

BIBLIOGRAFIA

- ENQA (European Association for Quality Assurance in Higher Education), *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*, 2005-2009 (adottato dai Ministri dell'Istruzione di 45 paesi, Bergen, 19-20 maggio 2005)
- AEC (Associazione Europea dei Conservatori), *Internal Quality Assurance in Higher Music Education*, 2007
- QAA (The Quality Assurance Agency for Higher Education)[Definizioni dei punti di riferimento per le materie] Music, 2008
- AEC, *Quality Assurance and Accreditation in Higher Music Education*, 2010
- CRUI (Conferenza dei Rettori delle Università Italiane), *Assicurazione della Qualità dei Corsi di Studio Universitari*, 2011

**ASSICURAZIONE
DELLA QUALITÀ INTERNA**
(dalla pubblicazione AEC:
*Internal Quality Assurance
in Higher Music Education*)

COS'È LA QUALITÀ?

- La qualità è di per sé un concetto astratto. L'EUA (European University Association) cita tra l'altro: "l'idoneità allo scopo", la "soddisfazione del cliente", "l'eccellenza".
- La "qualità", e in particolare la qualità artistica o musicale, è da sempre alla base dell'attività formativa dei Conservatori.
- La qualità musicale tende ad essere un "ideale" che non può mai essere completamente raggiunto, ma che deve essere continuamente perseguito.
- La qualità assume forme diverse. Viene spesso riconosciuta con immediatezza, ma è molto difficile da esprimere in parole.

COS'È LA QUALITÀ? (2)

- Il modo normale per garantire che la qualità musicale venga raggiunta è quello farla testare e verificare da musicisti in possesso di una riconosciuta autorevolezza, da esperti e dalla società in generale.
- Nella maggioranza dei casi la valutazione della qualità musicale viene verificata non solo da uno, ma da diversi musicisti contemporaneamente.
- Il comitato o la commissione preposta alla valutazione decide in tutta libertà cercando di pervenire ad una conclusione che possa essere condivisa da tutti.
- La qualità musicale si formula attraverso un dibattito "inter-soggettivo".

L'ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

- L'assicurazione della qualità consiste nel **garantire che si sta offrendo la qualità che si promette di offrire.**
- Si tratta di verificare se determinati risultati promessi sono stati effettivamente ottenuti, e se ci si può ragionevolmente aspettare che questi risultati continueranno ad essere ottenuti anche nel futuro.

FASI DELL'ASSICURAZIONE INTERNA DELLA QUALITÀ

Tre sono le fasi chiave per qualsiasi forma di processo di assicurazione interna della qualità:

- a) Definire gli obiettivi,
- b) Misurare i risultati,
- c) Definire gli obiettivi relativi e i risultati in quello che viene spesso concettualizzato come "**CIRCOLO-PDCA**" (Plan-Do-Check-Adapt).

CIRCOLO-PDCA

Il “CIRCOLO-PDCA” è una azione base che si trova al cuore di ogni sistema di assicurazione della qualità.

Il modello consiste di quattro fasi:

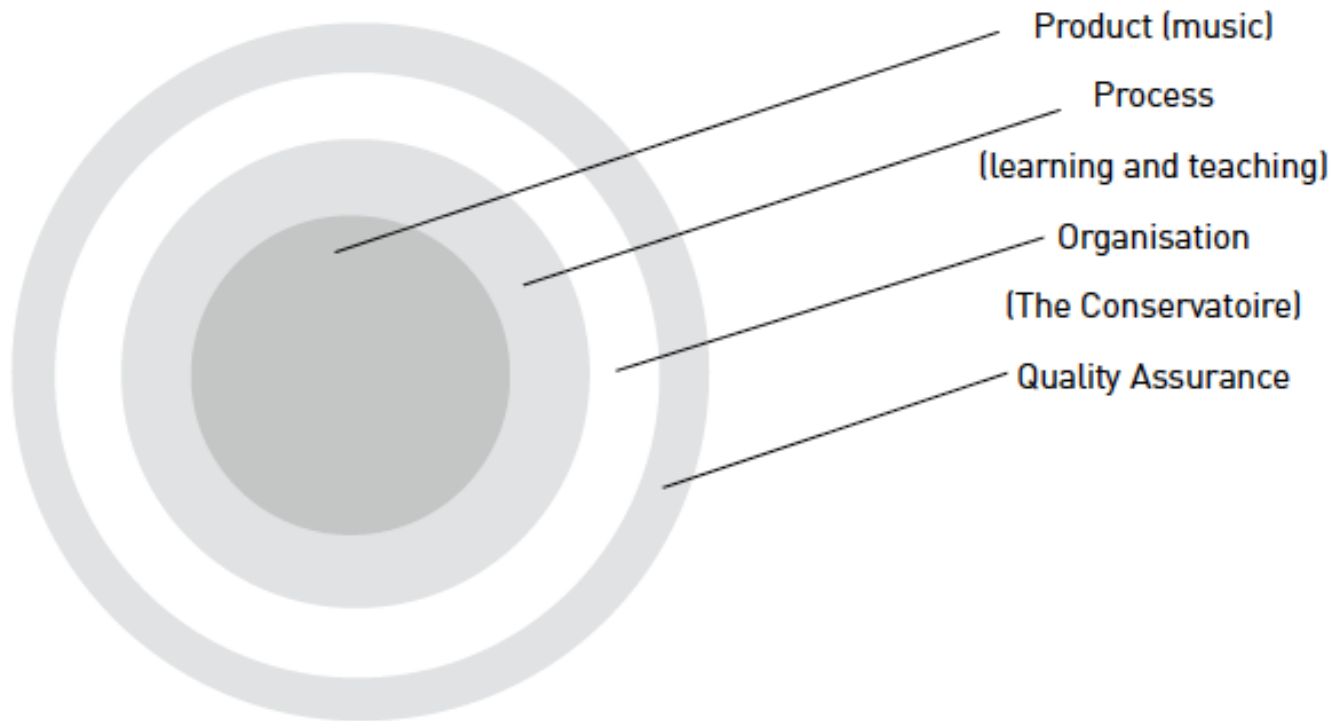
- a) Pianificare cosa si vuole fare;
- b) Fare quello che si è pianificato;
- c) Verificare se ciò che si è fatto è quello che si voleva fare e se si sono conseguiti buoni risultati;
- d) Riflettere sui risultati di questo controllo e predisporre aggiustamenti per le azioni future.

