

Oggetto del riesame: Sistema di Gestione per la Qualità impostato

Persone coinvolte:

firma

- Prof. P. Cappellini (Preside)

.....

- Prof.ssa P. Giunti (DIR)

.....

- Prof. C. Marzuoli (Delegato OR. Itinere)

.....

- Dott. V. Durante (Delegato OR. Ingresso)

.....

- Dott.ssa S. Viciani (Collaboratore OR. Uscita)

.....

- Dott.ssa L. Re (Collaboratore OR. Ingresso)

.....

- Dott.ssa A. De Luca (Collab. OR. Ingresso)

.....

- Dott. F. Ruschi (Collaboratore OR. Itinere)

.....

- Dott. A. Gorgoni (Collaboratore OR. Itinere)

.....

- 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)

VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 7 DEL 10.06.2011

Rev.01 del 21.05.07

- ♣ le informazioni di ritorno da parte delle parti interessate, inclusi i suoi reclami-lamentele e la loro risoluzione (5.2 – 7.2.3)
- ♣ la soddisfazione delle parti interessate (8.2.1)
- ♣ le azioni a seguire da precedenti riesami effettuati dalla direzione, comprese le raccomandazioni per il miglioramento (5.6.3)
- ♣ le modifiche che potrebbero avere effetti sul sistema di gestione per la qualità
- ♣ i risultati della visita dell'organismo di Certificazione

Documenti di riferimento:

- ☒ Verbale del Riesame della Direzione n° 6 del 16.06.10
- ☒ Verbale dell'Audit interno n° 13 del 26.11.2010 e n° 14 del 26/05/2011
- ☒ Rapporto di verifica ispettiva del CSICERT del 23 giugno 2010
- ☒ Tabella indicatori di processo a.a. 2010/2011
- ☒ Elaborazione grafica dei questionari di gradimento

Documenti allegati:

- ☒ Piano di miglioramento – degli obiettivi – delle azioni preventive
- ☒ Tabella processi ed indicatori per il loro monitoraggio
- ☒ Piano di programmazione annuale degli Audit interni

RAPPORTO DI RIESAME

1. Elementi in ingresso per il Riesame:

1.1 I risultati emersi dagli audit interni (8.2.2)

Riscontro dell'Audit interno n° 13 del 26.11.2010 (8.2.2)

Nel corso dell'audit non sono state riscontrate NC.

Riscontro dell'Audit interno n°14 del 26.05.2011 (8.2.2)

Nel corso dell'audit non sono state riscontrate NC.

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

1.2.1 ORIENTAMENTO IN INGRESSO

Delegati: 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:** prosegue la tendenza, già avviata lo scorso anno, di privilegiare gli incontri presso la Facoltà (Open Day) a discapito di quelli singoli presso le sedi degli Istituti Superiori. Questo sia per una ottimizzazione delle risorse (sempre scarse) sia per rispondere all'orientamento stesso delle scuole che negli ultimi anni stanno andando in questa direzione.*

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:

- o Openday 29.03.2011
- o Openday 19.04.2011
- o Openday 17.05.2011
- o Openday 19.07.2011 (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 4 iniziative:

- o Salone orientamento 2010 – Punto Giovani Europa Prato (23.03.2011)
- o Giornata di orientamento post-diploma Circondario Empolese Valdelsa (24.03.2011)
- o Salone dello studente e del lavoro Campus-Orienta – Stazione Leopolda (14.15/04/11)
- o Un giorno all'Università – Ateneo (07/05/11)

Sulla base degli indicatori individuati nel corso del Riesame della Direzione n° 6, 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 dell'andamento generale dei processi mappati:

VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 7 DEL 10.06.2011 *Rev.01 del 21.05.07*

INDICATORE	STANDARD ATTESO	INDICE EFFETTIVO al 10/06/2011
PROCESSO: PROMOZIONE E MARKETING DEI SERVIZI ORIENTATIVI		
N° Istituti Scolastici Superiori contattati (%) N° Istituti Scolastici Superiori nel Data-base	≥ 90 %	225/250 = 90%
N° Istituti Scolastici Superiori orientati (%) N° Istituti Scolastici Superiori contattati	≥ 20 %	28 (incontri in occasione degli Openday di Facoltà di aprile e maggio) / 225 = 12 % (Vedi Tabella A) Durante l'Open Day di marzo non sono stati distribuiti questionari, però è ipotizzabile che abbiano partecipato almeno 15 scuole . Altre 20 scuole almeno sono state incontrate durante i 4 eventi collettivi. Tot. 28%
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° 4
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	mantenimento
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	≥ 60 %	88,5%

Tabella A) Elenco Istituti scolastici partecipanti agli Openday di Facoltà di aprile e maggio 2011

- 1 Liceo Linguistico Virgilio (Empoli)
- 2 Convitto Nazionale Vittorio Emanuele II (Roma)
- 3 Istituto G. Vasari (Figline V.no)
- 4 Liceo Classico Machiavelli (FI)
- 5 Istituto Machiavelli Capponi (FI)
- 6 S.S. Annunziata (FI)
- 7 Istituto Rodari (PO)
- 8 Liceo Scientifico Agnoletti (Sesto F.no)
- 9 ITC Dagomari (PO)
- 1 ITC Calamandrei (Sesto F.no)
- 1 Liceo Scientifico Gobetti (FI)
- 1 Liceo Classico Michelangelo (Firenze)

VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 7 DEL 10.06.2011

Rev.01 del 21.05.07

- 1 Istituto Sacro Cuore (FI)
- 1 Liceo Linguistico Fossombroni (AR)
- 1 Liceo Scientifico Balducci (Pontassieve)
- 1 Liceo Scientifico Rodolico (FI)
- 1 ITC Pacini (PT)
- 1 Istituto Livi (PO)
- 1 Liceo Scientifico Leonardo da Vinci (FI)
- 2 Liceo Classico Galileo (FI)
- 2 Liceo Scientifico Gramsci (FI)
- 2 ISISTL Russell-Newton (Scandicci)
- 2 Istituto Copernico (PO)
- 2 ITC Peano (FI)
- 2 Liceo Scientifico Montevarchi (AR)
- 2 ITC Volta (Bagno a Ripoli)
- 2 Istituto Salesiano (FI)
- 2 Liceo Classico Petrarca (AR)

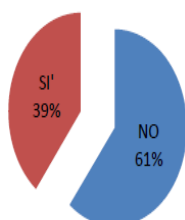
1.2.2 ORIENTAMENTO IN ITINERE

Delegato: Prof. C. Marzuoli

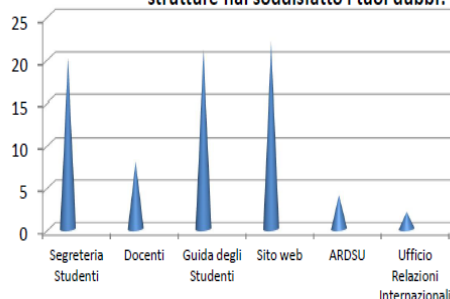
Questa area di intervento, rivolta agli iscritti della Facoltà (comprese le matricole), si è concretizzata nelle seguenti azioni:

- a) **Attività di sportello:** l'Ufficio Orientamento e Tutorato orienta gli studenti sulla base delle richieste di informazioni che vengono rivolte allo Sportello. Nel corso di questo a.a. le richieste non sono state rilevate su apposita modulistica, pertanto non si dispone di dato certo sul numero degli utenti del servizio. Al fine di avere una valutazione di massima dell'attività offerta, nel mese di maggio è stata condotta un'indagine, attraverso somministrazione di un questionario, finalizzata a monitorare quanti studenti e laureati nel corso della propria carriera hanno usufruito dei servizi del Centro Orientamento, sportello compreso, e il corrispondente livello di gradimento. I questionari sono stati distribuiti in aule didattiche durante lo svolgimento delle lezioni raggiungendo circa 200 iscritti, e tramite mail rivolte ai laureati, raggiungendone circa 50. Il campione di questionari rientrati compilati ammonta a n.61. Di questi, il 39% dichiara di aver usufruito dei servizi del Centro Orientamento e il 50% di aver usufruito nel dettaglio del Servizio di sportello. Questo consente di affermare che l'attività di sportello è presente nella Facoltà e vissuta attivamente dagli studenti frequentanti. Il livello di gradimento, poi, rilevato ammontare al 92%, fornisce un'indicazione chiara del buon funzionamento dello stesso.

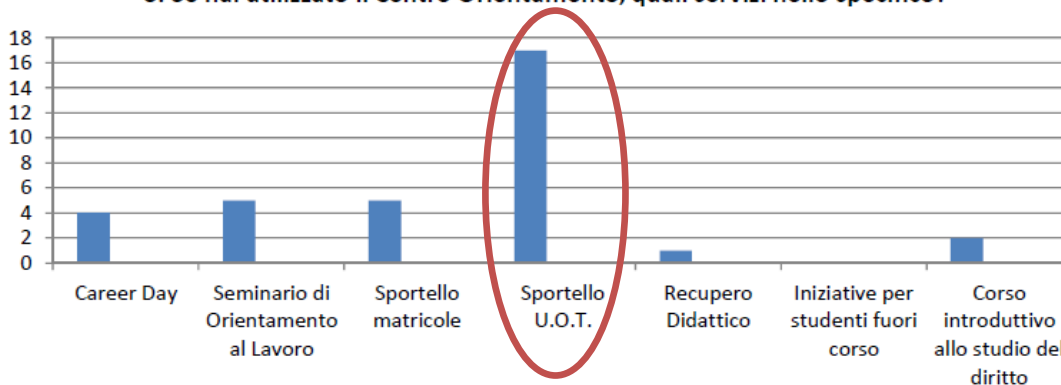
1. Hai mai utilizzato i servizi offerti dal Centro Orientamento?



