

SUPSI

Sistema di gestione della formazione continua universitaria

SGFC

Indice

1.	La formazione continua universitaria SUPSI: un sistema aperto e collaborativo	3
2.	Quadro di riferimento del Sistema gestione qualità della formazione continua	4
3.	Architettura del Sistema gestione qualità della formazione continua	5
4.	Filosofia istituzionale FC SUPSI	6
5.	Obiettivi del Sistema gestione qualità della formazione continua SGQFC.....	9
6.	Dimensioni di valutazione del SGQFC	10
	Glossario	14

1. La formazione continua universitaria SUPSI: un sistema aperto e collaborativo

La globalizzazione dei mercati, la rapidità dell'innovazione tecnologica, la digitalizzazione e il lavoro 4.0 sono soltanto alcuni dei fattori che stanno guidando il più generale processo di trasformazione dei contesti economici e sociali all'interno dei quali le organizzazioni sono sempre più chiamate a raccogliere nuove sfide nella gestione dei sistemi organizzativi.

La formazione continua universitaria, intesa come sviluppo trasformativo continuo a livello professionale e personale, costituisce il nuovo scenario entro cui si muovono i bisogni e le aspirazioni dei professionisti, in particolare dei quadri intermedi e dirigenti, per affrontare le repentine trasformazioni del mercato del lavoro. Ciò comporta una permanente esigenza non solo di aggiornare le proprie conoscenze e competenze, ma di saperle gestire e valorizzare come capitale sociale di ogni individuo o organizzazione che vogliano progredire e innovarsi.

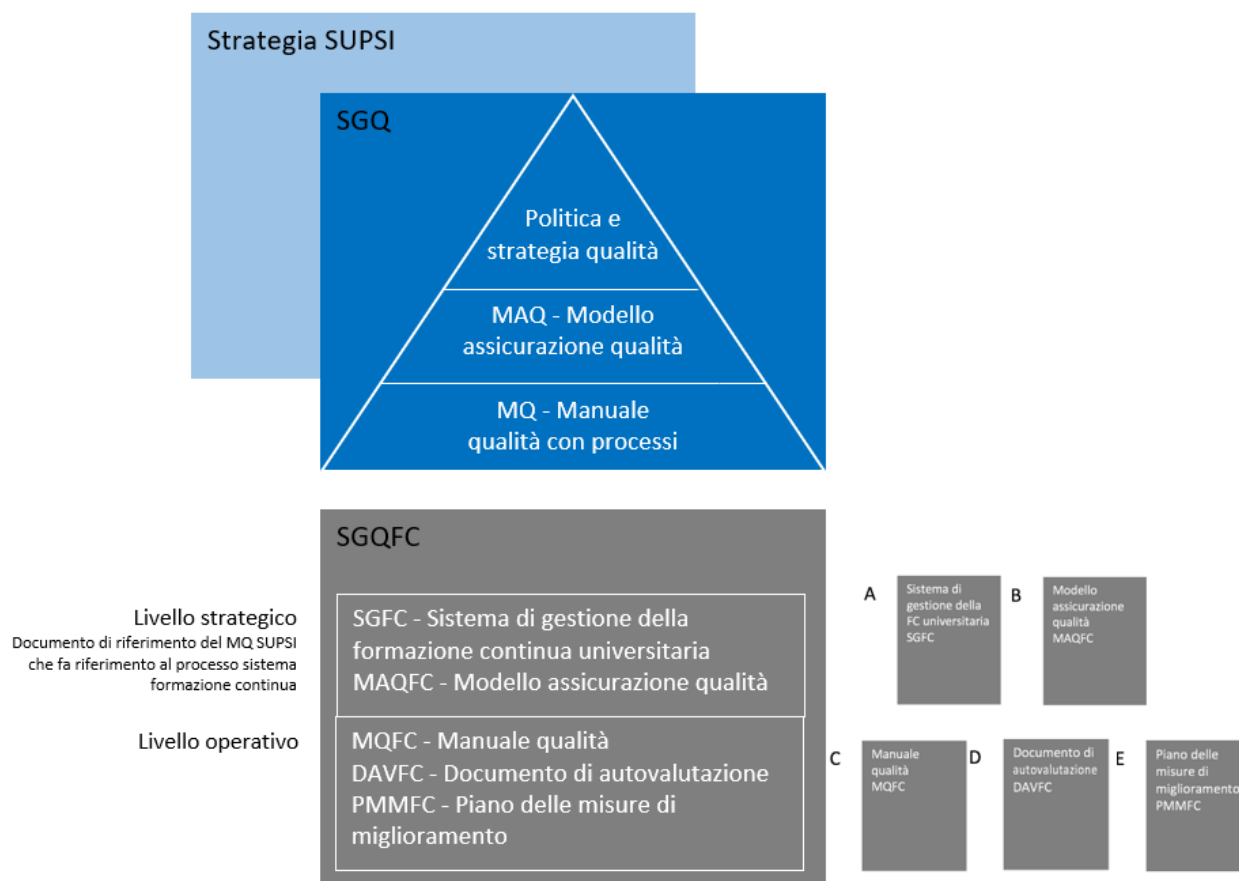
Il Sistema di gestione della Formazione continua (SGFC) si basa su un approccio condiviso e partecipativo che vede nella Commissione formazione continua SUPSI (ComFC) l'organo con il compito di definire un modello di valutazione prendendo in esame le attività necessarie alla realizzazione della formazione continua universitaria. Questo gruppo trasversale ha lo scopo di promuovere la qualità, monitorare i processi, favorire l'innovazione e condividere tematiche di attualità.

