



schweizerische agentur
für akkreditierung
und qualitätssicherung

agence suisse
d'accréditation et
d'assurance qualité

agenzia svizzera di
accreditamento e
garanzia della qualità

swiss agency of
accreditation and
quality assurance

Accreditamento istituzionale, SUPSI Verifica dell'adempimento degli oneri

Rapporto | 22 settembre 2023



Indice:

Sezione A – Decisione del Consiglio svizzero di accreditamento

Sezione B – Rapporto sulla verifica dell'adempimento degli oneri

Sezione C – Presa di posizione della SUPSI



Sezione A

Decisione del Consiglio svizzero di accreditamento

22 settembre 2023



Ordinanza
del Consiglio svizzero di accreditamento

Accreditamento istituzionale – adempimento degli oneri

Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana

I. Basi legali

Legge federale del 30 settembre 2011 sulla promozione e sul coordinamento del settore universitario svizzero (LPSU, RS 414.20), in particolare l'articolo 21 capoverso 3, l'articolo 33 e l'articolo 64;

Ordinanza del Consiglio delle scuole universitarie del 28 maggio 2015 per l'accREDITAMENTO nel settore universitario (Ordinanza per l'accREDITAMENTO LPSU, RS 414.205.3);

Ordinanza del Consiglio delle scuole universitarie del 29 novembre 2019 sul coordinamento dell'insegnamento nelle scuole universitarie svizzere (RS 414.205.1);

Ordinanza del Consiglio delle scuole universitarie del 20 maggio 2021 sull'ammissione alle scuole universitarie professionali e agli istituti universitari professionali (Ordinanza sull'ammissione alle SUP, RS 414.205.7).

II. Fatti

Il Consiglio svizzero di accREDITAMENTO (Consiglio di accREDITAMENTO), nella sessione del 26 marzo 2021, ha concesso alla Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana (SUPSI) l'accREDITAMENTO istituzionale secondo la LPSU con quattro oneri:

Onere 1:

La SUPSI mette a punto in ambiti rilevanti e prioritari il sistema informativo integrato di gestione e monitoraggio dei dati, consentendo da una parte di mettere a disposizione in modo efficiente e sistematico i dati necessari, dall'altra di supportare in modo più efficace i diversi gruppi di interesse coinvolti nei processi, siano essi studenti o collaboratori tanto dei Dipartimenti che delle Scuole affiliate.

Onere 2:

La SUPSI deve definire ed attuare una strategia per la sostenibilità ed obiettivi integrati trasversalmente ai processi e ambiti del sistema di garanzia della qualità.

Onere 3:

Il sistema di garanzia qualità deve garantire che il processo di valorizzazione del personale, peraltro già definito ed esistente, sia messo in atto in modo coerente in tutte le unità della SUPSI e delle sue Scuole Affiliate, in accordo con le peculiarità definite a livello organizzativo e dei Manuali qualità.

Onere 4:

La SUPSI deve provvedere sistematicamente a rendere note agli studenti le disposizioni riguardanti i processi di garanzia della qualità e i risultati ottenuti con tali processi (soprattutto per quanto riguarda i risultati di valutazioni dell'insegnamento e della formazione da parte degli studenti e le relative modifiche e azioni di miglioramento).

Nella sua decisione, il Consiglio di accreditamento ha stabilito il termine e le modalità di verifica dell'adempimento degli oneri.

Scadenza:

24 mesi. Entro il 25 marzo 2023 la SUPSI deve presentare al CSA un rapporto sull'adempimento degli oneri.

Modalità:

La verifica dell'adempimento degli oneri avviene su dossier con due esperti.

La SUPSI ha consegnato al CSA il rapporto sull'adempimento degli oneri e i relativi allegati il 24 marzo 2023.

III. Considerando

1. Rapporto del gruppo di esperti

Il gruppo di esperti conclude che la SUPSI ha soddisfatto gli oneri n°1, n°2, n°3.

Il gruppo di esperti ritiene l'onere n°4 parzialmente adempiuto. Nell'analisi, il gruppo sottolinea l'importanza delle misure già attuate per provvedere sistematicamente a rendere note le disposizioni riguardanti i processi di garanzia della qualità e i risultati ottenuti, soprattutto per quanto riguarda i risultati di valutazioni dell'insegnamento e della formazione da parte degli studenti e le relative modifiche e azioni di miglioramento. Cita misure introdotte, misure che stanno dando risultati, misure testate a livello pilota che saranno estese a tutte le unità e misure che si sono rivelate inefficaci, già in corso di sostituzione. Il gruppo conclude:

Oltre alle misure attuate e quelle derivanti dal progetto pilota che verranno estese a tutte le unità, non c'è dubbio che una risposta concreta per dare sistematicità è stata individuata nello sviluppo ulteriore del Portale degli Studenti, grazie anche agli spunti tratti dal progetto pilota. Gli sforzi e le risorse messe in atto sono stati molteplici e il fatto che Qualtrics non si sia rivelato lo strumento adatto ha prolungato i tempi ma fa onore ad una istituzione che lavora con professionalità e non fa sconti alla qualità. Gli sviluppi in corso porteranno a breve ad un pieno adempimento dell'onere.

Il gruppo di esperti valuta quindi l'onere come parzialmente adempiuto, volendo attenersi alla situazione riscontrata al momento della valutazione, pur riconoscendo che gli sviluppi in corso porteranno a breve ad un pieno adempimento dell'onere. Per questo, suggerisce l'estensione di un anno del tempo di adempimento dell'onere n°4, considerato quanto già attuato finora e le ottime basi poste dal sistema interno di qualità per un adempimento completo.

2. Apprezzamento del rapporto da parte dell'agenzia

L'AAQ prende atto delle analisi e conclusioni del gruppo di esperti, che ritiene fondate e solide. Gli oneri n°2 e n°3 sono adempiuti. L'onere n°1 lo è, con riserva di quanto sarà a breve completato nell'ambito dell'onere n° 4. Dalle tempistiche del piano d'azione della SUPSI e le numerose misure

già in atto, la piena realizzazione dell'onere n°4 sarà conclusa entro il 2024. Un'estensione del tempo di adempimento dell'onere può ritenersi ragionevole.

3. *Parere della SUPSI*

Nel suo parere del 9 giugno 2023 la SUPSI ringrazia per il rapporto e le analisi fornite dal gruppo di esperti sull'adempimento degli oneri. Relativamente all'onere n°4 la SUPSI enumera tutte le misure messe in atto dal 2021 sull'informazione agli studenti sui processi legati al sistema interno di qualità che li riguardano più direttamente e sui relativi risultati, oltre allo sviluppo ulteriore del Portale degli studenti e della revisione del questionario in corso. Tali misure erano già indicate nel rapporto di adempimento degli oneri e sono così sintetizzate nella proposta finale dell'AAQ:

Oltre al feedback intermedio a metà semestre, testato con successo nel progetto pilota, si sottolinea ad esempio l'introduzione della sessione informativa rivolta alle matricole, in cui si presenta loro il sistema qualità con le sue finalità, strumenti, responsabilità e in particolare il ruolo degli studenti. Si indica, inoltre, la realizzazione – sempre nel progetto pilota –, di un rapporto scritto semestrale relativo agli esiti delle valutazioni, indirizzato a docenti e studenti, attualmente in fase di ottimizzazione per poterlo estendere come strumento di comunicazione in tutte le unità della Scuola. Inoltre, è stato formalizzato un processo che prevede il riscontro sintetico sull'esito della procedura di valutazione dei cicli di studio, inviato direttamente a tutti gli studenti e interlocutori coinvolti nel processo, al termine della visita degli esperti. Infine, si ricorda che a inizio anno accademico e durante la prima lezione di ogni modulo, si illustrano agli studenti le modifiche apportate a seguito dei riscontri avvenuti, una pratica già esistente e rafforzata dal 2021.