Quindi ricominciare il circolo...

TIPI DI ASSICURAZIONE DI QUALITÀ

- In generale ci sono due forme di assicurazione della qualità: **interna ed esterna**.
- L'assicurazione della qualità esterna si riferisce a sistemi preposti alla valutazione gestiti da enti esterni (come i governi o le agenzie di accreditamento). [ANVUR]
- L'assicurazione della qualità interna si riferisce ai sistemi di valutazione della qualità creati e gestiti dalle stesse istituzioni [i nuclei di valutazione].

MODELLO DELLA QUALITÀ



MODELLO DELLA QUALITÀ (1)

- I) Al centro del modello (slide 9) c'è il “prodotto” (la musica): la qualità finale di ciò che un Conservatorio offre a tutti risiede nel suo prodotto: il musicista, il compositore, l'insegnante di musica, ecc.
- II) La realizzazione del “prodotto” viene assicurata dal successo dei processi di apprendimento e di insegnamento. Questo rappresenta il secondo livello del modello.
- III) I processi di apprendimento e di insegnamento si svolgono all'interno di un'organizzazione efficiente, che rappresenta il terzo livello del modello.
- IV) Sul quarto livello si trova il sistema concepito per garantire la qualità dei prodotti, dei processi e dell'organizzazione globale.

MODELLO DELLA QUALITÀ (2)

Il modello (slide 10) mostra anche i due principali approcci per osservare la qualità (come definito nella relazione EUA):

- L'approccio che si concentra sulla qualità dei risultati;
- L'approccio che si concentra sulla qualità dei processi.

Il risultato del prodotto sta al centro del modello; l'attenzione si sposta dal risultato al processo man mano che si esce verso l'esterno del modello.

MODELLO DELLA QUALITÀ (3)

Il modello ha una funzione anche gerarchica:

- i livelli diventano sempre più astratti, man mano che ci muoviamo dall'interno verso l'esterno, e ogni cerchio è in un certo senso la preconditione per il cerchio che si trova al suo interno.
- Il prodotto è il centro perché alla fine il prodotto è sempre l'obiettivo finale.
- I processi di apprendimento e di insegnamento possono essere un fatto importante di per sé, ma il loro scopo finale è sempre subordinato al prodotto che viene realizzato.
- Allo stesso modo l'organizzazione non è mai un obiettivo in sé, ma serve a favorire il corretto svolgimento dei processi di insegnamento e di apprendimento, che a loro volta sono destinati a condizionare la qualità del prodotto finale.
- E i sistemi di assicurazione della qualità sono importanti, ma solo per garantire la qualità dell'organizzazione, dei processi e infine, essendo i più importanti, dei prodotti.

I. IL PRODOTTO (la musica)

- Il vero obiettivo dell'attività formativa nei Conservatori non è la performance (o la composizione) di per sé, **ma la performance come espressione delle capacità o delle competenze del musicista colto**. Il significato di "prodotto" si è spostato dalla musica al musicista, dalla performance al performer, dalla composizione al compositore.
- Il prodotto dell'attività formativa nei Conservatori è un concetto complesso. Una definizione potrebbe essere: "**le competenze di ogni tipo di musicista in ogni genere e stile di musica**".
- Tali competenze di solito saranno espresse e valutate in una cosiddetta "situazione critica" - una situazione [esami di profitto e finali] che viene specificamente creata per valutare le competenze che si ritengono essere gli obiettivi della formazione conservatoriale.
- Esiste una vasta gamma di possibili "situazioni critiche" nell'istruzione conservatoriale, e non esiste un modello che descrive i molti prodotti possibili e i tipi di qualità. Se si sceglie di prendere in considerazione la qualità del prodotto (una scelta ovvia nell'educazione conservatoriale), è comunque saggio essere consapevoli dei diversi tipi di prodotti e dei diversi tipi di qualità che si possono ottenere.

2. APPRENDIMENTO E INSEGNAMENTO

- Molto spesso quando si parla di qualità nell'istruzione conservatoriale il concetto non è solo applicato alla qualità del prodotto. **Il prodotto finale è sempre il risultato di un processo.**
- In Conservatorio, il prodotto musicale finale - il musicista - **è il risultato di processi di apprendimento e di insegnamento**: lo studente impara in molti modi diversi, stimolato dall'insegnamento dei docenti, dalla cooperazione e dalla competizione con altri studenti, da esperienze musicali esterne, ecc.
- Bisogna concentrarsi non solo sulla qualità del prodotto finale, ma anche sulla qualità dei processi di apprendimento e di insegnamento che portano a questo prodotto.
- I processi di apprendimento e di insegnamento all'interno di un Conservatorio sono presupposti importanti per la qualità del “prodotto” da realizzare.
- I processi di apprendimento e di insegnamento possono poi essere suddivisi in elementi separati ma correlati tra loro in vari modi, a seconda dei modelli educativi, e così possono essere individuati vari tipi di qualità dei processi.

3. ORGANIZZAZIONE

Il processo che riguarda "l'organizzazione" è un concetto troppo complesso per dedurre semplicistici ragionamenti sulla definizione di qualità. Per asserire qualcosa di utile sulla qualità possibile dell'organizzazione, bisogna suddividere la questione in azioni distinte.

Un modo tipico di vedere l'organizzazione è il seguente:

- **Individuare i processi primari centrali nell'organizzazione. Nel caso dei Conservatori si considera un processo primario l'"apprendimento e l'insegnamento", in altri casi anche la ricerca.**
- **Individuare e conoscere gli elementi di supporto al processo primario, come la politica istituzionale, la strategia, l'apporto del personale (singolo e degli uffici), le risorse (tra cui anche i finanziamenti esterni);**
- **Analizzare come il tutto viene gestito dalla leadership.**

La qualità del Conservatorio dal punto di vista dell'organizzazione è un presupposto fondamentale sia per la qualità dei processi interni realizzati sia per la qualità del prodotto ottenuto.

4. ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

- Ultimo è il "meta-livello" nel quale viene monitorata non la qualità del prodotto, del processo o dell'organizzazione, ma solo la qualità del sistema di controllo della qualità stessa.
- Possono essere interessati a questa forma di assicurazione interna della qualità dei **soggetti esterni**.

LIVELLI DI VALUTAZIONE DELL'OGGETTO DELLA QUALITÀ

(Sunto slide precedenti)

- **La qualità del prodotto:** rappresentato da uno studente che esegue un recital, che presenta una sua composizione, ecc. La valutazione non può essere limitata solo alla qualità "strettamente musicale" del prodotto, ma può prendere in considerazione anche altri tipi di qualità (per esempio la capacità espressiva dello studente);
- **La qualità dei processi che portano al prodotto:** nel Conservatorio i processi di apprendimento e di insegnamento che spesso saranno suddivisi in sotto-processi a seconda della filosofia/metodologia didattica usata;
- **La qualità dell'organizzazione;**
- **La qualità del sistema di assicurazione della qualità interna** che controlla l'organizzazione, i processi e il prodotto finale.

FONTI DELLA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

Fondamentalmente ci sono due tipi di fonti da cui si possono trarre informazioni:

- **Dati concreti**
- **Rilevazione delle opinioni**

DATI CONCRETI

Nella prima fonte troviamo i dati economici e i dati organizzativi.

- **I dati economici** in un Conservatorio possono essere individuati per esempio dai conti finanziari sulla liquidità [cassa], dal budget annuale, dai costi per studente, dai costi per insegnante, dai costi totali per credito formativo, ecc. [forniti dagli uffici amministrativi dai dati del bilancio preventivo e consuntivo].
- **I dati organizzativi** possono essere per esempio il numero di studenti iscritti, il numero di nuovi studenti ammessi, la percentuale di studenti che si ritira durante il corso di studi, la percentuale di studenti che si ritira nel primo anno, la durata media di studio nei corsi, ecc.

RILEVAZIONI DELLE OPINIONI

Le rilevazioni delle opinioni sono legate a individui o gruppi di individui che esprimono il loro livello di soddisfazione per la qualità offerta dal Conservatorio.

Esempi tipici sono:

- **studenti** che si dichiarano soddisfatti della qualità degli esami finali (prodotto);
- **studenti** che non sono soddisfatti delle procedure d'esame rispetto al curriculum del corso di studi (processo);
- **insegnanti** che non sono soddisfatti delle aule disponibili e degli strumenti musicali (organizzazione);
- **datori di lavoro** che affermano che il curriculum di studi non prepara adeguatamente gli studenti per il loro futuro professione abbastanza (prodotto).

INDICATORI DI PRESTAZIONE

- I dati oggettivi e le rilevazioni delle opinioni possono servire in relazione agli obiettivi di qualità come **"indicatori di prestazione"**, indicano cioè come si sta eseguendo.
- Si può scegliere uno o più indicatori di prestazione per ogni obiettivo di qualità formulato.
- **Per ogni "indicatore di prestazione" si può definire lo strumento di misura che si intende utilizzare per la sua misurazione, nonché un'unità misura. Si dichiara il risultato previsto, si misura il risultato ottenuto e dopo aver confrontato i due dati si definiscono le conclusioni cercando di renderle utili.**

COMPONENTI DEL PROCESSO

(otto azioni)

Definire:

1. **Obiettivo di qualità:** (p.e. il metodo usato per la valutazione dell'esame finale di diploma);
2. **Indicatore di prestazione:** (p.e. la soddisfazione del settore professionale riguardo a questo metodo finale di valutazione);
3. **Strumento di misura:** (p.e. tre domande specifiche in un questionario rivolto al settore professionale);
4. **Unità di misura:** (p.e. la percentuale di risposte che indicano soddisfazione);
5. **Risultato previsto:** (p.e. soddisfazione del 70%);
6. **Risultato effettivo:** (p.e. soddisfazione del 80%);
7. **Confronto:** (p.e. il punteggio è più alto del previsto);
8. **Conclusione:** (p.e. nessun adattamento è necessario).

MODELLO CON DATI CONCRETI

Considerando i **dati concreti** si possono prendere le otto fasi descritte nella precedente slide e costruire il questo processo:

- 1. Decidere quali obiettivi si possono formulare per quanto riguarda la qualità che si desidera offrire;
- 2. Decidere quali dati concreti sono più rappresentativi per questa qualità; in altre parole decidere i vostri indicatori di prestazione;
- 3. Definire uno strumento di misura per ogni indicatore di prestazione;
- 4. Definire l'unità di misura;
- 5. Dichiarare il risultato previsto;
- 6. Misurare il risultato corrente;
- 7. Confrontare la previsione con il risultato effettivo, analizzare, trarre conclusioni;
- 8. Modificare le cose se si pensa di doverlo fare.

Dopo qualche tempo il ciclo può essere ripetuto misurando nuovamente se i risultati sono migliorati.

ESEMPIO CON DATI CONCRETI

- 1. L'obiettivo è quello di offrire un curriculum di studi che sia gradito agli studenti [obiettivo di qualità per l'insegnamento];
- 2. Si ritiene che i dati più significativi da analizzare saranno la quantità di diplomati all'interno di una definita quantità di anni, per esempio tre anni [indicatore di prestazione];
- 3. Lo strumento di misura sarà fornito dai dati concreti forniti dalla vostra amministrazione;
- 4. L'unità di misura sarà la percentuale di diplomati dopo tre anni ottenuta tra gli studenti iscritti in un determinato anno;
- 5. Il risultato atteso è la previsione dell'80%;
- 6. Il risultato attuale risulta essere del 60%;
- 7. Ad ulteriori analisi si scopre che la maggior parte del restante 40% ha abbandonato gli studi prima di fare l'esame finale. Da questo si deduce che il vostro esame di ammissione è carente oppure è poco selettivo, ovvero che c'è qualcosa che non va nel curriculum di studi. Si decide di fare un rapido sondaggio tra il maggior numero di studenti possibile che sono usciti negli ultimi due anni. Gli studenti informano che il motivo principale dell'abbandono precoce è che non potevano gestire il curriculum in quanto sovraccarico, frammentato e incoerente;
- 8. Si inizia a lavorare sul miglioramento del curriculum di studi e ogni anno si monitorano i dati verificando che gli sforzi portino ad un graduale aumento della percentuale.

RILEVAZIONI DELLE OPINIONI

Le **rilevazioni delle opinioni** sono dichiarazioni di individui (o di gruppi di persone, dette "stakeholders") ritenuti in grado di dire qualcosa di significativo sull'oggetto dell'indagine.

Come nel caso dei dati concreti principali, ci sono diversi gruppi di persone (o singoli) che potrebbero rendere tali dichiarazioni.

È quindi possibile ampliare l'insieme di persone che si desidera prendano parte alla valutazione della qualità interrogando varie parti interessate.

I più utilizzati soggetti usati a garanzia della qualità interna sono:

- **Studenti;**
- **(Recenti) diplomati;**
- **Esperti nel settore professionale (in particolare colleghi e datori di lavoro);**
- **Personale;**
- **Datore di lavoro (il più delle volte si tratta dello Stato);**
- **Pubblico in generale.**

MODELLO CON RILEVAZIONI DI OPINIONI

Ecco gli otto punti che descrivono il lavoro da fare:

- 1. Decidere quali obiettivi si possono formulare per quanto riguarda la qualità che si desidera offrire;
- 2. Decidere quali rilevazioni sono più significative per valutare questa qualità; in altre parole: definire gli indicatori delle prestazioni;
- 3. Per ogni indicatore di prestazione definire uno strumento di misura;
- 4. Definire l'unità di misura;
- 5. Dichiarare il risultato desiderato previsto;
- 6. Misurare il risultato corrente;
- 7. Confrontare i dati, analizzare, trarre conclusioni;
- 8. Modificare le cose se si pensa di doverlo fare.

ESEMPIO (con rilevazioni di opinione)

- 1. Il vostro obiettivo è quello di offrire un corso di studio jazz maggiormente orientato verso la pratica professionale [obiettivo di qualità: insegnamento];
- 2. Si decide che il modo migliore per dimostrarlo è verificare se gli iscritti nei corsi jazz sono soddisfatti del curriculum offerto, e come lo valutano una volta diplomati e inseriti nel mondo professionale del lavoro [indicatore di prestazione];
- 3. Si decide di misurare questo dato ogni anno attraverso rilevazioni delle opinioni degli ex studenti che si sono diplomati due anni prima. A tale scopo si procede mediante una breve intervista telefonica;
- 4. Nell'intervista si chiede di dare un voto al curriculum studiato dal punto di vista della sua efficacia per la preparazione alla pratica professionale, in una scala da 1 (molto scarso) a 10 (eccellente);
- 5. Il risultato previsto è un grado medio di soddisfazione pari a 7;
- 6. Si verifica che la soddisfazione media è di 6,8;
- 7. Si decide di effettuare un numero limitato di interviste più lunghe per telefono e su tale base si verifica che nel curriculum non sono soprattutto presenti corsi che preparino sugli aspetti economici finanziari;
- 8. Dopo aver inserito un insegnamento su questi aspetti nell'ultimo anno del curriculum si scopre che la soddisfazione è in aumento, ben oltre un 7 di media.

L'insegnamento individuale rapporto insegnante/studente.

- Raccogliere dichiarazioni affidabili di gradimento dagli studenti riguardanti l'insegnamento dello strumento principale è una delle questioni più importanti e delicate per l'assicurazione interna della qualità nei Conservatori, e molte istituzioni hanno trovato una propria strada nella gestione della questione.
- Alcuni usano un **questionario anonimo** che permette agli studenti di fornire un feedback sul loro insegnante; questo viene poi discusso tra docente e capo del dipartimento, per esempio durante i colloqui annuali di valutazione del personale.
- Altri Conservatori stanno investendo di più nella **ridefinizione e professionalizzazione degli uffici di tutoraggio e nel tutoring**, al fine di eliminare i possibili problemi che l'insegnamento individuale talvolta può far nascere.
- La questione non è tanto quale sistema un Conservatorio sviluppa, ma che venga effettivamente elaborato un sistema che funzioni nello specifico.

CONCLUSIONI (sunto)

- Per entrambe le fonti (dati concreti e rilevazioni delle opinioni), è importante ricordare che **l'entità della possibile raccolta dati è potenzialmente infinita.**
- **Si deve scegliere facendo attenzione agli indicatori di prestazione che si pensa** meglio descrivano gli obiettivi di qualità che si vogliono raggiungere. Bisogna definire uno strumento di misura e una unità di misura, formulare una previsione desiderata, raccogliere i dati per scoprire quale sia il risultato effettivo, confrontare la previsione con i dati concreti e le rilevazioni delle opinioni più o meno riconosciuti e, se necessario, misurare di nuovo i risultati per scoprire se le azioni hanno portato a risultati più soddisfacenti.
- Infine, anche al di fuori del Conservatorio, **si deve ricordare che essi hanno significato solo se sono stati messi in relazione ai vostri obiettivi, alla vostra analisi e alle vostre decisioni. Questa è la base di tutta l'assicurazione della qualità interna.**

COSTRUZIONE DI UN SISTEMA DELLA QUALITÀ (schema)

- 1. **Dichiarare gli obiettivi della vostra qualità:** scegliere attentamente gli elementi su cui si desidera ricevere informazioni in considerazione della qualità che si sta offrendo;
- 2. **Scegliere con attenzione gli indicatori di prestazione.** Quali dati concreti e/o quali rilevazioni di opinione si pensa siano necessari per fornire informazioni sulla qualità;
- 3. **Aggiungere altri obiettivi e indicatori di prestazione formulati dall'esterno:** cosa è necessario fare rispetto a richieste esterne al Conservatorio riguardanti il sistema di valutazione interna della qualità.
- 4. **Scegliere gli strumenti con cui si vogliono raccogliere le informazioni e definire le unità di misura;**
- 5. **Formulare previsioni e obiettivi da raggiungere (risultati attesi);**
- 6. **Fare un piano di attuazione per il sistema di qualità;**
- 7. **Descrivere accuratamente ogni azione che sarà attuata, chi è responsabile, che cosa si misura, ecc.;**
- 8. **Avviare le vostre misurazioni, analizzare i risultati e proporre adeguamenti, se necessario, attuare gli adattamenti; misurare nuovamente, ecc. (rendere cioè il vostro Circolo-PDCA completo!);**
- 9. **Rivedere il sistema di assicurazione della qualità interna regolarmente.**

1. OBIETTIVI DELLA QUALITÀ

Riferiti al prodotto:

- Qualità musicale dell'esame finale di diploma;
- Qualità professionale dell'esame finale;
- Qualità della presentazione dell'esame finale.

Riferiti al processo di insegnamento e apprendimento:

- Qualità delle valutazioni, nelle specifiche diverse tipologie di corsi;
- Qualità dell'insegnamento e del coaching;
- Qualità dell'ambiente di studio, in particolare delle aule, delle sale prove, degli strumenti, degli audiovisivi, ecc.

Riferiti all'organizzazione:

- Qualità della direzione artistica;
- Qualità del personale docente.

2. INDICATORI DI PRESTAZIONE

Riferiti al prodotto:

- (Qualità musicale dell'esame finale) à **L'opinione degli esperti;**
- (Qualità imprenditoriale dell'esame finale) à **L'opinione degli esperti;**
- (Qualità presentazione dell'esame finale) à **L'opinione del pubblico presente.**

Riferiti al processo:

- (Qualità delle valutazioni) à **L'opinione del settore professionale;**
- (Qualità dell'insegnamento e del coaching) à **L'opinione degli studenti;**
- (Qualità dell'ambiente di apprendimento) à **L'opinione degli studenti.**

Riferiti all'organizzazione:

- (Qualità della direzione artistica) à **L'opinione del pubblico;**
- (Qualità del personale docente) à **Percentuale dei docenti con propria attività professionale.**

3. RICHIESTE ESTERNE

- Carriera degli studenti e grado di successo formativo;
- Occupabilità dei diplomati;
- Gradimento degli studenti dei loro programmi;
- L'efficacia degli insegnanti;
- Profilo della popolazione studentesca;
- Servizi disponibili e loro costi.

4. SCEGLIERE GLI STRUMENTI

Obiettivi di qualità:	Strumenti:	Unità di misura:
<i>Prodotto:</i>		
Qualità musicale dell'esame finale	Dati forniti degli uffici amministrativi	Voti attribuiti da colleghi in esame (scala 1-10)
Qualità professionale dell'esame finale	Dati forniti dagli uffici amministrativi	Voti attribuiti da colleghi all'esame (scala 1-10)
Qualità della presentazione dell'esame finale	Questionario pubblico	Livello di gradimento del pubblico (scala 1-10)
<i>Processo:</i>		
Qualità delle valutazioni	Questionario rivolto al mondo professionale	Percentuale di gradimento del settore professionale
Qualità di insegnamento e del coaching	Questionario studenti	Percentuale di gradimento da parte degli studenti
Qualità dell'ambiente di apprendimento	Questionario studenti	Percentuale di gradimento degli studenti.
<i>Organizzazione:</i>		
Qualità della leadership artistica	Dati dall'ufficio produzione	Numero totale di segnalazioni positive nei media (regionali, nazionali, in rete, ecc.)
Qualità del personale docente	Dati dall'ufficio personale	Percentuale di insegnanti con la propria autonoma pratica professionale

5. FORMULARE PREVISIONI

- Si devono sempre prevedere dei risultati dagli indicatori di prestazione. Questo può risultare una cosa non semplice.
- A volte serve una certa precisione, ma spesso basta definire più o meno che tipo di risultati si desidera ottenere.

6. CREARE UN PIANO DI AZIONE

- Una volta fatto in modo che sia realizzato ciò che si desidera esserci nel vostro sistema di qualità interno, e ciò che gli altri vogliono, **va creato un piano di azione.**
- Non è necessario costruire un sistema di qualità completo partendo da zero in un solo anno. **Bastano un paio di anni, se possibile.**
- Molto spesso accade che una volta fatta una certa esperienza con i questionari, le interviste o con la raccolta di "dati concreti", l'inserimento di nuovi elementi richiede meno tempo.

7. DESCRIVERE

- **Fare sempre una descrizione metodica di ogni elemento della vostra assicurazione interna della qualità:**
 - quali sono gli obiettivi,
 - quali sono gli indicatori delle prestazioni,
 - quale strumento si usa,
 - qual è il risultato atteso,
 - quanto spesso si misura, chi è il responsabile della misurazione,
 - qual è la procedura da seguire per rendere il circolo-PDCA un ciclo completo.

8. PROCEDERE

- Il sistema è ora finito e documentato. **Bisogna quindi raccogliere i risultati importanti, misurarli, confrontarli con i risultati previsti, analizzare le discrepanze ricercando le possibili ragioni, fare adattamenti al vostro curriculum di studi o alla vostra organizzazione.**
- **Poi bisogna raccogliere nuovi risultati, analizzarli per verificare se si sono fatti progressi soddisfacenti.**
- **Altrimenti bisogna analizzare le cose più accuratamente; se si sono fatti progressi, bisogna controllare se avete ottenuto i risultati previsti.**

9. RIVEDERE IL SISTEMA

- Ogni sistema di qualità non è fatto per l'eternità. Esso inizia molto semplicemente, ma nel tempo cresce abbastanza velocemente perché molto spesso l'analisi dei risultati fa nascere la necessità di ottenere altri tipi di risultati, nonché la necessità di prendere giuste nuove decisioni.
- Ne può scaturire un enorme sistema di raccolta dati che, alla fine, può rendere difficile, o addirittura impossibile, mantenere l'analisi di buona qualità e quindi può rendere difficile la scelta delle giuste decisioni da prendere.

**ENQA 2005 (European Association for Quality Assurance in Higher Education)
STANDARD E LINEE GUIDA PER L'ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ
NELL'AREA EUROPEA DELL'ALTA FORMAZIONE**

- 1. Linee di indirizzo e procedure per l'assicurazione della qualità.
- 2. Approvazione, monitoraggio e la revisione periodica dei corsi di studio.
- 3. Verifica del profitto degli studenti.
- 4. Assicurazione della qualità dei docenti.
- 5. Risorse didattiche e sostegno agli studenti.
- 6. I sistemi informativi.
- 7. Pubblicità delle informazioni.

NORME EUROPEE PER L'ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ ESTERNA DELLA FORMAZIONE SUPERIORE

- **1. Utilizzo di procedure di controllo esterno della qualità.**
- Le procedure di controllo esterno della qualità interna devono essere assunte in considerazione dell'efficacia dei processi di controllo interno della qualità descritta nella Parte 1 delle norme e direttive europee.
-
- **2. Sviluppo dei procedimenti dell'assicurazione esterna della qualità.**
- Le finalità e gli obiettivi dei procedimenti dell'assicurazione della qualità devono essere individuati prima dei procedimenti stessi, sono sviluppati a cura di tutti i responsabili (compresi gli istituti di istruzione superiore) e devono essere pubblicizzati con una descrizione delle procedure adottate.
-
- **3. Criteri per le decisioni.**
- Le decisioni formali fatte a seguito di un'attività esterna di valutazione della qualità devono essere basate su definiti criteri pubblici, applicati in modo coerente.

- **4. Procedimenti idonei allo scopo.**

- Tutti i procedimenti di assicurazione della qualità esterna devono essere progettati specificamente al fine di garantire la loro idoneità a conseguire gli scopi e gli obiettivi fissati.

-

- **5. Report.**

- I report devono essere pubblici ed essere scritti in uno stile chiaro e facilmente comprensibile. Le decisioni, le segnalazioni, o le raccomandazioni contenute nei report devono essere facilmente individuabili dal lettore.

-

- **6. Procedure di follow-up.**

- Procedure di controllo della qualità che contengono raccomandazioni per l'azione futura o che richiedono un piano d'azione successivo, devono contenere procedure di follow-up, da ideare e realizzare in modo coerente.

- **7. Recensioni periodiche.**

- La garanzia della qualità esterna delle istituzioni e/o dei programmi deve essere realizzata su base ciclica. La lunghezza del ciclo e le procedure da utilizzare devono essere chiaramente definite e preventivamente rese pubbliche.

-

- **8. Analisi di sistema.**

- Le agenzie di certificazione della qualità devono produrre di volta in volta relazioni sintetiche per descrivere e analizzare i risultati generali delle loro recensioni, valutazioni, valutazioni, ecc.

NORME EUROPEE PER LE AGENZIE DI GARANZIA DELLA QUALITÀ ESTERNA

- **1. Utilizzo di procedure di controllo esterno della qualità per l'istruzione superiore.**
- Il controllo esterno della qualità da parte di agenzie deve tener conto della presenza e dell'efficacia dei procedimenti di garanzia della qualità esterna descritti nella Parte 2 delle norme e gli indirizzi europei.
-
- **2. Stato ufficiale.**
- Le agenzie devono essere formalmente riconosciute dalle autorità pubbliche competenti nell'area europea dell'alta formazione come agenzie con responsabilità per controllo esterno della qualità e devono avere una base giuridica stabilita. Devono essere conformi a tutti i requisiti della normativa giurisdizionale in cui operano.
-
- **3. Attività.**
- Le agenzie devono intraprendere l'attività di assicurazione esterna della qualità (a livello istituzionale o di un corso di studi) in modo regolare.
-
- **4. Risorse.**
- Le agenzie devono disporre di risorse adeguate e proporzionali, sia umane che finanziarie, per consentire loro di organizzare e gestire il processo di controllo esterno della qualità in modo efficace ed efficiente, con disposizioni appropriate per lo sviluppo dei loro processi e procedure.

- **5. Missione.**
- Le agenzie devono avere obiettivi chiari ed espliciti per il loro lavoro, contenuti in una dichiarazione pubblica.
-
- **6. Indipendenza.**
- Le agenzie devono essere indipendenti con autonoma responsabilità rispetto alle operazioni e alle conclusioni, nonché alle raccomandazioni formulate nelle relazioni che non possono essere influenzate da terzi (per esempio da istituti di istruzione superiore, da ministeri o da stakeholders).
-
- **7. Criteri esterni di garanzia della qualità e dei processi utilizzati dalle agenzie.**
- I procedimenti, i criteri e le procedure utilizzate dalle agenzie devono essere pre-definiti e pubblici. Questi procedimenti devono normalmente comprendere:
 - - Una auto-valutazione, o procedura equivalente, da parte del soggetto del processo di controllo della qualità;
 - - Una valutazione esterna da parte di un gruppo di esperti, tra cui, a seconda dei casi, uno o più rappresentanti degli studenti e visite in loco, come deciso dall'agenzia;
 - - Pubblicazione di un rapporto, comprensivo delle decisioni, delle raccomandazioni o di altri esiti formali;
 - - Una procedura di follow-up per rivedere le azioni intraprese dal soggetto del processo di assicurazione della qualità alla luce delle raccomandazioni contenute nella relazione.
-
- **8. Procedure di responsabilità.**
- Le agenzie devono avere in atto procedure per la loro stessa responsabilità.

OBIETTIVI E COMPETENZE da raggiungere alla fine del I e del II LIVELLO (AEC POLIFONIA, secondo i descrittori di Dublino)

- 1) OBIETTIVI PRATICI (basati sulle competenze)
- Competenze nell'espressione artistica
- Conoscenza del repertorio
- Esperienze nella musica d'insieme
- Capacità pratiche, di studio, di lettura, uditive
- Capacità verbali
- Conoscenza delle regole dell'esecuzione pubblica
- Abilità improvvisative
- Conoscenze pedagogiche (dove presenti specifici insegnamenti)
-
- 2) OBIETTIVI TEORICI (basati sulle conoscenze)
- Conoscenza e comprensione del repertorio e dei materiali musicale
- Conoscenza e comprensione del contesto musicale
- Competenze improvvisative
- Competenze pedagogiche (dove presenti specifici insegnamenti)
-
- 3) OBIETTIVI GENERICI
- Indipendenza
- Comprensione psicologica
- Consapevolezza critica
- Capacità espressive

Competenze da raggiungere al completamento degli studi di primo livello

1. OBIETTIVI PRATICI

- a) *Competenze nell'espressione artistica*
- Gli studenti devono essere in grado di ideare e realizzare i propri progetti artistici e devono aver sviluppato le competenze necessarie per sviluppare la propria espressione musicale.
-
- b) *Conoscenza del repertorio*
- Gli studenti devono aver studiato ed eseguito un repertorio musicale rappresentativo, nei diversi stili, nel proprio specifico ambito di studio.
-
- c) *Esperienze nella musica d'insieme*
- Gli studenti devono essere in grado di interagire musicalmente negli ensemble di varia dimensioni e composizione.
-
- d) *Capacità pratiche e di studio, di lettura, uditive e riascolto*
- Gli studenti devono aver acquisito adeguate tecniche pratiche e di studio per il proprio miglioramento attraverso lo studio individuale. Devono aver acquisito un buon metodo tecnico e una buona postura che consentano di usare il corpo in modo più efficiente e non controproducente.
- Gli studenti devono acquisire competenze adeguate per riprodurre strutture, materiali e idee musicali scritte. Gli studenti devono avere facilità nel riconoscere ad orecchio, memorizzare e manipolare materiali musicali [suoni, frasi e accordi]. Devono avere acquisito le competenze per comporre e arrangiare musica in mondo creativo e all'interno di regole date.

(segue obiettivi pratici)

- e) *Capacità verbali*. Gli studenti devono essere in grado di parlare o scrivere in modo intelligente del loro lavoro musicale.
- f) *Conoscere le regole dell'esecuzione pubblica*. Gli studenti devono essere in grado di affrontare le problematiche comportamentali ed espressive dell'esecuzione pubblica.
- g) *Abilità improvvisative*. Gli studenti devono essere in grado di dare forma e/o creare musica nelle modalità che non prevedono lettura di musica scritta.
- h) *Competenze pedagogiche* (dove disponibili). Dove vengono impartiti insegnamenti pedagogici gli studenti devono per saper insegnare musica nei vari livelli; devono saper applicare la teoria la pratica pedagogica ad un livello elevato.

2. OBIETTIVI TEORICI

- a) *Conoscenza e comprensione del repertorio e dei materiali musicali.* Gli studenti devono conoscere il repertorio tradizionale riferito al loro ambito di studio musicale e altre composizioni di repertorio più specialistico, oltre al repertorio degli strumenti affini (dove previsto lo studio). Devono conoscere gli elementi e i modelli organizzativi della musica e comprendere la loro interazione.
- b) *Conoscenza e comprensione del contesto musicale.* Gli studenti devono conoscere e comprendere le nozioni principali della storia della musica e della saggistica di riferimento. Devono mostrare familiarità con gli stili musicali e le loro pratiche esecutive. Devono conoscere l'uso della tecnologia applicata al campo musicale nel suo complesso ed essere a conoscenza degli sviluppi tecnologici applicabili alla loro area di specializzazione. Devono conoscere gli aspetti fondamentali finanziari, commerciali e legali della professione musicale. Devono essere a conoscenza delle interrelazioni e interdipendenze tra tutti gli elementi di cui sopra e tra i loro studi teorici e pratici.
- c) *Competenze improvvisative.* Gli studenti devono capire i motivi fondamentali ed i processi che stanno alla base dell'improvvisazione .
- d) *Competenze pedagogiche.* Gli studenti devono avere familiarità con i concetti base e le pratiche della pedagogia, soprattutto per quanto concerne l'istruzione musicale; devono essere in grado di mostrare una conoscenza approfondita della teoria pedagogica ad un livello elevato.

3. OBIETTIVI GENERICI

a) *Autonomia*. Gli studenti devono essere in grado di agire in autonomia per:

- raccogliere, analizzare, interpretare informazioni
- sviluppare criticamente idee e argomentazioni
- motivare se stessi e organizzarsi

b) *Competenze psicologiche*. Gli studenti devono essere in grado di fare un uso efficace, in una varietà di situazioni, della loro:

- immaginazione
- intuizione
- coscienza emotiva
- abilità di pensare e lavorare creativamente, attraverso il problem-solving
- abilità di pensare e lavorare flessibilmente adattando le novità e cambiando le circostanze
- abilità di autocontrollo per prevenire, dove possibile, ansia e stress, adattandolo alle esigenze fisiologiche correlate all'esecuzione.

(segue generici)

c) *consapevolezza critica*. Gli studenti devono essere capaci di:

- autocoscienza critica
- applicare la loro critica capacità in modo costruttivo con il lavoro degli altri
- riflettere sugli aspetti rilevanti sociali, scientifici ed etici del loro lavoro

d) *capacità espressive*. Gli studenti devono essere in possesso di efficaci capacità comunicative e socializzanti, tra cui saper:

- lavorare con altri su progetti e attività comuni
- mostrare capacità nel lavoro di gruppo, negoziazione e organizzazione
- integrarsi con altri individui in diversi contesti culturali
- presentare il lavoro in modo accessibile
- gestire strumenti informatici

CRUI, Aree e Requisiti per la Qualità dei Corsi di Studio universitari

Area A. Fabbisogni e Obiettivi

- *A1 Sbocchi e fabbisogni formativi espressi dal mondo del lavoro*
- *A2 Obiettivi formativi specifici*
- *A3 Sbocchi per i quali preparare i laureati*
- *A4 Risultati di apprendimento attesi*

CRUI, Aree e Requisiti per la Qualità dei Corsi di Studio universitari

Area B. Percorso formativo

- B1 *Requisiti di ammissione*
- B2 *Progettazione del percorso formativo*
- B3 *Pianificazione dello svolgimento del percorso formativo*

CRUI, Aree e Requisiti per la Qualità dei Corsi di Studio universitari

Area C. Risorse

- *C1 Personale docente e di supporto alla didattica*
- *C2 Infrastrutture*
- *C3 Servizi di contesto e Accordi di collaborazione*
- *C4 Altre risorse e iniziative speciali*

CRUI, Aree e Requisiti per la Qualità dei Corsi di Studio universitari

Area D. Monitoraggio

- D1 *Attrattività*
- D2 *Prove di verifica dell'apprendimento*
- D3 *Carriera degli studenti (Efficacia interna)*
- D4 *Opinioni degli studenti sul processo formativo*
- D5 *Collocazione nel mondo del lavoro e prosecuzione degli studi in altri Corsi di Studio (Efficacia esterna)*

CRUI, Aree e Requisiti per la Qualità dei Corsi di Studio universitari

Area E – Sistema di gestione

- E1 *Politica e iniziative per la qualità*
- E2 *Processi per la gestione del Corso di Studio e Struttura organizzativa*
- E3 *Riesame e miglioramento*
- E4 *Pubblicità delle informazioni*