



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 | 11 novembre 2024



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

13 dicembre 2024





Il Consiglio svizzero di accreditamento pubblica le proprie decisioni sul suo sito internet
<https://akkreditierungsrat.ch/it/decisioni/>



Sezione B

Rapporto sulla verifica dell'adempimento degli oneri

11 novembre 2024



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 dell'onere.....	2
2.2	Proposta dell'AAQ.....	5

1 Procedura di verifica dell'adempimento degli oneri

1.1 Premessa

Il Consiglio svizzero di accreditamento (CSA) ha accreditato 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. Essa doveva compiersi tramite la presentazione di un rapporto da parte di SUPSI entro 24 mesi dalla data di accreditamento, la verifica doveva avvenire su dossier con 2 esperti.

La SUPSI ha consegnato al CSA il rapporto sull'adempimento degli oneri e i relativi allegati il 24 marzo 2023, entro i termini stabiliti. A seguito della procedura di verifica del dossier per l'adempimento degli oneri da parte di due esperte, il CSA ha riconosciuto nella seduta del 22 settembre 2023 l'adempimento dei primi tre oneri. L'onere 4 è stato invece valutato come solo parzialmente adempiuto.

Nella sua decisione il CSA ha perciò stabilito la scadenza e le modalità di verifica dell'adempimento di questo onere rimanente, come segue:

“La SUPSI deve presentare un rapporto sull'adempimento dell'onere no1.4 (sic.) al Consiglio di accreditamento entro i 12 mesi seguenti la decisione, ossia entro il 21 settembre 2024.

La verifica dell'adempimento dell'onere no1.4 avviene tramite una “Verifica su dossier” con un esperto.”

1.2 Iter della procedura

La SUPSI ha inviato il rapporto sull'adempimento degli oneri al CSA il 19 settembre 2024. Il Segretariato del CSA ha quindi trasmesso il rapporto all'AAQ l'8 ottobre 2024, col mandato di svolgere la verifica secondo le modalità stabilite. L'AAQ ha quindi provveduto a reclutare un'esperta già coinvolta nelle precedenti fasi dell'accREDITAMENTO, stipulando un nuovo contratto di mandato:

- Prof.ssa Giuliana Sabbatini, Leiterin Hochschulentwicklung und Qualitätsmanagement, Fachhochschule St. Pölten (AT);

Il 6 novembre 2024 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, l'11 novembre 2024. 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 l'12 novembre 2024 e trattato dal CSA nella sua riunione del 13 dicembre 2024.

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

2 Verifica da parte del gruppo di esperti

2.1 Analisi dell'adempimento dell'onere

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

Nella decisione del Consiglio svizzero di accreditamento (CSA) del 26.3.2021, l'onere 4 è riferito a due standard di qualità, standard 3.2 e standard 5.1. Il primo prescrive che il sistema di garanzia della qualità della Scuola includa una valutazione periodica degli insegnamenti, oltre che della ricerca, dei servizi e dei risultati. Mentre il secondo enfatizza la necessità di una comunicazione sistematica agli studenti, e agli altri stakeholder coinvolti, delle disposizioni e dei risultati relativi ai processi di garanzia della qualità, in particolare delle valutazioni dell'insegnamento.

Il rapporto di valutazione esterna aveva infatti evidenziato la percezione diffusa nel corpo studentesco di un impatto scarso delle valutazioni per il miglioramento della formazione, che si traduceva in una scarsa partecipazione in questo ambito e il conseguente effetto ridotto delle misure di miglioramento stesse.

Una delle cause principali era individuata in un coinvolgimento degli studenti concentrato perlopiù nella fase di valutazione (tramite questionari), ma insufficiente nelle fasi successive quali il feedback intermedio durante il semestre o la comunicazione delle misure di miglioramento adottate. Questa limitata inclusione portava gli studenti a considerare le valutazioni "superflue" e a non percepirne un effetto reale sulla qualità della formazione.

A seguito dell'accREDITAMENTO, SUPSI aveva approfondito la riflessione sul problema coinvolgendo il corpo studentesco e rivelando come criticità principali le tempistiche del processo di valutazione che, svolto dopo gli esami, impediva agli studenti di beneficiare direttamente degli aggiustamenti apportati dai docenti in base ai risultati. Anche i lunghi tempi necessari per elaborare i dati, a causa della mancanza di uno strumento performante, ritardavano ulteriormente il riscontro verso gli studenti, accentuando la disaffezione nei confronti dell'intero processo.

