VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 6 DEL 16.06.2010

Rev.01 del 21.05.07

Oggetto del riesame: Sistema di Gestione per la Qualità impostato

Persone coinvolte:	firma
- Prof.ssa P. Giunti (DIR)	……
- Prof.ssa V. Barsotti (Delegato OR. Ingresso)	……
- Prof. C. Marzuoli (Delegato OR. Itinere)	……
- Dott. V. Durante (Delegato OR. Ingresso)	……
- Prof.ssa S. Sciarra (Delegato OR. Uscita)	……
- Prof.ssa I. Pagni (Delegato OR. Uscita)	……
- Dott.ssa A. Danielli (RdD e Segreteria)	……
- Dott.ssa E. Catani (Auditor Interno)	

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° 5 del 11.06.09
- ☒ Verbale dell'Audit interno n° 11 del 19.11.2009 e n° 12 del 08.06.2010
- ☒ Rapporto di verifica ispettiva del CSICERT del 17 giugno 2009
- ☒ Tabella indicatori di processo a.a. 2009/2010
- ☒ 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

documento di proprietà del Centro per l' Orientamento della Facoltà di Giurisprudenza – diritti riservati

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° 11 del 19.11.2009 (8.2.2)
Nel corso dell'audit non sono state riscontrate NC.

Riscontro dell'Audit interno n°12 del 08.06.2010 (8.2.2)
Risulta prematura una verifica di efficacia della NC riscontrata, relativa al processo di progettazione del servizio.

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

ORIENTAMENTO IN INGRESSO
Delegato: Prof.ssa V. Barsotti – Dott. V. Durante

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**: zero incontri.

ANALISI DATI: *Da un confronto svolto in data 15.03.2010 presso l'Ateneo, a livello di Facoltà dell'Ateneo Fiorentino, risulta evidente, presso tutte le Facoltà, la* ***brusca rarefazione degli inviti da parte delle scuole****. Ogni Facoltà ha qualche rapporto continuativo con determinati istituti, ma la riduzione dei legami diretti con le scuole è generalizzabile. Di converso si riscontra una nuova modalità di contatto rappresentato dalle lezioni universitarie esemplificative tenute presso gli Istituti Secondari Superiori, su richiesta degli stessi, con esiti ancora non perfettamente valutabili, visto il carattere sperimentale dell'iniziativa.*

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°4** incontri presso la sede della facoltà:
- Openday 23.03.2010
- Openday 13.04.2010
- Openday 24.05.2010
- Openday 19.07.2010 (ancora da svolgersi)

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:
- Salone orientamento 2009 – Punto Giovani Europa Prato (13.04.2010)
- Giornata di orientamento post-diploma Circondario Empolese Valdelsa (15.04.2010)
- Salone dello studente e del lavoro Campus-Orienta – Stazione Leopolda (21.22/04/10)

Sulla base degli indicatori individuati nel corso del Riesame della Direzione n° 5, 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 31.05.2010, dell'andamento generale dei processi mappati:

INDICATORE	STANDARD ATTESO	INDICE EFFETTIVO al 31.05.2010
PROCESSO: PROMOZIONE E MARKETING DEI SERVIZI ORIENTATIVI		
N° Istituti Scolastici Superiori contattati (%) N° Istituti Scolastici Superiori nel Data-base	**≥ 80 %**	**225/250 = 90%**
N° Istituti Scolastici Superiori orientati (%) N° Istituti Scolastici Superiori contattati	**≥ 20 %**	**43 (incontrati in occasione dell'Openday di Facoltà) / 225 = 19,1 %** *Vedi tabella A)*
N ° totale Istituti Scolastici Superiori da contattare	**≥ 300**	**n° 250** **(attraverso lettera)**
N° di partecipazioni a fiere, meeting e giornate promozionali	**> 2 all'anno**	**n° 3**
PROCESSO: PROGRAMMAZIONE E PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI ORIENTATIVI		
Incontri di orientamento realizzati (%) Incontri di orientamento concordati	**≥ 95 %**	**100%**
(N° incontri di orientamento '09/'10 – N° incontri di orientamento '08/'09) / N° incontri di orientamento '08/'09 (%)	**mantenimento**	**n.1 lezione tipo**
PROCESSO: QUALIFICA E CONTROLLO DELLE RISORSE ESTERNE:		
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: 11,3 %** **molto buono: 36,1 %** **buono: 38,5 %** **TOT. 85,9%**

Tabella A) Elenco Istituti scolastici partecipanti agli Openday di Facoltà

1	Liceo Scientifico Balducci (Pontassieve)
2	Liceo Scientifico Agnoletti (Sesto F.no)
3	Liceo Scientifico Il Pontormo (Empoli)
4	Liceo Classico Cavour (FI)
5	Liceo Scientifico Gramsci (FI)
6	Liceo Classico Michelangiolo (FI)
7	Istituto Pacini (PT)
8	Istituto Livi (PO)
9	I.T.I. Leonardo da Vinci (FI)
10	Liceo Classico Galileo (FI)
11	ISIS Gramsci-Keynes (PO)
12	ISISTL Russell-Newton (Scandicci)
13	Liceo Classico Cicognini (PO)
14	ITC Capitini (Agniana - PT)
15	Istituto Enriquez (FI)