2. Se non hai mai utilizzato il Centro Orientamento, attraverso quali strutture hai soddisfatto i tuoi dubbi?



3. Se hai utilizzato il Centro Orientamento, quali servizi nello specifico?



- b) **Servizio di recupero didattico:** Il servizio recupero didattico è destinato agli studenti in difficoltà nell'organizzazione dello studio, con particolare riferimento a coloro che abbiano accumulato ritardi nel corso della loro carriera universitaria e che risultino ancora iscritti ad uno dei Corsi di Laurea ad esaurimento (Corso di Laurea in Giurisprudenza quadriennale, Corso di Laurea triennale in scienze dei servizi giuridici v.o., Corso di Laurea triennale in scienze giuridiche, Corso di Laurea Specialistica in Giurisprudenza). E' gestito ed erogato dai Dott. Filippo Ruschi e Antonio Gorgoni presso gli uffici della Presidenza. Il personale addetto è stato selezionato tenendo conto delle attitudini personali e della specializzazione disciplinare, in modo da garantire la massima efficacia del servizio. La formazione del personale è avvenuta attraverso colloqui di indirizzo con il direttore del Centro per l'Orientamento e con il responsabile del servizio per l'orientamento in itinere rivolti all'acquisizione delle tecniche didattiche utili allo svolgimento del servizio. Tale formazione è stata perfezionata tramite l'affiancamento al personale già in organico.

L'attività svolta oggetto del presente Riesame riguarda il periodo dal 1 maggio 2009 al 30 settembre 2010. I dati acquisiti successivamente non sono stati ritenuti rilevanti poiché alla data odierna si è svolta la sola sessione di esami invernale. Questo limitato intervallo temporale non consente di monitorare in modo adeguato la progressione di carriera, successivamente all'incontro con il servizio. Nel periodo in oggetto si sono rivolti al servizio **30 studenti**. Il numero delle richieste è in linea con quanto registrato nell'arco temporale preso in considerazione dal precedente Riesame (maggio 2008 – maggio 2009, 22 studenti).

Le richieste rivolte al servizio sono originate da problematiche molto differenti tra cui:

- Difficoltà relative all'organizzazione dello studio.
- Interruzione nella progressione della carriera universitaria per motivi professionali o personali, con relativa perdita di contatto con la struttura didattica della Facoltà.
- Richiesta di informazioni relative al passaggio ad altro Corso di Laurea.
- Supporto nell'individuazione dell'area disciplinare e del docente con cui concordare il piano di studi e l'elaborazione della tesi di laurea.

Rispetto a tali problematiche il servizio ha predisposto risposte diversificate:

- insieme al richiedente si sono messe a fuoco le eventuali carenze nella preparazione dell'esame, suggerendo eventuali correzioni nel metodo di studio;
- si è incoraggiato il richiedente a verificare la propria spinta motivazionale;
- si è definito un iter di studio in grado di tenere conto delle esigenze individuali e degli eventuali impegni lavorativi extrauniversitari;
- si sono fornite le informazioni relative ai differenti Corsi di Laurea attivi nella Facoltà, al fine di permettere allo studente di selezionare quello più coerente alla propria attitudine personale e ai propri obiettivi professionali;
- si sono fornite indicazioni utili al piano di studi e alla prova finale, con particolare attenzione alle peculiari caratteristiche di quest'ultimo percorso formativo.

Il servizio ha poi costantemente ritenuto di sottolineare l'importanza di uno stretto contatto con le strutture didattiche della Facoltà, attraverso la frequenza degli insegnamenti e soprattutto il colloquio con i docenti. Questo al fine di avere una più adeguata preparazione e di evitare il rischio di un isolamento psicologico spesso prodromico all'abbandono o, quanto meno, al rallentamento della carriera universitaria

Per quanto riguarda la percentuale di studenti la cui carriera universitaria è progredita dopo essersi rivolti al servizio di orientamento in itinere, questa è in linea con i dati accorpati nella precedente relazione del dott. Francesco Cingari. Questi dati vanno però integrati con le domande di passaggio a diverso Corso di Laurea, che comunque segnalano un rinnovato interesse degli utenti del servizio alla loro carriera universitaria. Va altresì sottolineato come l'incontro con il servizio di recupero didattico non abbia mai determinato l'abbandono degli studi universitari da parte dell'interessato.

VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 7 DEL 10.06.2011

Rev.01 del 21.05.07

<i>Indicatore</i>	<i>Standard atteso</i>	<i>Dato rilevato</i>
N° studenti che nell'arco di un anno hanno sostenuto almeno un esame / N° studenti che hanno usufruito del servizio	> 35 %	8 / 30 = 27 %
N° studenti che nell'arco di un anno hanno sostenuto > 5 esami / N° studenti che hanno usufruito del servizio		3 / 30 = 10 %
N° studenti che nell'arco di un anno si sono laureati / N° studenti che hanno usufruito del servizio	> 1 %	1 / 30 = 3 %
N° studenti che nell'arco di un anno non hanno compiuto alcun esame / N° studenti che hanno usufruito del servizio	< 50 %	19 / 30 = 63 %
N° studenti che hanno effettuato passaggi + recuperi di carriera / N° studenti che hanno usufruito del servizio	> 20 %	9 / 30 = 30 %
N° studenti che hanno abbandonato gli studi / N° studenti che hanno usufruito del servizio	< 10 %	0 / 30 = 0
N° Studenti soddisfatti del servizio di recupero didattico / N° Studenti che hanno usufruito del servizio di recupero didattico	≥ 80 %	100 %

- c) **Servizio per studenti fuori corso:** il Delegato per l'orientamento in itinere ha suggerito di non ripetere nell'arco dell'anno incontri dedicati agli studenti fuori corso, in quanto ritenuti, anche sulla scia dell'esperienza degli anni passati, poco produttivi in termini di numero di studenti raggiunti. E' stato deciso tuttavia di affrontare la problematica sotto un nuovo aspetto, e cioè procedere all'analisi di dettaglio del numero degli studenti fuori corso (1240 circa), concentrando l'attenzione sui corsi di insegnamento maggiormente ostici e procedendo all'elaborazione di programmazioni dedicate per gli studenti fuori corso.