Riguardo alla possibilità di estendere di un anno il tempo per il l'adempimento dell'onere, la SUPSI indica il progresso che sarà in grado di compiere nell'arco di un anno, in un'ottica di monitoraggio e sviluppo continuo.

4. *Apprezzamento del parere da parte dell'agenzia*

L'AAQ scrive:

«Nella sua presa di posizione del 9 giugno la SUPSI precisa alcuni aspetti relativi all'adempimento dell'onere nr. 4, già evidenziati nel rapporto di adempimento degli oneri.

Riguardo l'informazione sistematica agli studenti sulle disposizioni riguardanti i processi di garanzia della qualità e i risultati ottenuti, in particolare relativamente alla valutazione dell'insegnamento – che è quanto richiesto dall'onere nr. 4 – si precisa la valenza del *Portale degli studenti* come strumento funzionale ma non prioritario e unico nella comunicazione sul sistema qualità e la sua implementazione.

(...)

Secondo l'AAQ, non c'è alcun dubbio che, rispetto a quanto presentato nel 2021, il sistema qui descritto rappresenti una chiara evoluzione nella direzione auspicata dall'onere nr. 4.

La ponderazione marcata, da parte del gruppo di esperti, del ruolo del *Portale degli studenti* e del suo sviluppo nell'ambito della valutazione dell'adempimento dell'onere nr. 4 risiede nel collegamento con quanto richiesto dall'onere nr. 1, ossia di mettere a disposizione di studenti e collaboratori dei Dipartimenti e delle Scuole affiliate i dati di ambiti rilevanti e prioritari, tramite un sistema informativo integrato. Nell'analisi dell'onere nr. 1, effettivamente, il gruppo di esperti rimanda all'onere nr. 4 per quanto attiene alla digitalizzazione delle misure del sistema qualità all'intenzione degli studenti. Essendoci una stretta correlazione tra gli oneri nr. 1 e 4 riguardo i canali di comunicazione con il corpo studente, anche in vista degli sviluppi previsti dalla SUPSI tramite il *Portale degli studenti*, l'AAQ comprende la scelta del gruppo di esperti nella ponderazione attuata, pur riconoscendo la necessità di sottolineare quelle importanti misure già implementate dalla SUPSI per adempiere l'onere nr. 4, marginalizzate nell'attuale analisi.

Complessivamente, la SUPSI ha mostrato pieno impegno nell'implementare misure di sviluppo e miglioramento in

seguito all'accreditamento del 2021. Il ritardo registrato nella realizzazione del piano d'azione è da imputare prevalentemente all'inadeguatezza dello strumento testato in fase pilota – Qualtrics –, e alla necessità di sostituirlo con uno strumento che risponda appieno ai bisogni evidenziati. Come indicato dal gruppo di esperti, questo “fa onore ad una istituzione che lavora con professionalità e non fa sconti alla qualità”.

Alla luce di quanto esposto nel rapporto di adempimento degli oneri e ribadito nella presa di posizione della SUPSI, l'AAQ constata che le misure attuate per completare gli sviluppi pianificati a livello di sistema informativo integrato rispetto i dati del sistema qualità all'intenzione degli studenti, con relativa comunicazione sistematica di processi e risultati, daranno a breve i risultati attesi per il pieno adempimento degli oneri. Al di là dello sviluppo in corso del *Portale degli studenti*, le ulteriori misure già implementate relativamente all'onere nr. 4 confermano l'adeguatezza delle azioni di comunicazione nella direzione auspicata dall'onere. Pertanto, l'AAQ ritiene superflua un'ulteriore verifica a breve termine e considera più efficace lasciar maturare gli sviluppi in corso per poterne apprezzare l'impatto in tutti i Dipartimenti e Scuole affiliate in una successiva valutazione complessiva del sistema qualità.»

5. *Proposta dell'agenzia*

L'AAQ ritiene le misure messe in atto dalla SUPSI convincenti rispetto l'adempimento degli oneri e propone al Consiglio svizzero di accreditamento di confermare l'accreditamento istituzionale della SUPSI per il restante periodo di validità, ossia fino al 25 marzo 2028.

6. *Considerando del Consiglio svizzero di accreditamento*

Il Consiglio di accreditamento condivide ampiamente le considerazioni dell'AAQ. Tuttavia, a differenza dell'agenzia, ritiene che, nonostante il pieno impegno della SUPSI a soddisfare l'onere no1.4, questo non sia ancora stato soddisfatto e non possa quindi essere considerato tale. Di conseguenza, questa situazione richiede l'applicazione dell'articolo 15a, capoverso 6, dell'Ordinanza per l'accreditamento LPSU, collegata all'articolo 64, capoverso 2, LPSU che determina le misure amministrative da adottare in caso di mancato adempimento degli oneri entro il termine stabilito. In questo caso, il Consiglio di accreditamento emette un avvertimento e fissa una nuova scadenza. La SUPSI deve presentare al Consiglio di accreditamento un rapporto relativo all'adempimento dell'onere no1.4 entro il 21 settembre 2024.

IV. Decisione

Sulla base dei fondamenti legali, dei fatti e dei considerando, il Consiglio di accreditamento decide:

1. Il Consiglio di accreditamento constata che la SUPSI ha soddisfatto gli oneri n°1.1, n°1.2 e n°1.3 decisi nella sessione del 26 marzo 2021.
2. Il Consiglio di accreditamento constata che la SUPSI non ha soddisfatto l'onere n°1.4 deciso nella sessione del 26 marzo 2021.
3. Il Consiglio di accreditamento emette un avvertimento ai sensi dell'articolo 64, capoverso 2, LPSU.
4. La SUPSI deve presentare un rapporto sull'adempimento dell'onere n°1.4 al Consiglio di accreditamento entro i 12 mesi seguenti la decisione, ossia entro il 21 settembre 2024.

5. La verifica dell'adempimento dell'onere n°1.4 avviene tramite una "Verifica su dossier" con un esperto.

Berna, 22 settembre 2023

Il Presidente del Consiglio svizzero
di accreditamento



Dr Markus Hodel

Modalità di ricorso

Contro la presente decisione può essere interposto ricorso presso il Tribunale amministrativo federale, casella postale, 9023 San Gallo, entro 30 giorni dalla notifica.