16	Liceo Classico (Dante)
17	Liceo Linguistico Pascoli (FI)
18	Istituto Machiavelli-Capponi (FI)
19	Liceo Classico Machiavelli (FI)
20	ITIS Marconi (Pontedera)
21	Liceo Scientifico A. di Savoia (PT)
22	Liceo Sociopedagogico (FI)
23	Ist. M. Ficino (Figline - FI)
24	Liceo Classico Forteguerri (PT)
25	Liceo Scientifico L. da Vinci (FI)
26	ITC A. Volta (Bagno a Ripoli)
27	Liceo Scientifico Gobetti (Bagno a Ripoli)
28	Liceo Scientifico Copernico (PO)
29	Liceo Scientifico Castelnuovo (FI)
30	Istituto Roncalli-Sarrocchi (Poggibonsi)
31	ITT Marco Polo (FI)
32	Istituto Chino Chini (Borgo S.Lorenzo)
33	Liceo Classico Europeo Melchiorre Delfico (Teramo)
34	Liceo pedagogico Pascoli (FI)
35	ITGC Duca D'Aosta
36	Istituto Salesiani (FI)
37	ITIS Ferraris (S. G. Valdarno)
38	Liceo Scientifico A. da Sangallo (SI)
39	Scuole Pie Fiorentine (FI)
40	ITGP Calamandrei (Sesto F.no)
41	Liceo Linguistico Canova (Treviso)
42	Liceo Scientifico Giotto Ulivi (Borgo San Lorenzo)
43	Liceo Pedagogico Amoretti (Sanremo)

documento di proprietà del Centro per l' Orientamento della Facoltà di Giurisprudenza – diritti riservati

ORIENTAMENTO IN ITINERE:
Delegato: Prof. C. Marzuoli

Questa area di intervento, rivolta agli iscritti della Facoltà (comprese le matricole), si è concretizzata nelle seguenti azioni:

a) **Sportello attività orientamento rivolto alle matricole**: **dal 28 settembre al 23 ottobre 2009**, lo sportello del Centro Orientamento ha svolto, con apposito bancone, attività di informazione e di prima accoglienza nei confronti delle potenziali matricole e degli immatricolati, soprattutto sulle modalità di svolgimento del test di accesso.

b) **Incontri preliminari di orientamento per le matricole**: Nella terza settimana di settembre (**18/09/2009**), 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.

c) **Corso introduttivo allo studio del diritto:** Come ogni anno, anche nel 2009, prima dell'inizio delle lezioni, nei giorni 9 e 10 settembre 2009, i professori Vincenzo Varano e Maurizio Fioravanti 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.

d) **Attività 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. Alla data odierna si rileva un'utenza complessiva dello sportello pari a ***n.1277 contatti registrati*** (ivi compresi i contatti telefonici).

Indicatore	*Standard atteso*	*Dato rilevato*
N° studenti che usufruiscono del servizio di orientamento in itinere al giorno (sportello)	**< 10 studenti**	**1277/160 = 8**
N° Studenti soddisfatti del servizio di orientamento in itinere (sportello) / N° Studenti orientati	**≥ 70 %**	**85,5%**

e) **Servizio di recupero didattico:** Il Servizio è destinato agli studenti in difficoltà nell'organizzazione dei tempi e dei modi di studio. E' gestito ed erogato dai Dott. Filippo Ruschi, Antonio Gorgoni e Marco Sabbioneti presso gli uffici della Presidenza. Dalle informazioni ottenute dalla Segreteria Studenti in merito al proseguimento della carriera degli studenti (**n.28**) che hanno frequentato il servizio di recupero didattico, si evincono le seguenti informazioni:

Indicatore	*Standard atteso*	*Dato rilevato*
N° studenti che nell'arco di un anno hanno sostenuto almeno un esame / N° studenti che hanno usufruito del servizio	**> 35 %**	**6 / 28 = 21 %**
N° studenti che nell'arco di un anno non hanno compiuto alcun atto di carriera / N° studenti che hanno usufruito del servizio	**< 50 %**	**16 / 28 = 57 %**
N° studenti che hanno abbandonato gli studi / N° studenti che hanno usufruito del servizio	**< 10 %**	**1 / 28 = 3%**
N° Studenti soddisfatti del servizio di recupero didattico / N° Studenti che hanno usufruito del servizio di recupero didattico	**≥ 80 %**	**100%**

Analisi dati: *Si constata che è attivo un Servizio di Ateneo di Counselling, offerto dalla Facoltà di Psicologia. Risulta da verificare se l'utenza del servizio di recupero Didattico possa essere soddisfatta da questo servizio di Ateneo.*

f) **Incontri dedicati agli studenti iscritti dal II al V anno dei CdL:** il servizio è rivolto agli studenti iscritti dal II al V anno di corso, con l'obiettivo di guidarli nella organizzazione più efficiente dello studio e delle prove di profitto: vengono suggeriti metodi e accorgimenti utili al fine di evitare ritardi nel corso di studi. Nel corso di questo a.a. sono stati tenuti due cicli di incontri, il primo nel mese di novembre 2009 e il secondo ad aprile 2010. Dalla relazione finale dei docenti che hanno gestito gli incontri, si evince una scarsa partecipazione numerica alle iniziative promosse. Questo risulta essere un fattore di criticità sul quale occorre riflettere al fine di individuare gli strumenti più idonei ad ampliare il numero effettivo degli utenti. Gli studenti intervenuti non hanno lamentato situazioni di difficoltà personale né presentavano ritardi patologici negli studi. Occorre rilevare l'assenza di studenti stranieri che pure possono incontrare forti difficoltà di ordine culturale nel corso degli studi.

g) **Servizio per studenti fuori corso:** il Delegato per l'orientamento in itinere, di concerto con la Direzione del Centro, ha suggerito di procedere ad una nuova convocazione degli studenti fuori corso, alla luce delle recenti modifiche legislative che hanno interessato i Corsi di Laurea attivati dalla Facoltà.

