

SUPSI

Sintesi dei gradi di raggiungimento della soddisfazione degli standard

Estratta dal Rapporto di autovalutazione



Conformemente a quanto previsto dalla Legge federale sulla promozione e sul coordinamento del settore universitario svizzero, la SUPSI si sta preparando all'Accreditamento istituzionale gestito dall'Agenzia svizzera di accreditamento e garanzia della qualità, agenzia con la quale la Confederazione assicura indirettamente la qualità delle prestazioni erogate dalle scuole universitarie svizzere pubbliche e private. L'Accreditamento, previsto ogni 7 anni, è una condizione imprescindibile per il diritto alla denominazione di Scuola universitaria professionale, e quindi per il riconoscimento dei titoli rilasciati e per l'ottenimento dei sussidi federali.

La procedura di accreditamento è svolta contemporaneamente per l'intera SUPSI, considerando: la Direzione generale, i servizi centrali e trasversali, il Dipartimento ambiente, costruzioni e design (DACD), il Dipartimento economia aziendale, sanità e sociale (DEASS), il Dipartimento formazione e apprendimento (DFA), il Dipartimento tecnologie innovative (DTI), nonché le Scuole affiliate (SA): l'Accademia Teatro Dimitri (ATD), la Scuola universitaria di Musica del Conservatorio della Svizzera italiana (CSI-SUM), la Fernfachhochschule Schweiz (FFHS) e la Schule für Physiotherapie Landquart (SUPSI Landquart).

Una parte fondamentale di questa procedura consiste nella preparazione di un rapporto di autovalutazione (RAV), con il coinvolgimento attivo di gruppi rappresentativi di tutte le componenti della SUPSI (studenti, alumni, corpo accademico, corpo intermedio, personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, responsabili di processo, quadri dirigenti) che analizzi oggettivamente la situazione della SUPSI rispetto ai 18 standard di qualità previsti dalle normative federali.

I gruppi con i membri di ogni unità dei Dipartimenti SUPSI sono stati interpellati a due riprese, la prima fra aprile e luglio del 2018, la seconda fra dicembre 2018 e gennaio 2019. I gruppi delle Scuole affiliate sono stati interpellati una volta, fra novembre 2018 e febbraio 2019. In tutto sono state coinvolte direttamente 111 persone dei Dipartimenti SUPSI in 12 workshop e 108 delle Scuole affiliate in 11 workshop. Ulteriori 50 collaboratori sono stati coinvolti nei sondaggi senza partecipare direttamente ai workshop.

La prima volta i gruppi sono stati consultati in merito alla situazione della SUPSI rispetto ad alcuni degli standard di qualità, prima tramite sondaggi online e in seguito per mezzo di interviste collettive (workshop) alla luce dei riscontri raccolti nel sondaggio. La seconda volta gli stessi gruppi, e in particolare quelli rappresentativi dei Dipartimenti SUPSI, sono stati sentiti in merito ai contenuti concreti del rapporto di autovalutazione, nella sua versione aggiornata di ottobre 2018.

Analogamente alla preparazione del rapporto di autovalutazione si è svolta la procedura di strutturazione del nostro Sistema di garanzia della qualità. In questo caso si è trattato di rivedere, allineare o completare le procedure di qualità già esistenti per renderle adeguate alla realtà attuale della SUPSI e alle tendenze in atto a livello di garanzia della qualità nel sistema universitario svizzero ed europeo.

La spedizione del rapporto di autovalutazione definitivo all'Agenzia svizzera di accreditamento e garanzia della qualità è prevista nel mese di febbraio 2020 mentre la visita della commissione di valutazione avrà luogo a giugno 2020. La richiesta di accreditamento è stata inviata nel corso del mese di febbraio del 2019 e approvata dal Consiglio svizzero di accreditamento nella sua riunione del 25 marzo 2019.

Nel presente documento di sintesi sono elencati i 5 ambiti e i 18 standard di qualità previsti dalle normative federali. Per ogni standard riportiamo i gradi di raggiungimento della soddisfazione, i punti forti, gli aspetti critici e proponiamo una serie di possibili ambiti di miglioramento. Sulla base di questi ultimi sono state identificate nel Rapporto biennale sul Sistema di garanzia della qualità delle misure concrete di miglioramento.