Sezione B

Rapporto sulla verifica dell'adempimento degli oneri

27 giugno 2023



Indice

1	Procedura di verifica dell'adempimento degli oneri	1
1.1	Premessa.....	1
1.2	Iter della procedura	1
2	Verifica da parte del gruppo di esperti	2
2.1	Analisi dell'adempimento degli oneri.....	2
2.2	Proposta dell'AAQ.....	6

1 Procedura di verifica dell'adempimento degli oneri

1.1 Premessa

Decisione/modalità

Il Consiglio svizzero di accreditamento (CSA) ha accreditato la Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana (SUPSI) il 26 marzo 2021, con quattro oneri, come “scuola universitaria professionale”.

Nella sua decisione il CSA ha stabilito la scadenza e le modalità di verifica dell'adempimento degli oneri¹, come segue:

Scadenza: 24 mesi. Entro il 25 marzo 2023 la SUPSI deve presentare al CSA un rapporto sull'adempimento degli oneri.

Modalità: la verifica dell'adempimento degli oneri avviene su dossier con due esperti.

Il CSA ha incaricato l'Agenzia svizzera di accreditamento e garanzia della qualità (AAQ) di svolgere la verifica.

1.2 Iter della procedura

La SUPSI ha inviato al CSA il rapporto sull'adempimento degli oneri il 24 marzo 2023. Il Segretariato del CSA ha trasmesso il rapporto all'AAQ il 30 marzo 2023, col mandato di svolgere la verifica secondo le modalità stabilite. L'AAQ ha quindi provveduto a reclutare due dei membri del gruppo di esperti che aveva svolto la valutazione esterna nell'ambito dell'accREDITAMENTO del 2020, stipulando un nuovo contratto di mandato:

- Sonia Coiro, Leiterin Digital Learning Base, PH Bern (CH)
- Giuliana Sabbatini, Leiterin Hochschulentwicklung und Qualitätsmanagement, Fachhochschule St. Pölten (AT)

Il 23 maggio 2023 il rapporto preliminare sulla verifica dell'adempimento degli oneri è stato inoltrato alla SUPSI che ha espresso le sue considerazioni tramite presa di posizione formale, il 9 giugno 2023. Sulla base del rapporto degli esperti e delle considerazioni della SUPSI, l'AAQ ha quindi finalizzato il rapporto con una proposta indirizzata al CSA. Il dossier completo è stato trasmesso al Segretariato del CSA il 27 giugno 2023 e trattato dal CSA nella sua riunione del 22 settembre 2023.

¹ Ordinanza per l'accREDITAMENTO LPSU, Art. 15, cpv. 3

2 Verifica da parte del gruppo di esperti

2.1 Analisi dell'adempimento degli oneri

Onere 1:

La SUPSI deve mettere a punto in ambiti rilevanti e prioritari il sistema informativo integrato di gestione e monitoraggio dei dati, consentendo da una parte di mettere a disposizione in modo efficiente e sistematico i dati necessari, dall'altra di supportare in modo più efficace i diversi gruppi di interesse coinvolti nei processi, siano essi studenti o collaboratori tanto dei Dipartimenti che delle Scuole affiliate.

Descrizione

Sono stati attivati progetti (Sharepoint, Docuware, ARIS / DSpace-Cris, Protezione dei dati – LPD GDPR, nuovo ecosistema digitale supsi.ch) per completare e migliorare gli strumenti di raccolta, monitoraggio e messa a disposizione dei dati in maniera integrata. Uno sviluppo fondamentale della Governance informatica è stato quello di integrare lo strumento *SharePoint* per il monitoraggio e la relativa messa a disposizione a tutti i collaboratori delle misure strategiche e istituzionalmente rilevanti. Per quanto attiene alle scuole affiliate, ATD, FFHS e SUPSI Landquart hanno già adottato *SharePoint* quale strumento per il monitoraggio delle azioni della Strategia SUPSI 2021-2024, mentre per CSI-SUM l'integrazione è in corso e sarà conclusa a giugno 2023. Nello stesso periodo è stato esteso il monitoraggio delle misure di *SharePoint* per il monitoraggio istituzionale al Portale collaboratori, così da garantire una messa a disposizione dei dati a tutti i collaboratori.

Nel 2022, con l'approvazione del Rapporto biennale SGQ 2020-2021, anche la rendicontazione delle misure di miglioramento del SGQ (Sistema di Garanzia della Qualità) sono state digitalizzate, e a partire dal primo trimestre 2023, pubblicate all'attenzione di tutti i collaboratori tramite il Portale collaboratori.

È stato introdotto *Docuware* per l'archiviazione centralizzata dei dati e banca dati istituzionale.

È inoltre in corso la riflessione sullo sviluppo dei sistemi informativi per la messa a disposizione di informazioni quantitative e qualitative in maniera più sistematica e completa, sia a livello istituzionale sia nelle singole unità. In quest'ottica si inseriscono i seguenti importanti progetti: il nuovo sito istituzionale SUPSI, l'integrazione del *CRIS-ARIS* per garantire i contenuti delle attività di ricerca nel rispetto dell'Open Science, il programma di integrazione Abacus e Dynamics 365 Finance per la gestione dei dati e dei processi finanziari e del personale.

Analisi

La SUPSI ha messo a punto in ambiti rilevanti e prioritari il sistema informativo integrato di gestione e monitoraggio dei dati, ponendo le basi per mettere a disposizione i dati necessari verso i gruppi coinvolti, in modo pertinente e sistematico. Negli ultimi due anni sono stati implementati sviluppi relativi alla revisione completa dell'esperienza degli utenti che accedono al Portale collaboratori, favorendone la navigazione. Anche gli studenti sono stati consultati a questo punto degli sviluppi sui loro bisogni di accesso ai dati per le diverse finalità. Riguardo alla digitalizzazione delle misure SGQ all'intenzione degli studenti, si veda l'analisi all'onere 4.

L'ambiente di monitoraggio di Sharepoint è disponibile e accessibile tramite il portale dei collaboratori, così come l'accesso a Docuware. Con l'integrazione del CSI-SUM nel primo semestre del 2023 sarà completato il progetto.

I miglioramenti attuati permettono agli esperti di considerare l'onere 1 come adempiuto, tenuto conto che l'integrazione del CSI-SUM nel sistema di monitoraggio del piano d'azione è in fase

conclusiva. Relativamente agli sviluppi attuati per l'accesso dal portale degli studenti, l'analisi dei bisogni e la rilevanza dei dati, si veda l'analisi all'onere 4.

Il gruppo di esperti ritiene l'onere adempiuto.

Onere 2:

La SUPSI deve definire ed attuare una strategia per la sostenibilità ed obiettivi integrati trasversalmente ai processi e ambiti del sistema di garanzia della qualità.

Descrizione

Il Gruppo sostenibilità ha lavorato alla stesura del primo *Rapporto di sostenibilità SUPSI*, relativo al periodo 2019-21, con una accurata analisi dei diversi ambiti e mandati istituzionali ed una valutazione di sintesi degli obiettivi di miglioramento. La sua pubblicazione è stata coordinata con quella del primo *Rapporto di sostenibilità FFHS*, curato da uno specifico gruppo di lavoro della Fernfachhochschule Schweiz (FFHS), con lo scopo di un approfondimento tematico. Tale rendicontazione è prevista in futuro ogni due anni.