Diventa importante ancorare in questo sistema un approccio di miglioramento continuo per promuovere una cultura della qualità, della responsabilità individuale dei compiti svolti e delle competenze acquisite. Ciò risulta in un'applicazione armonica dei principi di riferimento condivisi dalla rete FC con l'obiettivo di favorire lo sviluppo della FC nel suo insieme.

L'elaborazione, da parte della ComFC, del documento Sistema di gestione della Formazione continua universitaria che inquadra strategia, obiettivi, dimensioni, principi e funzionamento della formazione continua universitaria SUPSI, risponde proprio a questo scopo.

2. Quadro di riferimento del Sistema gestione qualità della formazione continua

Qui di seguito è rappresentato lo schema di riferimento che delinea il sistema complessivo della qualità SUPSI definito nell'ambito del processo di accreditamento istituzionale e in cui si ancora il sistema specifico della qualità della FC (SGQ, Processo 6 - P6).



3. Architettura del Sistema gestione qualità della formazione continua

Il Sistema di gestione della qualità della formazione continua SUPSI (SGQFC) si articola in un insieme di documenti che ne descrivono, pianificano e valutano il funzionamento.

A	Sistema di gestione della FC universitaria SGFC	Descrive la struttura di sistema con le 5 dimensioni (strategia, offerta formativa, partecipanti, collaboratori, portatori d'interesse esterni) declinate in processi. Per ciascuno di essi vengono identificati la strategia, i principi guida, gli indicatori di sistema come elementi principali di riferimento sul funzionamento del sistema di gestione FC.
B	Modello assicurazione qualità MAQFC	Descrive gli strumenti utilizzati per la revisione periodica del sistema di gestione e il grado di partecipazione al processo di valutazione.
C	Manuale qualità MQFC	Declina gli elementi delle 5 dimensioni in processi, normative, istruzioni di lavoro e indicatori di processo.
D	Documento di autovalutazione DAVFC	Descrive la valutazione dei risultati effettivi dell'iter di revisione (autovalutazione settoriale, Focus group, autovalutazione di sistema, Deep interview, Peer review).
E	Piano delle misure di miglioramento PMMFC	Identifica le misure prioritarie di miglioramento e il piano d'azione.

4. Filosofia istituzionale FC SUPSI

Filosofia istituzionale



Legame tra filosofia istituzionale SUPSI e filosofia istituzionale FC



A. Visione

Vogliamo che la formazione continua universitaria diventi il capitale sociale a disposizione di individui e organizzazioni per la gestione di ogni cambiamento del ciclo del lavoro.

B. Missione

Offriamo un'esperienza di formazione continua universitaria personalizzata e trasversale, capace di adeguarsi costantemente ai nuovi bisogni e alle nuove tendenze.

C. Valori

I valori di riferimento sono quelli della SUPSI, ma vengono declinati specificatamente nell'ambito della formazione continua universitaria.

- **Concretezza**, delle attività di insegnamento, di ricerca e di servizio, capaci di rispondere nella forma e nei contenuti alle effettive esigenze delle aziende e dei professionisti.
- **Originalità**, data dalle esperienze portate in aula da docenti e partecipanti professionisti, unitamente al trasferimento di conoscenze e competenze originate da progetti di ricerca applicata. Si tratta di proporre esperienze trasformative, che permettano ai partecipanti professionisti di gestire con efficacia e immediatezza il proprio percorso di carriera ed evolvere nel loro ambito di lavoro attuale o futuro.
- **Multidisciplinarietà**: un approccio trasversale che integra le competenze e i profili professionali di diversi settori e discipline.