Sulla base di questi riscontri, a partire dal 2021, SUPSI ha impostato una serie di misure di miglioramento che non si concentrano solo su una migliore comunicazione, come menzionato nell'onere, ma mirano anche ad una rivisitazione più sostanziale delle modalità di partecipazione e del sistema di valutazione per renderli più efficaci.

A seguito della prima verifica dell'adempimento degli oneri svoltasi nel 2023, il gruppo di esperti aveva riconosciuto l'onere come parzialmente adempiuto, individuando nelle misure messe in cantiere un segno promettente degli sviluppi auspicati benchè non ancora completate. Il consiglio aveva per questo decretato la necessità di un'ulteriore verifica dell'onere a distanza di 12 mesi.

Nel rapporto sull'adempimento dell'onere presentato per questa seconda verifica, la SUPSI afferma di aver attuato tutte le misure che nel 2023 erano ancora in fase di implementazione (annunciate già nella presa di posizione alla valutazione del gruppo di esperti) e di aver potuto affinare e consolidare le misure già realizzate per la prima verifica.

Le riassumiamo di seguito:

Introduzione di nuovi strumenti e sistemi

- *Nuovo software* per la gestione delle indagini: Il software Blue consente una gestione centralizzata dei sondaggi di valutazione e dei report, permettendo la compilazione online su diversi dispositivi. Docenti, responsabili di corso e della formazione possono monitorare in tempo reale i tassi di risposta e, al termine delle indagini, accedere ai risultati. I dati vengono resi disponibili ai docenti solo dopo l'assegnazione dei voti, per evitare che il timore di ripercussioni influenzi le valutazioni degli studenti. Dall'introduzione della piattaforma, i tassi medi di risposta sono intorno al 50%. La piattaforma consente anche agli studenti di accedere in un unico luogo a tutti i formulari di valutazione che devono compilare.
- Introduzione in tutti i dipartimenti SUPSI di una *versione migliorata del questionario* per la valutazione semestrale dell'insegnamento (VIS). Più conciso e meglio allineato agli obiettivi di monitoraggio, il questionario viene ora somministrato nelle ultime due settimane del semestre durante una lezione del modulo da valutare. Gli studenti ricevono un'e-mail con il link per la compilazione sulla piattaforma Blue, accessibile anche tramite il Portale studenti, una piattaforma digitale che permette loro di gestire in autonomia diversi aspetti amministrativi e informativi legati alla formazione.
- *nuovo momento di riscontro intermedio*: già a metà semestre, gli studenti forniscono un feedback sul modulo direttamente al docente che ha così la possibilità di apportare miglioramenti in corso d'opera e fornire un feedback immediato agli studenti.

Miglioramento dei processi di reporting e riscontro per gli studenti

- Generazione di *report automatici e targhettizzati*: Il software Blue permette la generazione di report mirati per docenti, responsabili di corso e dipartimento, oltre che per gli studenti. I risultati sono disponibili in formato aggregato, con dati quantitativi per l'analisi delle valutazioni a più livelli (modulo, corso, dipartimento e programma).
- Sintesi dei risultati per studenti: Oltre ai report relativi alle valutazioni dei moduli, gli studenti ricevono anche *un report di sintesi* redatto dai responsabili dei corsi di laurea. Accessibile tramite il Portale studenti, il documento contiene i risultati principali delle varie valutazioni e le prospettive di sviluppo. Questo approccio inquadra il processo di valutazione in un'ottica di miglioramento continuo anziché concentrarsi sull'attività di controllo.

Informazione, trasparenza e supporto all'adozione delle nuove procedure

- *Incontri informativi* sulle procedure di valutazione (SGQ) per gli studenti: nelle prime settimane di corso, vengono presentati alle matricole direttamente dai responsabili della formazione gli strumenti e il ruolo del sistema di valutazione e le forme di rappresentanza studentesca per aumentare la consapevolezza e incentivare la partecipazione attiva.
- *Documenti informativi*: Sono state redatte linee guida destinate ai docenti e ai responsabili dei corsi di laurea per informarli delle nuove procedure di valutazione e dei sistemi implementati, insieme a una guida specifica per gli studenti.
- *Video esplicativo*: È stato prodotto un video informativo destinato agli studenti che introduce l'SGQ e le procedure di valutazione, per sensibilizzare gli studenti e stimolarne la partecipazione attiva.
- *Sessioni formative e webinar*: Sono stati organizzati incontri formativi per i responsabili di corso e webinar per i docenti, incentrati sui feedback intermedi e sulle nuove procedure VIS, per garantire una transizione agevole verso le nuove pratiche. Mentre i segretariati incaricati della

gestione pratica delle indagini hanno beneficiato di assistenza da parte del servizio informatico istituzionale.