L'impegno istituzionale di base è fissato nella *Carta della Sostenibilità SUPSI* del 2020. In accordo con il Consiglio SUPSI e la Direzione, nella quale dal luglio 2022 è definito un Referente Sostenibilità, la futura *Strategia SUPSI 2025-2028*, la cui finalizzazione è prevista entro dicembre 2023, sarà maggiormente focalizzata sulla sostenibilità, grazie al nuovo orientamento strategico dedicato alla sostenibilità e alla digitalizzazione responsabile. La strategia attuale (2021-24) include l'*Obiettivo strategico 3.1 Sviluppo sostenibile*: "Ci impegniamo a integrare gli obiettivi globali dello sviluppo sostenibile nella gestione dell'istituzione e nell'esecuzione dei nostri mandati". La sostenibilità economica è ancorata nell'*Obiettivo strategico 3.4 Sostenibilità finanziaria* che mira ad assicurare la stabilità e la sostenibilità finanziaria attraverso un'attenta gestione dei rischi e del portafoglio, con processi di revisione ciclica delle attività ancorati nel SGQ". La sostenibilità rientra infine anche nell'Orientamento strategico di fondo *Valorizzazione dei Campus (OSF-4)*: "Ci impegniamo a valorizzare le nostre sedi quali accoglienti luoghi capaci di attrarre studenti, collaboratori e tutti i portatori di interesse territoriali tramite l'Obiettivo strategico 4.1, a realizzare campus aperti e integrati nel territorio."

Il SGQ prevede che ogni dipartimento e scuola affiliata presenti un proprio Piano d'azione e già nel luglio 2022 quasi tutti i dipartimenti e scuole affiliate si erano dotati di questi piani. I piani d'azione indicano le misure principali da intraprendere nel quadriennio per contribuire alla realizzazione della Strategia SUPSI. La sostenibilità è al centro di più misure identificate dai piani d'azione e gli esempi concreti indicati nell'autovalutazione relativamente al DACD e il DEASS lo confermano. La definizione di tali piani prevede un'integrazione con le strutture dedicate a Pari opportunità, diversità e inclusione.

Nell'ambito del miglioramento dell'intero SGQ, è stato approvato il progetto di integrazione del tema sostenibilità e pari opportunità, con un nuovo processo dedicato (P13 Sostenibilità e pari opportunità) che si relazionerà agli altri processi con una logica di input e output, e con una maggiore attenzione agli aspetti trasversali in tutti i processi.

Durante l'intero biennio, molte iniziative sono state dedicate alla sensibilizzazione sulla sostenibilità all'interno della comunità accademica e verso l'intera società. In particolare, l'intero calendario di iniziative nell'ambito del 25° anniversario della SUPSI è stato consacrato a questa tematica con eventi, conferenze e pubblicazioni. Dal secondo semestre del 2022 si è inoltre lavorato nell'ottica dell'ottimizzazione dei consumi energetici. La SUPSI si è inoltre impegnata

nella Rete Sostenibilità di swissuniversities e nella piattaforma U Change, che, tra le altre cose, supporta progetti studenteschi dedicati alla sostenibilità.

Analisi

Dal punto di vista del sistema di garanzia della qualità e dell'integrazione a livello strategico e di rendicontazione si tratta di una risposta all'onere molto ben strutturata (probabilmente "best practice" a livello di SGQ). Nella complessa struttura SUPSI, tra definizione e implementazione a tutti i livelli e in tutte le scuole ci vogliono diversi anni di lavoro, ma questo non è possibile aspettarsi che sia realizzato in tutti gli ambiti in soli 2 anni. Ci sono: strategia, obiettivi, solidi riferimenti processuali, meccanismi di rendiconto ecc. Quindi l'onere dal punto di vista del sistema qualità è adempiuto.

Sarebbe interessante, in vista del rinnovo dell'accreditamento istituzionale, analizzare come l'integralità dei piani d'azione sarà stata definita integrando le strutture dedicate a pari opportunità, diversità e inclusione, mantenendo coerenza e pertinenza fra i dipartimenti e le scuole affiliate, in conformità con la strategia SUPSI 2025-28.

Sarebbe anche interessante analizzare, nell'implementazione della futura strategia istituzionale, se l'attenzione particolare posta in materia di sostenibilità a livello di FFHS sarà estendibile ad altre scuole e con quali tempistiche.

Il gruppo di esperti ritiene l'onere adempiuto.

Onere 3:

Il sistema di garanzia qualità deve garantire che il processo di valorizzazione del personale, peraltro già definito ed esistente, sia messo in atto in modo coerente in tutte le unità della SUPSI e delle sue Scuole Affiliate, in accordo con le peculiarità definite a livello organizzativo e dei Manuali qualità.

Descrizione

Nel garantire il miglioramento della formalizzazione del processo dei colloqui di valorizzazione del personale (P16.C) la SUPSI ha cercato di renderne più omogenea l'applicazione, rispettando le differenze fra il corpo accademico e il corpo amministrativo e all'interno dei dipartimenti e scuole affiliate. Le misure implementate o in corso di realizzazione si sono focalizzate, sulla base di un benchmark condotto rispetto ad altre SUP, sulla definizione e sull'implementazione di nuovi strumenti (regolamenti, direttive, linee guida, formulari) volti a chiarire maggiormente gli obiettivi e le modalità di gestione dei colloqui di valorizzazione e alla maggior armonizzazione della loro formalizzazione. Per assicurare un approccio professionale nella conduzione dei colloqui di valorizzazione, nel 2022 sono stati svolti i primi cicli formativi interni obbligatori rivolti ai collaboratori con responsabilità di conduzione di personale. Il sondaggio di clima, condotto nella primavera del 2022 in tutte le unità, ha permesso di evidenziare trasversalmente il livello di soddisfazione del personale per quanto attiene alla gestione dei colloqui di valorizzazione, dei piani di sviluppo e dei rapporti con il superiore diretto. Per il corpo accademico è stato inoltre attivato nel 2022 il progetto VAL+, volto ad individuare misure dedicate a rafforzarne la motivazione e il senso di appartenenza. Per questo corpo, sono in corso di messa a punto differenziazioni nella procedura, tempistica e contenuti dei colloqui di valorizzazione, a seconda nella natura molto variegata dei membri del corpo docente.

Dai dati raccolti tramite il sondaggio di clima e dal loro monitoraggio emerge che:

- SUPSI: il processo è implementato con quota di messa in atto ca. 85% ma con variazioni, ad es. DEASS personale accademico solo 44%;
- FFHS: processo migliorato re-introdotta da inizio 2023 e colloqui di valorizzazione già implementati all'85%;
- ATD implementato, con quota oltre l'80%;
- CSI-SUM: i colloqui con i diversi gruppi hanno avuto luogo tra autunno 2020 e dicembre 2022, il sondaggio di clima riporta 66%;
- SUPSI Landquart con 71% sembra in media con la quota SUPSI.