1.2.3 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** (24 settembre 2010)

Il 24 settembre 2010 si è tenuta la quarta 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 n. **62 organizzazioni** del mondo del lavoro, a fronte di **n. 166 studenti** partecipanti.

<i>Indicatore</i>	<i>Standard atteso</i>	<i>Dato rilevato</i>
N° studenti partecipanti all'evento	< 200	166
N° aziende/enti/studi legali partecipanti al CD 2010	Max 35	62
N° Studenti soddisfatti del Career Day 2010 / N° Studenti partecipanti al Career Day 2010	≥ 70 %	95 %
N° Organizzazioni soddisfatte del Career Day 2010 / N° Organizzazioni partecipanti al Career Day 2010	≥ 70 %	86 %

- **Seminario di Orientamento al Lavoro**

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.

A differenza degli scorsi anni, quest'anno il Seminario di Orientamento al Lavoro – SemOL – è stato coordinato nell'organizzazione a livello centralizzato dal servizio di Orientamento al Lavoro e Job Placement di Ateneo – OJP. Questo ha consentito di raggiungere ottimi risultati con un minor impatto sulle risorse del Centro Orientamento. Il Centro ha potuto far affidamento anche su personale-tutor incarico da OJP che ha presenziato in tutte le attività di aula. La gestione dell'attività promozionale e delle iscrizioni è stata interamente svolta da OJP.

<i>Indicatore</i>	<i>Standard atteso</i>	<i>Dato rilevato</i>
n° studenti risultanti alla fine del seminario (frequentanti almeno l'80%) / n° studenti iscritti al seminario	> 70 %	16/20 = 80 %
N° Studenti soddisfatti del SemOL / N° Studenti partecipanti al SemOL	≥ 70 %	72 %

1.3 I difetti e le irregolarità 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 2010 – giugno 2011), si constata che sono state registrate n° 3 NC, di cui:

- ✓ due NC del 29/03/2011, una relativa alla mancata distribuzione dei questionari di gradimento durante l'Open Day a causa di problemi organizzativi dell'ufficio e una relativa alla scarsa affluenza di partecipanti che comportato l'apertura di AC.
- ✓ una NC del 19/04/2011, emersa durante l'Open Day, relativa al fatto che gli studenti erano arrivati con un leggero ritardo e alcuni avevano lasciato l'incontro con un po' di anticipo. E' stata aperta una AC.

STATO DELLE AC

Relativamente allo stato delle AC intraprese nel periodo di riferimento del presente Riesame (giugno 2010 – giugno 2011), si constata che è stata aperta una AC in data 29/03/2011, finalizzata a rimuovere la causa della NC di cui sopra: scarsa affluenza durante gli open day. L'AC sarà riverificata il prossimo a.a. a fronte dell'andamento delle attività.

STATO DELLE AP

La AP del 16/06/2010 è stata verificata in data odierna e chiusa con esito non positivo, motivato però dal cambiamento delle esigenze e pertanto non significativo.

1.4 La formazione/informazione delle risorse umane (6.2.2)

Nel corso di questo a.a. non si sono verificati cambiamenti in termini di risorse umane impiegate nel Centro per l'Orientamento.

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.

Attività vera e propria di formazione nell'ambito dell'orientamento è stata svolta dalla dott.ssa Simona Viciani (Collaboratrice Orientamento Uscita), nell'ambito del progetto di Ateneo «Un nuovo progetto per la qualità delle azioni di orientamento e job placement nell'Ateneo di Firenze», corso tenuto dalla Dott. Annamaria Di Fabio presso la sede di CsaVRI, nelle date 27/28 gennaio e 18 febbraio 2011.

