

Oggetto del riesame: Sistema di Gestione per la Qualità impostato

Persone coinvolte:

- **Prof. P. Cappellini** (Presidente)
- **Prof.ssa P. Giunti** (DIR)
- **Prof. C. Marzuoli** (Delegato OR. Itinere)
- **Dott. V. Durante** (Delegato OR. Ingresso)
- **Dott.ssa S. Viciani** (Collaboratore OR. Uscita)
- **Prof. Francesco D'Angelo** (Coll. OR. Uscita)
- **Prof. Simone Torricelli** (Coll. OR. Itinere)
- **Dott.ssa M.L. Vallauri** (Collab. OR. Uscita)
- **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)

firma

Scopo: Eseguire il Riesame da parte della Direzione conforme alle indicazioni della norma di riferimento.

Metodologia:

Il riscontro è stato effettuato in modo: ☒ documentale ☒ operativo

Attività riesaminate:

Tutte le attività di cui si sono potuti raccogliere degli indici valutando:

- ♣ i risultati emersi dagli audit interni (8.2.2)
- ♣ le prestazioni dei processi e la conformità del servizio (8.2.3 – 8.2.4)



- ♣ i difetti (difformità di gestione) e le irregolarità (difformità operativa) e il loro andamento (8.3)
- ♣ lo stato delle azioni correttive e preventive (8.5.2 – 8.5.3)
- ♣ la formazione/addestramento delle risorse umane (6.2.2)
- ♣ le informazioni di ritorno da parte delle parti interessate, inclusi i suoi reclami-lamentele e la loro risoluzione (5.2 – 7.2.3)
- ♣ la soddisfazione delle parti interessate (8.2.1)
- ♣ le azioni a seguire da precedenti riesami effettuati dalla direzione, comprese le raccomandazioni per il miglioramento (5.6.3)
- ♣ le modifiche che potrebbero avere effetti sul sistema di gestione per la qualità
- ♣ i risultati della visita dell'organismo di Certificazione

Documenti di riferimento:

- ☒ Verbale del Riesame della Direzione n°7 del 10.06.11
- ☒ Verbale dell'Audit interno n° 15 del 28.11.2011 e n° 16 del 30/05/2012
- ☒ Rapporto di rinnovo certificazione del CSICERT del 17 giugno 2011
- ☒ Tabella indicatori di processo a.a. 2011/2012
- ☒ 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° 15 del 28.11.2011 (8.2.2)
Nel corso dell'audit non sono state riscontrate NC.

Riscontro dell'Audit interno n°16 del 30.05.2012 (8.2.2)
Nel corso dell'audit è stata riscontrata una 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:** l'incontro presso l'Istituto 'Giotto-Ulivi' Borgo San Lorenzo.

ANALISI DATI: prosegue la tendenza sostenuta dalle scelte dell'Amministrazione Centrale, già avviata da qualche anno, di privilegiare gli incontri presso la Facoltà (Open Day) con un progressivo azzeramento di quelli singoli presso le sedi degli Istituti Superiori. Da questo anno il competente Ufficio dell'Ateneo ha operato una attività di razionalizzazione delle iniziative di Facoltà offrendo supporto organizzativo sia per la pubblicizzazione degli eventi (sito internet e fascicolo informativo), sia per l'organizzazione di iniziative comune. Questo per una ottimizzazione delle risorse (sempre scarse), e per rispondere all'orientamento stesso delle scuole che negli ultimi anni stanno andando in questa direzione. La Facoltà sta peraltro introducendo modalità diverse di promozione dell'offerta formativa presso gli Istituti secondari sotto la forma delle 'lezioni tipo'.

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 28.03.2012
- o Openday 18.04.2012
- o Openday 16.05.2012
- o Openday 19.07.2012 (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 due iniziative promosse dall'Ateneo in collaborazione con La Regione Toscana- Ufficio Scolastico, che peraltro hanno riassorbito, ad esempio, l'iniziativa annuale del Punto Giovani di Prato. Si è trattato delle giornate così denominate:

- o Un giorno all'Università – Ateneo (31/03/12)
- o Tuo Day (16/04/12)