ORIENTAMENTO IN USCITA:

Delegati: Prof.ssa I. Pagni e Prof.ssa S. Sciarra

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) organizzazione di eventi di orientamento nel lavoro:

- **Career Day** (18 settembre 2009)

Il 18 settembre 2009 si è tenuta la terza 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.

All'evento hanno partecipato:

- ✓ 29 imprese
- ✓ 33 studi legali
- ✓ 4 enti pubblici
- ✓ 7 consulenti del lavoro

Per un totale di n. **73 organizzazioni** del mondo del lavoro, a fronte di **n. 152 studenti** partecipanti.

Indicatore	*Standard atteso*	*Dato rilevato*
N° studenti partecipanti all'evento	**< 200**	**152**
N° aziende/enti/studi legali partecipanti al CD 2009 / N° aziende/enti/studi legali partecipanti al CD 2008	**+ 10%**	**73/40 = + 80%**
N° Studenti soddisfatti del Career Day / N° Studenti partecipanti al Career Day	**≥ 70 %**	**80%**

- **Seminario di Orientamento al Lavoro**

Sono state tenute due edizioni di SOL:

- ✓ 23 novembre/2 dicembre 2009
- ✓ 3 maggio / 13 maggio 2010

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 e degli economisti che, all'interno di uno specifico incontro, offrono ai laureati e laureandi spunti di riflessione su temi attuali attinenti al mercato del lavoro.

Indicatore	*Standard atteso*	*Dato rilevato*
n° studenti risultanti alla fine del seminario / n° studenti iscritti al seminario	> 70 %	100%
N° Studenti soddisfatti del SOL / N° Studenti partecipanti al SOL	≥ 70 %	100%

b) organizzazione e gestione del servizio di placement: **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° 273 candidati**
- **n° 38 aziende convenzionate**
- **n° 10 offerte di stage da parte di enti/imprese**

Indicatore	*Standard atteso*	*Dato rilevato*
N° aziende disponibili a stage/tirocini orientativi	> 100	38
n° laureati presenti nel data base "Vetrina del lavoro" (a.a. 2009/2010)	> 200	273

- **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 2009 – giugno 2010), si constata che sono state registrate n° 5 NC, di cui:

- ✓ una NC del 20.05.2010 che ha generato l'apertura di una AC, ancora in fase di svolgimento
- ✓ due NC del 04.03.2010 e del 20.05.2010, relative all'evento del SOL, di cui una chiusa e una in fase di chiusura.
- ✓ una NC del 29.09.2009, relativa all'evento del Career Day, che ha generato un'azione di miglioramento
- ✓ una NC del 26.05.2010, relativa all'evento dell'Open Day, ancora in fase di attuazione.

STATO DELLE AC

Relativamente allo stato delle AC intraprese nel periodo di riferimento del presente Riesame (giugno 2009 – giugno 2010), si constata che è stata aperta una AC in data 08.06.2010, relativa al processo di progettazione, 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 del 27.04.2009 e n°2 del 18.06.2009, 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 24.04.2010.

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

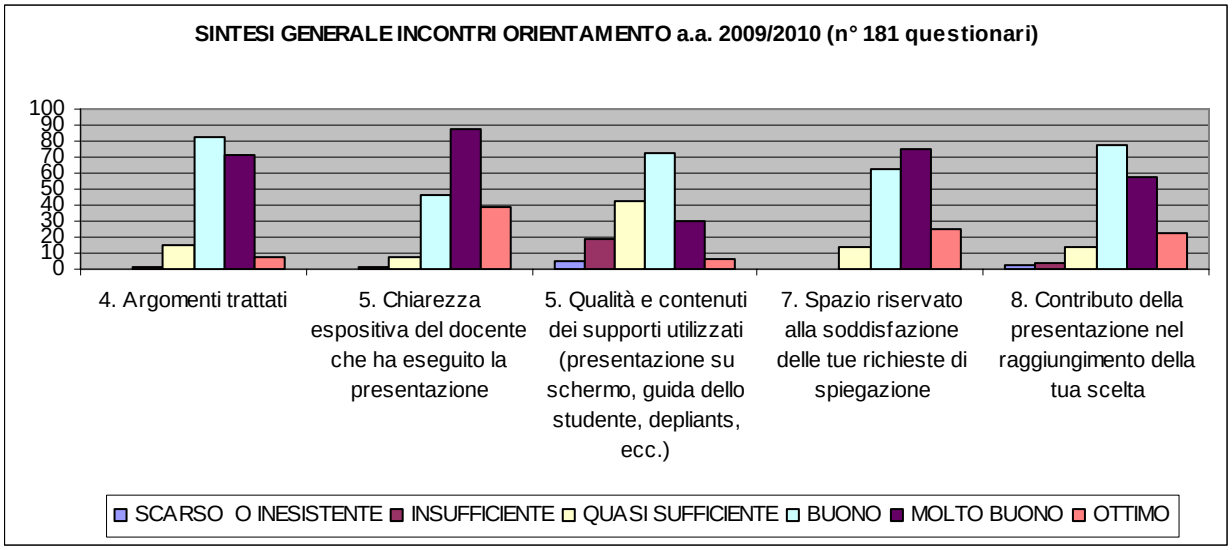
l'Orientamento e il personale di Segreteria. È durante queste riunioni, infatti, che la Direzione "informa" le risorse impiegate dal Centro per l'Orientamento circa gli aspetti e le metodologie da attuare nell'erogazione del servizio. Nel corso di questo a.a. sono state svolte diverse riunioni, sia in forma collegiale che ristrette fra i componenti delle varie sezioni dell'orientamento.

