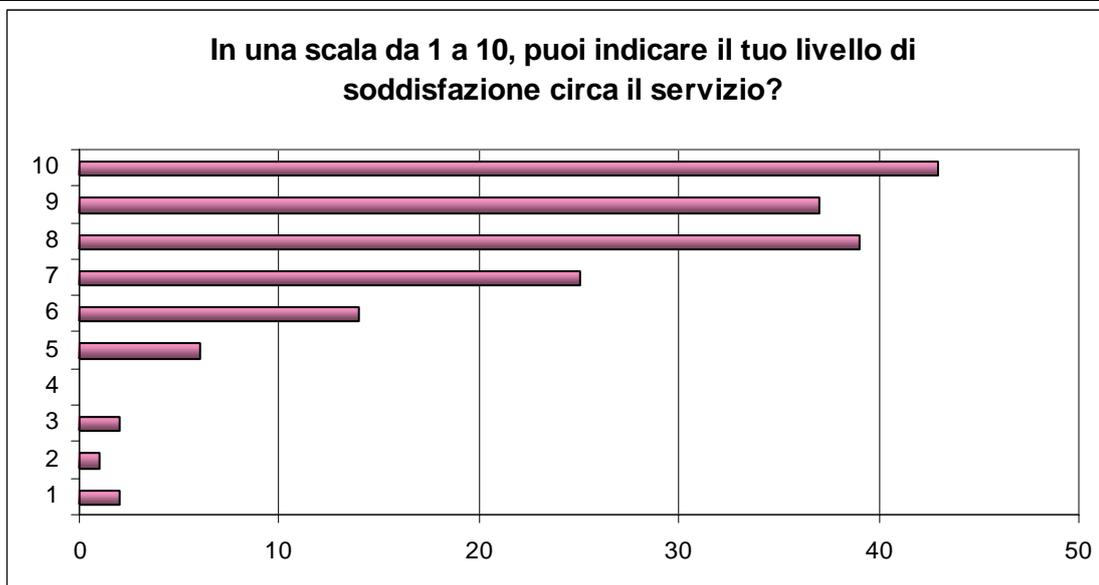




2. SPORTELLO INFORMATIVO:

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:





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°19 questionari), si evince un gradimento ottimo da parte dell'utenza interpellata:



▪ **ORIENTAMENTO IN USCITA:**

1. CAREER DAY 2008

Lo scopo di questa indagine è stato quello di raccogliere pareri, opinioni e suggerimenti delle Imprese/Enti/Studi legali che hanno partecipato alla seconda edizione del Career Day, organizzata dalla Facoltà nel mese di settembre 2008, relativamente all'organizzazione complessiva dell'evento.

L'indagine ha quindi la finalità di cogliere impressioni dai partecipanti per trasformarle in possibili spunti di miglioramento rivolti all'organizzazione della nuova giornata di orientamento al mondo del lavoro che si svolgerà nel settembre prossimo (2009).

2. METODOLOGIA DELL'INDAGINE

L'indagine è stata condotta attraverso l'utilizzo della tecnica del questionario cartaceo consegnato al referente dell'organizzazione all'atto della registrazione. I questionari compilati sono stati raccolti al termine della giornata.

3. IMPRESE/ENTI/STUDI LEGALI INTERVISTATI

Il questionario di gradimento è stato distribuito a tutte le organizzazioni partecipanti, per un totale di n°40 questionari distribuiti.

Ne sono tornati compilati n° 31 (campione del 77,5 % dell'intera popolazione).

Le organizzazioni che hanno risposto al questionario sono state:

STUDI LEGALI

Studio Legale Neppi Ventura Felice
Studio Legale Baldini
Studio Legale Furlan
Studio Legale Bianchini
Studio Legale Antich
Kstudioassociato
Studio Legale Saccoccio-Toccafondi
Studio Legale Neri-Zagli
Studio Legale Annetta
Studio Legale, Tributario e Aziendale Paratore, Pasquetti & Associati
Studio Legale Bianchi
Studio Legale Nocentini
Studio Legale Associato Parenti-Salvatore
Studio Legale NTCM
Studio Legale Lesiona
Studio Giuri Avvocati
Studio Legale Associato Accolti – Gil – Dossena

CONSULENTI DEL LAVORO

Studio Rocchi

ENTI LOCALI

Regione Toscana
Provincia di Prato

IMPRESE

Fingen SpA
Leroy Merlin SpA
Una Hotels e Resorts SpA
G.E. Oil & Gas SpA
Enel SpA
Sol Melià SpA
Toscana Energia SpA
Assicurazioni Generali SpA
Basilichi SpA
Molteni Farmaceutica SpA

5. SINTESI DEI RISULTATI

Indicativamente, quanti studenti hanno partecipato agli incontri individuali?

5 X
6 X
7 X
8 XXXXX
9 XX
10 XXXXXX
11 XX
12 XXX
14 X
15 XXXX
16 XX

GRAFICO 1

La media dei partecipanti agli incontri individuali è stata di **9,6** studenti.

Molte tra le organizzazioni che hanno partecipato all'evento suggeriscono una migliore gestione dell'attività col colloquio individuale, anche distribuendo su due mezza giornate l'attività, al fine di dare spazio a tutti i candidati di presentarsi.

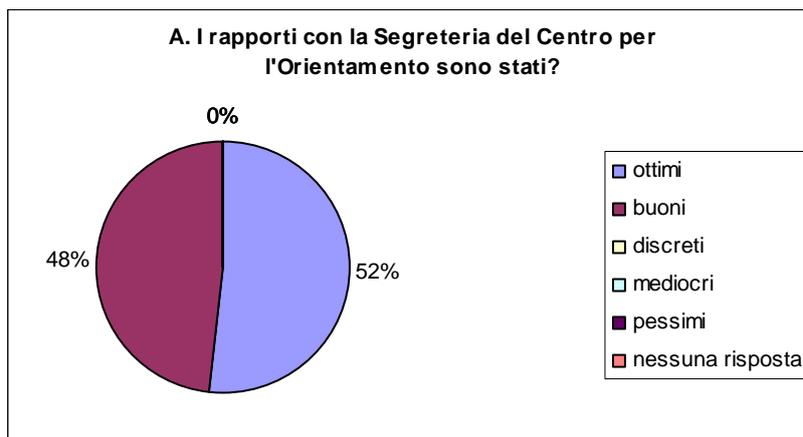


GRAFICO 2

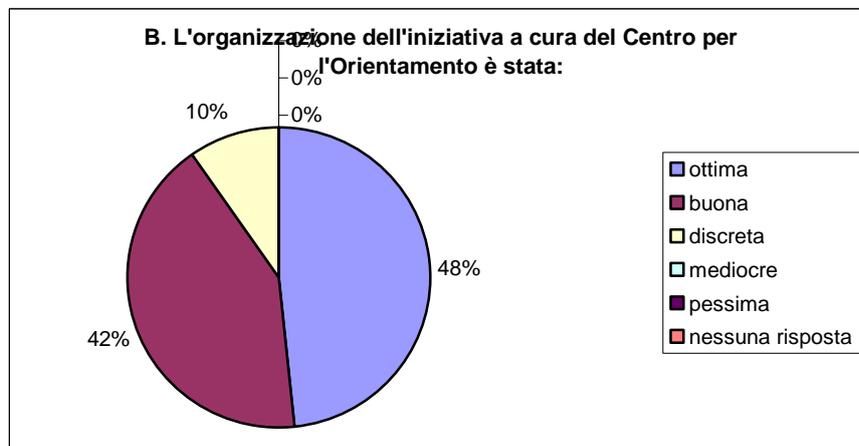


GRAFICO 3

C. Il locale e le attrezzature messe a disposizione della Facoltà erano adeguati alle aspettative e alle necessità?

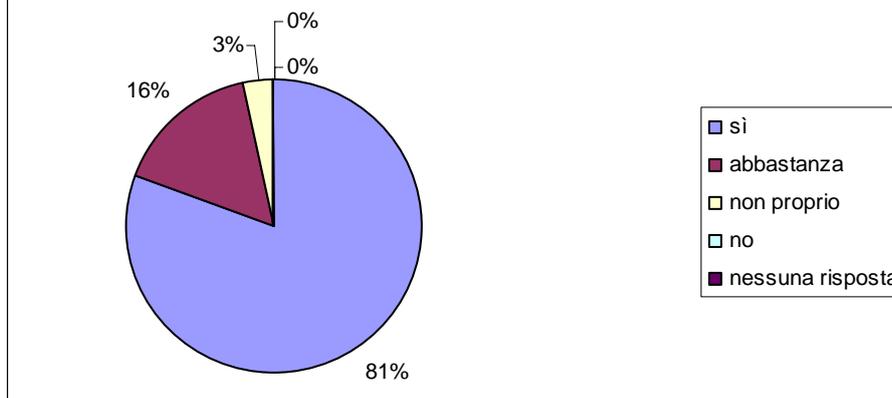


GRAFICO 4

D. Complessivamente, l'incontro con gli studenti/laureati è da giudicare?

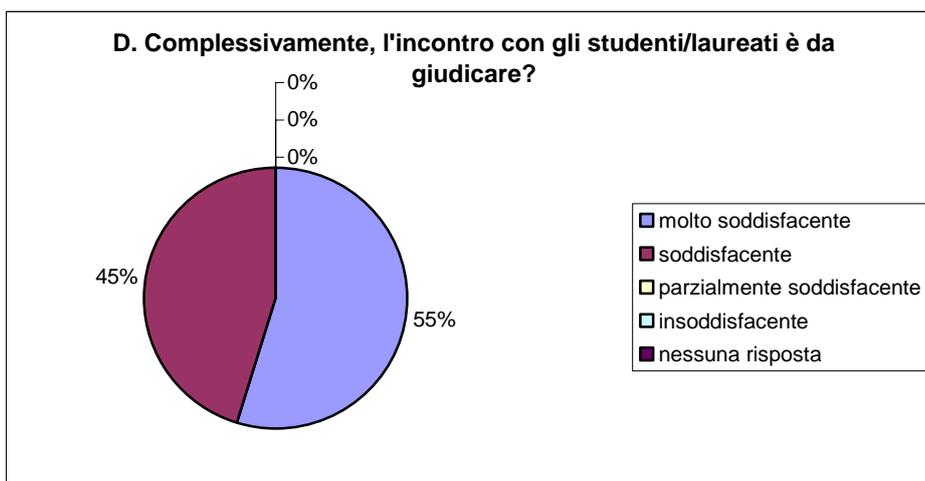


GRAFICO 5

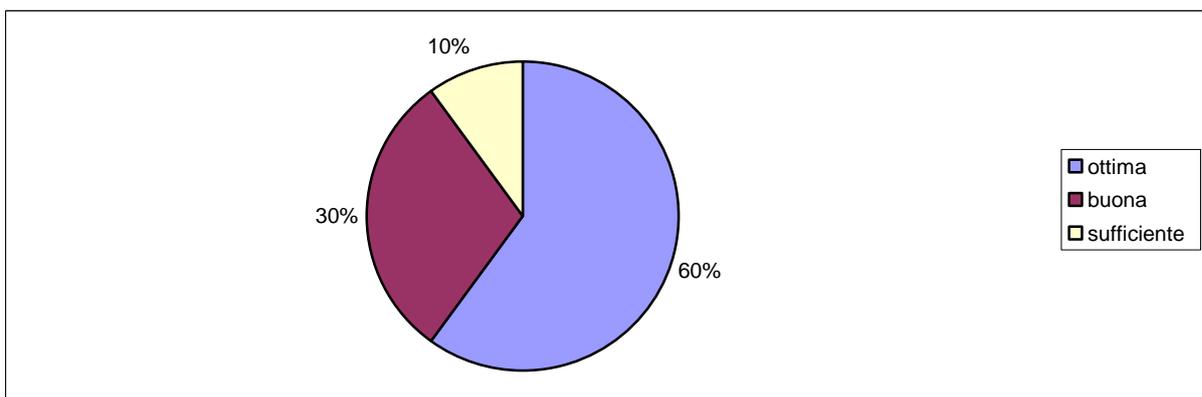
6. SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE L'ORGANIZZAZIONE DELL'EVENTO CAREER DAY 2009

- ◆ Il **73%** degli intervistati non propone **alcun suggerimento**, valutando l'organizzazione del Career Day 2009 adeguata alle necessità e alle aspettative;
- ◆ Il **20%** degli intervistati suggerisce di migliorare l'organizzazione dell'evento limitatamente alla fase di **colloqui individuali**, proponendo i seguenti suggerimenti:
 - Destinare più tempo alla fase dei colloqui individuali, distribuendoli su due giornate oppure destinando una giornata intera allo svolgimento degli stessi;
 - Fare in modo che la lista dei candidati sia attesa dai partecipanti;
 - Fare in modo che gli studenti possano scegliere l'area/azienda con cui svolgere il colloquio nei giorni antecedenti l'evento;
 - I candidati ai colloqui individuali dovrebbero presentarsi sempre muniti di CV.
- ◆ La Provincia di Prato si dichiara disponibile ad ospitare gli studenti interessati per visite individuali.

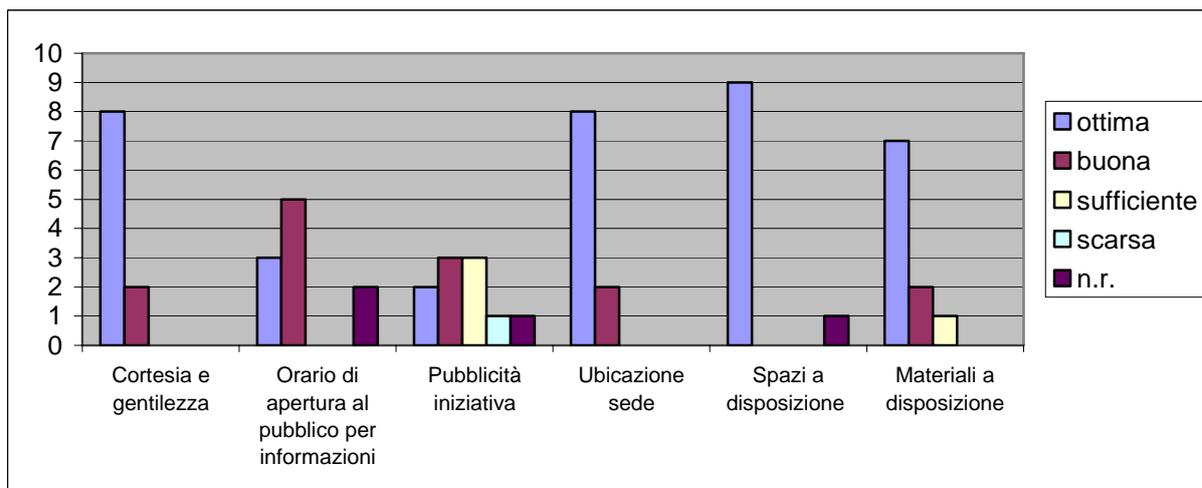
2. SEMINARIO ORIENTAMENTO AL LAVORO – EDIZIONE NOVEMBRE 2008

N° TOTALE PARTECIPANTI INTERVISTATI = 10

1. Come hai trovato l'accoglienza e la prima informazione sul Seminario?



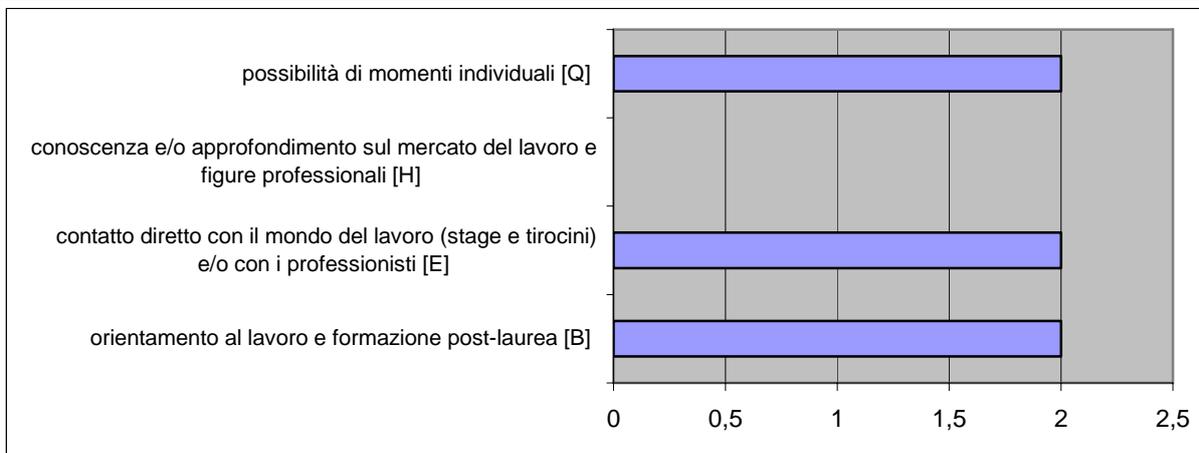
2. Come valuti l'organizzazione del Seminario rispetto ai seguenti aspetti:



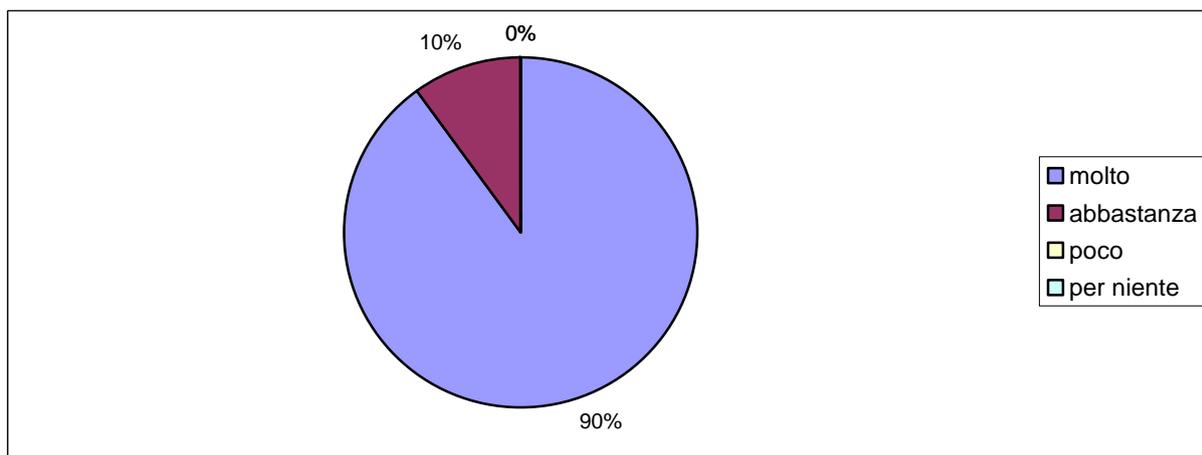
3. In quali mesi dell'anno vorresti venissero tenuti seminari di orientamento?

Gennaio	
Febbraio	
Marzo	X
Aprile	XXXX
Maggio	
Giugno	XX
Luglio	
Agosto	
Settembre	X
Ottobre	XXXXXX
Novembre	XX
Dicembre	

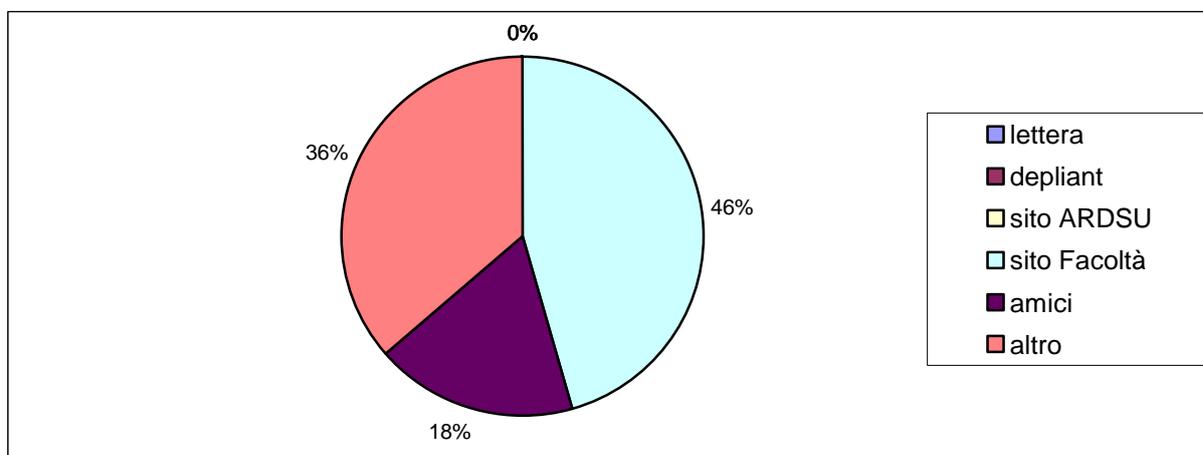
4. In base ai tuoi bisogni, quali attività di orientamento vorresti che ti venissero offerte dalla Facoltà?



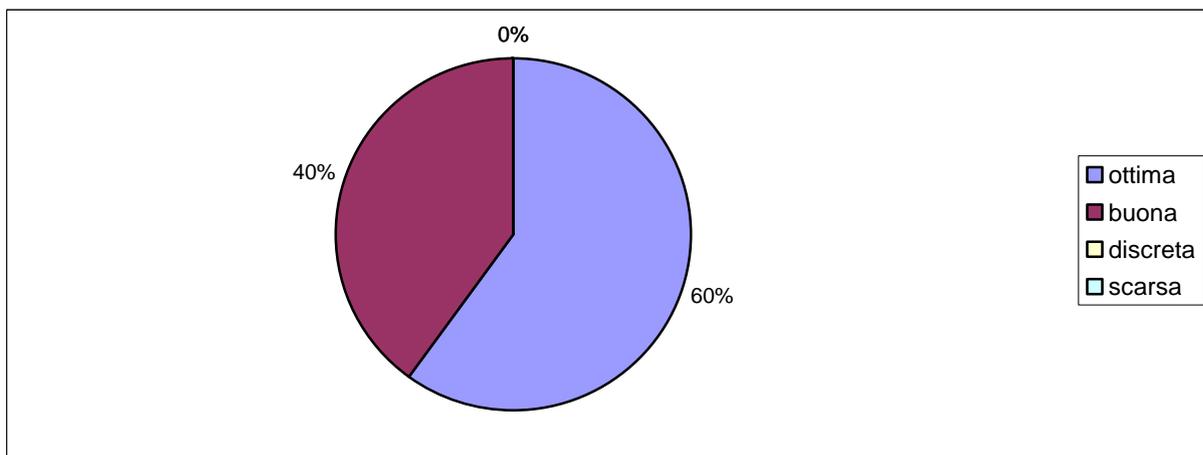
5. Trovi apprezzabili iniziative come questa?



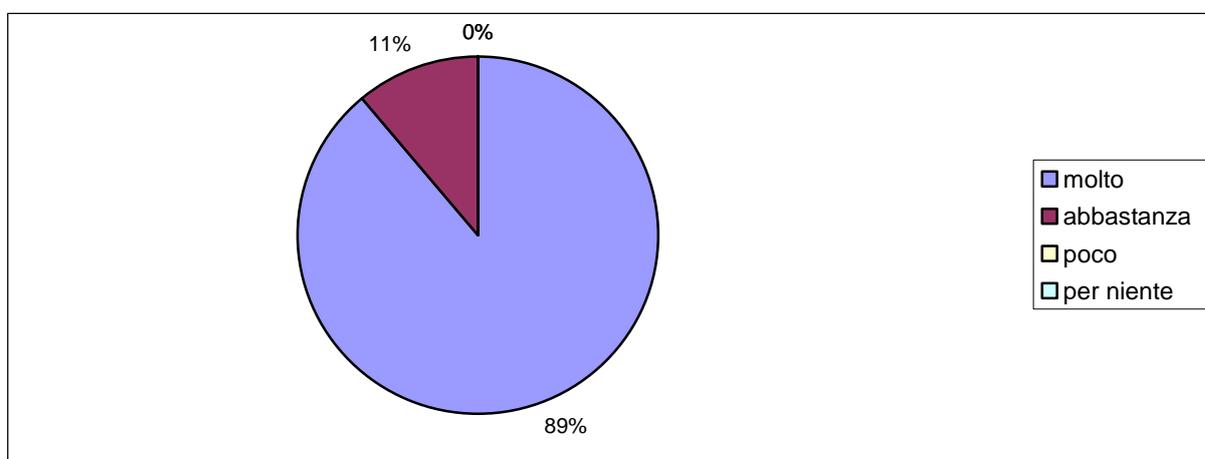
6. Come sei venuto a conoscenza del Seminario?



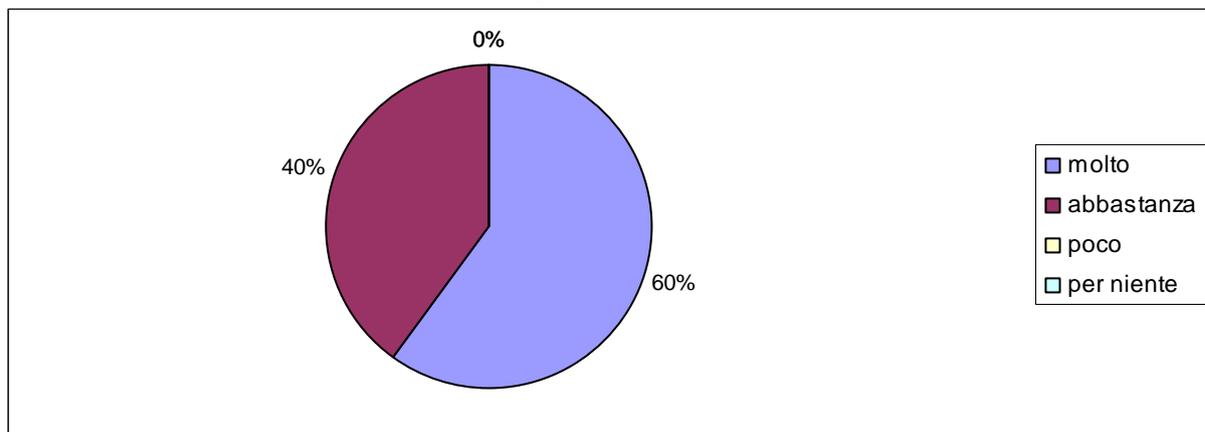
7. Come valuti la modalità di partecipazione al seminario (tempi, scadenze, modulo d'iscrizione, pubblicazione liste partecipanti...)?



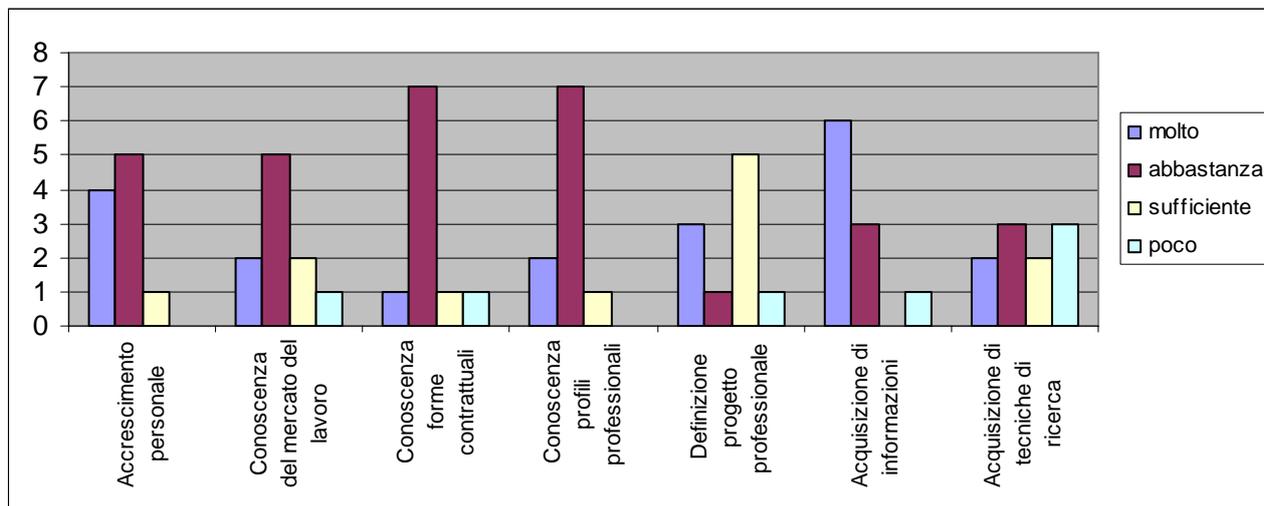
8. Ritieni che l'aspetto logistico (spazi, localizzazione sede del corso) sia stato idoneo allo svolgimento del corso?



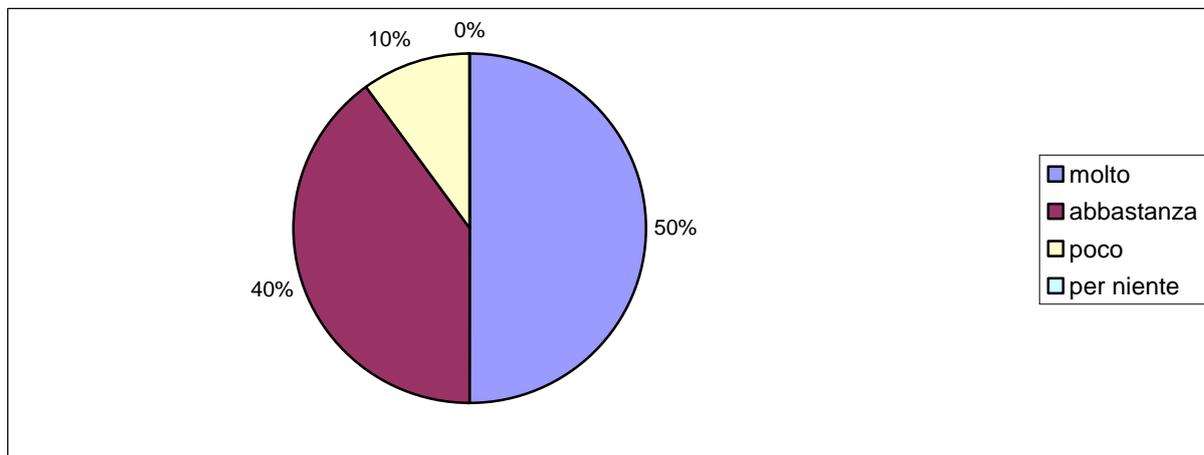
9. Quanto sei soddisfatto/a di aver frequentato il Seminario di orientamento?



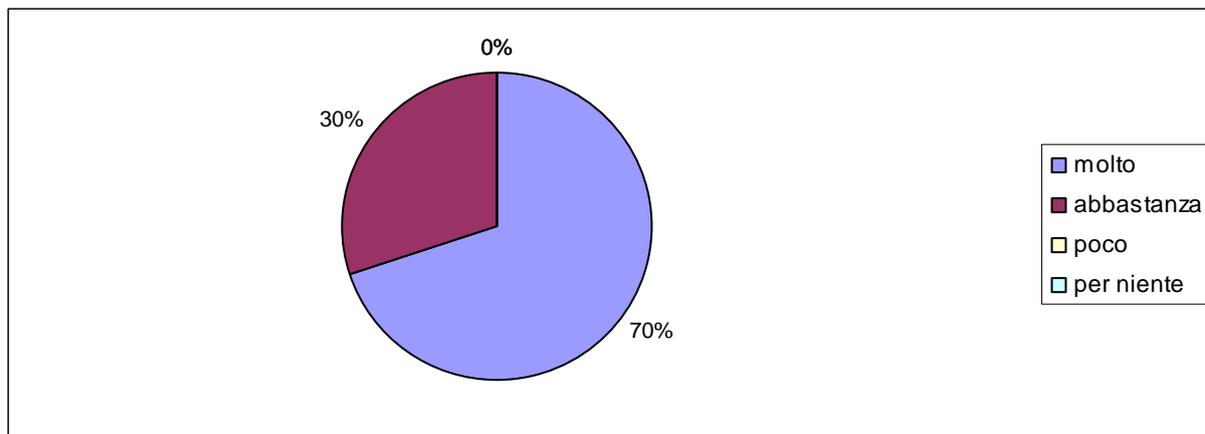
10. In che misura il seminario ha contribuito a sviluppare i seguenti aspetti?