Sulla base degli indicatori individuati nel corso del Riesame della Direzione n° 7, è stata svolta, nel corso dell'anno accademico, un'attività di monitoraggio dei processi ritenuti maggiormente critici da parte della Direzione. La Segreteria ha provveduto, nell'arco dell'intero anno accademico, al monitoraggio di tutti i processi

VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 8 DEL 11.06.2012

Rev.01 del 21.05.07

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:

INDICATORE	STANDARD ATTESO	INDICE EFFETTIVO al 11/06/2012
PROCESSO: PROMOZIONE E MARKETING DEI SERVIZI ORIENTATIVI		
<u>N° Istituti Scolastici Superiori orientati</u> (%) N° Istituti Scolastici Superiori contattati (secondo il bacino di utenza storico di 250 Scuole)	≥ 20 %	81 (incontrati in occasione degli Open day di Facoltà di marzo, aprile e maggio 2012, nonché luglio 2011)/ 250 = 32,40 % Almeno 20 Scuole hanno partecipato alle iniziative del 31 marzo e del 16 aprile 2012. Pertanto le Scuole complessivamente orientate nel 2012 sono state circa 10 pari al 40%
N° di partecipazioni a fiere, meeting e giornate promozionali	≥ 2 all'anno	n° 2
<u>N° studenti orientati</u>	≥ 100	136 (dato relativo ai tre open day 2012, escluso luglio 2011)
PROCESSO: PROGRAMMAZIONE E PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI ORIENTATIVI		
<u>Incontri di orientamento realizzati</u> (%) Incontri di orientamento concordati	≥ 85 %	86%
(N° incontri di orientamento '11/'12 – N° incontri di orientamento '10/'11) / N° incontri di orientamento '09/'10 (%)	mantenimento	Mantenimento
PROCESSO: QUALIFICA E CONTROLLO DELLE RISORSE ESTERNE:		
Punteggio di qualifica degli outsourcing	> 50 punti	59,50 punti
PROCESSO: SODDISFAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE:		
Livello di soddisfazione N° Studenti soddisfatti del servizio di orientamento in ingresso / N° Studenti orientati	≥ 60 %	87,5% (open day luglio 2011-maggio 2012)

Tabella A) Elenco Istituti scolastici partecipanti agli Openday di Facoltà di marzo, aprile e maggio 2012, nonché luglio 2011.



VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 8 DEL 11.06.2012

Rev.01 del 21.05.07

- Liceo scientifico Agnoletti (Sesto fiorentino-FI)
2) Liceo scientifico Castelnuovo (Firenze)
3) Liceo scientifico E. Bérard (Aosta)
4) I.S.I.S. Machiavelli-Capponi (Firenze)
5) Liceo scientifico N. Copernico (Prato)
6) Istituto professionale Sassetti-Peruzzi (Firenze)
7) Liceo socio-psico-pedagogico Forteguerra-Vannucci (Pistoia)
8) Liceo classico Dante (Firenze)
9) IIS Roncalli (Poggibonsi-SI)
10) Liceo scientifico Cavour (Firenze)
11) Liceo classico (Firenze)
12) Liceo socio-psico-pedagogico Rodari (Prato)
13) Liceo classico G.C. Tacito (Terni)
14) Liceo scientifico C.Livi (Prato)
15) Istituto tecnico commerciale (Albinia-GR)
16) Liceo scienze umane (Grosseto)
17) ITC Francoforti (Monsummano Terme-PT)
18) Liceo classico (Pistoia)
19) Centro studi Valdarno (San Giovanni Valdarno-AR)
20) ITC Duca D'Aosta (Firenze)
21) Ragioneria (Piombino-LI)
22) Liceo psicopedagogico (Colle Val d'Elsa)
23) Liceo scientifico Leonardo da Vinci (Firenze)
24) I.S.S. E. Fermi (Empoli)
25) Liceo linguistico Calamandrei (Sesto Fiorentino)
26) Liceo classico Michelangiolo (Firenze)
27) Liceo artistico Alberti (Firenze)
28) Liceo classico Galileo (Firenze)
29) Liceo scientifico Calasanzio (Empoli)
30) Liceo scientifico psicopedagogico (Empoli)
31) Liceo scientifico Piero Gobetti (Bagno a Ripoli - Firenze)
32) Liceo Albert Einstein (Rimini)
33) Educando S.S. Annunziata (Firenze)
34) Liceo classico Cortona (Cortona-AR)
35) Istituto tecnico commerciale (Cesenatico-FC)
36) Liceo scientifico G. Marconi (San Donato-PI)
37) Liceo delle scienze sociali (Lucca)
38) I.T.E. F. Carrara (Lucca)
39) Liceo classico Luciano Manara (Roma)
40) I.T.C. Marchi (Pescia-PT)
41) Scuole pie fiorentine (Firenze)
42) Liceo classico (Pescara)
43) Liceo linguistico-turistico (Trieste)
44) I.T.C. A. Volta (Bagno a Ripoli-FI)
45) I.T.C. Ernesto Balducci (Pontassieve-FI)
46) Liceo scientifico Amedeo di Savoia (Pistoia)
47) I.T.C. F. Pacini (Pistoia)
48) I.T.C. Pacinotti (Taranto)
49) Liceo scientifico Antonio Pesenti (Cascina-PI)
50) I.T.C.E. Piero Calamandrei (Sesto Fiorentino-FI)
51) Istituto G.Papi (Napoli)
52) Liceo scientifico Coluccio Salutati (Montecatini Terme-PT)
53) Istituto S.S. Annunziata (Empoli-FI)



VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 8 DEL 11.06.2012

Rev.01 del 21.05.07

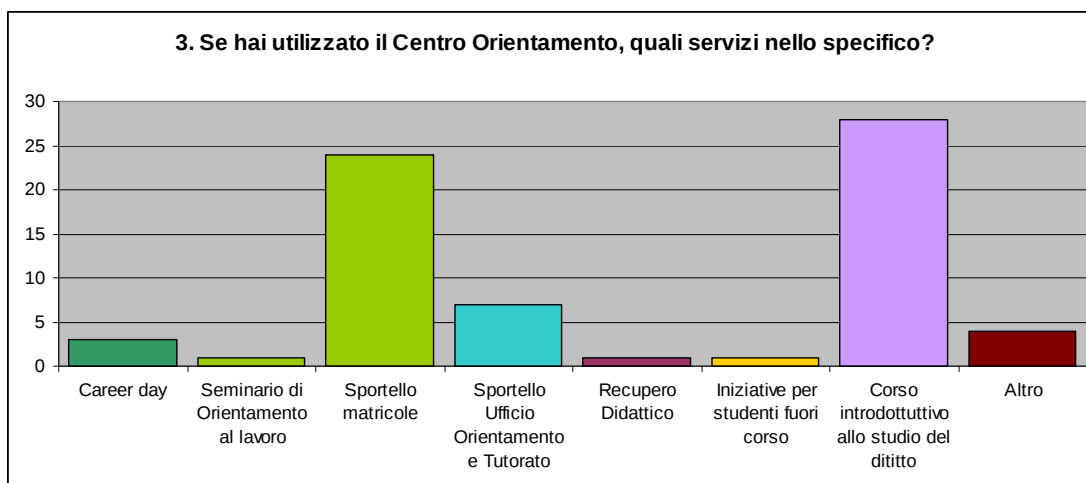
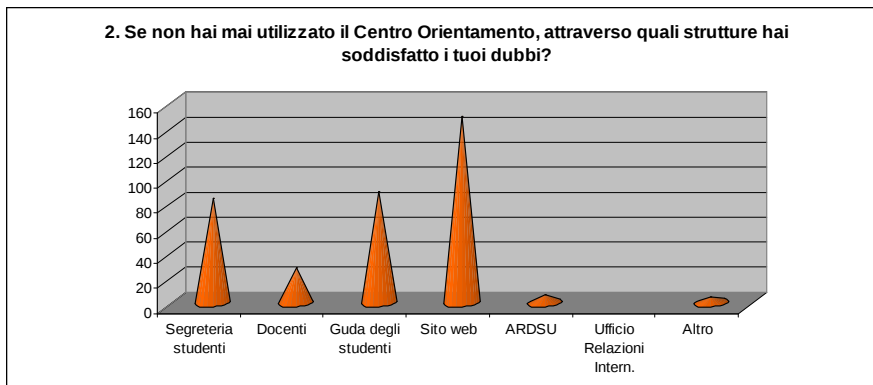
- 54) Liceo linguistico (Pisa)
- 55) I.T.C. A. Capitini (Agliana-PT)
- 56) Liceo scientifico Benedetto Varchi (Montevarchi-AR)
- 57) Liceo classico (Ascoli Piceno)
- 58) I.S.I.S.S. G. Galilei (Firenze)
- 59) Liceo scientifico Leonardo da Vinci (Reggio Calabria)
- 60) Liceo delle scienze sociali (Castiglion Fiorentino-AR)
- 61) Liceo scientifico Giotto Ulivi (Borgo San Lorenzo-FI)
- 62) Istituto Datini (Prato)
- 63) Liceo socio-psico-pedagogico (San Giovanni Valdarno-AR)
- 64) Liceo artistico Leon Batista Alberti (Scandicci-FI)
- 65) I.T.C. Dagomari (Prato)
- 66) Liceo classico europeo Convitto Cicognini (Prato)
- 67) Liceo scientifico F.Enriques (Livorno)
- 68) Liceo classico Virgilio (Empoli)
- 69) Liceo artistico F. Cecioni (Livorno)
- 70) I.T.I.S. T. Buzzi (Prato)
- 71) Liceo classico M. Buratti (Viterbo)
- 72) Liceo scientifico N. Rodolico (Firenze)
- 73) SS. Annunziata - Poggio Imperiale (Firenze)
- 74) Liceo scientifico A. Gramsci (Firenze)
- 75) Liceo artistico V. Brunelleschi (Prato)
- 76) Liceo scientifico Il Pontromo (Empoli)
- 77) ISIS Gramsci Keynes (Prato)
- 78) Liceo Regina Margherita (Salerno)
- 79) Liceo classico N. Fonteguerri (Pistoia)
- 80) Liceo linguistico (Ravenna)
- 81) Istituto Dante Alighieri (liceo scientifico sportivo) (Firenze)