- **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)**

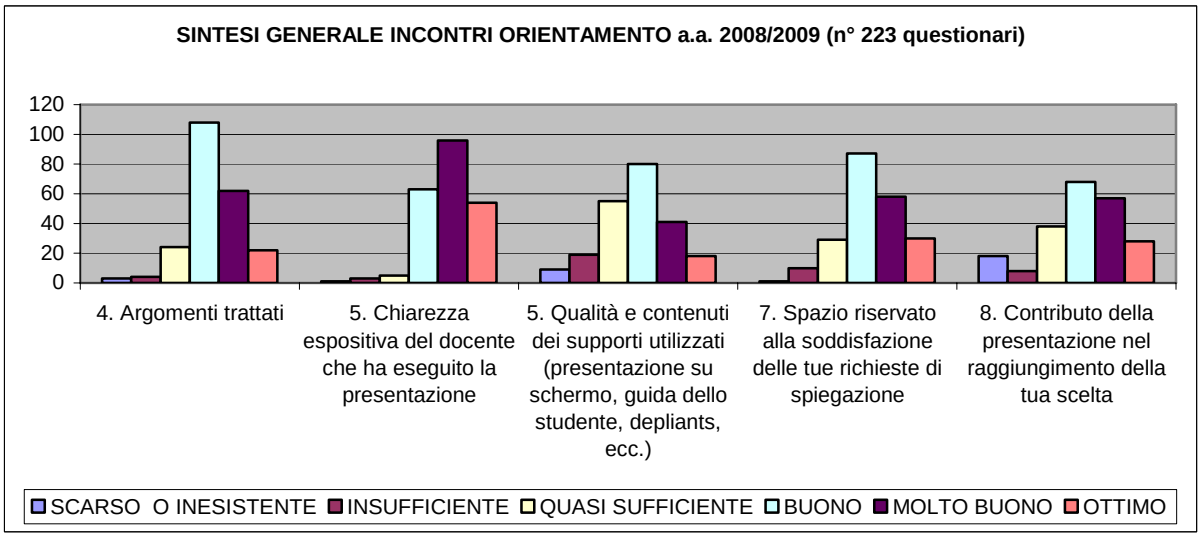
- **ORIENTAMENTO IN INGRESSO:**

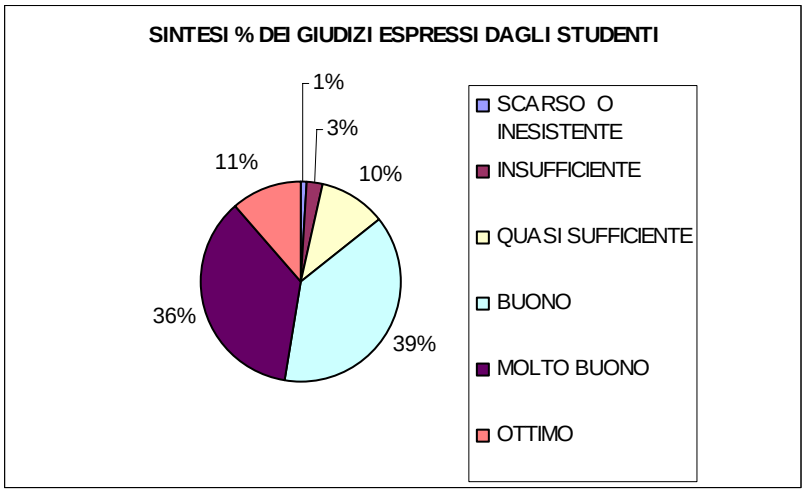
Relativamente agli incontri per la presentazione dell'offerta formativa della Facoltà di Giurisprudenza, l'organizzazione è in grado di dare una valutazione oggettiva del livello di soddisfazione degli studenti degli Istituti Superiori che hanno partecipati agli appuntamenti. La valutazione è basata, 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 **181 studenti** e, dall'elaborazione dei dati raccolti è emerso quanto segue:



confronto con l'a.a. precedente





- **ORIENTAMENTO IN ITINERE:**

1. SPORTELLO INFORMATIVO:

Nel mese di dicembre 2009/gennaio 2010 è stata condotta un'indagine da personale tutor del Centro contattando un campione di iscritti alla Facoltà pari a n. 337 per rilevare le impressioni sul funzionamento del Centro Orientamento.