Analisi

Il sistema di valorizzazione del personale è messo in atto in modo coerente in tutte le unità della SUPSI e delle sue Scuole Affiliate, in accordo con le peculiarità definite a livello organizzativo e dei Manuali qualità.

La SUPSI ha dedicato risorse e sviluppato strumenti adeguati a migliorare la formalizzazione rispetto a colloqui di valorizzazione del personale e piani di sviluppo, incluse diversificazioni e specificità. Questo è sicuramente positivo per lo sviluppo della qualità e pone le basi per un monitoraggio periodico, sul lungo periodo. A breve termine si può constatare che l'apprezzamento dei colloqui di valorizzazione secondo il sondaggio di clima corrisponde in media al 77% (SUPSI + Scuole Affiliate), e che la SUPSI dispone di strumenti ed indicatori per garantire che il sistema di monitoraggio funzioni per ciascuna unità, conformemente alle Direttive attuali e quelle in fase di elaborazione. Il caso in cui la percentuale di messa in atto è significativamente inferiore alla media riguarda un dipartimento con un elevato numero di membri del corpo docente a contratto, per i quali si sta concretamente mettendo a punto un sistema di valorizzazione specifico alle sue caratteristiche.

Il gruppo di esperti ritiene l'onere adempiuto.

Onere 4:

La SUPSI deve provvedere sistematicamente a rendere note agli studenti le disposizioni riguardanti i processi di garanzia della qualità e i risultati ottenuti con tali processi (soprattutto per quanto riguarda i risultati di valutazioni dell'insegnamento e della formazione da parte degli studenti e le relative modifiche e azioni di miglioramento).

Descrizione

Le misure sull'informazione agli studenti sui processi legati al SGQ che li riguardano più direttamente e sui relativi risultati sono state orientate a rendere più efficace il loro contributo rispetto al miglioramento continuo della formazione. I lavori si sono sviluppati perseguendo l'obiettivo di incrementare la partecipazione attiva degli studenti nello sviluppo della formazione, della governance istituzionale e della vita universitaria, partendo dalla constatazione di base, confermata dai rappresentanti degli studenti, che il grado di coinvolgimento auspicato dagli studenti è minimo e unicamente volto a migliorare la qualità della formazione e delle condizioni di studio.

Il sistema di sondaggio tramite questionari continua a prevalere, con discussione dei risultati nelle classi e migliorie attuate comunicate alle classi degli anni successivi. Dopo un'analisi dell'impatto e pertinenza di tali questionari, è attualmente in atto una revisione del contenuto e della forma del questionario, su cui gli studenti saranno consultati. Il nuovo questionario sarà allora disponibile direttamente sul *Portale degli studenti*, idealmente dal semestre autunnale 2023-2024. Saranno anche associate sintesi aggregate dei risultati dei vari questionari, e le

misure di miglioramento attuate sulla base dei risultati, in modo da massimizzare la coerenza, la sistematicità e l'accesso alle informazioni, e quindi il coinvolgimento consapevole e responsabile degli studenti.

Lo sviluppo del *Portale studenti SUPSI* permette in effetti un'interazione più diretta ed efficace con il corpo studentesco e garantisce una migliore accessibilità alle informazioni. Al momento, tuttavia, ancora non raccoglie le disposizioni riguardanti i processi di garanzia della qualità e i risultati ottenuti tramite questi processi, o le migliorie attuate, il tutto adattando la comunicazione al pubblico a cui è destinata. Questo progetto è in cantiere.

Nell'ambito dei processi di monitoraggio e sviluppo della formazione si è svolto, nel corso dell'anno accademico 2021-2022, un progetto pilota con quattro corsi di Bachelor che ha permesso di sperimentare e valutare i primi effetti di una serie di misure di tipo sia comunicativo che didattico. I risultati del progetto pilota (come ad esempio la valutazione dell'insegnamento da parte degli studenti con analisi e restituzione dei risultati a livello di ciclo di studi; o l'introduzione di un feedback intermedio a metà semestre) verranno implementati gradualmente anche negli altri corsi di laurea. Si tratterà di coniugare i bisogni in termini di informazione e comunicazione verso gli studenti con la possibilità di accedere sistematicamente ai dati tramite il portale.

Nel progetto pilota è stato peraltro testato uno strumento (Qualtrics) che avrebbe avuto un ruolo essenziale nel supportare il processo e la comunicazione, ma che ha dovuto essere scartato per trovarne uno più adatto.

Sono state promosse attività extra-curricolari e di rafforzamento e aumento dell'autonomia dell'*Associazione studenti SUPSI*, nell'ottica di incrementare il suo coinvolgimento nei processi di governance istituzionale. Va precisato che l'associazione studentesca è raggiungibile tramite supsi.ch con l'indirizzo studentisupsi.ch. Il sito, gestito in autonomia dall'associazione degli studenti, non fornisce ancora informazioni sul SGQ.

Analisi

La SUPSI punta molto sullo sviluppo del *Portale degli studenti* per provvedere sistematicamente a rendere note le disposizioni riguardanti i processi di garanzia della qualità e i risultati ottenuti, soprattutto per quanto riguarda i risultati di valutazioni dell'insegnamento e della formazione da parte degli studenti e le relative modifiche e azioni di miglioramento.

Oltre alle misure attuate e quelle derivanti dal progetto pilota che verranno estese a tutte le unità, non c'è dubbio che una risposta concreta per dare sistematicità è stata individuata nello sviluppo ulteriore del *Portale degli Studenti*, grazie anche agli spunti tratti dal progetto pilota. Gli sforzi e le risorse messe in atto sono stati molteplici e il fatto che Qualtrics non si sia rivelato lo strumento adatto ha prolungato i tempi ma fa onore ad una istituzione che lavora con professionalità e non fa sconti alla qualità. Gli sviluppi in corso porteranno a breve ad un pieno adempimento dell'onere.

Il gruppo di esperti ritiene l'onere parzialmente adempiuto.

2.2 Proposta dell'AAQ

Considerazioni

L'AAQ prende atto delle analisi e conclusioni del gruppo di esperti, che ritiene fondate e solide. Gli oneri nr. 2 e 3 sono adempiuti. L'onere nr. 1 lo è, con riserva di quanto sarà a breve completato nell'ambito dell'onere nr. 4. Dalle tempistiche del piano d'azione della SUPSI e le

numerose misure già in atto, la piena realizzazione dell'onere nr. 4 sarà conclusa entro il 2024. Il gruppo di esperti ritiene che un'estensione di un anno del tempo di adempimento dell'onere nr. 4 sia ragionevole, considerato quanto già attuato finora e le ottime basi poste dal sistema interno di qualità per un adempimento completo.

Osservazioni dell'AAQ in base alla presa di posizione della scuola universitaria

Nella sua presa di posizione del 9 giugno la SUPSI precisa alcuni aspetti relativi all'adempimento dell'onere nr. 4, già evidenziati nel rapporto di adempimento degli oneri, e indica il progresso che sarà in grado di compiere nell'arco di un anno.

Riguardo l'informazione sistematica agli studenti sulle disposizioni riguardanti i processi di garanzia della qualità e i risultati ottenuti, in particolare relativamente alla valutazione dell'insegnamento – che è quanto richiesto dall'onere nr. 4 – si precisa la valenza del *Portale degli studenti* come strumento funzionale ma non prioritario e unico nella comunicazione sul sistema qualità e la sua implementazione.

Si enumerano tutte le misure messe in atto dal 2021 sull'informazione agli studenti sui processi legati al sistema interno di qualità che li riguardano più direttamente e sui relativi risultati, al di là dello sviluppo ulteriore del *Portale degli studenti* e della revisione del questionario in corso. Oltre al feedback intermedio a metà semestre, testato con successo nel progetto pilota, si sottolinea ad esempio l'introduzione della sessione informativa rivolta alle matricole, in cui si presenta loro il sistema qualità con le sue finalità, strumenti, responsabilità e in particolare il ruolo degli studenti. Si indica, inoltre, la realizzazione – sempre nel progetto pilota –, di un rapporto scritto semestrale relativo agli esiti delle valutazioni, indirizzato a docenti e studenti, attualmente in fase di ottimizzazione per poterlo estendere come strumento di comunicazione in tutte le unità della Scuola. Inoltre, è stato formalizzato un processo che prevede il riscontro sintetico sull'esito della procedura di valutazione dei cicli di studio, inviato direttamente a tutti gli studenti e interlocutori coinvolti nel processo, al termine della visita degli esperti. Infine, si ricorda che a inizio anno accademico e durante la prima lezione di ogni modulo, si illustrano agli studenti le modifiche apportate a seguito dei riscontri avvenuti, una pratica già esistente e rafforzata dal 2021.

Secondo l'AAQ, non c'è alcun dubbio che, rispetto a quanto presentato nel 2021, il sistema qui descritto rappresenti una chiara evoluzione nella direzione auspicata dall'onere nr. 4.

La ponderazione marcata, da parte del gruppo di esperti, del ruolo del *Portale degli studenti* e del suo sviluppo nell'ambito della valutazione dell'adempimento dell'onere nr. 4 risiede nel collegamento con quanto richiesto dall'onere nr. 1, ossia di mettere a disposizione di studenti e collaboratori dei Dipartimenti e delle Scuole affiliate i dati di ambiti rilevanti e prioritari, tramite un sistema informativo integrato. Nell'analisi dell'onere nr. 1, effettivamente, il gruppo di esperti rimanda all'onere nr. 4 per quanto attiene alla digitalizzazione delle misure del sistema qualità all'intenzione degli studenti. Essendoci una stretta correlazione tra gli oneri nr. 1 e 4 riguardo i canali di comunicazione con il corpo studente, anche in vista degli sviluppi previsti dalla SUPSI tramite il *Portale degli studenti*, l'AAQ comprende la scelta del gruppo di esperti nella ponderazione attuata, pur riconoscendo la necessità di sottolineare quelle importanti misure già implementate dalla SUPSI per adempiere l'onere nr. 4, marginalizzate nell'attuale analisi.

Complessivamente, la SUPSI ha mostrato pieno impegno nell'implementare misure di sviluppo e miglioramento in seguito all'accreditamento del 2021. Il ritardo registrato nella realizzazione del piano d'azione è da imputare prevalentemente all'inadeguatezza dello strumento testato in fase pilota – Qualtrics –, e alla necessità di sostituirlo con uno strumento che risponda appieno ai bisogni evidenziati. Come indicato dal gruppo di esperti, questo “fa onore ad una istituzione che lavora con professionalità e non fa sconti alla qualità”.

Alla luce di quanto esposto nel rapporto di adempimento degli oneri e ribadito nella presa di posizione della SUPSI, l'AAQ constata che le misure attuate per completare gli sviluppi pianificati a livello di sistema informativo integrato rispetto i dati del sistema qualità all'intenzione degli studenti, con relativa comunicazione sistematica di processi e risultati, daranno a breve i risultati attesi per il pieno adempimento degli oneri. Al di là dello sviluppo in corso del *Portale degli studenti*, le ulteriori misure già implementate relativamente all'onere nr. 4 confermano l'adeguatezza delle azioni di comunicazione nella direzione auspicata dall'onere. Pertanto, l'AAQ ritiene superflua un'ulteriore verifica a breve termine e considera più efficace lasciar maturare gli sviluppi in corso per poterne apprezzare l'impatto in tutti i Dipartimenti e Scuole affiliate in una successiva valutazione complessiva del sistema qualità.

Proposta conclusiva

L'AAQ ritiene le misure messe in atto dalla SUPSI convincenti rispetto l'adempimento degli oneri e propone al Consiglio svizzero di accreditamento di confermare l'accREDITAMENTO istituzionale della SUPSI per il restante periodo di validità, ossia fino al 25 marzo 2028.



Sezione C

Presenza di posizione della SUPSI

9 giugno 2023



Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana

SUPSI

Direzione

Le Gerre, Via Pobietto 11, CH-6928 Manno
T +41 (0)58 666 60 14, F +41 (0)58 666 60 01

segreteria@supsi.ch, www.supsi.ch
N. IVA: CHE-108.955.570 IVA

Franco Gervasoni
T +41 (0)58 666 60 02
franco.gervasoni@supsi.ch

Manno, 9 giugno 2023

SUPSI, Direzione, Le Gerre, CH-6928 Manno

Agenzia svizzera di accreditamento e di
garanzia della qualità AAQ
Signor Dr Christoph Grolimund
Effingerstrasse 15
Casella postale
3001 Berna

PROCEDURA DI ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE DELLA SUPSI 2021-2028

PRESA DI POSIZIONE DELLA DIREZIONE SUPSI SUL RAPPORTO RELATIVO ALL'ADEMPIMENTO DEGLI ONERI SUPSI E SULLA PROPOSTA DI ACCREDITAMENTO DELL'AAQ

Egregio Signor Grolimund,

a nome del Consiglio SUPSI e della Direzione SUPSI ringraziamo per la possibilità offerta di prendere posizione sul *Rapporto relativo alla Verifica dell'adempimento degli oneri* ricevuto in data 23 maggio 2023.

Constatiamo con soddisfazione gli apprezzamenti inseriti relativi alle diverse misure che sono state messe in atto nel corso negli ultimi due anni e riconosciuti all'interno del citato Rapporto. La valutazione delle esperte, che ringraziamo per il professionale lavoro svolto, ci incoraggia a progredire nel percorso di sviluppo del nostro Sistema di garanzia della qualità (SGQ) e di miglioramento continuo.

Come indicato nel nostro *Dossier SUPSI per l'adempimento degli oneri* inviato al Segretariato del Consiglio svizzero di accreditamento in data 24 marzo 2023, abbiamo già identificato diverse misure 2023-2025 per l'ulteriore sviluppo in relazione ai quattro oneri, riassunte nel capitolo 6.