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 anno accademico le richieste non sono state rilevate su apposita modulistica, pertanto il dato dell'affluenza di circa 800 utenti e di oltre 400 richieste telefoniche costituisce una indicazione approssimativa per difetto (non sono state rilevate le utenze per il servizio stage e tirocini e per la mobilità internazionale, ad esempio) dell'utilizzazione 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 500 iscritti e frequentanti. Il campione di questionari rientrati compilati ammonta a n. 270. Di questi, il 24% dichiara di aver usufruito dei servizi del Centro Orientamento e il 45% 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, anche se gli studenti frequentanti (caratteristica del campione) sembra che utilizzino molto il canale della pagina internet. Il livello di gradimento, poi, rilevato ammonta al 90%, e questo fornisce un'indicazione chiara del buon funzionamento dello stesso.



- 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 da ottobre 2010 a maggio 2012.

Nel periodo in oggetto si sono rivolti al servizio **26 studenti**. Il numero delle richieste è in linea con quanto registrato nell'arco temporale preso in considerazione dal precedente Riesame (30 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 evidenziati al precedente riesame, relativamente agli utenti del periodo ottobre 2010 – ottobre 2011 (9 utenti hanno usufruito del servizio dall'inizio del 2012, e quindi non potevano fare esami). 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.

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 %	5/17 = 29%

VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 8 DEL 11.06.2012

Rev.01 del 21.05.07

N° studenti che nell'arco di un anno hanno sostenuto > 2 esami / N° studenti che hanno usufruito del servizio		2/17 = 12%
N° studenti che nell'arco di un anno si sono laureati / N° studenti che hanno usufruito del servizio	> 1 %	0/17 = 0
N° studenti che nell'arco di un anno non hanno compiuto alcun esame / N° studenti che hanno usufruito del servizio	< 50 %	11/17 = 65%
N° studenti che hanno effettuato passaggi + recuperi di carriera / N° studenti che hanno usufruito del servizio	> 20 %	6/17 = 35%
N° studenti che hanno abbandonato gli studi / N° studenti che hanno usufruito del servizio	< 10 %	0/17 = 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 (cfr Piano di miglioramento 10.6.2011) 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 pertanto deciso 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. Ad oggi, proprio anche in conseguenza delle profonde modifiche che interessano il sistema universitario, l'iniziativa rivolta al contenimento del numero degli studenti fuori corso è uno dei temi fondamentali da affrontare. La Facoltà, su sollecitazione del prof. Marzuoli, ha iniziato la riflessione sulle possibili attività da intraprendere. Sono stati acquisiti i dati relativi agli studenti in questione e sono stati analizzati, e il delegato ha portato la proposta elaborata dal Centro (cfr riesame n. 7 del 16.6.2011) alla discussione nel Consiglio di Facoltà che ha iniziato la riflessione.