- *Partenariato*: si esprime al meglio nella collaborazione interna per creare offerte formative trasversali e nella collaborazione esterna o co-progettazione con partner accademici e di altre organizzazioni.
- *Innovazione* a livello di design dell'offerta formativa, volto a creare una connessione tra discipline diverse e approfondimenti delle competenze in aree specifiche.
- *Territorialità*: formare, per tutto il ciclo di vita lavorativo, dei professionisti di elevato profilo per rispondere alle esigenze del territorio. In parallelo, fare capo alle competenze dei migliori professionisti attivi sul territorio come docenti e testimoni della formazione continua universitaria.
- *Internazionalità*: accanto all'offerta creata in modo specifico per il mercato nazionale ci si apre ai mercati internazionali per creare un'offerta unica dove collocare prodotti specifici.

D. Principi guida

D.1. Accessibilità

FC universitaria accessibile, supportata da strumenti e dispositivi che permettano a professionisti e manager di ottemperare i requisiti richiesti in entrata: corsi di preparazione all'ingresso, riconoscimento dell'esperienza pregressa.

D.2. Flessibilità

FC personalizzabile attraverso un'architettura modulare dell'offerta e flessibile grazie all'integrazione di sistemi blended / e-learning e all'erogazione di corsi sul posto di lavoro.

D.3. Collaborazione

D.3.1 Architettura modulare che favorisce maggiori sinergie, trasversalità e interdisciplinarietà per una co-progettazione dell'offerta formativa innovativa.

D.3.2 Apertura alla collaborazione esterna con altre istituzioni accademiche e aziende nel rispetto della politica di co-branding della formazione continua universitaria SUPSI.

Sulla base di quanto dichiarato, la proposta di valore FC può essere sintetizzata e comunicata facendo leva su questi tre aspetti principali:



Formazione continua trasformativa e responsabile per la valorizzazione di persone e organizzazioni.

Tali caratteristiche differenziali sono sostenute dai principi cardine del posizionamento delle SUP elaborati e approvati da Swissuniversities nel 2020 e che distinguono la formazione continua delle scuole universitarie professionali dagli altri tipi di istituzioni universitarie ed enti formativi che offrono formazione continua in Svizzera.

Si tratta di principi che informano e orientano l'organizzazione, la gestione, lo sviluppo, monitoraggio ed erogazione dell'offerta di formazione continua, anche nella nostra scuola universitaria. Essi accompagnano e completano la comunicazione sul posizionamento FC SUPSI.

5. Obiettivi del Sistema gestione qualità della formazione continua SGQFC

Per ogni singola dimensione del SGQFC SUPSI, la Commissione formazione continua ha definito dei principi guida riassunti in questo documento. Si tratta di uno strumento che vuole essere di supporto per garantire la qualità dei corsi FC e fornire una traccia chiara per delinearne lo sviluppo futuro. Esso permette di controllare costantemente il livello di qualità dei programmi FC tramite un dettagliato processo di autovalutazione ed eterovalutazione che viene ripetuto periodicamente. Questo processo è ulteriormente facilitato dalla presenza di indicatori di Sistema (v. checklist di autovalutazione per gli indicatori nel MAQFC) che permettono di testare in che misura la FC SUPSI venga gestita e tenuta sotto osservazione in modo appropriato. Si tratta di questi tre:

Monitoraggio periodico del Sistema di garanzia di qualità

- Verifica dello svolgimento completo delle fasi in cui si articola il ciclo Plan–Do–Check–Act (PDCA) FC e dei risultati prodotti.

Effettiva applicazione delle misure identificate come prioritarie

- Verifica approfondita dell'attuazione delle misure previste.