Per quanto attiene più in dettaglio ai singoli oneri, prendiamo atto con soddisfazione che le misure attivate in merito ai primi tre oneri (**oneri 1, 2 e 3**), a seguito delle analisi delle esperte, sono ritenute adempite.

Per quanto riguarda l'**onere 4**, le esperte hanno espresso un giudizio di parziale adempimento rispetto agli sviluppi attesi, con la conseguente concessione di un ulteriore anno per adempiere all'onere. Desideriamo formulare le nostre osservazioni al riguardo, tramite la presente presa di posizione.

Salutiamo positivamente l'apprezzamento espresso dalle esperte in merito all'approccio sistemico e di impatto sulla qualità della formazione adottato dalla SUPSI. I lavori svolti durante il periodo 2021-2023 si sono ispirati all'onere 4 formulato dal gruppo di esperti come pure alle raccomandazioni ad esso associate e inserite nel



Rapporto di valutazione dell'aprile 2021, con riferimento in particolare agli standard 5.1 e 3.2¹.

Presentiamo di seguito una sintesi di quanto la SUPSI ha messo in atto in questi due anni, mettendo in luce quegli aspetti che nel *Dossier SUPSI per l'adempimento degli oneri* sono forse rimasti troppo impliciti, limitandone potenzialmente la piena valutazione.

Il confronto realizzato a partire da metà 2021 con i rappresentanti del corpo studentesco (prima e durante il progetto pilota) aveva portato alla luce le seguenti principali criticità del sistema adottato:

- Le valutazioni semestrali somministrate dopo lo svolgimento degli esami non permettono agli studenti di "beneficiare" degli accorgimenti implementati dai docenti a seguito della valutazione. Inoltre, i tempi richiesti dal sistema di sondaggio per l'elaborazione dei dati non consentono un riscontro agli studenti in tempi brevi. Per questi motivi gli studenti si sentono poco motivati a partecipare e a compilare il questionario.
- Gli studenti sono chiamati a rispondere a numerosi questionari di fine semestre. Questo numero, unito alla lunghezza del questionario, incentiva una compilazione "meccanica" riducendone l'attendibilità e impatta negativamente sul tasso di risposta.
- Infine, la compilazione del questionario dopo gli esami ma prima di riceverne l'esito, pur rimanendo anonima, crea un senso di incertezza in merito a possibili ripercussioni sulla loro valutazione.

Queste osservazioni, unite agli approfondimenti interni e all'analisi della letteratura sul tema, hanno portato la SUPSI alla convinzione che un miglioramento effettivo del sistema di valutazione non potesse passare soltanto attraverso la comunicazione degli esiti delle valutazioni, bensì richiedesse anche una rivisitazione più ampia delle modalità di partecipazione e del sistema di valutazione, in particolare del P4 del SGQ.

In risposta all'onere e alle raccomandazioni formulati dal gruppo di esperti in sede di accreditamento nel 2021 e prendendo in considerazione i riscontri ottenuti dagli studenti, gli approfondimenti interni e la letteratura, la SUPSI ha messo in atto le misure seguenti, riportate nel *Dossier SUPSI per l'adempimento degli oneri*:

- Introduzione di un momento specifico di presentazione del SGQ **rivolto alle matricole** durante le prime settimane del primo anno di studi. In questo incontro, che rappresenta un primo momento sistematico di comunicazione degli elementi del SGQ, si spiegano i principi legati al sistema, si sensibilizza sul ruolo assunto dagli studenti e si illustrano gli strumenti utilizzati e i canali disponibili per esprimersi sulla formazione.
- Introduzione di un nuovo strumento di monitoraggio, ossia un momento di **feedback intermedio**, a metà semestre, durante il quale gli studenti riflettono e si esprimono sull'andamento del corso e sul loro apprendimento. I risultati del feedback vengono discussi con gli studenti durante la lezione successiva e il docente, laddove opportuno, ha la possibilità di apportare miglioramenti o correttivi anche immediati (come proposto nel *Rapporto di valutazione esterna, SEZIONE C, Rapporto del gruppo di esperti, p. 25/44*). Il progetto pilota ha messo in luce gli effetti positivi di questo nuovo strumento: gli studenti hanno apprezzato il riscontro diretto in merito ai risultati del loro feedback e hanno potuto beneficiare in prima persona delle modifiche apportate al corso, oltre ad approfittare di un momento di discussione e confronto con il docente in relazione al proprio apprendimento.

¹ In relazione allo **standard 3.2** gli esperti sottolineano (*Rapporto di valutazione esterna, SEZIONE A - Decisione di accreditamento del 26 marzo 2021, p. 3/9*) l'importanza di **rinforzare la comunicazione** verso gli studenti, soprattutto a livello delle misure di miglioramento adottate sulla base delle valutazioni dell'insegnamento, in modo da rendere più tangibile il loro contributo al miglioramento della formazione. Inoltre, il gruppo di esperti raccomanda di **riesaminare la valutazione dei corsi** da parte degli studenti, in modo da includere sistematicamente una forma di feedback sui risultati e successive misure prese. Lo standard 5.1 riprende gli elementi espressi nello standard 3.2 e propone un'ulteriore raccomandazione riguardante l'ampliamento della sezione dedicata alla qualità nel sito internet SUPSI, con i risultati ottenuti attraverso i processi di garanzia della qualità.



- Introduzione di un **rapporto scritto semestrale relativo agli esiti delle valutazioni (P4)**, redatto sulla base dei risultati ottenuti in tutti i moduli valutati e indirizzato a docenti e studenti. Il rapporto contiene i risultati quantitativi essenziali e le misure di miglioramento definite in seguito ai riscontri ricevuti. Una prima versione di questo breve report è stata realizzata durante il progetto pilota ed è attualmente in fase di ottimizzazione, sulla base dei riscontri ricevuti. Questa misura risulta inoltre coerente anche con quanto espresso nel *Rapporto di valutazione esterna, SEZIONE C, Rapporto del gruppo di esperti, p. 25/44* (citazione: "Altrettanto utile sarebbe una breve relazione affinché resti traccia per gli studenti futuri").
- Introduzione, in aggiunta alle comunicazioni previste dai corsi di laurea, di un **riscontro sintetico sull'esito della procedura di valutazione dei corsi di laurea (P2)**. Il riscontro viene inviato direttamente a tutti gli studenti e interlocutori coinvolti nel processo, al termine della visita degli esperti. Anche questa misura, gestita direttamente dal Servizio interno afferente alla Direzione FB, rinforza ulteriormente la comunicazione verso gli studenti.
- La **revisione del questionario P4 e delle modalità di somministrazione**, al fine di favorire la partecipazione degli studenti, l'attendibilità delle loro risposte e la tempestività della restituzione dei risultati. Il processo di revisione, che coinvolge responsabili corso di laurea ed esperti di didattica e che prevede la consultazione con docenti e studenti, è attualmente in corso.
- Al fine di accelerare i tempi di somministrazione e soprattutto la tempestività con la quale i risultati del P4 sono disponibili a docenti, responsabili dei corsi e agli studenti, si sta lavorando **ad un'ulteriore automazione e digitalizzazione del processo**. È in corso attualmente la selezione di un sistema informatico che permetta l'integrazione del sondaggio con le banche dati interne, la possibilità di accedere ai questionari tramite portale studenti e la fruibilità immediata (e mirata a target specifici) dei risultati. Grazie a questo sistema auspichiamo di poter disporre di dati aggregati da pubblicare anche all'attenzione di un pubblico esterno.
- Il **nuovo sito SUPSI disponibile da settembre 2023** prevede, nella pagina dedicata alla Formazione di base, una sezione intitolata "Principi e qualità della Formazione di base", nella quale si presentano i principi cardine della nostra didattica con riferimento al SGQ e alle misure di formazione e innovazione didattica promosse in SUPSI. Inoltre, la sezione delle *news* informerà sugli esiti delle procedure di valutazione (P2) e, dopo l'implementazione del nuovo sistema informatico, sui risultati globali delle procedure (P4).