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** (28 ottobre 2011)

Il 28 ottobre 2011 si è tenuta la quarta edizione del Career Day organizzato con il supporto dell'organizzazione degli uffici competenti dell'Amministrazione Centrale (servizio di Orientamento al Lavoro e Job Placement di Ateneo – OJP). 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. 44 **organizzazioni** del mondo del lavoro, a fronte di **n. 122 studenti** partecipanti.

Indicatore	Standard atteso	Dato rilevato
N° studenti partecipanti all'evento	< 200	122
N° aziende/enti/studi legali partecipanti al CD 2010	Max 35	44
N° Studenti soddisfatti del Career Day 2011 / N° Studenti partecipanti al Career Day 2011	≥ 70 %	91,7%

VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE N° 8 DEL 11.06.2012

Rev.01 del 21.05.07

N° Organizzazioni soddisfatte del Career Day 2011 /
N° Organizzazioni partecipanti al Career Day 2011

≥ 70 % **72%**

• **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.

Anche 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. La gestione dell'attività promozionale e delle iscrizioni è stata 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 %	51/55 = 92,7%
N° Studenti soddisfatti del SemOL / N° Studenti partecipanti al SemOL	≥ 70 %	93,3%

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 2011 – giugno 2012), si constata che è stata registrata n° 1 NC:

- ✓ Il Delegato non ha potuto partecipare alla manifestazione del Circondario Empolese in data 28 marzo, per un imprevisto sorto la mattina stessa.

STATO DELLE AC

Relativamente allo stato delle AC intraprese nel periodo di riferimento del presente Riesame (giugno 2011 – giugno 2012), si constata che è stata aperta una AC in data 28/03/2012, finalizzata a rimuovere la causa della NC di cui sopra: sopravvenuta impossibilità del Delegato a partecipare alla iniziativa promossa dal Circondario Empolese. L'AC sarà riverificata il prossimo a.a. a fronte dell'organizzazione delle attività dell'orientamento in ingresso, peraltro soggette ad una notevole razionalizzazione anche grazie al supporto del servizio di orientamento dell'Amministrazione Centrale.

STATO DELLE AP

Non vi sono AP aperte.

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.