Le diverse misure di miglioramento si pongono questo come uno degli obiettivi principali di carattere generale e saranno riprese all'interno dei rapporti biennali e quadriennali sulla qualità per garantire una continuità all'interno del nostro Sistema di garanzia della qualità (SGQ).

Per migliorare la leggibilità del documento riportiamo di seguito la legenda relativa al grado di raggiungimento della soddisfazione degli standard (in base alla stessa scala che sarà utilizzata dalla commissione di valutazione, come previsto nelle linee guida dell'Agenzia svizzera di accreditamento e garanzia della qualità).

Legenda:

Lo standard è ritenuto *interamente soddisfatto*

quando prevede sistemi e meccanismi di garanzia della qualità che vengono posti in atto integralmente e coerentemente, tanto da permettere alla scuola universitaria di garantire la qualità delle proprie attività.

Lo standard è ritenuto *largamente soddisfatto*

quando i sistemi e i meccanismi di garanzia della qualità nonché la loro attuazione presentano solo vizi minimi.

Lo standard è ritenuto *parzialmente soddisfatto*

quando prevede sistemi e meccanismi di garanzia della qualità che però presentano vizi considerevoli o punti deboli notevoli in fase di attuazione, oppure quando sono previsti sistemi e meccanismi di garanzia della qualità solo per ambiti parziali.

Lo standard è ritenuto *non soddisfatto*

quando il sistema di garanzia della qualità è carente in termini di sistemi e meccanismi centrali e/o quando la scuola universitaria non è in grado, con la loro attuazione, di garantire la qualità delle proprie attività.

Ambito 1: strategia di garanzia della qualità (da pag. 37 a pag 41 del rapporto di autovalutazione)

<p>Standard 1.1: La SUPSI definisce la sua strategia di garanzia della qualità. Tale strategia contiene le linee direttrici relative a un sistema interno di garanzia della qualità che mira a garantire la qualità delle attività della SUPSI e il loro sviluppo a lungo termine, nonché a promuovere lo sviluppo di una cultura della qualità.</p>	Parzialmente soddisfatto
<p>Standard 1.2: Il sistema di garanzia della qualità è integrato nella strategia della SUPSI e ne sostiene efficacemente lo sviluppo. Comprende processi volti a verificare se la SUPSI adempie al suo mandato. A tal fine la verifica tiene conto del tipo e delle caratteristiche specifiche della SUPSI.</p>	Largamente soddisfatto
<p>Standard 1.3: Per sviluppare e applicare il sistema di garanzia della qualità sono coinvolti a tutti i livelli tutti i gruppi rappresentativi della SUPSI, in particolare gli studenti, il corpo intermedio, il corpo insegnante e il personale amministrativo. I compiti nell'ambito della garanzia della qualità sono attribuiti in maniera trasparente e chiara.</p>	Parzialmente soddisfatto
<p>Standard 1.4: La SUPSI verifica periodicamente l'efficacia del sistema di garanzia della qualità e procede agli adeguamenti necessari.</p>	Parzialmente soddisfatto

Sintesi e ambiti di miglioramento

Punti di forza

La Politica e strategia per la qualità SUPSI (PSQ) riassume i principi alla base del nostro SGQ in un unico documento sintetico, facilmente comprensibile e coerente con lo Statuto e la Strategia della SUPSI. L'impostazione per processi chiave del SGQ e la presenza di numerosi processi di valutazione interna consentono di ancorare il miglioramento continuo delle nostre prestazioni nei quattro mandati al funzionamento regolare, nel rispetto delle differenze presenti al nostro interno, distribuendo potenzialmente a cascata la responsabilità della garanzia della qualità a tutti i collaboratori della SUPSI e favorendone la partecipazione. L'ampio coinvolgimento dei gruppi di interesse e la modalità partecipativa adottati in sede di preparazione del RAV ci consentono di disporre di un primo riscontro complessivo utile al miglioramento continuo dell'intero SGQ.

Aspetti critici

Il principale punto critico del nostro SGQ è la sua giovane età: vi sono processi chiave che non hanno ancora raggiunto un livello di maturità elevato, il SGQ nel suo insieme è ancora poco conosciuto all'interno e all'esterno della SUPSI. Alcuni gruppi preposti alla gestione e al coordinamento del SGQ hanno già una buona esperienza di lavoro comune (Commissione coordinamento qualità (CCQ)), altri sono nelle prime fasi di attivazione e hanno quindi un'esperienza piuttosto limitata. Di conseguenza, non si è ancora sviluppata una piena consapevolezza dei singoli collaboratori e dei gruppi di interesse rispetto al proprio contributo al miglioramento continuo in termini di azione e/o di partecipazione.

Ambito di miglioramento 1: rendere completamente operativo il SGQ

Aumentare il grado di maturità di tutti i processi chiave e affinare di conseguenza costantemente i Manuali qualità (MQ), con particolare attenzione all'efficienza e al contenimento della complessità organizzativa. Curare l'effettivo sviluppo delle attività in seno a tutti gli organi preposti per la gestione del SGQ. Ancorare esplicitamente le misure di miglioramento continuo generate dal SGQ ai documenti di indirizzo della SUPSI, dalla Strategia istituzionale fino agli obiettivi individuali.

Ambito di miglioramento 2: promuovere la cultura della qualità e la partecipazione al SGQ

Organizzare regolarmente occasioni formali e informali d'informazione, formazione e riflessione interna intorno alla qualità e al SGQ, rivolte a responsabili, collaboratori, studenti, gruppi di interesse e organi preposti, facendo tesoro delle esperienze raccolte in sede di preparazione del RAV. Verificare regolarmente la consapevolezza dei collaboratori circa il loro ruolo nella promozione di una cultura della qualità e in generale la loro conoscenza del SGQ. Coinvolgere maggiormente, quando opportuno, gruppi rappresentativi anche in fase di definizione e approvazione, autovalutazione e miglioramento dei processi chiave e non solo in fase di realizzazione.

Ambito 2: Governance

(da pag. 43 a pag. 55 del rapporto di autovalutazione)

Standard 2.1: Il sistema di garanzia della qualità permette di assicurare che la struttura organizzativa e i processi decisionali consentano alla SUPSI di adempiere il suo mandato e di raggiungere i suoi obiettivi strategici.	<i>Largamente soddisfatto</i>
Standard 2.2: Il sistema di garanzia della qualità contribuisce in maniera sistematica alla messa a disposizione d'informazioni quantitative e qualitative rilevanti e aggiornate sulle quali la SUPSI si basa per prendere decisioni correnti e strategiche.	<i>Parzialmente soddisfatto</i>
Standard 2.3: Il sistema di garanzia della qualità permette di assicurare che ai gruppi rappresentativi della SUPSI siano garantiti un adeguato diritto di partecipazione e condizioni quadro che consentano loro di funzionare in modo indipendente.	<i>Parzialmente soddisfatto</i>
Standard 2.4: La SUPSI fa in modo che i compiti siano adempiuti in armonia con uno sviluppo sostenibile dal punto di vista economico, sociale ed ecologico. Il sistema di garanzia della qualità permette di assicurare che la SUPSI fissi obiettivi in questo ambito e li attui.	<i>Parzialmente soddisfatto</i>
Standard 2.5: La SUPSI, al fine di adempiere il suo mandato, promuove per il personale e gli studenti le pari opportunità e l'effettiva parità tra donna e uomo. Il sistema di garanzia della qualità permette di assicurare che SUPSI fissi obiettivi in questo ambito e li attui.	<i>Largamente soddisfatto</i>

Sintesi e ambiti di miglioramento

Punti di forza

I nostri compiti nei quattro mandati sono chiaramente esplicitati in contratti di prestazioni ancorati alla politica universitaria cantonale e federale. Disponiamo di una Strategia unica per l'intera SUPSI, basata su Orientamenti strategici di fondo, che consente ai singoli Dipartimenti (DIP) e SA di perseguire coerentemente obiettivi comuni, preservando nel contempo la propria libertà di azione e le proprie peculiarità. Il nostro modello gestionale consente potenzialmente di distribuire a cascata la responsabilità della realizzazione dei nostri mandati, dal Consiglio SUPSI fino ai mansionari e agli obiettivi individuali di ogni singolo collaboratore. La nostra struttura organizzativa e la nostra azione quotidiana si basano su valori e principi dichiarati esplicitamente in una serie di documenti chiave (Strategia, Statuto, Codice etico, Patto formativo, Carta della partecipazione, ecc.). L'attenzione alle pari opportunità è realizzata tramite la presenza di un apposito servizio e di un piano di azione quadriennale. La gestione dei rischi integrata nel SGQ e l'istituzionalizzazione della revisione interna contribuiscono alla robustezza complessiva della nostra istituzione.

Aspetti critici

Le potenzialità del sistema a cascata per la realizzazione della nostra Strategia non sono ancora pienamente sfruttate: i collaboratori e i gruppi di interesse sono coinvolti nella fase di elaborazione dei piani di azione settoriali legati alla Strategia SUPSI, ma la maggior parte di loro ha una conoscenza piuttosto parziale dell'insieme delle attività della SUPSI e l'attività legata ai colloqui di valorizzazione è riconosciuta ma sicuramente migliorabile per quanto riguarda la sua applicazione uniforme in tutta la SUPSI, l'aggancio con la Strategia e la delega. Le misure di miglioramento identificate nell'ambito di diversi processi del SGQ (ad esempio le procedure di audit interno dei diversi mandati) non confluiscono in un unico piano di azione e risultano spesso poco accessibili ai non addetti ai lavori. Anche i dati quantitativi e qualitativi necessari per il pilotaggio e il monitoraggio della SUPSI non sono conservati su un'unica piattaforma e

spesso sono accessibili direttamente solo alle persone preposte. Alcuni organi di partecipazione non sono ancora sufficientemente attrattivi, efficaci e/o rappresentativi a causa del basso livello di maturità, nel suo complesso, del Modello partecipativo (Processo 10). Dovrebbe essere definito un piano di azione sulla sostenibilità, capace di mettere a sistema le numerose competenze e iniziative per promuoverne i valori, all'interno e all'esterno della SUPSI. La cultura del feedback andrebbe maggiormente sviluppata. Infine, la situazione logistica attuale non è ottimale (quest'ultimo punto sarà ripreso nell'ambito 4).

Ambito di miglioramento 3: elaborare e realizzare piani di azione quadriennali

Elaborare un piano d'azione quadriennale (la prima volta per il periodo 2021-2024) per ciascun DIP e SA e per i Servizi centrali, basato sulla Strategia della SUPSI che, oltre a declinare operativamente gli orientamenti strategici della SUPSI sulla realtà del DIP o SA, integri pure le misure di miglioramento generali identificate nell'ambito dell'Accreditamento istituzionale della SUPSI e le misure di miglioramento puntuali identificate nei diversi audit interni riferiti ai diversi mandati e monitorarli regolarmente tramite opportuni indicatori. Ancorare maggiormente la promozione della sostenibilità sia nella Strategia istituzionale 2021-2024, sia nei singoli piani di azione dei DIP o SA. Definire un piano di azione quadriennale specifico sulla sostenibilità. Assicurare la declinazione operativa dei piani d'azione tramite la formulazione di obiettivi individuali in relazione con gli obiettivi strategici, curando la realizzazione armonizzata, completa e coerente dei relativi dispositivi all'interno del processo *Collaboratori*^{PI6}. Ancorare ai rapporti biennali e quadriennali sul SGQ le misure di miglioramento per il biennio successivo identificate in sede di ciclo PDCA per ciascun processo e in sede di Accreditamento istituzionale per l'insieme del SGQ.

Ambito di miglioramento 4: promuovere ulteriormente la partecipazione

Promuovere ulteriormente la cultura della partecipazione, del coinvolgimento attivo, della consultazione, dell'informazione e del feedback rispetto ai diversi gruppi di interesse, per favorire lo sviluppo di un ancora maggiore senso di appartenenza all'istituzione e un reale ancoraggio del SGQ al funzionamento corrente della SUPSI. Valutare costantemente la partecipazione formale e informale in tutte le unità.

Ambito di miglioramento 5: promuovere ulteriormente le pari opportunità

Potenziare le misure che favoriscono la gestione, lo sviluppo professionale e il benessere dei collaboratori e degli studenti in un'ottica di equità e uguaglianza, nonché sviluppare le competenze degli studenti della Formazione di base e della Formazione continua sul tema delle differenze di genere e della diversità in relazione al loro specifico ambito di studi e professionale.