Oltre a queste misure si è provveduto a rafforzare le pratiche di valorizzazione delle misure di miglioramento già in essere nei dipartimenti e concentrate prevalentemente in due momenti: a) ad inizio anno accademico, in un incontro previsto con gli studenti e gestito solitamente dal responsabile del corso di laurea e b) durante la prima lezione nei vari moduli. In questi momenti si presta attenzione, laddove opportuno, a illustrare agli studenti le modifiche apportate a seguito dei riscontri avvenuti.

Seppure l'implementazione di queste misure in tutti i dipartimenti e corsi di laurea debba ancora essere finalizzata, si ritiene che le misure adottate portino ad un sostanziale miglioramento della comunicazione agli studenti degli esiti della valutazione e soprattutto introducano una modalità di valutazione e partecipazione aggiuntiva (feedback intermedio) che rende ancora più tangibile il loro contributo e permette di intervenire sulla micro-regolazione didattica, a beneficio del loro apprendimento.

Rispetto a quanto formulato dal gruppo di esperte nell'ambito della loro verifica di adempimento degli oneri, ci preme inoltre chiarire i seguenti aspetti:

- Il **portale studenti**, lanciato a novembre 2021, rappresenta un canale utile, seppur non prioritario, per l'implementazione del SGQ. Le fasi di sviluppo attuate dopo il lancio si sono focalizzate sul garantire allo studente un'automazione e una semplificazione di tutta una serie di procedure amministrative di supporto al loro percorso formativo (p.es. richiesta di ammissione, procedure di conferma di iscrizione, erogazione della pagella cumulativa, fatturazione, ecc.), ritenute prioritarie al fine di rispondere ai principali bisogni informativi degli studenti e garantire un migliore supporto da parte delle unità amministrative della Formazione di base.
- Il SGQ sarà inserito nel portale studenti, come illustrato nelle misure previste, attraverso un video esplicativo e mirato agli studenti (che per coerenza non poteva essere sviluppato fin tanto che le modifiche agli strumenti del SGQ non fossero state definite) e attraverso la pubblicazione sul portale dei vari



questionari, così da garantire in ogni momento l'accessibilità a queste informazioni. La compilazione diretta del questionario e l'accesso ai risultati tramite portale rappresentano un auspicio, che ad oggi tuttavia, per motivi tecnici e a seguito del pilota con *Qualtrics* non riuscito, non siamo in grado di promettere a brevissimo termine. Per questo motivo, come scritto nel nostro rapporto, possiamo garantire, entro dicembre 2023, la pubblicazione dei questionari P3 e P4 sul portale, ma non necessariamente la loro compilazione.

- Si sottolinea inoltre che la SUPSI non desidera puntare solo sul portale studenti e sul sito per rendere note le disposizioni sul SGQ. Siamo convinti che le spiegazioni fornite a voce, durante un incontro dedicato con le matricole, che dia la possibilità agli studenti di comprendere ed essere sensibilizzati sul loro ruolo nell'ambito del SGQ, così come l'implementazione di tutto il set di misure che valorizzano la loro partecipazione siano altrettanto fondamentali per l'efficacia del sistema. Il portale assumerà, in questo frangente, un ruolo soprattutto funzionale e garantirà l'accessibilità semplice e mirata alle informazioni riguardanti l'SGQ, ai questionari, ai risultati principali e alle rispettive misure, ma non andrà a sostituire i momenti importanti di confronto e discussione previsti con il feedback intermedio, dall'incontro di inizio anno, ecc.
- L'**Associazione studenti** gestisce in autonomia il proprio sito e in questi anni si è dedicata soprattutto a ricostruire una propria identità, a ridefinire la propria missione (con attività mirate soprattutto allo sviluppo di un senso di appartenenza e con attività di supporto alla vita universitaria) e a gettare le basi per un maggior coinvolgimento nella governance istituzionale (soprattutto a livello di singolo Dipartimento e attraverso la partecipazione a progetti istituzionali) e per un funzionamento più autonomo. Il fatto che il SGQ non sia presente nel sito dell'Associazione, lanciato nella sua nuova veste a novembre 2022, è da ritenere coerente con questa fase di sviluppo dell'Associazione.

Il *Rapporto di valutazione* con gli oneri e le raccomandazioni formulati in sede di accreditamento nel 2021 hanno stimolato la SUPSI a lavorare per rendere ancora più efficaci i processi del SGQ legati alla FB. Il percorso intrapreso mira, attraverso il coinvolgimento attivo di studenti, docenti e responsabili e grazie alla cura delle molteplici dimensioni correlate alla valutazione della FB, a favorire l'adozione del cambiamento. Anche se non per tutte le misure sviluppate risulta ad oggi possibile produrre evidenze concrete, riteniamo che, rispetto a quanto presentato nel 2021, il sistema qui descritto rappresenti una chiara evoluzione nella direzione auspicata.

Qualora il Consiglio svizzero di accreditamento nella propria decisione ritenesse necessario prevedere, nel corso del 2024, una seconda verifica dell'adempimento dell'onere 4, ci permettiamo di segnalare, coerentemente con le misure già esposte nel nostro *Dossier per l'adempimento degli oneri*, quali evidenze riteniamo di poter presentare a 12 mesi dalla decisione, ossia entro settembre 2024:

1	Il nuovo sito SUPSI sarà online e presenterà, oltre ad una sezione dedicata al SGQ in generale, <i>news</i> relative ai risultati delle procedure di valutazione (P2 in particolare).
2	Il video di presentazione dei processi SGQ riferiti alla FB, che illustra le finalità, gli strumenti e il ruolo degli studenti all'interno di tali processi, sarà online.
3	Il nuovo questionario P4 sarà implementato.
4	I questionari del P4 e del P3 saranno pubblicati e visionabili sul portale studenti.
5	Il nuovo sistema di gestione centralizzata delle VIS sarà implementato, compresa la restituzione sistematica dei risultati agli studenti.

Restiamo volentieri a disposizione per eventuali complementi di informazione e salutiamo con viva cordialità.

Alberto Petruzzella



Presidente del Consiglio SUPSI

Franco Gervasoni



Direttore generale SUPSI





AAQ
Effingerstrasse 15
Casella postale
CH-3001 Berna

www.aaq.ch