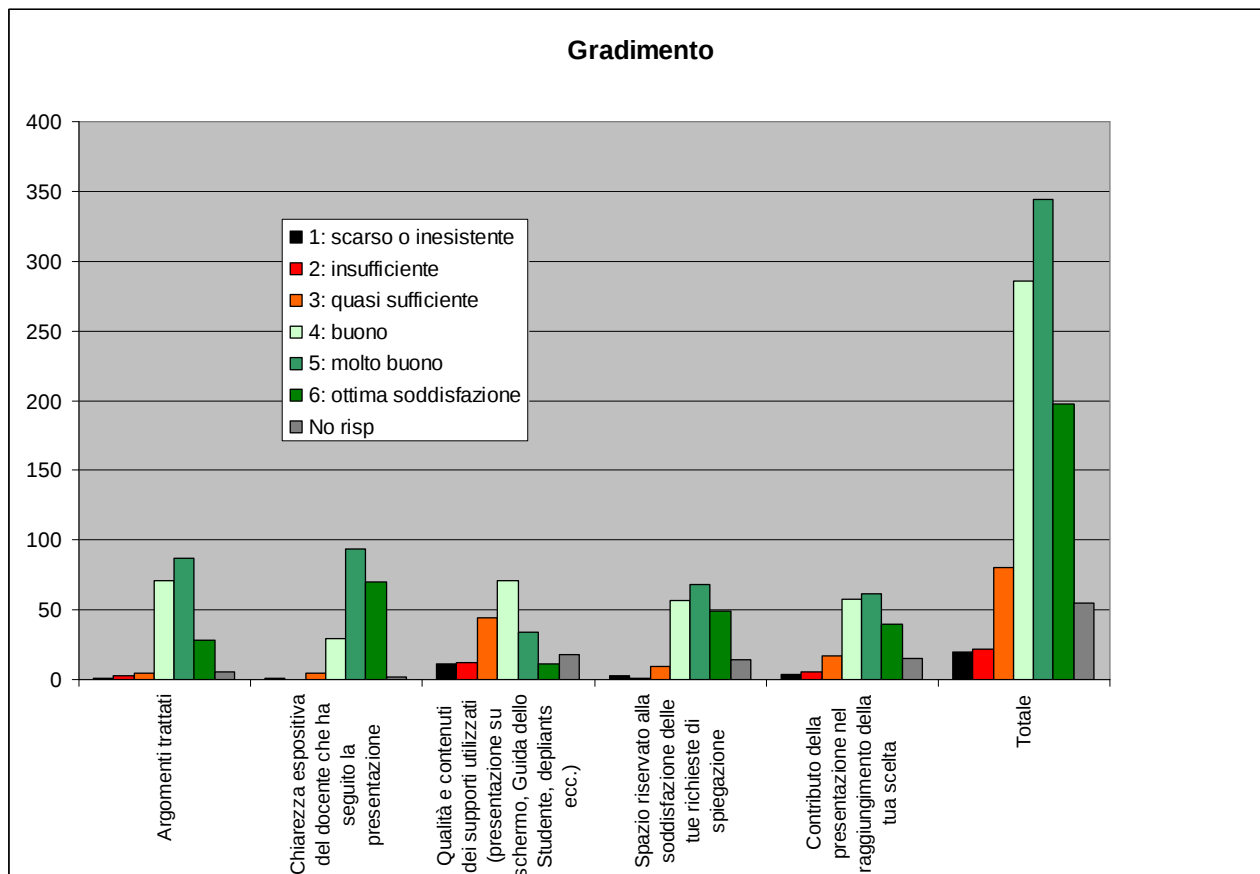
Analoga attività di formazione ha riguardato la dott.ssa Anna Maria Danielli (RdD) che ha partecipato a corsi di formazione organizzati dall'Ateneo e dalla Fondazione CRUI per la gestione di qualità dei Corsi di Studio (Ateneo: ottobre–dicembre 2012; e Fondazione CRUI: marzo–giugno 2012) e per la gestione dei servizi di orientamento (Ateneo: maggio–giugno 2012), come risulta dalla scheda personale.

1.5 Le informazioni di ritorno da parte delle parti interessate, inclusi i suoi reclami-lamentevoli 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.

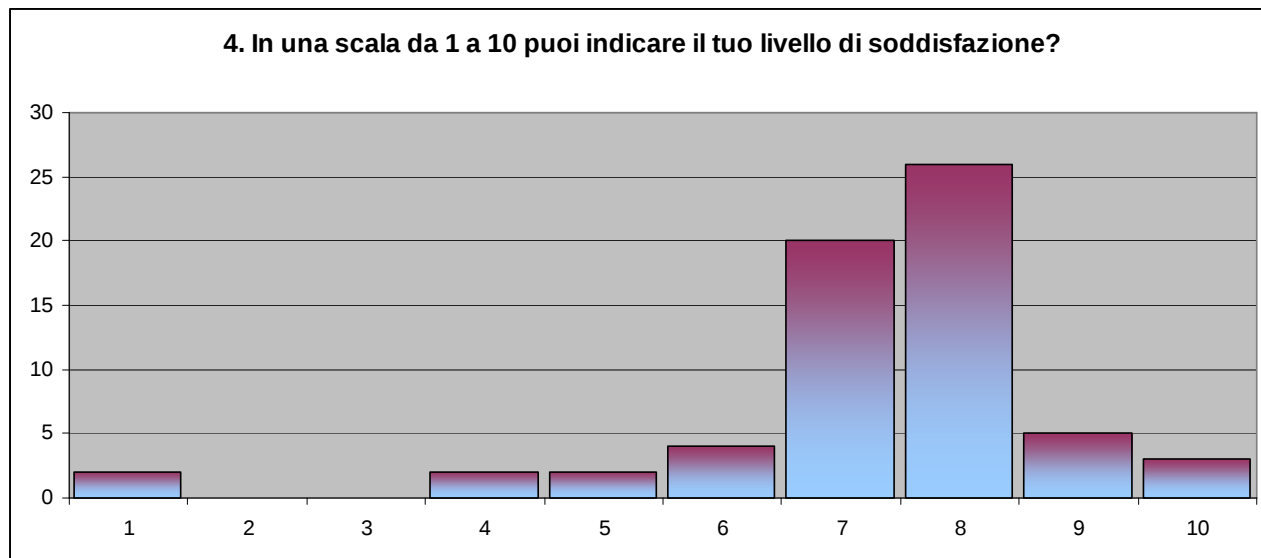
(Gradimento rilevato su 190 questionari distribuiti negli incontri: 19 luglio 2011, e 28 marzo, 18 aprile, 16 maggio 2012)



1.5.2 ORIENTAMENTO IN ITINERE

SPORTELLLO INFORMATIVO:

Nel mese di maggio 2012 è stata condotta un'indagine attraverso l'utilizzo della tecnica del questionario distribuito in forma campionaria presso delle aule in cui si tenevano lezioni del primo, del secondo e del terzo anno (circa 500 studenti pari ad un campione del 10% circa degli iscritti alla Facoltà). 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. I questionari restituiti sono stati 270. Il gradimento degli utilizzatori dei servizi del centro supera il 90%.



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°16 questionari), si evince 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 2011

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 (ottobre 2011), organizzata con il supporto del servizio OJP di Ateneo in uno sforzo organizzativo del quale hanno usufruito tutte le Facoltà, con le debite specificità. L'esito, sicuramente positivo, come è stato fin dall'introduzione della manifestazione, è riassunto nel documento allegato (all. 1).

SEMINARIO ORIENTAMENTO AL LAVORO – EDIZIONE MAGGIO 2012

Come il Career day anche il Seminario di orientamento al lavoro si avvale del supporto organizzativo del Servizio OJP di Ateneo. L'indagine condotta a chiusura della manifestazione del maggio 2012, che ha visto una rilevante partecipazione di studenti, è sintetizzata nella relazione allegata (all.2).

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°7 del 10.06.2011

N°1 / 2010 - ORIENTAMENTO IN INGRESSO

OBIETTIVO:

Introdurre un work-shop dedicato all'inserimento nella Facoltà in occasione delle Lezioni introduttive allo studio del diritto che si tengono storicamente nella settimana precedente l'inizio delle lezioni, e sono tenute da docenti decani.

OBIETTIVO MODIFICATO: 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. In particolare **questa attività è stata riassorbita dalla iniziativa di Ateneo 'Firenze Cum Laude' che si è svolta nei primi giorni di ottobre 2011, e che è stata ritenuta, dalla Direzione, in grado di sostituire quella programmata** (cfr. verbale delle attività del 5 settembre 2011).

N°2/2011 - ORIENTAMENTO IN ITINERE

OBIETTIVO: Individuazione di un gruppo di docenti referenti, uno per ogni settore, affinché l'orientamento possa essere svolto in modo anche diffuso e da personale specificamente rispondente alle esigenze dell'interessato; supporto dei docenti nell'organizzazione di visite guidate presso la biblioteca per insegnare e per esercitare: alla consultazione dei testi (monografie, riviste, sentenze); alla preparazione di una bibliografia; alla preparazione di un elenco di giurisprudenza.

OBIETTIVO MODIFICATO: In conseguenza del carico di attività della Facoltà, in fase di trasformazione, è emersa la maggiore incisività di una azione fondata sul collegamento fra il servizio di orientamento e la normale attività di ricevimento dell'intero personale docente. Quanto all'attività di supporto, l'esigenza è stata soddisfatta attraverso **il Corso organizzato dalla Facoltà con la Biblioteca delle Scienze Sociali su 'La ricerca giuridica per la tesi di laurea. Abilità strumentali e strategie informative'**. (cfr. verbale delle attività del 28 settembre 2011).

N°3/2011 - ORIENTAMENTO IN ITINERE

OBIETTIVO: iniziative rivolte ai fuori corso: raccolta dei dati relativi ai Fuori Corso di tutti i corsi di Laurea ad esaurimento; Analisi dei dati al fine di individuare gli esami o gruppo di discipline che risultano principalmente di ostacolo per la conclusione della carriera; predisposizione, ad opera di ciascun docente delle materie individuate, di un programma di esame minimo dedicato, che sia idoneo a consentire il superamento della prova.