Ambito 3: Insegnamento, ricerca e servizi (da pag. 57 a pag. 67 del rapporto di autovalutazione)

Standard 3.1: Le attività della SUPSI corrispondono al suo tipo, alle sue caratteristiche specifiche e ai suoi obiettivi strategici. Si riferiscono principalmente all'insegnamento, alla ricerca e ai servizi e sono svolte secondo il principio della libertà e dell'indipendenza nel rispetto del mandato della SUPSI.	<i>Interamente soddisfatto</i>
Standard 3.2: Il sistema di garanzia della qualità prevede la valutazione periodica delle attività di insegnamento e di ricerca, dei servizi e dei risultati.	<i>Largamente soddisfatto</i>
Standard 3.3: Il sistema di garanzia della qualità permette di assicurare il rispetto dei principi e degli obiettivi legati allo spazio europeo dell'istruzione superiore.	<i>Largamente soddisfatto</i>
Standard 3.4: Il sistema di garanzia della qualità permette di assicurare il rispetto dei criteri di ammissione, di valutazione delle prestazioni degli studenti e di rilascio di titoli di studio in base al mandato della SUPSI. Questi criteri sono definiti, comunicati e applicati in maniera sistematica, trasparente e costante.	<i>Largamente soddisfatto</i>

Sintesi e ambiti di miglioramento

Punti di forza

Il nostro profilo complessivo corrisponde bene con quello di una Scuola universitaria professionale. Lo statuto di ente privato di diritto pubblico garantisce autonomia, trasparenza e conformità alle leggi, assicurando nel contempo adeguata libertà accademica e di gestione. Le procedure di valutazione interna ed esterna nell'ambito dei quattro mandati favoriscono il miglioramento continuo. I regolamenti, le direttive e i piani di studio sono uniformati, armonizzati e coerenti a livello SUPSI, in linea con gli standard europei (ESG, ENQA) e disponibili sul sito istituzionale. Ci caratterizziamo per un forte legame con la realtà territoriale e professionale di riferimento per quanto attiene la formazione e la ricerca. Le attività nei quattro mandati sono coordinate tramite gruppi di lavoro strategici interdipartimentali. Sono presenti dei servizi centrali di supporto alla formazione e agli studenti (Servizio di didattica e formazione dei docenti (SEDIFO), Servizio dello sviluppo e del coordinamento istituzionale della formazione di base (SCIFB), Servizio integrato carriera, esperienza e orientamento (CEO), International Office, Servizio giuridico, Servizio Gender e Diversity, per la FFHS il Learning Center e un Servizio giuridico interno).

Aspetti critici

La densità della griglia oraria, la rigidità del percorso formativo e il generalizzato obbligo di presenza alle attività formative rendono a tratti difficile la conciliazione tra formazione e bisogni di studio, personali e professionali degli studenti. Fa eccezione la FFHS, che per sua stessa missione offre percorsi di studio altamente flessibili. I criteri di valutazione non sono sempre chiari, completi e/o dichiarati, in particolare nelle selezioni d'entrata per i corsi di laurea a numero programmato. A volte manca la coerenza tra ECTS riconosciuti e carico di lavoro richiesto agli studenti. In alcuni corsi di laurea che non prevedono una selezione in entrata si assiste a un elevato tasso di abbandono o esclusione dagli studi. Talvolta le misure di sostegno dedicate ai docenti per i quali si evidenziano delle criticità in sede di valutazione da parte degli studenti risultano insufficienti. I dati raccolti ed elaborati dal Servizio CEO sono poco conosciuti e/o utilizzati dagli addetti ai lavori. Le relazioni e le ricadute reciproche fra le attività nei quattro mandati istituzionali, promosse anche all'interno della Strategia 2017-2020, non sono ancora pienamente sfruttate e non consentono di sfruttare pienamente il potenziale di sinergia presente al nostro interno. Spesso risulta difficile ai singoli collaboratori conciliare le attività di insegnamento con le attività di ricerca (per i docenti-ricercatori), rispettivamente le attività professionali all'esterno della SUPSI (per i docenti-professionisti). Nella Direzione SUPSI la gestione trasversale dei mandati istituzionali non è strutturata in modo uniforme.

Ambito di miglioramento 6: favorire e sostenere lo sviluppo dei quattro mandati

Creare delle condizioni quadro per il coordinamento e lo sviluppo istituzionale della formazione di base e continua che favoriscano l'adozione generalizzata di una cultura dell'insegnamento e apprendimento per competenze orientata ai campi professionali di riferimento, la trasparenza nello svolgimento delle attività formative, lo sviluppo delle competenze didattiche e pedagogiche dei docenti, la conciliabilità tra studi e vita privata e il sostegno agli studenti in tutte le fasi del loro percorso di studio.

Creare condizioni quadro per il coordinamento e lo sviluppo istituzionale della ricerca e delle prestazioni di servizio che ne garantiscano il miglioramento continuo.

Ambito di miglioramento 7: favorire la conciliazione e il dialogo tra i diversi mandati

Rafforzare a livello della Direzione generale della SUPSI l'efficacia nella gestione trasversale dei mandati istituzionali, armonizzandone l'organizzazione.

Adottare delle condizioni quadro che favoriscano lo svolgimento delle funzioni di docente-ricercatore e di docente-professionista e favorire, in generale, occasioni di conoscenza reciproca, scambio e confronto tra collaboratori attivi nei diversi mandati istituzionali.

Ambito 4: Risorse

(da pag. 69 a pag. 79 del rapporto di autovalutazione)

<p>Standard 4.1: La SUPSI, con il suo ente responsabile, garantisce le risorse di personale, le infrastrutture e i mezzi finanziari necessari ad assicurare la continuazione delle sue attività e il raggiungimento dei suoi obiettivi strategici. La provenienza, l'impiego dei mezzi finanziari e le condizioni di finanziamento sono trasparenti.</p>	<p><i>Largamente soddisfatto</i></p>
<p>Standard 4.2: Il sistema di garanzia della qualità permette di assicurare che tutto il personale sia qualificato in base al tipo e alle caratteristiche specifiche di tutta la SUPSI. A questo scopo prevede una valutazione periodica del personale.</p>	<p><i>Largamente soddisfatto</i></p>
<p>Standard 4.3: Il sistema di garanzia della qualità permette di assicurare che la SUPSI sostenga lo sviluppo professionale di tutto il personale e in particolare delle nuove leve scientifiche.</p>	<p><i>Parzialmente soddisfatto</i></p>

Sintesi e ambiti di miglioramento

Punti di forza

Complessivamente le risorse umane, logistiche e finanziarie e i servizi disponibili consentono alla SUPSI di adempiere bene ai suoi compiti. Le procedure di assunzione rigorose e di qualità consentono di selezionare le persone che dispongono delle necessarie qualifiche e delle migliori competenze. In generale, i processi legati alle risorse umane sono ben definiti e applicati in maniera coerente. È assicurata la massima trasparenza in merito alle risorse finanziarie, anche grazie alla sistematica revisione esterna. I nuovi campus di Lugano-Viganello, Mendrisio, Briga e Zurigo sono in fase di realizzazione.

Aspetti critici

La situazione logistica presenta diversi stabili vetusti, non completamente adeguati per le attività di una Scuola universitaria e/o non sufficientemente spaziosi, anche se in via di parziale risoluzione grazie ai nuovi campus; mancano inoltre spazi idonei per lo studio individuale e l'esibizione nelle scuole d'arte (CSI-SUM, ATD). La politica retributiva è solo parzialmente trasparente ed è considerata poco attrattiva da diversi collaboratori. Manca una prassi completamente omogenea e condivisa per quanto riguarda i colloqui annuali di valorizzazione. Una parte dei collaboratori attivi nella didattica non ha ancora le qualifiche didattiche previste; saranno necessari ancora 2-3 anni affinché tutti i collaboratori attivi nella didattica ottengano le qualifiche didattiche previste dalla nostra pianificazione pluriennale in questo ambito. I dati finanziari sono poco accessibili ai non addetti ai lavori e poco conosciuti. I percorsi di carriera del personale tecnico-amministrativo e dei collaboratori scientifici non sono (ancora) definiti, anche se per i primi la situazione dovrebbe nettamente migliorare con la graduale implementazione del nuovo Contratto collettivo di lavoro.

Ambito di miglioramento 8: favorire ulteriormente lo sviluppo di tutto il personale

Creare condizioni quadro che favoriscano lo sviluppo professionale e i percorsi di carriera di tutti i collaboratori; l'ancoraggio esplicito degli obiettivi individuali alla Strategia istituzionale e la distribuzione a cascata su tutti i collaboratori della responsabilità della realizzazione dei compiti e dello sviluppo della qualità nei quattro mandati istituzionali della SUPSI.

Ambito di miglioramento 9: realizzare e/o sviluppare nuove risorse logistiche e digitali

Promuovere progetti di digitalizzazione e automazione nell'ambito dei servizi, della comunicazione e dei mandati. Promuovere nell'ambito dei quattro nuovi campus in fase di realizzazione nuovi spazi e modalità di lavoro sostenibili e orientati al futuro, assicurando spazi aggregativi e di ristoro adeguati. Creare i nuovi asili nido di Locarno e Lugano-Viganello e prevedere un servizio di asilo nido presso i nuovi campus della FFHS. Sviluppare nel medio periodo il progetto di campus Lugano-Stazione e i progetti immobiliari dell'ATD, della CSI-SUM e della SUPSI Landquart. Aggiornare la Strategia logistica complessiva della SUPSI con orizzonte 2030.

Ambito 5: Comunicazione interna ed esterna (da pag. 81 a pag. 84 del rapporto di autovalutazione)

Standard 5.1: La SUPSI rende pubblica la sua strategia di garanzia della qualità e provvede a rendere note al personale, agli studenti ed eventualmente alle persone esterne coinvolte le disposizioni riguardanti i processi di garanzia della qualità e i risultati ottenuti con tali processi.	Parzialmente soddisfatto
Standard 5.2: La SUPSI pubblica regolarmente informazioni oggettive sulle sue attività, sui suoi programmi di studio e sui titoli offerti.	Largamente soddisfatto

Sintesi e ambiti di miglioramento

Punti di forza

La nostra comunicazione esterna è solida, coerente, trasparente, equilibrata e apprezzata dai portatori di interesse. Siamo presenti regolarmente e positivamente nei mass media cantonali. Pubblichiamo regolarmente e in maniera coerente, trasparente ed equilibrata informazioni sui programmi di studio e titoli offerti ai rispettivi pubblici di riferimento esterni (potenziali studenti, orientatori, docenti, dirigenti scolastici, famiglie, media, opinione pubblica, ecc.) e interni (studenti, alumni e collaboratori). Le reti relative ai diversi sotto-processi del processo *Comunicazione organizzativa*^{p22} dispongono di referenti in ogni DIP e SA. Vengono rilevati indicatori di efficacia ed efficienza sulle attività di comunicazione.

Per la comunicazione interna ed esterna del SGQ sono stati sviluppati una serie di strumenti e messe in atto una prima serie di iniziative.

Aspetti critici

Il sito web istituzionale della SUPSI è datato e non più al passo con i tempi (ad esempio non è visualizzabile su dispositivi mobili). In generale la comunicazione non è sufficientemente personalizzata e mirata agli specifici bisogni dei singoli target. L'informazione esterna relativa a progetti di ricerca, pubblicazioni e profili dei ricercatori, e in generale dei collaboratori della SUPSI è poco accessibile e accattivante. Il collegamento tra i siti istituzionali delle scuole affiliate e sito della SUPSI e in generale il collegamento a livello di comunicazione interna ed esterna tra scuole affiliate e SUPSI non è sempre evidente. Andrebbe perseguito maggiormente l'equilibrio nella comunicazione su tutti e quattro i mandati istituzionali (formazione base, formazione continua, ricerca e servizi al territorio). La realtà della SUPSI e in particolare della SUPSI Landquart è poco conosciuta nel Canton Grigioni e in generale nella Svizzera tedesca.

La comunicazione interna ed esterna sul SGQ è recente. Saranno necessari ancora almeno 2 anni per una vera interiorizzazione del SGQ da parte dei collaboratori della SUPSI.

Ambito di miglioramento 10: rafforzare e personalizzare la comunicazione interna ed esterna della SUPSI

Creare condizioni quadro e sviluppare progetti che favoriscano una comunicazione interna ed esterna maggiormente personalizzate e corrispondenti alle aspettative e alle abitudini di informazione attuali degli interlocutori interni ed esterni della SUPSI, adottando lo stato dell'arte e le tendenze attuali delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Sviluppare e dare continuità alle iniziative di divulgazione interna e esterna del SGQ.