A) Ha mai utilizzato i servizi offerti dal Centro per l'Orientamento della Facoltà?

si	91	27,00%
no	246	73,00%
	337	

B) Se non hai mai utilizzato il Centro Orientamento, attraverso quali strutture alternative ha quindi soddisfatto i tuoi dubbi?

altri studenti	33	9,27%
docenti	64	17,98%
guida studenti	16	4,49%
pagina web	154	43,26%
cisas	1	0,28%
segreteria studenti	84	23,60%
ardsu	2	0,56%
Ufficio Relazioni internazionali	2	0,56%
	356	

C) Se hai utilizzato il Centro Orientamento, quali servizi:

Career Day	8	6,56%
Corso introduttivo allo studio del diritto	3	2,46%
Incontri collettivi di orientamento in ingresso	42	34,43%
Iniziative per studenti fuori corso	3	2,46%
Recupero didattico	2	1,64%
Sportello matricole	41	33,61%
Sportello UOT	22	18,03%
SOL	1	0,82%
	122	

D) Sei rimasto soddisfatto del/dei servizi di cui ha usufruito?

si	77	85,56%
no	13	14,44%
	90	

F) Indicare il livello di gradimento:

Abbastanza	26	33,33%
Molto	50	64,10%
Moltissimo	2	2,56%
	78	

2. 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 2009

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 2009, 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 (2010).

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.

Il questionario di gradimento è stato distribuito a tutte le organizzazioni partecipanti, per un totale di n°73 questionari distribuiti.

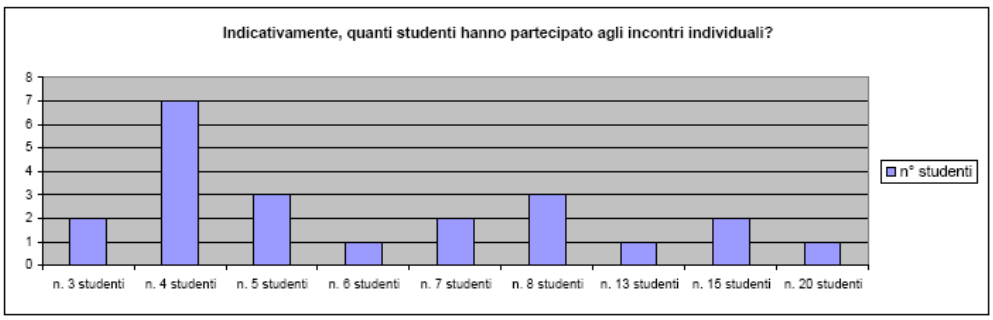
Ne sono tornati compilati n° 24 (campione del 33 % dell'intera popolazione).

Le organizzazioni che hanno risposto al questionario sono state:

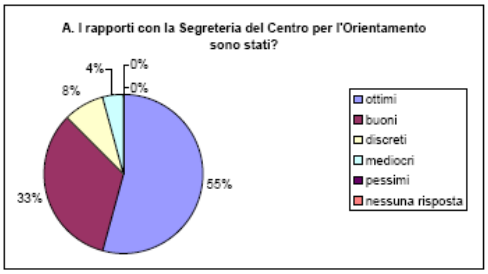
SINTESI DEI RISULTATI

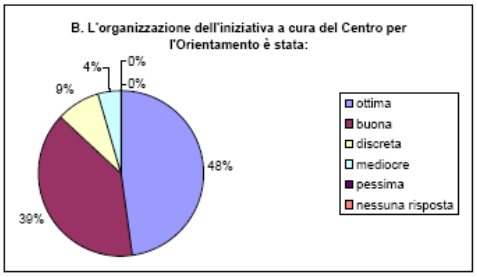
Indicativamente, quanti studenti hanno partecipato agli incontri individuali?

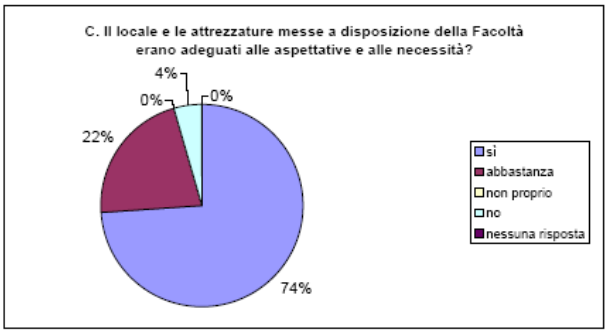
n. 3 studenti	2
n. 4 studenti	7
n. 5 studenti	3
n. 6 studenti	1
n. 7 studenti	2
n. 8 studenti	3
n. 13 studenti	1
n. 15 studenti	2
n. 20 studenti	1

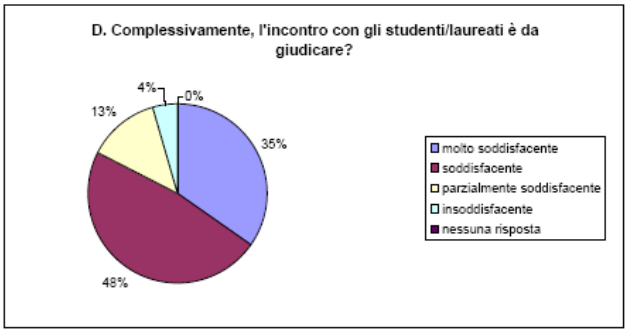


A. I rapporti con la Segreteria del Centro per l'Orientamento sono stati?	
ottimi	13
buoni	8
discreti	2
mediocri	1
pessimi	
nessuna risposta	
B. L'organizzazione dell'iniziativa a cura del Centro per l'Orientamento è stata:	
ottima	11
buona	9
discreta	2
mediocre	1
pessima	
nessuna risposta	
C. Il locale e le attrezzature messe a disposizione della Facoltà erano adeguati alle aspettative e alle necessità?	
sì	17
abbastanza	5
non proprio	
no	1
nessuna risposta	
D. Complessivamente, l'incontro con gli studenti/laureati è da giudicare?	
molto soddisfacente	8
soddisfacente	11
parzialmente soddisfacente	3
insoddisfacente	1
nessuna risposta	