- *Indirizzo di comunicazione* dedicato: È stato attivato un indirizzo e-mail unico per rispondere alle esigenze di supporto di studenti, docenti e responsabili in merito alle valutazioni;

Comunicazione e diffusione dei risultati

- *sezione dedicata* al sistema di garanzia della qualità (SGQ) sul Portale studenti: presenta informazioni sul monitoraggio della qualità e sui risultati relativi ai vari moduli. Gli studenti possono accedere ai questionari, ai report già menzionati, alla guida sul monitoraggio della qualità ed altri materiali di supporto tra cui il video informativo già menzionato.
- *Sezione SGQ nel sito SUPSI*: È stato ampliato lo spazio dedicato alla qualità della Formazione di base sul nuovo sito SUPSI (online da settembre 2023), dove sono pubblicati dati di monitoraggio e aggiornamenti sui processi di valutazione. Inoltre, sono previsti aggiornamenti periodici con notizie sui risultati delle valutazioni.

Altre misure

- *Revisione del questionario di valutazione della formazione (VPF)*: È stata effettuata una revisione di questo ulteriore strumento di valutazione, con il coinvolgimento di studenti e docenti, per migliorare la qualità delle risposte e la tempestività della restituzione dei risultati. Il nuovo questionario è stato utilizzato in prima linea per la valutazione del Bachelor in Economia Aziendale (EAZ), valutazioni di altri due corsi di laurea sono in corso durante il semestre invernale 2024.

Analisi

Il dossier e gli allegati messi a disposizione dalla SUPSI così come le informazioni accessibili tramite sito web istituzionale evidenziano il progresso messo in atto con successo nel periodo 2021-2023 e 2023-2024. In particolare il progresso risulta evidente sia a livello delle singole misure messe in atto che ad un livello più generale di coerenza e maturità del SGC e della sua implementazione.

Dal punto di vista formale la SUPSI ha messo in atto tutte le misure concretamente previste nella sua presa di posizione del giugno 2023 al fine di soddisfare l'onere. Attività che nel 2023 risultavano ancora in fase di pianificazione sono state implementate, introdotte, e vengono progressivamente consolidate.

Diverse misure aggiuntive (rispetto alla presa di posizione 2023) e sostanziali (rispetto al miglioramento della messa in atto del SGQ) sono state inoltre rese possibili soprattutto grazie all'introduzione del software Blue per la gestione dei questionari, dei relativi report, e della messa a disposizione dei risultati delle valutazioni. L'introduzione del software (dopo che la fase di test con Qualtrics aveva dovuto essere interrotta e dunque l'automatizzazione quantomeno ritardata) ha infatti permesso un'ulteriore sistematizzazione e supporto delle procedure definite, consentendo di mettere a disposizione in tempi brevi report automatizzati a diversi livelli di aggregazione per diversi gruppi target (studenti, docenti, responsabili di corso di laurea, ecc.), in tal modo evidenziando la trasparenza e dunque anche l'importanza delle valutazioni e degli sviluppi relativi. I diversi aspetti del processo e il coinvolgimento di tutto gli attori sono stati inoltre accompagnati da misure a sostegno (ad es. webinar per docenti). Le quote di partecipazione da parte degli studenti ai questionari di valutazione (in media circa 50%) evidenziano che le iniziative intraprese contribuiscono ad una percezione più attiva del SGC e del proprio ruolo in questo ambito.

Dal punto di vista istituzionale, la SUPSI è riuscita con gli sviluppi degli ultimi anni a proseguire in modo coerente e stringente nel percorso definito, implementando i principi del SGQ della formazione di base ai diversi livelli coinvolti negli standard 3.2 e 5.1, dai singoli moduli ai corsi di laurea, con aggregazioni possibili anche a livello di Dipartimento.