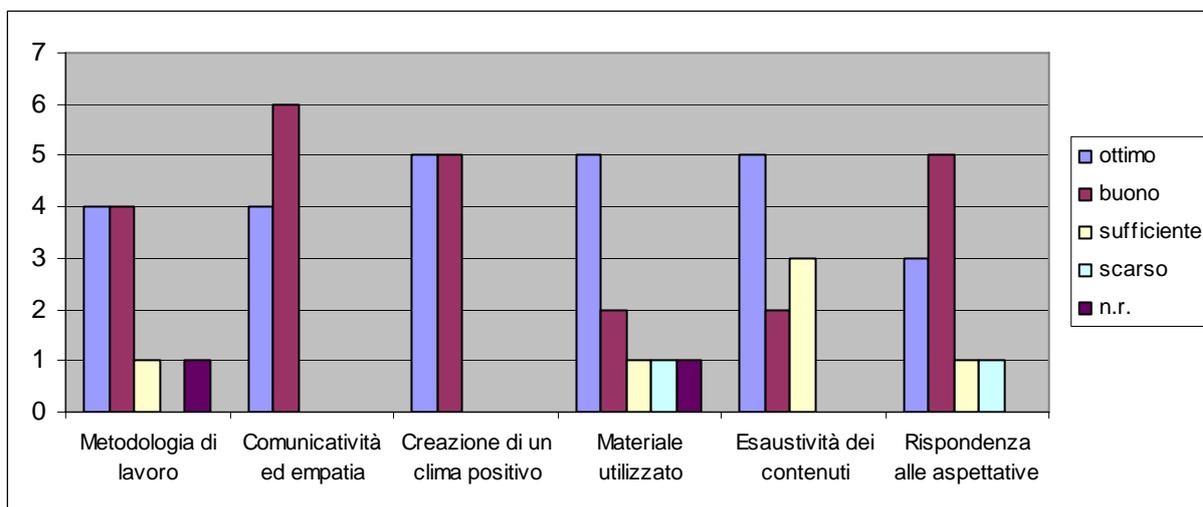
11. Si è creato un clima partecipativo e una relazione di scambio all'interno del gruppo?



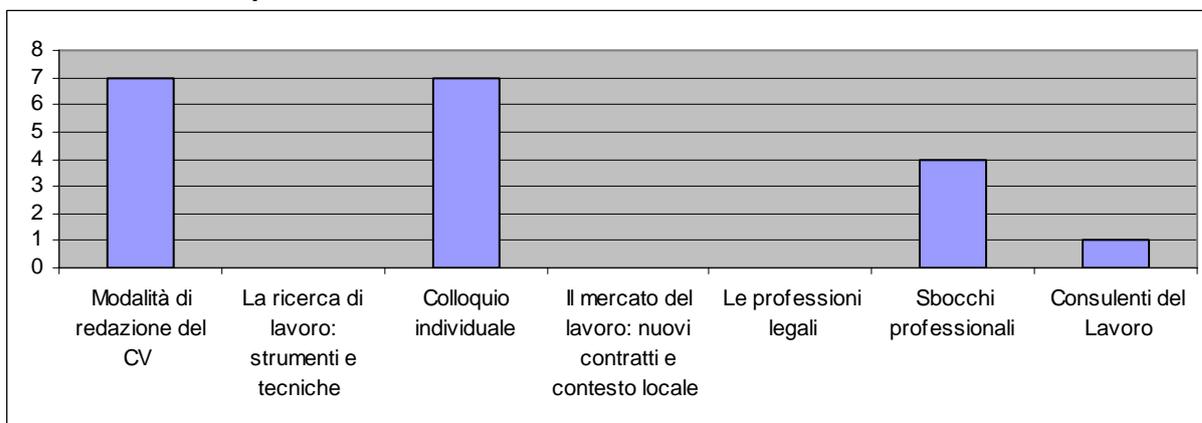
12. Ritieni che le abilità dei relatori abbiano contribuito al clima che si è creato?



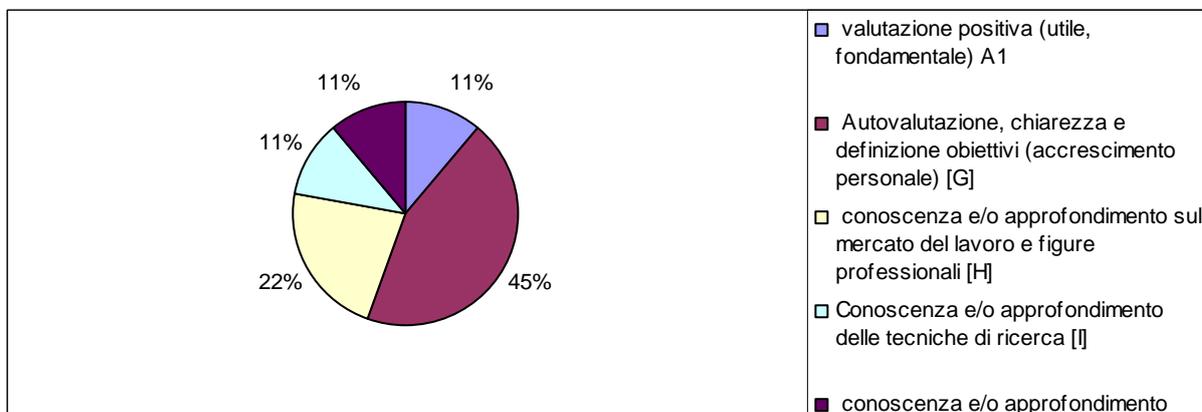
13. Relativamente agli aspetti sotto elencati come hai trovato il seminario?



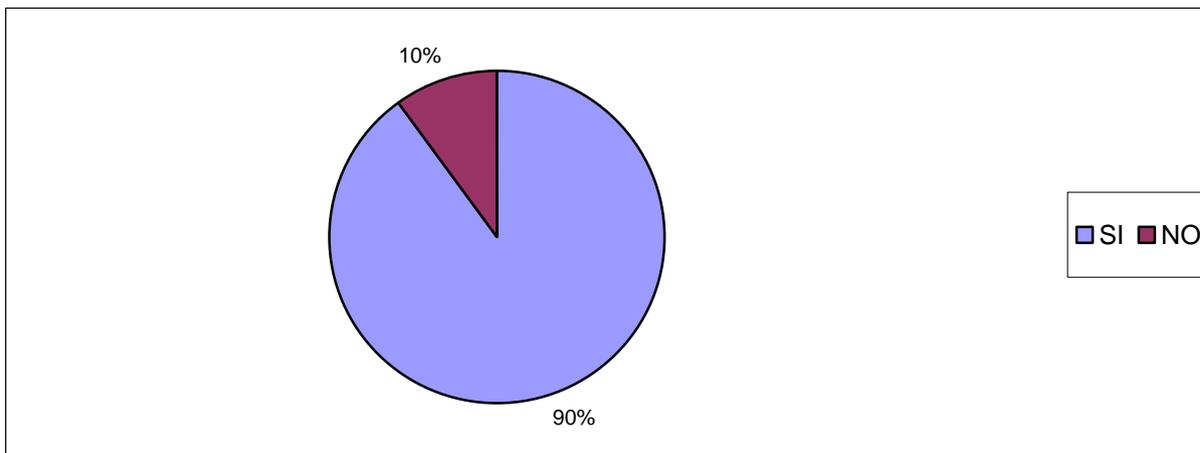
14. Quali incontri in particolare hai trovato utili e interessanti?



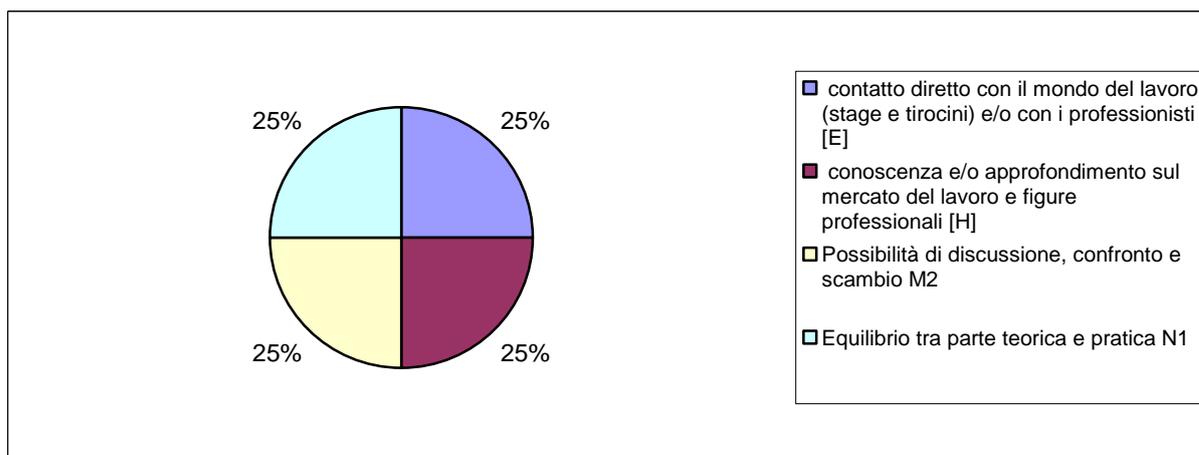
Perchè?