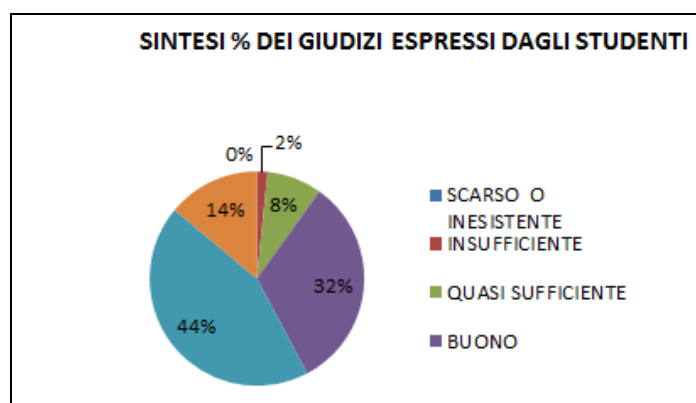
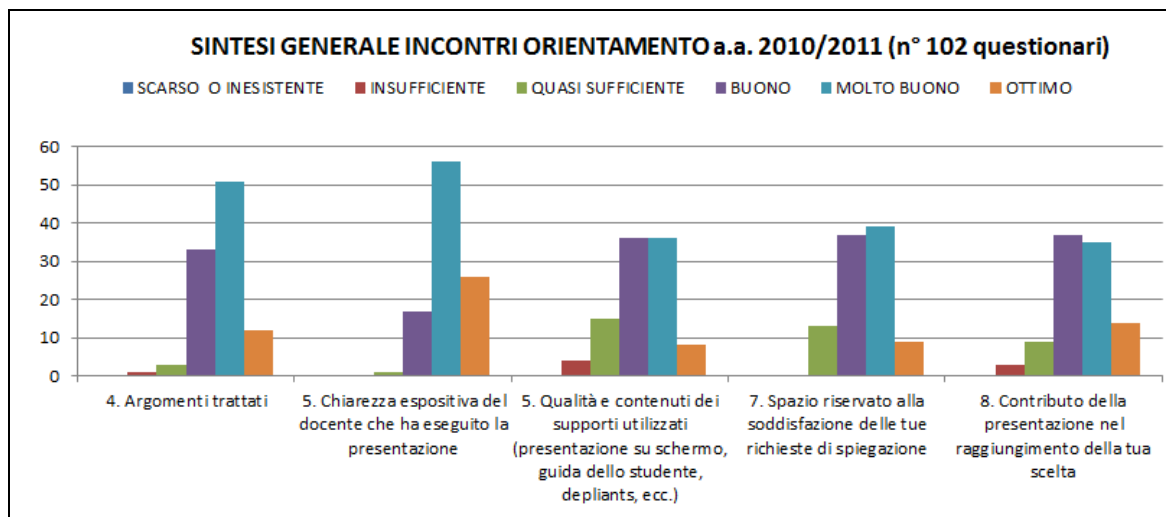
1.5 Le informazioni di ritorno da parte delle parti interessate, inclusi i suoi reclami-lamentele e la loro risoluzione (5.2 – 7.2.3) La soddisfazione delle parti interessate (8.2.1)

1.5.1 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. 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.

VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 7 DEL 10.06.2011

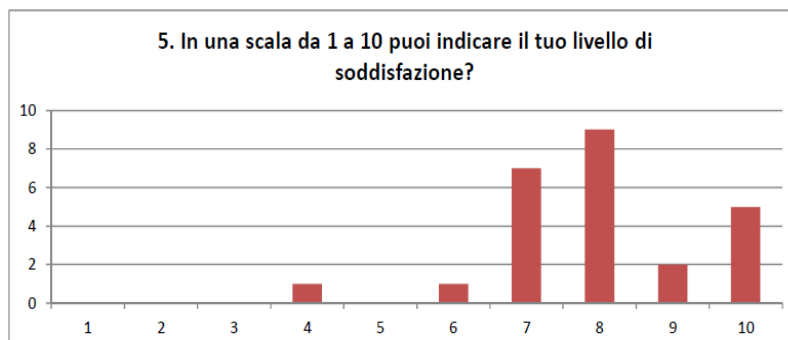
Rev.01 del 21.05.07



1.5.2 ORIENTAMENTO IN ITINERE

SPORTELLLO INFORMATIVO:

Nel mese di maggio 2011 è stata condotta un'indagine attraverso l'utilizzo della tecnica del questionario distribuito in forma campionaria presso delle aule in cui si tenevano lezioni. L'obiettivo è stato quello di valutare quanti studenti avessero usufruito negli anni dei servizi offerti dal Centro Orientamento e il loro livello di soddisfazione.



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°15 questionari), si

evincesse un gradimento ottimo da parte dell'utenza interpellata, pertanto l'obiettivo del servizio – ovvero erogare informazioni e prestare assistenza e consulenza agli studenti in difficoltà – è stato raggiunto. I questionari di valutazione del servizio, redatti in forma anonima e senza la presenza del personale addetto, indicano che la totalità degli utenti è rimasta soddisfatta dal servizio.