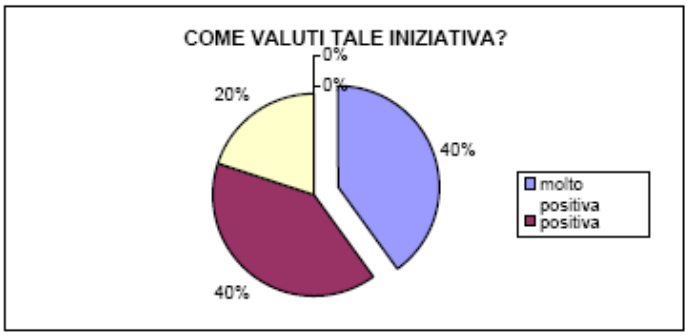


SUGGERIMENTI

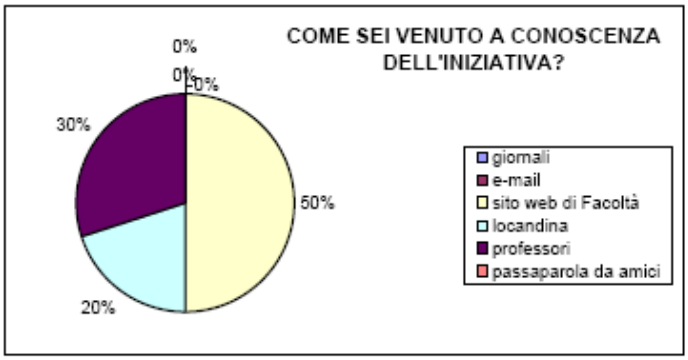
Maggiore visibilità all'iniziativa
Migliorare la preselezione dei candidati per i colloqui individuali
Organizzare il Carrer Day con cadenza semestrale
Aule più ampie per sostenere i colloqui
Individuare gruppo professionisti disponibile ad illustrare la professione durante il corso di studio

Oltre a ciò, sono stati distribuiti questionari di gradimento anche alla componente laureandi/laureati. Le risposte di ritorno sono poco rappresentative perché rispecchiano il pensiero di soli n.10 studenti, su di un totale di n.153. A seguire, comunque, i dati di sintesi:

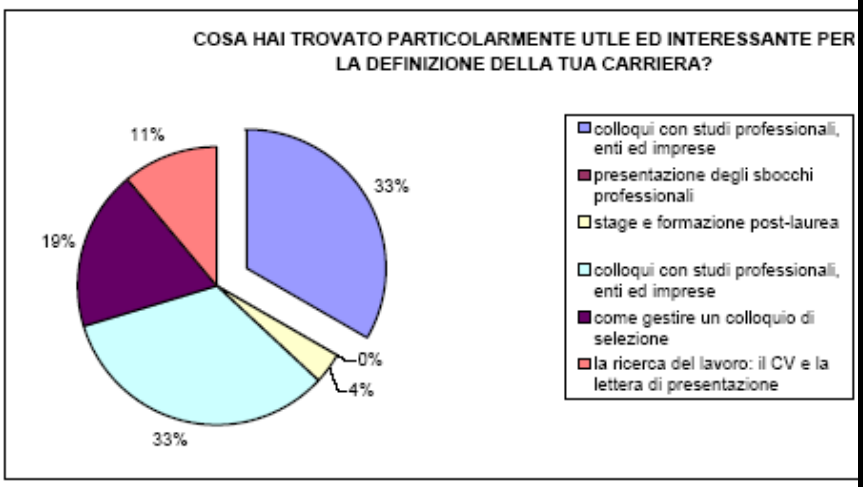
COME VALUTI TALE INIZIATIVA?	
molto positiva	4
positiva	4
parz. positiva	2
poco positiva	0
per niente positiva	0
tot	10



COME SEI VENUTO A CONOSCENZA DELL'INIZIATIVA?	
giornali	0
e-mail	0
sito web di Facoltà	5
locandina	2
professori	3
passaparola da amici	0
tot	10



COSA HAI TROVATO PARTICOLARMENTE UTILE ED INTERESSANTE PER LA DEFINIZIONE DELLA TUA CARRIERA?	
colloqui con studi professionali, enti ed imprese	9
presentazione degli sbocchi professionali	0
stage e formazione post-laurea	1
colloqui con studi professionali, enti ed imprese	9
come gestire un colloquio di selezione	5
la ricerca del lavoro: il CV e la lettera di presentazione	3
tot	27



2. SEMINARIO ORIENTAMENTO AL LAVORO – EDIZIONE NOVEMBRE/DICEMBRE 2009

"Un Seminario per l'orientamento al lavoro" - edizione 23 novembre / 2 dicembre 2009