OBIETTIVI RAGGIUNTO SOLO IN PARTE. Premesso che le attività di orientamento in itinere stanno attraversando profonde modifiche dovute alle riforme che hanno interessato gli ordinamenti didattici, si rileva che politiche nei confronti degli studenti fuori corso, che ormai riguardano più corsi di laurea, sono necessarie, ma al tempo stesso molto laboriose da attuare. Il Delegato ha effettuato la rilevazione e sta effettuando il monitoraggio del fenomeno. Ha anche introdotto, in sede di Consiglio di Facoltà, la discussione sulle iniziative individuate per ridurre o almeno contenere il fenomeno. Le modalità per affrontare il problema, tra cui quella proposta dal Delegato, dovranno essere oggetto di discussione in varie sedi: Consiglio di Facoltà, Consiglio di Corso di Laurea, Commissione offerta formativa. Questa è la finalità essenziale da perseguire.

N°4/2011 - ORIENTAMENTO IN USCITA

OBIETTIVO: Incrementare il numero delle convenzioni e dei contatti con imprese/enti/studi, anche internazionali

OBIETTIVO RAGGIUNTO sono state attivate convenzioni con 16 nuovi enti e studi legali anche stranieri.



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

Le profonde modifiche che l'università sta attraversando per effetto delle più recenti normative che incideranno sulla 'governance' dell'Ente, e, conseguentemente, sulla organizzazione amministrativa.

1.8 I risultati della visita dell'Ente di certificazione del 17/06/2011:

In occasione della visita di rinnovo della certificazione non sono state riscontrate NC/osservazioni/
commenti

2. Elementi in uscita dal Riesame

2.1 Validazione del processo (§ 7.5.2)

Relativamente all'a.a. 2011/2012, il processo di erogazione di orientamento in ingresso si intende validato a fronte di:

- Conferma assegnazione delle responsabilità al **delegato all'orientamento in ingresso**;
- Avvenuta assegnazione del piano di lavoro al **personale amministrativo** → ad opera del Preside, di concerto con il Segretario Amministrativo.
- Verifica adeguatezza del **materiale informativo** dell'offerta formativa della Facoltà → è stata completamente rivista l'impostazione sia grafica che di contenuti del materiale informativo della Facoltà: brochure sull'offerta formativa della Facoltà. Tale materiale è stato validato dalla Direzione del Centro prima di divenire operativo.
- Verifica adeguatezza del **sito web** della Facoltà;
- Definizione delle **procedure di lavoro e dei criteri** relativi ai vari aspetti → ad opera del Direttore del Centro. Le procedure e i criteri sono stati riesaminati a fronte di quelli utilizzati nel precedente anno accademico.

Relativamente all'a.a. 2011/2012, il processo di erogazione di orientamento in itinere si intende validato a fronte di:

- Conferma assegnazione delle responsabilità al **delegato all'orientamento in itinere e ai collaboratori preposti**;
- Avvenuta assegnazione del piano di lavoro al **personale amministrativo** → ad opera del Preside, di concerto con il Segretario Amministrativo.
- Verifica adeguatezza del **sito web** della Facoltà;
- Definizione delle **procedure di lavoro e dei criteri** relativi ai vari aspetti → ad opera del Direttore del Centro. Le procedure e i criteri sono stati riesaminati a fronte di quelli utilizzati nel precedente anno accademico.

Relativamente all'a.a. 2011/2012, il processo di erogazione di orientamento in uscita si intende validato a fronte di:

- Conferma assegnazione delle responsabilità ai **delegati all'orientamento in uscita e ai collaboratori preposti**;
- Avvenuta assegnazione del piano di lavoro al **personale amministrativo** → ad opera del Preside, di concerto con il Segretario Amministrativo.
- Verifica adeguatezza del **sito web** della Facoltà;
- Definizione delle **procedure di lavoro e dei criteri** relativi ai vari aspetti → ad opera del Direttore del Centro. Le procedure e i criteri sono stati riesaminati a fronte di quelli utilizzati nel precedente anno accademico.

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 2012 - Audit interno;
2. Maggio 2013 - Audit interno;
3. Giugno 2013 – 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 almeno semestrale 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, dal Servizio Formazione di Ateneo, da altri Enti consorziati con l'Università di Firenze.