Il ROI generato dalle misure di intervento

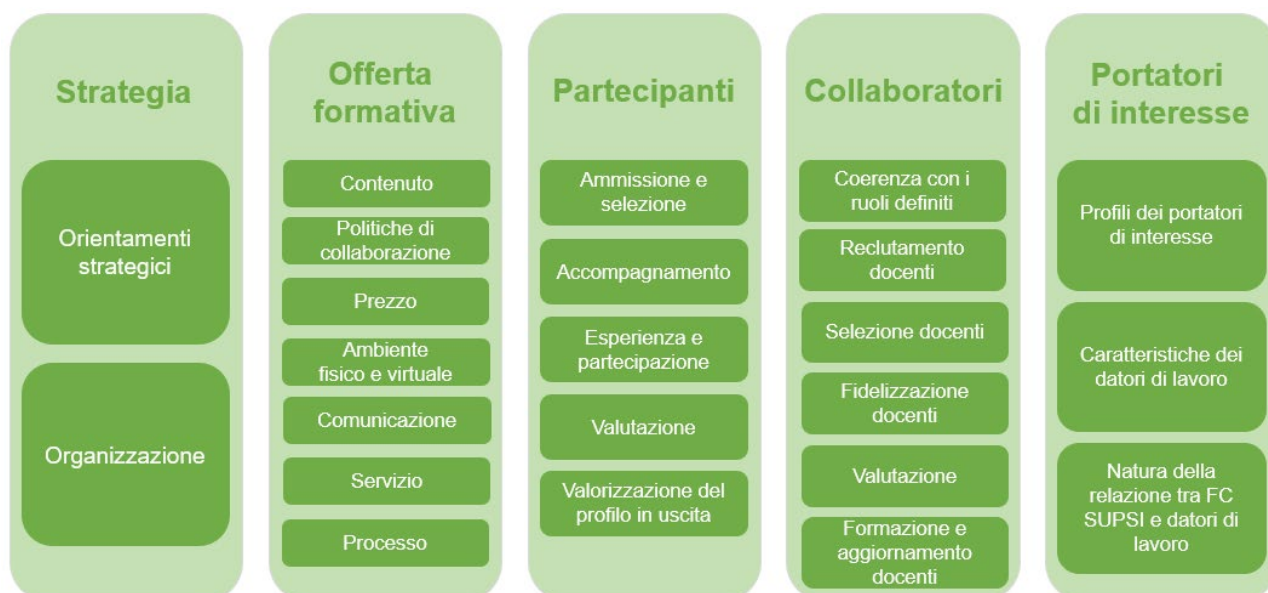
- Verifica del grado di avanzamento nella carriera a distanza di un anno dal diploma tra i diplomati MAS/EMBA (utilità percepita, evoluzione in termini di mansioni lavorative e di salario).

6. Dimensioni di valutazione del SGQFC

La struttura del SGQFC si articola in 5 dimensioni: strategia, offerta formativa, partecipanti, collaboratori e portatori di interesse.

1. La prima dimensione si è focalizzata sulla definizione degli *orientamenti strategici* prioritari e sui *principi* su cui fonda l'organizzazione.
2. La seconda dimensione legata all'*offerta formativa* è invece stata definita illustrando le specificità riguardanti il contenuto, le politiche di collaborazione e di prezzo, la modalità di erogazione dell'offerta, l'ambiente fisico e virtuale e le scelte di comunicazione in un'ottica improntata alla cultura del servizio al cliente.
3. Per quanto riguarda la dimensione dei *partecipanti*, sono approfonditi i temi dell'ammissione e della selezione, dell'accompagnamento prima, durante e dopo gli studi, dell'esperienza, della valutazione e della valorizzazione in uscita.
4. La dimensione dei *collaboratori* è stata trattata inizialmente attraverso i ruoli delle varie figure professionali presenti nel contesto della FC e, in particolare, la figura del docente. Per quest'ultima, si sono approfonditi gli aspetti del reclutamento, la selezione, le politiche di fidelizzazione, la valutazione e l'aggiornamento.
5. L'ultima dimensione, quella relativa ai *portatori di interesse* primari della FC SUPSI, ha previsto un focus particolare sui datori di lavoro in quanto maggiori fruitori dell'offerta proposta in ambito FC. Sono state definite le caratteristiche che i datori di lavoro dovrebbero possedere e la natura della loro relazione con la FC SUPSI.

Per ogni dimensione sono state identificate le componenti più significative e, per ognuna di esse, sono state definite delle politiche di gestione a cui guardare per il buon funzionamento del sistema di formazione continua universitaria SUPSI.



Qui di seguito sono riportate le cinque dimensioni con i rispettivi processi e sottoprocessi.