La tua opinione sul Servizio Informazione Orientamento al Lavoro

	ottima	buona	sufficiente	scarsa	n.r.	totale
Come hai trovato l'accoglienza e la prima informazione sul Seminario?	5	6	1	0	0	12
Percentuali	41,67%	50,00%	8,33%	0,00%	0,00%	100,00%

Come valuti l'organizzazione del Seminario rispetto ai seguenti aspetti?	ottima	buona	sufficiente	scarsa	n.r.	totale
Cortesia e gentilezza	9	1	1	0	0	11
Percentuali	81,82%	9,09%	9,09%	0,00%	0,00%	100%
Orario di apertura al pubblico	0	10	1	0	0	11
Percentuali	0,00%	90,91%	9,09%	0,00%	0,00%	100,00%
Pubblicità iniziativa	1	5	5	0	0	11
Percentuali	9,09%	45,45%	45,45%	0,00%	0,00%	100%
Ubicazione sede	5	6	0	0	0	11
Percentuali	45,45%	54,55%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
Spazi a disposizione	6	5	0	0	0	11
Percentuali	54,55%	45,45%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
Materiale a disposizione	2	4	3	2	0	11
Percentuali	18,18%	36,36%	27,27%	18,18%	0,00%	100%

	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	totale
In quali mesi dell'anno vorresti venissero organizzati seminari di orientamento?	0	0	3	3	1	1	20
Percentuali	0,00%	0,00%	15,00%	15,00%	5,00%	5,00%	
	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	
	0	0	3	4	5	0	
Percentuali	0,00%	0,00%	15,00%	20,00%	25,00%	0,00%	

In base ai tuoi bisogni, quali attività di orientamento vorresti che ti venissero offerte dalla Facoltà?	frequenza	percentuale
Orientamento al lavoro e formazione post-laurea [B]	3	38%
Contatto diretto con il mondo del lavoro (stage e tirocini) e/o con i professionisti [E]	3	38%
Conoscenza e/o approfondimento sul mercato del lavoro e figure professionali [H]	2	25%
possibilità di momenti individuali [Q]	0	0%
Estensione attività di orientamento ai primi anni (1° e/o 2° anno) [O]	0	0%
TOTALE	8	100%

	molto	abbastanza	poco	per niente	n.r.	totale
Trovi apprezzabili iniziative come questa?	10	2	0	0	0	12
Percentuali	83,33%	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%

	lettera	e-mail	sito ardsu	sito web	amici	giornali	locandine unifi	totale
Come sei venuto a conoscenza del Seminario?	-	3	0	4	2	1	2	10
Percentuale	0,00%	30,00%	0,00%	40,00%	20,00%	10,00%	20,00%	100,00%

VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 6 DEL 16.06.2010

	ottima	buona	discreta	scarsa	n.r.	totale
Come valuti la modalità di partecipazione al seminario (tempi, scadenze, modulo d'iscrizione, pubblicazione liste partecipanti..)?	1	11	0	0	0	12
Percentuali	8,33%	91,67%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%

	molto	abbastanza	poco	per niente	n.r.	totale
Ritieni che l'aspetto logistico (spazi, localizzazione sede del corso) sia stato idoneo allo svolgimento del corso?	8	4	0	0	0	12
Percentuali	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%

	molto	abbastanza	poco	per niente	n.r.	totale
Quanto sei soddisfatto/a di aver frequentato il Seminario di orientamento?	7	4	0	0	0	11
Percentuali	63,64%	36,36%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%

In che misura il Seminario ha contribuito a sviluppare i seguenti aspetti?	molto	abbastanza	sufficiente	poco	n.r.	totale
Accrescimento personale	4	6	1	1	0	12
Percentuali	33,33%	50,00%	8,33%	8,33%	0,00%	100,00%
Conoscenza del mercato del lavoro	1	6	4	1	0	12
Percentuali	8,33%	50,00%	33,33%	8,33%	0,00%	100,00%
Conoscenza forme contrattuali	2	5	5	0	0	12
Percentuali	16,67%	41,67%	41,67%	0,00%	0,00%	100,00%
Conoscenza profili professionali	6	3	3	0	0	12
Percentuali	50,00%	25,00%	25,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Definizione progetto professionale	1	5	5	1	0	12
Percentuali	8,33%	41,67%	41,67%	8,33%	0,00%	100,00%
Acquisizione di informazioni	6	5	0	1	0	12
Percentuali	50,00%	41,67%	0,00%	8,33%	0,00%	100,00%
Acquisizione di tecniche di ricerca	0	5	1	1	0	7
Percentuali	0,00%	71,43%	14,29%	14,29%	0,00%	100,00%

Relativamente agli aspetti sotto elencati come hai trovato il seminario?	ottimo	buono	sufficiente	scarso	n.r.	n.c.	totale
Metdologia di lavoro	2	9	1	0	0	0	12
Percentuali	16,67%	75,00%	8,33%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Comunicatività ed empatia	6	6	0	0	0	0	12
Percentuali	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Creazione di un clima positivo	9	2	1	0	0	0	12
Percentuali	75,00%	16,67%	8,33%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Materiale utilizzato	0	8	3	1	0	0	12
Percentuali	0,00%	66,67%	25,00%	8,33%	0,00%	0,00%	100,00%
Esaustività dei contenuti	1	7	3	1	0	0	12
Percentuali	8,33%	58,33%	25,00%	8,33%	0,00%	0,00%	100,00%
Rispondenza alle aspettative	2	8	2	0	0	0	12
Percentuali	16,67%	66,67%	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%