Durante questo percorso, la SUPSI ha non solo implementato numerose nuove misure, ma anche in ogni fase prestato particolare attenzione all'allineamento dei meccanismi e dove possibile anche alla semplificazione e alla praticabilità delle misure messe in atto (ad es. attraverso la semplificazione dei questionari).

La comunicazione con i gruppi maggiormente coinvolti (non solo gli studenti, ma anche i docenti dei corsi) è stata curata a più livelli, attraverso documenti con linee guida, sito web e portale studenti, ma anche video per studenti e webinar per docenti, consentendo così una migliore comprensione e realizzazione delle procedure di valutazione.

Una più chiara distinzione tra feedback intermedio (con possibilità di adattare il corso stesso al feedback degli studenti nel semestre in atto) e valutazione finale, la messa a disposizione in tempi brevi di report automatizzati e targhettizzati anche per gli studenti, che consente un primo riscontro dei risultati delle valutazioni di fine semestre nel proprio corso di laurea, così come l'introduzione di report di sintesi ad opera dei responsabili di corso di laurea, che delineano sviluppi più a lungo termine per il miglioramento del curriculum e delle modalità di insegnamento, rendono più trasparente e chiara per gli studenti l'importanza della partecipazione alle valutazioni e le loro concrete possibilità di influenzare in maniera positiva lo sviluppo dei corsi di laurea e dei loro moduli.

Le misure messe in atto dalla SUPSI chiudono dunque il ciclo della qualità a livello della valutazione di moduli e corsi di laurea, accompagnando la comunicazione con diverse misure di sensibilizzazione ed accompagnamento a sostegno dei processi.

L'esperta considera pertanto l'onere interamente adempiuto.

2.2 Proposta dell'AAQ

La SUPSI ha consegnato il rapporto per la verifica dell'adempimento degli oneri entro i tempi prescritti. L'esperta ha verificato l'adempimento degli oneri sulla base del rapporto e degli allegati presentati come indicato nella decisione del Consiglio di accreditamento.

Nella sua analisi l'esperta conclude che SUPSI ha soddisfatto pienamente l'onere grazie a all'implementazione coerente e ampia di tutte le misure previste a più livelli, vegliando al contempo alla loro semplificazione e armonizzazione nel contesto del SGQ. L'introduzione del software Blue, la comunicazione trasparente e proattiva presso diversi gruppi di interesse coinvolti e i miglioramenti nella gestione del sistema di garanzia della qualità nel suo complesso hanno contribuito a una maggiore partecipazione degli studenti e a una percezione più spiccata del loro ruolo nei processi di valutazione. L'AAQ prende atto delle analisi e conclusioni dell'esperta che ritiene fondate e solide.

L'agenzia considera l'onere come adempiuto e propone al Consiglio Svizzero di confermare questa valutazione.

2.3 Presa di posizione della SUPSI

Nella sua presa di posizione dell'11 novembre 2024, la SUPSI esprime la propria soddisfazione per la valutazione positiva fornita dall'esperta e ringrazia per la positiva collaborazione instaurata con l'AAQ lungo tutto il corso della procedura di accreditamento.



Sezione C

Presenza di posizione della SUPSI

11 novembre 2024



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, 11 novembre 2024

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 ALLA VERIFICA DELL'ADEMPIMENTO DEGLI ONERI

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 6 novembre 2024.

Prendiamo atto con molta soddisfazione come le misure messe in atto nei periodi 2021-2023 e 2023-2024 hanno permesso all'esperta incaricata di ritenere pienamente adempiuto l'ultimo onere pendente (onere 4).

In particolare, l'esperta ha riconosciuto nelle sue analisi come il progresso risulta evidente sia a livello delle singole misure messe in atto che a un livello più generale di coerenza e maturità del Sistema di garanzia della qualità e della sua implementazione.

Da parte nostra non abbiamo quindi nessuna osservazione relativa al citato Rapporto.

Desideriamo ringraziare l'esperta Professoressa Giuliana Sabbatini, già Presidente della Commissione del Gruppo di esperti, e tutto il team dell'AAQ per la proficua collaborazione, che ci ha permesso di ulteriormente migliorare i dispositivi di riferimento del nostro SGQ.

In attesa della decisione definitiva del Consiglio Svizzero di Accreditamento, salutiamo con viva cordialità.



Giovanni Merlini
Presidente Consiglio SUPSI



Franco Gervasoni
Direttore generale



AAQ
Effingerstrasse 15
Casella postale
CH-3001 Berna

www.aaq.ch