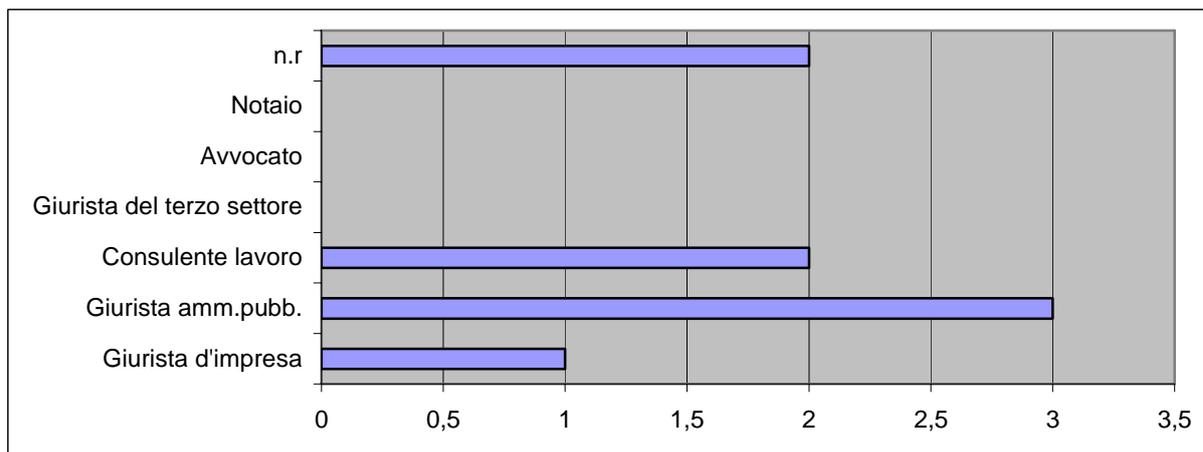
15. Ritieni che il tempo dedicato ad ogni singolo incontro sia stato sufficiente?



16. Quali sono gli aspetti innovativi che sottolineeresti del Seminario?



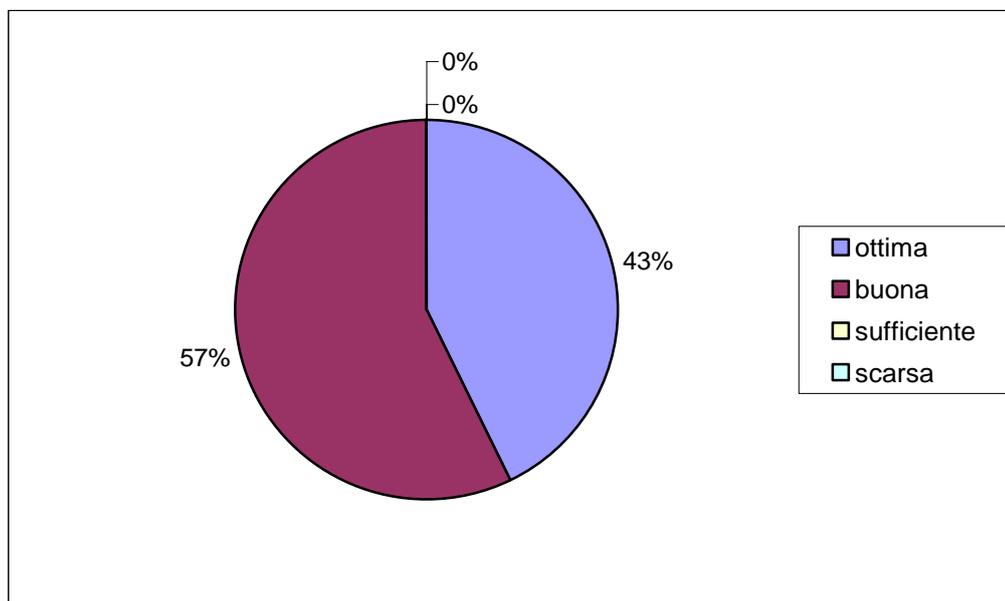
17. In quale ruolo professionale avresti piacere di svolgere il tuo stage?



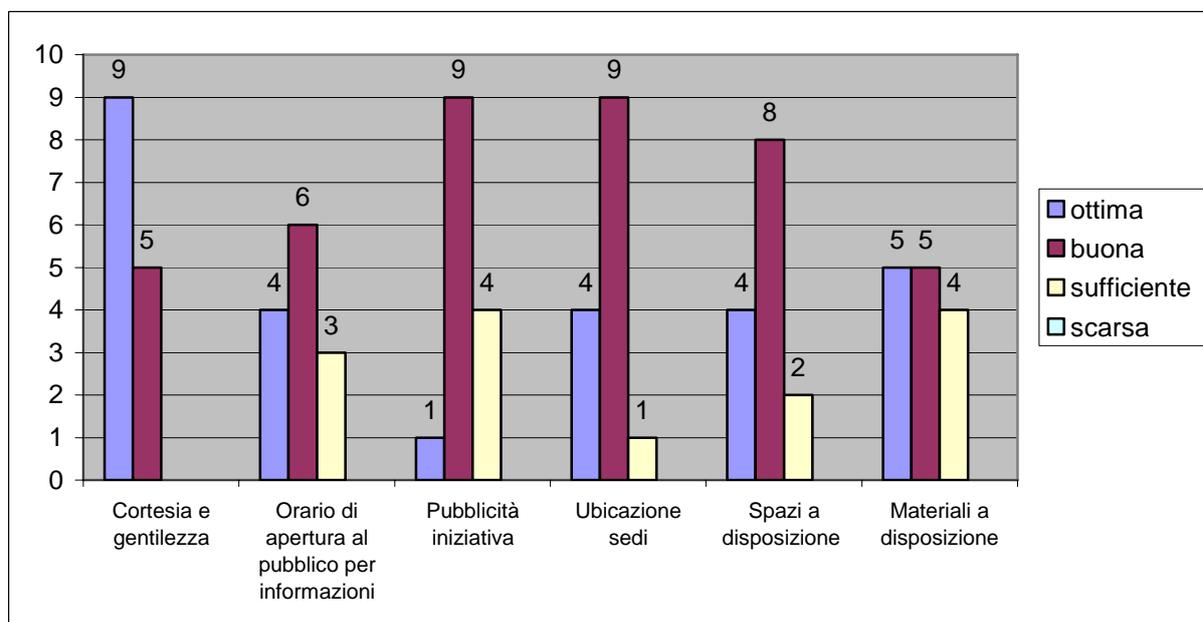
3. SEMINARIO ORIENTAMENTO AL LAVORO – EDIZIONE APRILE 2009

N° TOTALE PARTECIPANTI INTERVISTATI = 14

18. Come hai trovato l'accoglienza e la prima informazione sul Seminario?



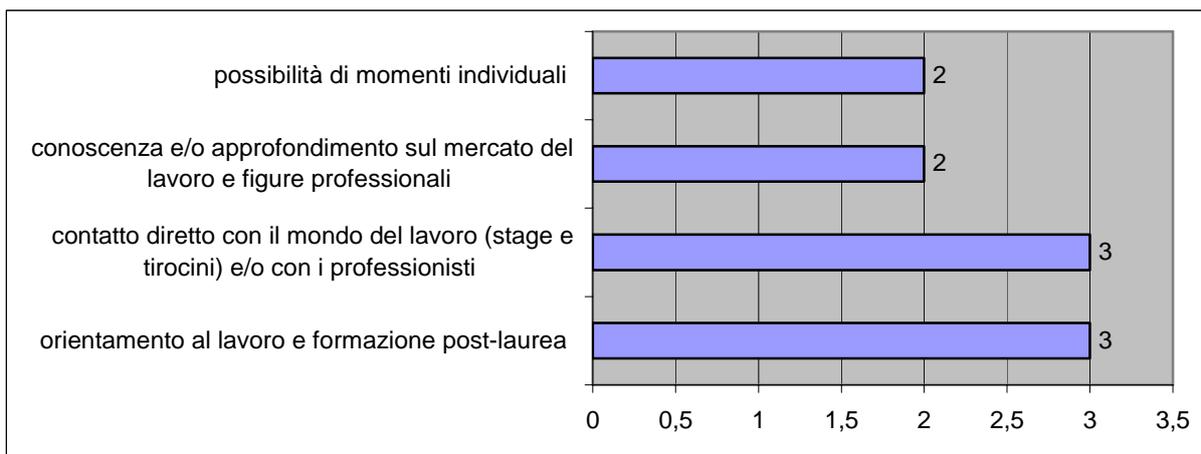
19. Come valuti l'organizzazione del Seminario rispetto ai seguenti aspetti:



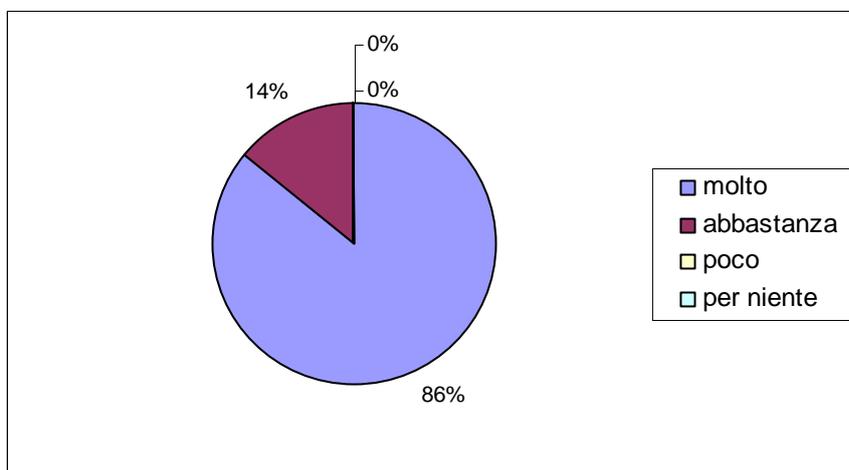
20. In quali mesi dell'anno vorresti venissero tenuti seminari di orientamento?

Gennaio	
Febbraio	X
Marzo	XXXXXXX
Aprile	XXXX
Maggio	X
Giugno	X
Luglio	
Agosto	
Settembre	XXXXX
Ottobre	XXXXX
Novembre	
Dicembre	

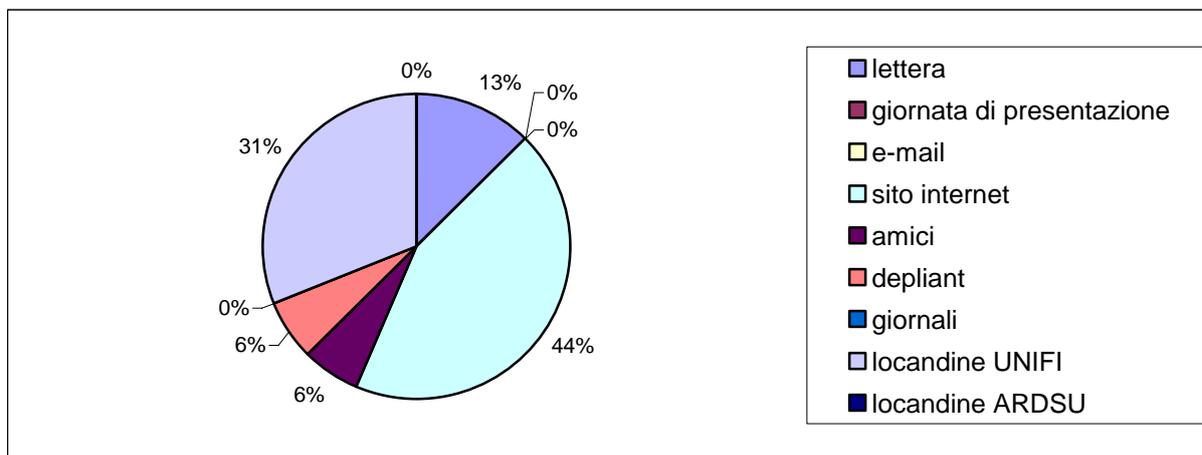
21. In base ai tuoi bisogni, quali attività di orientamento vorresti che ti venissero offerte dalla Facoltà?



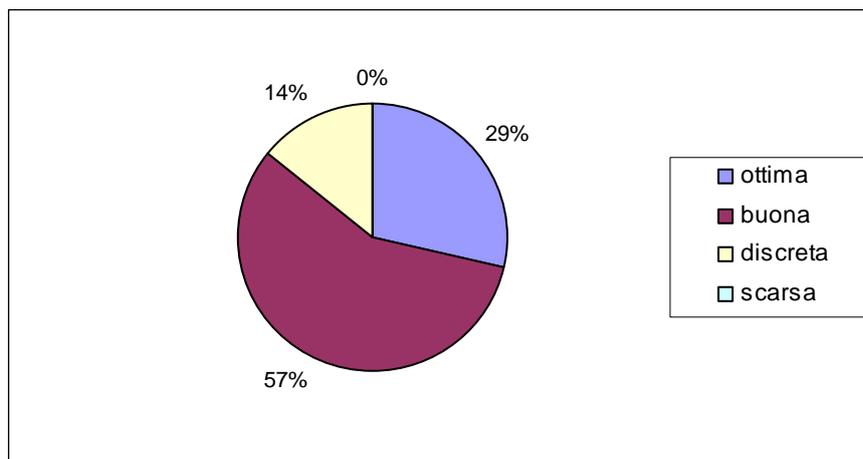
22. Trovi apprezzabili iniziative come questa?



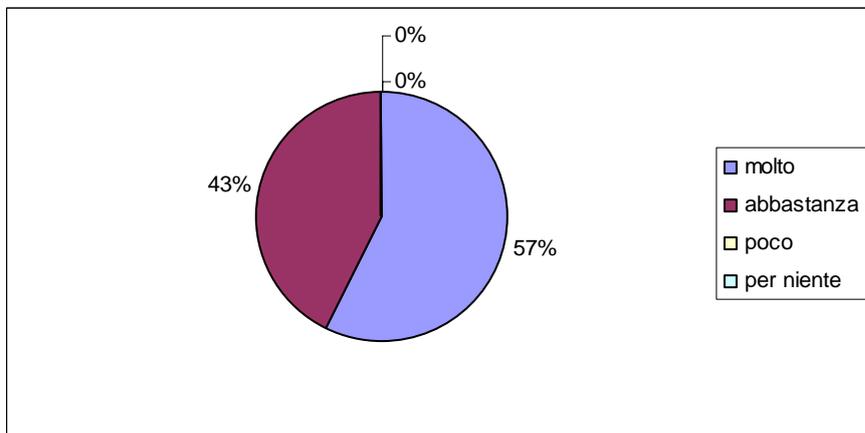
23. Come sei venuto a conoscenza del Seminario?



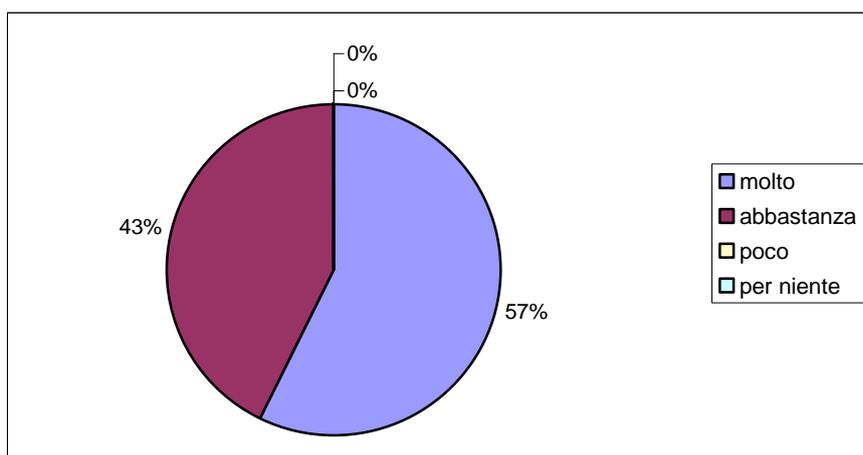
24. Come valuti la modalità di partecipazione al seminario (tempi, scadenze, modulo d'iscrizione, pubblicazione liste partecipanti...)?



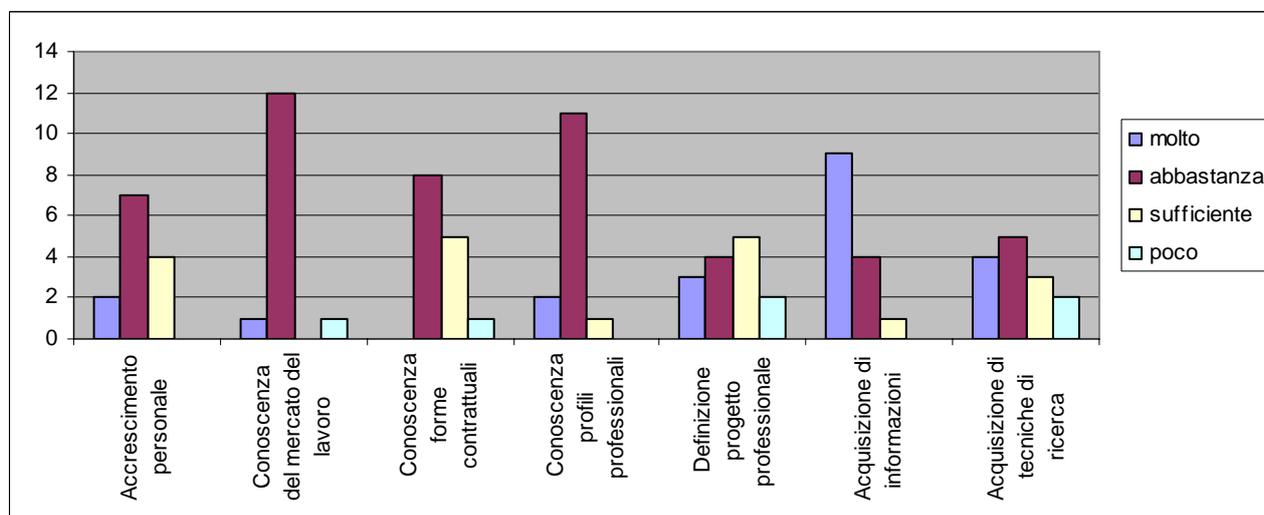
25. Ritieni che l'aspetto logistico (spazi, localizzazione sede del corso) sia stato idoneo allo svolgimento del corso?



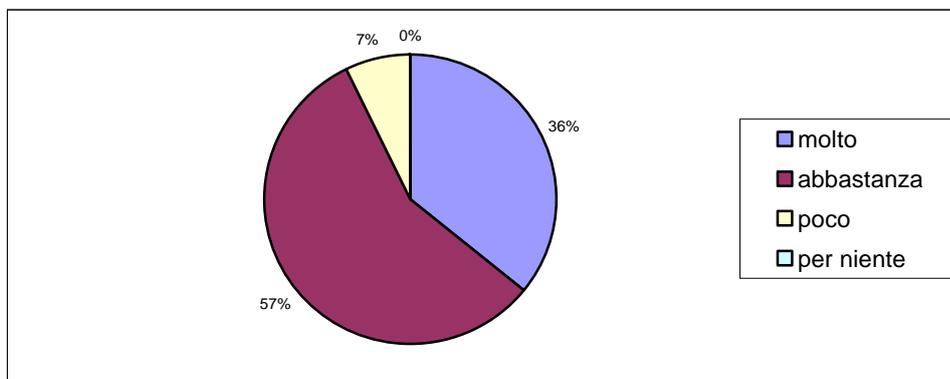
26. Quanto sei soddisfatto/a di aver frequentato il Seminario di orientamento?



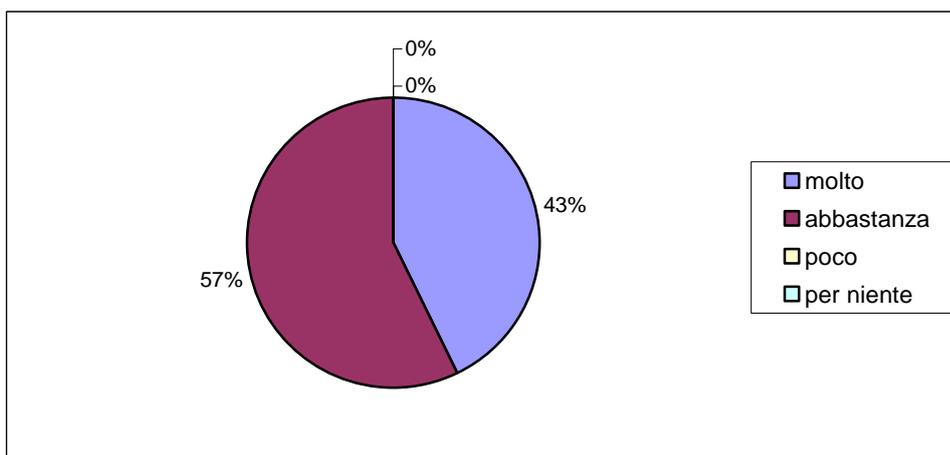
27. In che misura il seminario ha contribuito a sviluppare i seguenti aspetti?



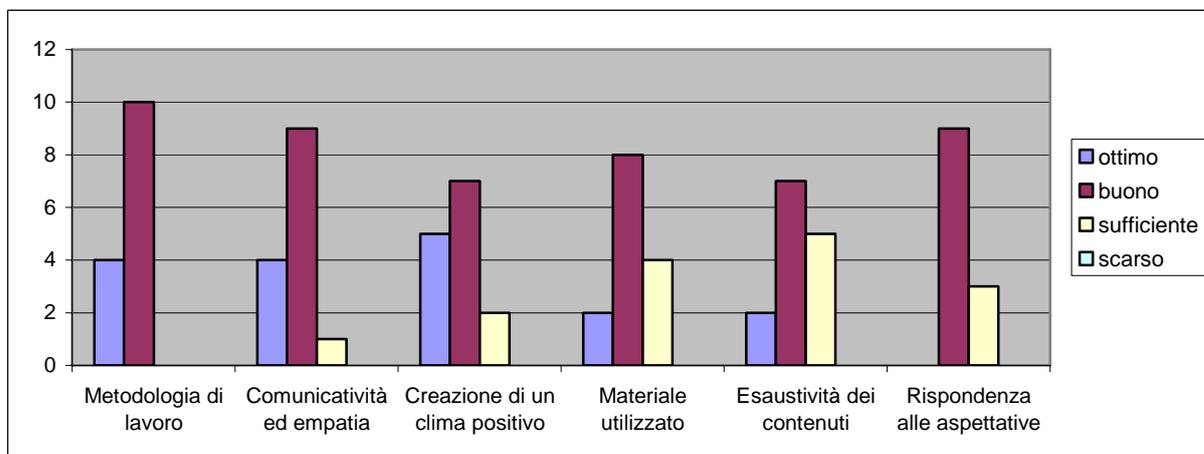
28. Si è creato un clima partecipativo e una relazione di scambio all'interno del gruppo?



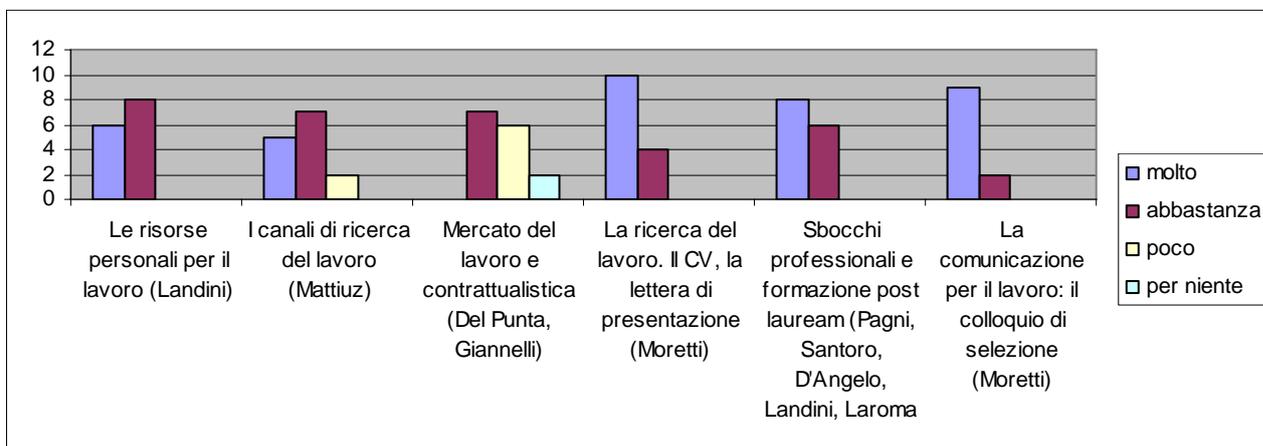
29. Ritieni che le abilità dei relatori abbiano contribuito al clima che si è creato?



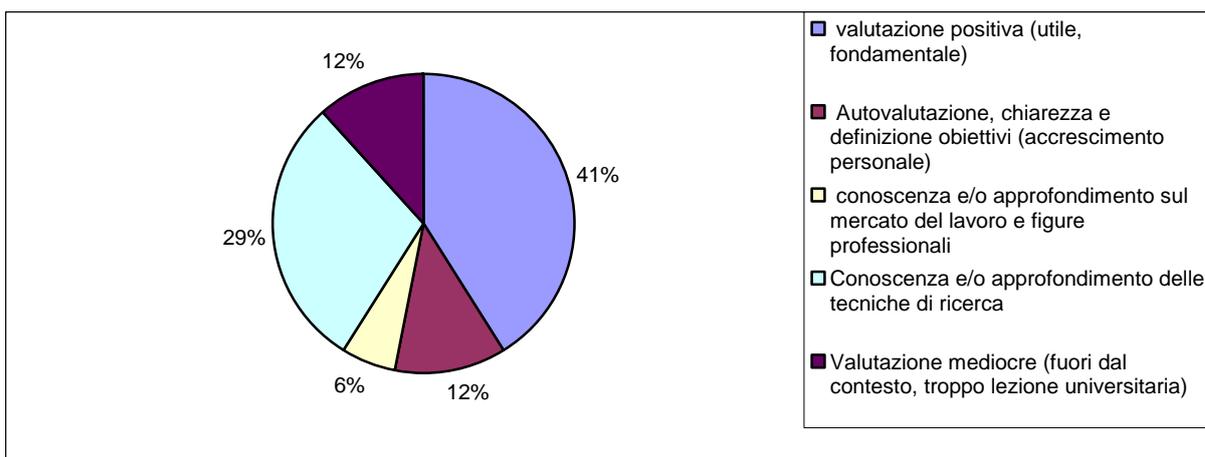
30. Relativamente agli aspetti sotto elencati come hai trovato il seminario?



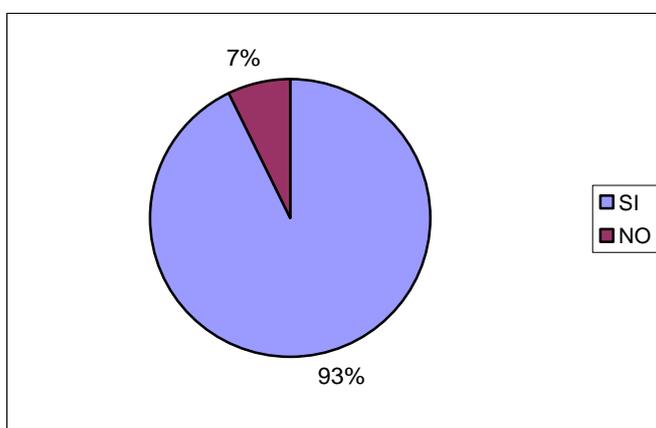
31. Quali incontri in particolare hai trovato utili e interessanti?



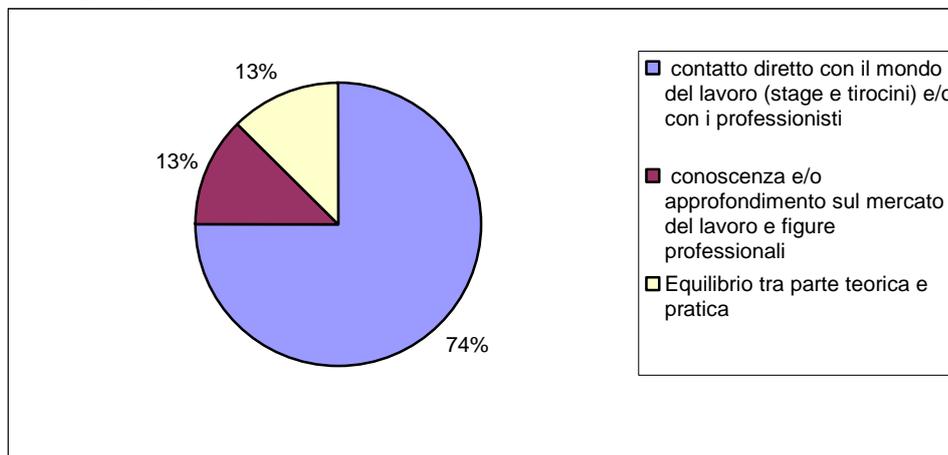
Perchè?



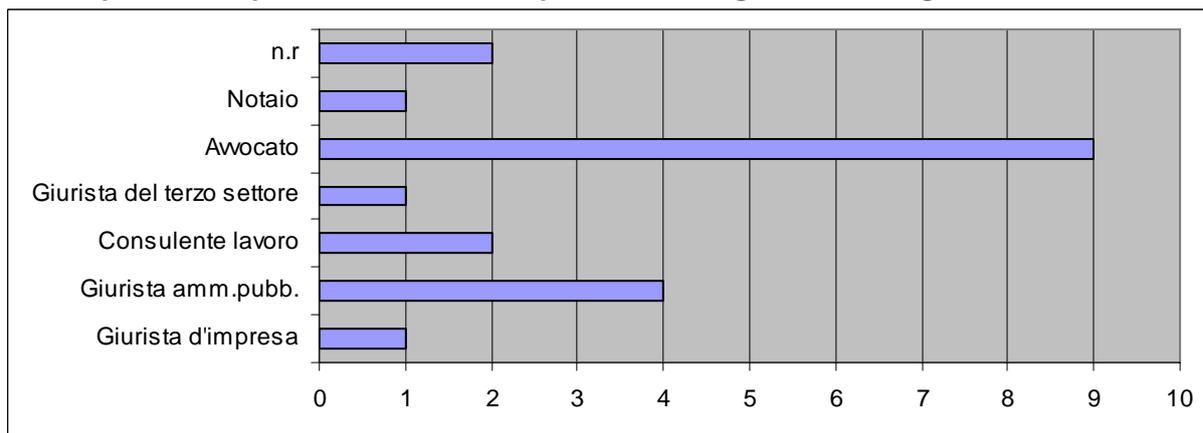
32. Ritieni che il tempo dedicato ad ogni singolo incontro sia stato sufficiente?



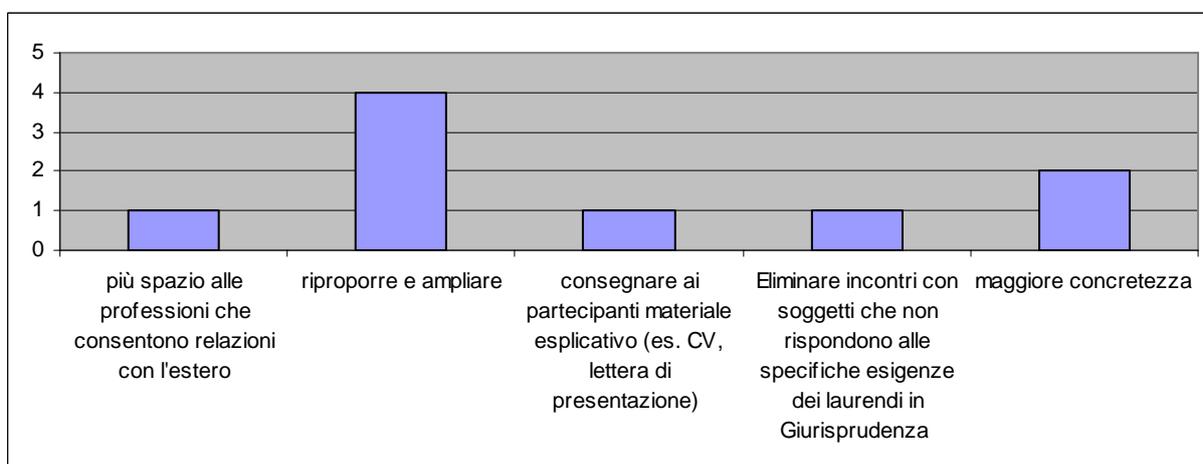
33. Quali sono gli aspetti innovativi che sottolineeresti del Seminario?



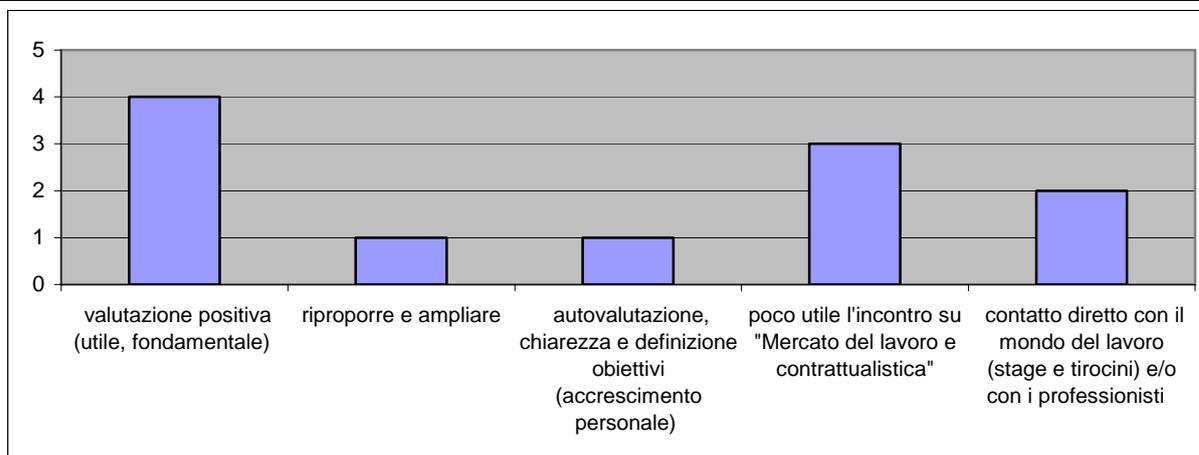
34. In quale ruolo professionale avresti piacere di svolgere il tuo stage?



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



36. Commenti



- ➔ 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°4 del 12.06.2008

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 30.07.08 invito tramite lettera dei Presidi dei Licei fiorentini: NON FATTO.

2° STEP: Previsto entro 30.10.08 incontro con i Presidi dei Licei fiorentini: NON FATTO.

OBIETTIVO NON RAGGIUNTO

N° 1/2008 - ORIENTAMENTO IN INGRESSO

OBIETTIVO: Allargare la partecipazione agli incontri di orientamento in sede alla Biblioteca, Centro Linguistico, ARDSU, al fine di fornire agli interessati anche informazioni utili sui servizi di contesto

STRATEGIA: Coinvolgere in fase preparatoria degli incontri presso la sede della Facoltà le seguenti figure:

- Resp. dell'Ufficio orientamento dell'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario (per illustrare gli strumenti di sostegno economico e logistico previsti per gli studenti universitari)
- Resp. Biblioteca delle Scienze Sociali (per illustrarne i servizi, distribuire il materiale utile, e guidare i partecipanti alla visita della biblioteca)
- Resp. Centro Linguistico di ateneo (per illustrare i percorsi formativi ed i servizi offerti dal centro)

INDICATORI:

Fatto / non fatto

1° STEP: Previsto entro 30.09.2008 Verifica della partecipazione: FATTO

OBIETTIVO RAGGIUNTO

N°2/2007 - ORIENTAMENTO IN INGRESSO

OBIETTIVO: Incrementare il numero degli iscritti al CdL in Scienze dei Servizi Giuridici

STRATEGIA:

- Organizzazione di incontri dedicati a dipendenti di Enti pubblici e privati (fra cui studi legali e notarili), presso il Polo di Novoli, sul tema "L'offerta didattica del Corso di Laurea in Scienze dei Servizi Giuridici".

INDICATORE: FATTO / NON FATTO

1° STEP: Previsto entro maggio 2008, Invio invito indirizzato al Dirigente delle risorse

umane degli enti = inviata mail in data 16.06.08 dal prof. Stanghellini

2° STEP: Previsto entro fine giugno 2008, erogazione del primo incontro = incontro svolto in data 19.06.2008.

OBIETTIVO RAGGIUNTO

N°2/2008 - ORIENTAMENTO IN ITINERE

OBIETTIVO: 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.

STRATEGIA:

Far partecipare agli incontri con le matricole gli studenti laureati tempestivamente e con buoni risultati (> 108)

INDICATORE: FATTO / NON FATTO

1° STEP: Previsto entro fine settembre 2008-06-19 partecipazione degli studenti laureati alla giornata di orientamento alle matricole = Fatto

OBIETTIVO RAGGIUNTO

N°3/2008 - ORIENTAMENTO IN ITINERE

OBIETTIVO: Organizzare incontri con gli studenti iscritti al II, III, IV e V anno per aiutarli a superare il problema del "ritardo"

STRATEGIA:

Recependo le indicazioni provenienti dal Gruppo di lavoro sugli indicatori di qualità della Facoltà, organizzazione di incontri con gli studenti iscritti al II, III, IV, V anno di corso con l'obiettivo di guidare gli studenti nella organizzazione più efficiente dello studio e delle prove di profitto.

INDICATORE: FATTO / NON FATTO

1° STEP: Previsto entro inizio di settembre 2008 Pubblicizzazione dell'iniziativa = Fatto

2° STEP: Previsto per il 15.09.08: Svolgimento incontro dedicato agli studenti iscritti al II anno dei corsi di laurea: FATTO IL 27.11.2008

3° STEP: Previsto per il 15.09.08: Svolgimento incontro dedicato agli studenti iscritti al III anno dei corsi di laurea: FATTO IL 01.12.2009

OBIETTIVO RAGGIUNTO

N°4/2008 - ORIENTAMENTO IN ITINERE

OBIETTIVO: Attivazione di corsi di sostegno formativo, su richiesta dei singoli docenti

STRATEGIA:

Potranno essere attivati corsi di sostegno formativo in specifiche materie su impulso dei singoli docenti che ne faranno espressa richiesta. Il Centro offre il supporto organizzativo per lo svolgimento di tali corsi.

INDICATORE: FATTO / NON FATTO

1° STEP: Previsto entro giugno 2008: Pubblicizzazione dell'iniziativa ai docenti tramite invio programmazione del Centro Orientamento = FATTO IN SEDE DI CONSIGLIO DI FACOLTA' DI SETTEMBRE 2008.

OBIETTIVO DA RIVERIFICARE

N°5/2008 - ORIENTAMENTO IN USCITA

OBIETTIVO: Organizzazione di tirocini per studenti laureandi in studi legali della provincia di Firenze

STRATEGIA:

Stipula convenzione con l'Ordine degli Avvocati di Firenze

INDICATORE: FATTO / NON FATTO

1° STEP: Previsto entro fine maggio 2008 Pubblicazione Bando: BANDO PUBBLICATO IN DATA 27.05.2008

2° STEP: Previsto entro metà luglio 2008 Selezione dei laureandi: SELEZIONE SVOLTA IN DATA 16.07.2008

3° STEP: Previsto entro fine settembre 2008 Inizio attività di tirocinio: TIROCINIO
ATTIVATO PER 4 STUDENTI.

OBIETTIVO RAGGIUNTO

N°6/2008 - ORIENTAMENTO IN USCITA

OBIETTIVO: Organizzazione di seminari a cadenza bimestrale sulle seguenti tematiche: redazione del curriculum vitae, gestione del colloquio individuale, tecniche di ricerca del lavoro e verifica delle aspirazioni professionali.

STRATEGIA:

Tale servizio richiede una competenza professionale di job placement e deve essere svolto attraverso la collaborazione di un esperto esterno per il periodo che precede la formazione del personale interno. Servizio di consulenza da parte dei ricercatori nelle suddette aree di competenza agli studenti, durante appositi orari di ricevimento.

INDICATORE: FATTO / NON FATTO

1° STEP: Previsto entro fine giugno 2008 - Formazione degli Orientatori da parte di una psicologa del lavoro: SVOLTO IN DATA 18.06.2008 AD OPERA DELLA DOTT.SSA MORETTI

2° STEP: Organizzazione seminario: SVOLTO IN OCCASIONE DEL SOL DI NOVEMBRE 2008

OBIETTIVO RAGGIUNTO

➤ **Le modifiche che potrebbero avere effetti sul sistema di gestione per la qualità**

In conseguenza alla pubblicazione della nuova edizione della norma UNI EN ISO 9001 avvenuta il 26 novembre 2008, il Centro Orientamento dovrà adeguare, entro novembre 2010, il proprio Sistema di Gestione per la Qualità ai cambiamenti introdotti dalla nuova norma che, pur non avendo stravolto i requisiti esistenti, ha generato un testo migliorato, che denota maggiore attenzione per il mercato in cui operano le organizzazioni, per i processi intermedi e per quelli che vengono sempre più frequentemente esternalizzati.

La nuova norma fornisce dunque l'occasione, a distanza di quasi 5 anni dall'implementazione del SGQ, per rivedere criticamente l'interpretazione applicativa data alla "vecchia" ISO 9001 e per valutare le eventuali modifiche da applicare, senza l'ansia di dover "cambiare tutto".

➤ **i risultati della visita di rinnovo dell'organismo di Certificazione del 17.07.2008:**

COM.01 Si raccomanda di revisionare il modello "Scheda registrazione – recupero didattico" al fine di registrare in sequenza temporale e comparata gli esiti dei diversi colloqui avuti con lo studente: *Vista "Scheda registrazione – recupero didattico" rev.04 del 16.10.2008 - OK.*

5.6.3 Elementi in uscita dal Riesame

Validazione del processo (§ 7.5.2)

Si stabilisce la seguente soglia di accettabilità, rispetto agli standard definiti nella tabella dei processi e degli indicatori: **IL PROCESSO SI CONSIDERA VALIDATO SE RISULTANO SODDISFATTI ALMENO IL 70% DEI VALORI RISULTANTI DAGLI INDICATORI ANALIZZATI.**

Relativamente a questo a.a., rispetto ai 25 indicatori analizzati ne risultano soddisfatti 18 = 72% per cui il processo di erogazione del servizio si intende validato.

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 2009 - Audit interno;
2. Maggio 2010 - Audit interno;
3. Giugno 2010 – Riesame della Direzione.

Piano annuale di formazione del personale:

Sono previste per il prossimo anno, come sempre, riunioni con i membri della Commissione Orientamento, che si configurano come momenti di formazione/informazione del personale del Centro. Le riunioni sono a cadenza circa trimestrale e organizzate separatamente per le tre attività del Centro.

"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	RdD – Dott.ssa A. Danielli	
11.06.09			