Quali incontri in particolare hai trovato utili e interessanti?	n.	%
Modalità di redazione del CV (Moretti)	6	27%
La ricerca di lavoro: strumenti e tecniche (Moretti)	1	5%
Colloquio individuale (Moretti)	8	36%
Il mercato del lavoro: nuovi contratti e contesto locale (Del Punta,Giannelli)	1	5%
Le professioni legali	1	5%
Gli sbocchi professionali 1 aprile '08 (Del Punta,Giannelli,Santoro)	3	14%
Consulenti del Lavoro	2	9%
	22	

Ritieni che il tempo dedicato ad ogni singolo incontro sia stato sufficiente?	si	no	n.r	totale
	10	1	0	11
Percentuali	90,91%	9,09%	0,00%	100,00%

Quali sono gli aspetti innovativi che sottolineeresti del Seminario?	frequenza	%
Valutazione positiva (utile, fondamentale) A1	0	0%
Contatto diretto con il mondo del lavoro (stage e tirocini) e/o con i professionisti [E]	2	40%
Conoscenza e/o approfondimento sul mercato del lavoro e figure professionali [H]	0	0%
Possibilità di discussione, confronto e scambio M2	2	40%
Equilibrio tra parte teorica e pratica N1	1	20%
possibilità di momenti individuali [Q]	0	0%
Totale	5	100%

In quale ruolo professionale avresti piacere di svolgere il tuo stage?	Giurista d'impresa	Giurista amm.pubb.	Consulente lavoro	Giurista terzo settore	Avvocato	Notaio	n.r.	totale
Percentuali	3	4	2	1	5	0	2	17
	17,65%	23,53%	11,76%	5,88%	29,41%	0,00%	11,76%	100,00%

Quali suggerimenti e proposte hai relativamente all'organizzazione di altre iniziative come quella a cui hai appena partecipato	frequenza	%
valutazione positiva (utile, fondamentale) A1	0	0,00%
Riproporre e ampliare A2	2	50,00%
orientamento al lavoro e formazione post-laureab [B]	0	0,00%
non classificabile [F]	1	25,00%
suggerimenti [S]	1	25,00%
scarsa concretezza N3	0	0,00%
Maggiore concretezza N4	0	0,00%
Estensione attività di orientamento ai primi anni (1° e/o 2° anno) [O]	0	0,00%
Totale	4	100,00%

- **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°5 del 11.06.2009

  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
  OBIETTIVO NON RAGGIUNTO (Cfro. Obiettivo n.1/2010)

  N°2/2009 - ORIENTAMENTO IN ITINERE
  OBIETTIVO: Organizzare incontri con gli studenti iscritti al II-III e IV anno per aiutarli a superare il problema del ritardo.
  OBIETTIVO RAGGIUNTO

  N°3/2009 - ORIENTAMENTO IN USCITA
  OBIETTIVO: Monitoraggio del livello di gradimento dell'utenza dello sportello di orientamento in uscita
  OBIETTIVO RAGGIUNTO (indagine telefonica)

  N°5/2009 - MIGLIORAMENTO CONTINUO
  OBIETTIVO: Rivedere criticamente l'interpretazione data alla vecchia ISO 9001 per valutare le eventuali modifiche da applicare al SGQ del Centro Orientamento
  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 ha adeguato nel mese di aprile 2010 il proprio Sistema di Gestione per la Qualità ai cambiamenti introdotti dalla nuova norma, apportando alcune modifiche necessarie a fronte dei cambiamenti organizzativi.

- **i risultati della visita di di SORVEGLIANZA dell'Ente di certificazione del 17.06.2009:**
  OSS.01 Il link collegato alla pagina dell'orientamento in itinere apre le pagine relative all'orientamento in uscita: *controllati collegamenti pagina web - OK.*

  COM.01 Rendere maggiormente misurabile il beneficio atteso dall'obiettivo n.02/2009 – l'iniziativa non trova grande riscontro di utenza, per cui risulta impossibile effettuare un'indagine in termini di ricadute
  COM.02 Si raccomanda di strutturare il Piano di miglioramento in modo da migliorare le registrazioni delle AP – 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**.
ORIENTAMENTO IN INGRESSO
Relativamente a questo a.a., rispetto agli 8 indicatori analizzati ne risultano soddisfatti 7 = 87% per cui il processo di erogazione del servizio di orientamento in ingresso si intende validato.
ORIENTAMENTO IN ITINERE
Relativamente a questo a.a., rispetto ai 6 indicatori analizzati ne risultano soddisfatti 4 = 66%. Il processo di erogazione del servizio di orientamento in itinere si intende validato, pur nel non pieno rispetto dell'indicatore atteso, con l'attenzione alle azioni di miglioramento indispensabili per allineare il dato alle aspettative.
ORIENTAMENTO IN USCITA
Relativamente a questo a.a., rispetto ai 7 indicatori analizzati ne risultano soddisfatti 6 = 85% per cui il processo di erogazione del servizio di orientamento in uscita 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 2010 - Audit interno;
2. Maggio 2011 - Audit interno;
3. Giugno 2011 – 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.