1.5.3 ORIENTAMENTO IN USCITA

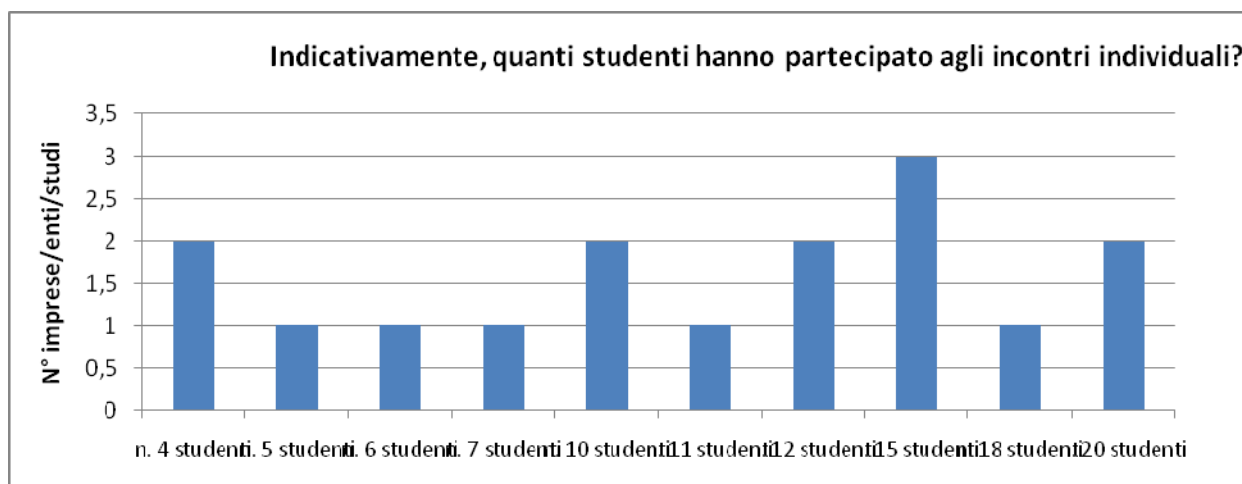
CAREER DAY 2010

Lo scopo di questa indagine è stato quello di raccogliere pareri, opinioni e suggerimenti delle Imprese/Enti/Studi legali che hanno partecipato alla quarta edizione del Career Day, organizzata dalla Facoltà nel mese di settembre 2010, relativamente all'organizzazione complessiva dell'evento.

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°62 questionari distribuiti.

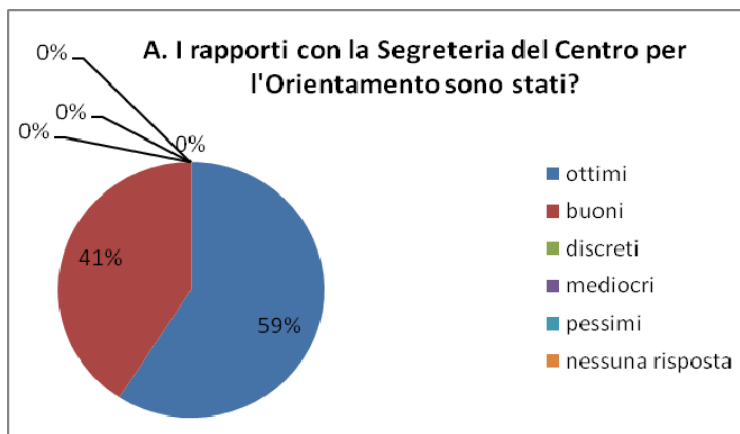
Ne sono tornati compilati n° 23 (campione del 37% dell'intera popolazione).



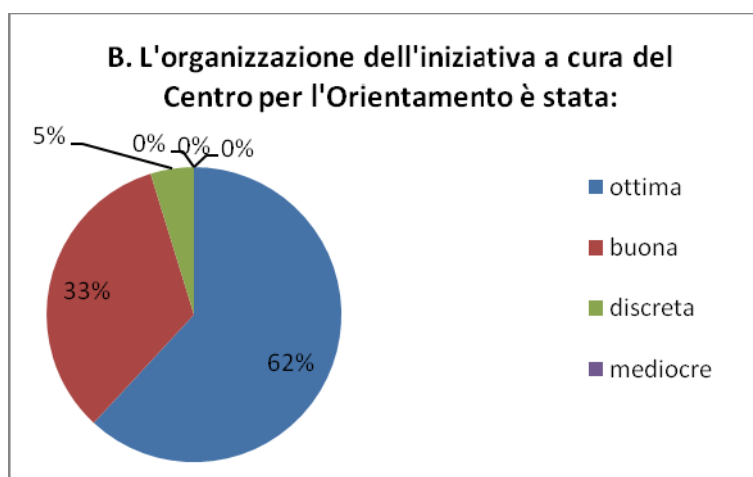
Il numero complessivo di colloqui individuali svolti nella giornata è di circa 200, con una media di 18,4 utenti per azienda.

VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 7 DEL 10.06.2011

Rev.01 del 21.05.07



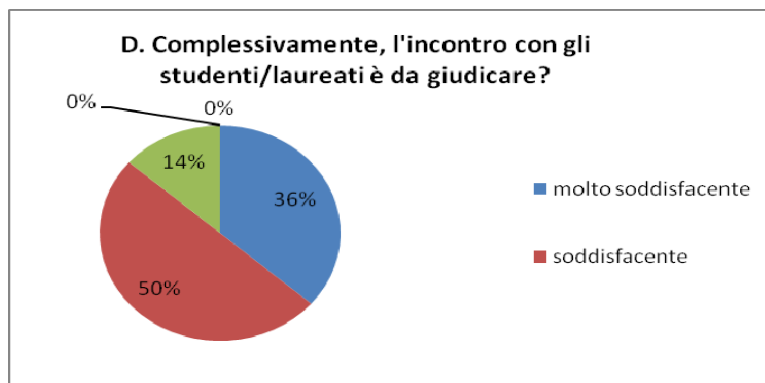
Ottimo il risultato circa i rapporti con la Segreteria del Centro. Complessivamente, tutte le imprese/enti e studi partecipanti si dichiarano soddisfatti.



Il 95% delle imprese/enti e studi partecipanti fornisce un giudizio tra l'ottimo e il buono relativamente all'organizzazione del CD.



Buoni i risultati anche relativamente agli aspetti logistici e infrastrutturali.

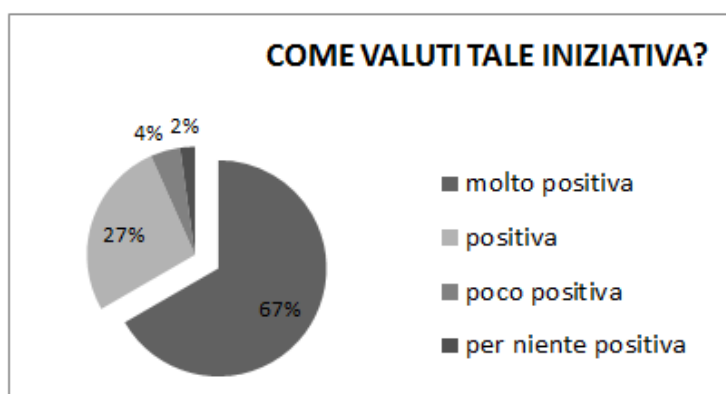


OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

- Ai colloqui si sono presentati tutti studenti non risultanti dalla lista consegnata e quasi tutti erano laureandi. Questo aspetto rende i colloqui meno interessanti per lo studio perché l'esperienza degli anni passati ci ha insegnato che il laureando rimane spesso tale anche ben oltre il mese in cui ha previsto di laurearsi al momento del colloquio. Quindi, quando lo studio ha poi provato a contattarlo non aveva ultimato il corso di studi. Ammettere ai colloqui solo i laureati??
- Studenti con eccessiva aspettativa e poco informati sulle attività e sugli aspetti della pratica legale.
- Ottima iniziativa che speriamo sia ripetuta ogni anno
- Esperienza positiva, rilevata soddisfazione anche da parte degli studenti/laureati

Oltre a ciò, sono stati distribuiti questionari di gradimento anche alla **componente laureandi/laureati**. L'indagine è stata condotta attraverso l'utilizzo della tecnica del questionario cartaceo consegnato ai partecipanti (laureati e laureandi) all'atto della registrazione (n.166 questionari distribuiti).

Ne sono tornati compilati n° 46 (campione del 28 % dell'intera popolazione).

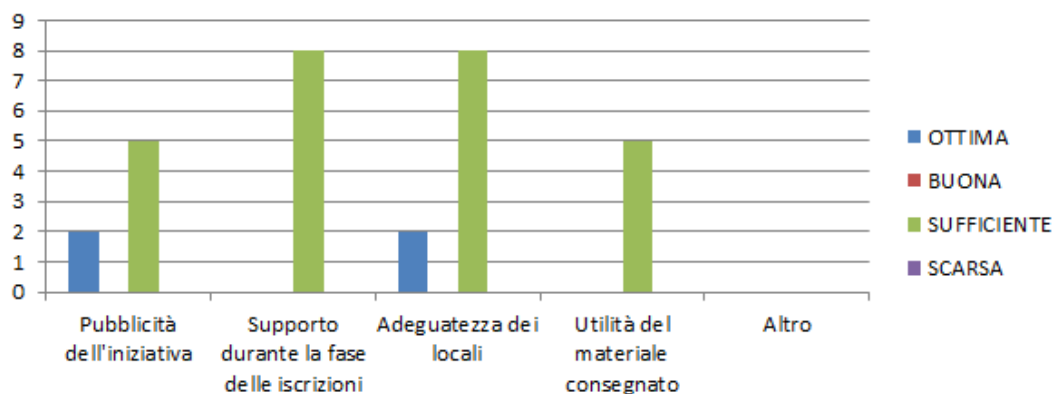


Il 94% valuta l'iniziativa molto positiva o positiva

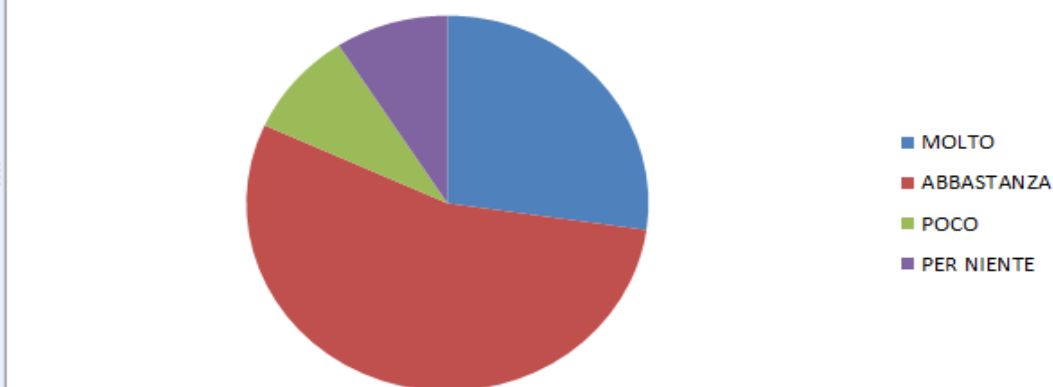
COME VALUTI TALE INIZIATIVA?	
molto positiva	30
positiva	12
poco positiva	2
per niente positiva	1
tot	44

SEMINARIO ORIENTAMENTO AL LAVORO – EDIZIONE MAGGIO 2011

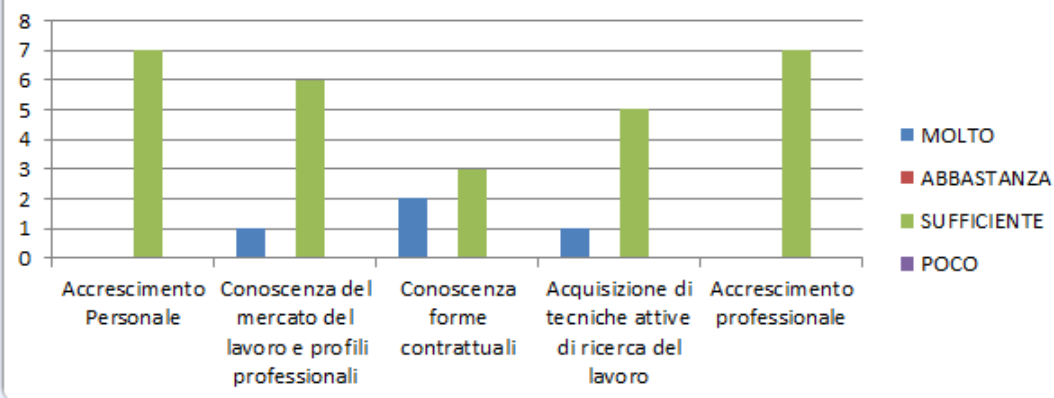
2. Come valuti l'organizzazione del Seminario rispetto ai seguenti aspetti

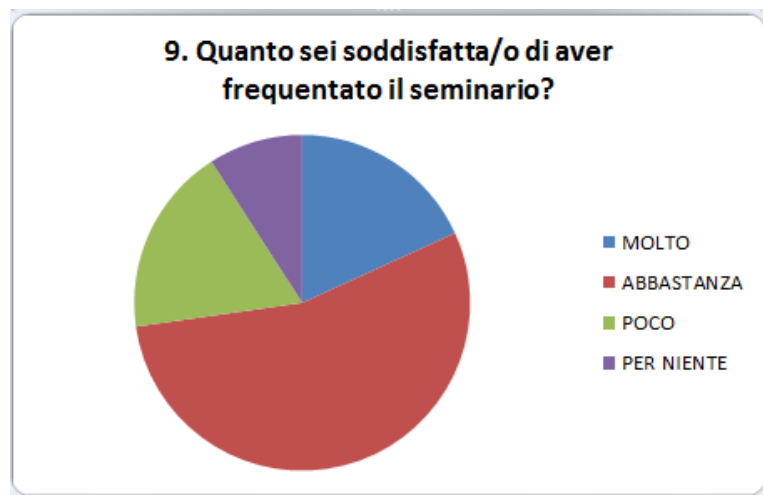


5. Trovi apprezzabili iniziative come il SemOL?



6. In che misura il Seminario ha contribuito a sviluppare i seguenti aspetti?





1.6 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°6 del 16.06.2010

N°1 / 2010 - ORIENTAMENTO IN INGRESSO

OBIETTIVO: Rendere maggiormente percepibile all'interno delle scuole che non hanno familiarità con le materie proprie della facoltà di Giurisprudenza, la natura e i contenuti dell'insegnamento giuridico

OBIETTIVO NON RAGGIUNTO: le attività di orientamento in ingresso stanno attraversando una fase di riorganizzazione dovuta alla volontà di centralizzare alcune iniziative mediante un coordinamento a livello di Ateneo. Pertanto questa attività non è stata sollecitata.

N°2/2010 - ORIENTAMENTO IN ITINERE

OBIETTIVO: Aumentare l'utenza agli incontri dedicati agli studenti iscritti dal II al V anno dei CdL

OBIETTIVO NON RAGGIUNTO: le attività di orientamento in itinere stanno attraversando una sostanziale riorganizzazione. In considerazione della scarsa affluenza rilevata nelle ultime iniziative, vengono proposti servizi più mirati rivolti agli studenti in corso come quella di offrire visite guidate all'uso della biblioteca (cfr. Obiettivo di miglioramento n.2/2011).

N°3/2010 - ORIENTAMENTO IN USCITA

OBIETTIVO: Migliorare l'organizzazione dei colloqui individuali e aumentare le informazioni di ritorno da parte dei partecipanti in termini di gradimento

OBIETTIVO RAGGIUNTO

1.7 Le modifiche che potrebbero avere effetti sul sistema di gestione per la qualità //

1.8 I risultati della visita dell'Ente di certificazione del 23/06/2010:

In occasione della seconda verifica di sorveglianza non sono state riscontrate NC/osservazioni/commenti

2. Elementi in uscita dal Riesame

2.1 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 5 = 83% per cui il processo di erogazione del servizio di orientamento in itinere si intende validato.

ORIENTAMENTO IN USCITA

Relativamente a questo a.a., rispetto ai 6 indicatori analizzati ne risultano soddisfatti 6 = 100% per cui il processo di erogazione del servizio di orientamento in uscita si intende validato.

2.2 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.

2.3 Programmazione delle attività di Audit interni e Riesame 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 2011 - Audit interno;
2. Maggio 2012 - Audit interno;
3. Giugno 2012 – Riesame della Direzione.

2.4 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.

E' inoltre prevista la partecipazione dei Delegati della Commissione Orientamento e del personale tecnico amministrativo alla formazione per gli orientatori promossa da CsaVRI – OJP.