Dimensioni	Processi	Sotto-processi
1. Strategia	1.1. Orientamenti strategici: elaborazione, formalizzazione e aggiornamento della strategia	1.1.1 Posizionamento
		1.1.2 Segmentazione della domanda
		1.1.3 Strategia finanziaria
	1.2 Organizzazione: come è organizzata didatticamente e amministrativamente la FC	1.2.1 Struttura organizzativa
		1.2.2 Normative, processi e procedure
2. Offerta formativa	2.1 Contenuto	2.1.1 Composizione del portafoglio
		2.1.2 Progettazione nuove offerte FC
		2.1.3 Gestione e revisione periodica dei programmi
		2.1.4 Gestione e valutazione della FC su misura (FCM)
	2.2 Politiche di collaborazione	2.2.1 Partnership
		2.2.2 Co-branding
		2.2.3 Raccolta fondi
	2.3 Prezzo	2.3.1 Definizione del prezzo (pricing)
		2.3.2 Politiche di sconto
	2.4 Ambiente fisico e virtuale	2.4.1 Luogo unico e identitario
		2.4.2 Differenziazione degli spazi di lavoro
		2.4.3 Ambienti virtuali FC
	2.5 Comunicazione	2.5.1 Approccio alla comunicazione
		2.5.2 Esperienza di interazione dell'utente
	2.6 Servizio	
	2.7 Processo	
3. Partecipanti	3.1 Selezione e ammissione per la formazione continua	3.1.1 Diploma terziario ed esperienza professionale
		3.1.2 Ammissione tramite valutazione delle esperienze pregresse
		3.1.3 Organizzazione di corsi propedeutici

		3.1.4 Gestione dei processi di ammissione
	3.2 Accompagnamento del partecipante	3.2.1 Accompagnamento informale prima di un corso
		3.2.2 Accompagnamento informale in itinere
		3.2.3 Accompagnamento informale dopo un corso
		3.2.4 Accompagnamento formale
	3.3 Esperienza e partecipazione del partecipante	3.3.1 Momenti di incontro puntuali
		3.3.2 Co-progettazione delle offerte formative
		3.3.3 Valutazione dei docenti e del sistema FC universitario
	3.4 Valutazione dei risultati	
	3.5 Valorizzazione del profilo in uscita	3.5.1 Tipologia di certificazione
		3.5.2 Favorire il transfer
		3.5.3 Costruzione di reti di relazioni esterne
4. Collaboratori	4.1 I ruoli dei collaboratori	
	4.2 Reclutamento e selezione dei docenti	4.2.1 Processo di reclutamento (profilo, bando cosa deve contenere, etc.)
		4.2.3 Selezione (commissione, lezione prova, etc.)
	4.4 Politiche di fidelizzazione dei docenti	4.4.1 Cura del docente
		4.4.2 Valorizzazione brand
		4.4.3 Favorire il networking
		4.4.4 Attestato di docenza FC SUPSI
		4.4.5 Percorsi di carriera per docenti FC
		4.4.6 Mobilità
	4.5 Valutazione	4.5.1 Valutazione sistematica del corpo docente
		4.5.2 Valutazione estesa e periodica
		4.5.3 Autovalutazione periodica del docente
		4.5.4 Valutazione Commissione formazione continua

		4.5.5 Valutazione degli altri profili di collaboratori FC
	4.6 Formazione e aggiornamento	4.6.1 FCI orientata all'andragogia per responsabili corsi/aree/RMFC/docenti interni FC
		4.6.2 Introduzione all'approccio FC SUPSI e all'apprendimento orientato all'andragogia per docenti professionisti esterni
		4.6.3 Formazione continua interna per rete amministrativa FC
5. Portatori d'interesse	5.1 Profili dei portatori di interesse primari	
	5.2 Caratteristiche principali dei datori di lavoro	5.2.1 Reputazione
		5.2.2 Sostenibilità
	5.3 Natura della relazione tra FC SUPSI e datori di lavoro	5.3.1 Coerenza e qualità
		5.3.2 Orientamento al servizio
		5.3.3 Accompagnamento
		5.3.4 Chiarezza
		5.3.5 Accesso all'informazione
		5.3.6 Adattamento
		5.3.7 Feedback completi e continuativi

Glossario

CAS	Certificate of Advanced Studies
ComFC	Commissione della Formazione continua
DAS	Diploma of Advanced Studies
DAVFC	Documento di autovalutazione della Formazione continua
EMBA	Executive Master of Business Administration
FC	Formazione continua
FCM	Formazione continua su misura
MAQ	Modello di assicurazione della qualità
MAQFC	Modello di assicurazione della qualità della Formazione continua
MAS	Master of Advanced Studies
MQ	Manuale qualità SUPSI
MQFC	Manuale qualità della Formazione continua
PDCA	Plan–Do–Check–Act
PMMFC	Piano delle misure di miglioramento della Formazione continua
RMFC	Responsabile di mandato della Formazione continua
SAS	Short Advanced Studies
SGFC	Sistema di gestione della Formazione continua
SGQFC	Sistema di gestione della qualità della Formazione continua
SUPSI	Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana