



Associazione Culturale - Agenzia di Educazione Permanente

# Carta della Qualità

0 11/07/2020

PRIMA EMISSIONE

Rev

Data

Causale

Redazione e verifica  
(RAQ)

Approvazione  
(DIR)

## Carta della Qualità

### Riferimenti

musicaBlu  
I-39100 BOLZANO (BZ) – Via Sorrento 12A  
Tel. 0471 506913  
Fax 0471 5022180

P.IVA: 01582340210  
Cod.fisc.: 01582340210  
E-Mail: [info@musicablu.it](mailto:info@musicablu.it)  
PEC: [musicablu@mypec.eu](mailto:musicablu@mypec.eu)

Codice ATECO: Codice: P85.52.09 - Altra formazione culturale  
Presidente: Mario Punzi

### Storia

Inizialmente si chiamava solo “Blu” – associazione culturale – e si componeva di due anime gemelle: “MusicaBlu” e “TeatroBlu”. La veloce crescita e lo sviluppo delle tante iniziative porta i fondatori a decidere di costituire anche una piccola cooperativa (sempre con lo stesso nome). Da lì in poi l’associazione si chiamerà “MusicaBlu” e la cooperativa, invece, “TeatroBlu”.

Nei suoi primi anni di attività “Blu” si è prevalentemente dedicata alla produzione di spettacoli teatrali e musicali. Molti di questi spettacoli sono stati realizzati in collaborazione con il Comune di Bolzano, o con la sede Rai di Bolzano, o con l’Ufficio Cultura della Provincia Autonoma di Bolzano. Altri con il Centro Culturale Teatro Camuno di Breno (BS) e con la Regione Lombardia.

La caratteristica principale di questi lavori è costituita dall’originalità dell’intera produzione: testo, sceneggiatura, regia, musiche, attori e musicisti – tutto opera dei collaboratori della compagnia di “Blu” (“MusicaBlu” successivamente).

Dal 1997 MusicaBlu progetta ed offre un ampio ventaglio di proposte formative per tutte le fasce di età. Dai bambini di tre anni fino agli anziani in casa di riposo.

Solo una parte di queste proposte si possono definire “corsi” didattici. Fra questi spiccano i corsi di canto moderno, batteria, chitarra e pianoforte. Per il resto, invece, si può parlare di “cicli di incontri di animazione musicale”. Ed è proprio la definizione “Animazione musicale”, insieme alla parola “Agiò”, una delle parole chiavi che caratterizzano l’offerta di MusicaBlu. E’ un campo, quello dell’animazione musicale, ampiamente esplorato dagli animatori e dai progettisti di questa agenzia, anche sulle orme dei docenti della Scuola di Animazione musicale di Lecco.

Nel dicembre 2011 MusicaBlu ha ottenuto, da parte della Provincia Autonoma di Bolzano, il riconoscimento di “AGENZIA DI EDUCAZIONE PERMANENTE”, grazie al raggiungimento dell’obiettivo relativo alla quantità annua di ore di lezione (oltre 2000). Nel 2012 la Certificazione di Qualità Iso 9001-2008.

## Carta della Qualità



### Attività

Tutte le attività di “MusicaBlu” sono ispirate ai suoi principi costitutivi, che comprendono:

- Progettare, organizzare e gestire attività didattica, di laboratorio, nonché attività seminariale e di animazione rivolta in particolare ai giovani della città e della Provincia di Bolzano, ma anche ai bambini, agli adulti e alla terza età;
- Valorizzare e diffondere la cultura musicale e delle arti in genere, tramite l’organizzazione, la promozione, la produzione, l’allestimento di spettacoli e realizzazioni artistiche e culturali in genere e tramite la costituzione di uno o più gruppi corali e musicali;
- Svolgere e promuovere altre iniziative collaterali sul piano culturale, di ricerca, di formazione, educative; con particolare riferimento alla musica, alle arti figurative, alle arti in genere;
- Collaborare con persone, gruppi, associazioni, agenzie educative, enti locali, enti pubblici e privati, istituzioni scolastiche ed universitarie per lo svolgimento dei sopradetti indirizzi operativi.

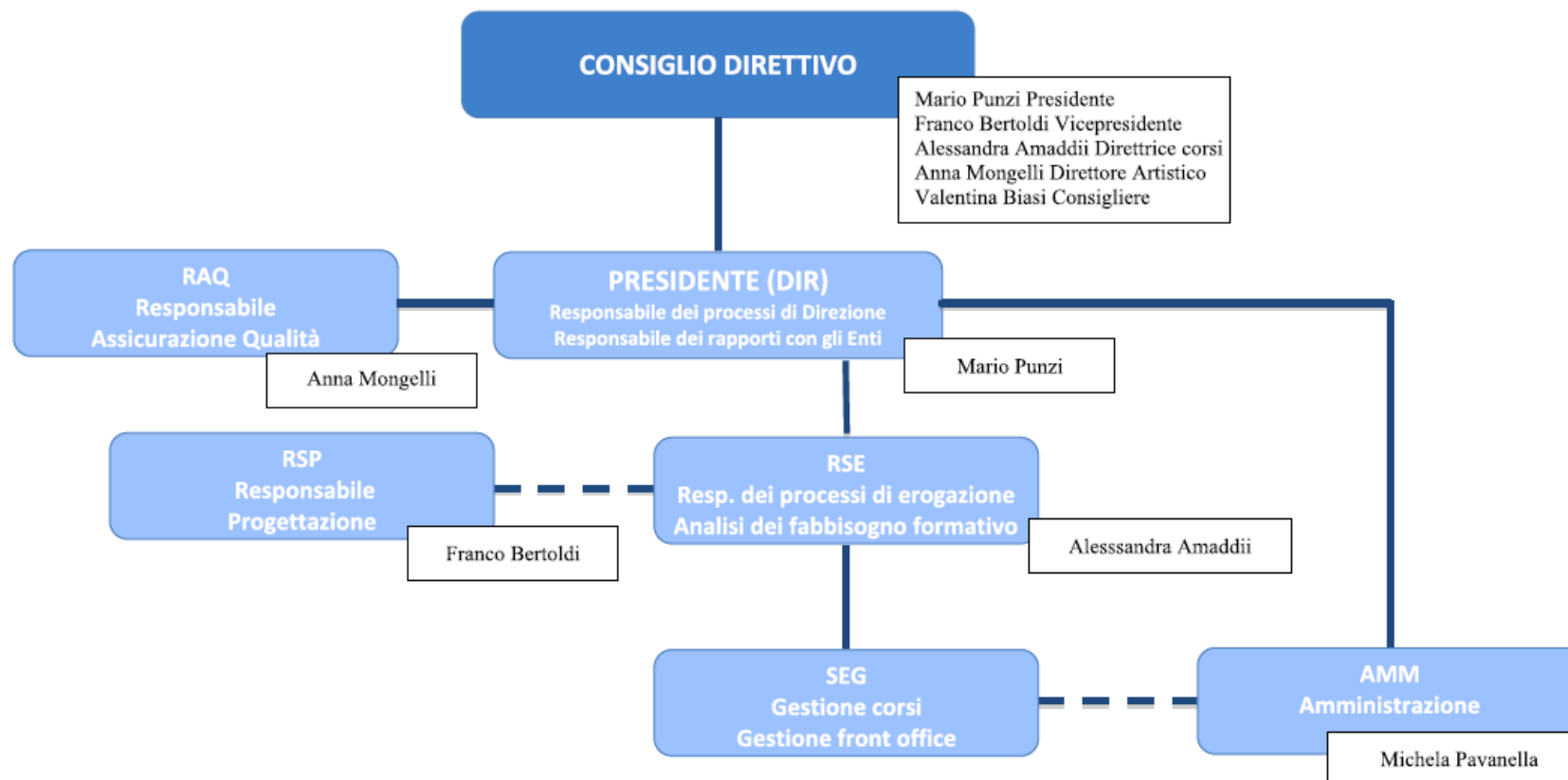
Nel 2012 MusicaBlu ha ottenuto la Certificazione di Qualità ISO 9001

### Risorse logistiche e strumentali

MusicaBlu dispone della sede legale e didattica in via Sorrento 12A a Bolzano (BZ) e degli strumenti necessari per la buona riuscita delle attività.

## Carta della Qualità

### Risorse professionali e organigramma



### Standard e fattori di qualità nelle attività di formazione

MusicaBlu ha riconosciuto i seguenti standard e fattori di qualità nelle attività di formazione:

Fattore di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di verifica / modalità di controllo	Valore obiettivo	Macro-attività
Tempestività nella risposta alle richieste di analisi dei fabbisogni	Numero di giorni tra la data di ricevimento della richiesta e formulazione della risposta	7	Verifica a campione	5	Costruzione dell'offerta
Relazioni con il territorio	Numero di incontri con partner e stakeholder	2	Riesame della Direzione	4	Costruzione dell'offerta
Indice di generatività progettuale	Numero di progetti presentati al cofinanziamento	2	Riesame della Direzione	4	Progettazione
Indice di successo progettuale	Percentuale progetti approvati sul totale dei progetti presentati	10%	Riesame della Direzione	25%	Progettazione
Aderenza al progetto	Numero di scostamenti dal progetto presentato	5%	Relazione finale	0%	Progettazione
Tempestività di risposta alle richieste dei destinatari	Numero di giorni tra la data di ricevimento della richiesta e formulazione della risposta	14 giorni	Verifica a campione	7 giorni	Erogazione e gestione del destinatario
Tempestività nella segnalazione di situazioni problematiche ai partecipanti	Numero di giorni tra l'occorrenza della situazione problematica e la comunicazione ai partecipanti	2 giorni	Analisi dei tempi medi	1 giorno	Erogazione e gestione del destinatario
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuali di partecipanti soddisfatti	80%	Analisi dei questionari di gradimento	85%	Erogazione e gestione del destinatario
Tempestività nella sostituzione di risorse danneggiate o non disponibili	Numero di giorni tra la data di segnalazione e il reperimento di una risorsa in sostituzione	2 giorni	Verifica a campione	1 giorno	Gestione delle risorse disponibili

## Carta della Qualità

### Diritti e doveri dei partecipanti ai percorsi formativi

Diritti	Doveri
ha diritto a inviare suggerimenti, segnalazioni e reclami, compilando i moduli messi a disposizione o comunicandolo alle figure del tutor, del coordinatore o del direttore o comunicando via email o telefono	deve autorizzare il trattamento dei dati personali e qualsiasi altro documento possa essere richiesto da FSE
ha diritto a vedere risolti eventuali disservizi	deve partecipare alle prove di selezione in caso sia richiesto per la partecipazione a un percorso formativo
chi ha presentato un reclamo ha diritto di avere una risposta scritta entro 7 giorni, salvo che per particolari esigenze istruttorie ForTeam non comunichi per iscritto la necessità di prorogare tale termine	deve sottoscrivere, quando richiesto, la sua presenza in classe, negli stage o durante gli esami
una volta che sia stata verificata la fondatezza del reclamo l'utente può ottenere un indennizzo che può consistere nel rimborso parziale della quota di iscrizione all'iniziativa formativa prescelta	deve vestire in modo decoroso e comportarsi in maniera civile, evitando di danneggiare se stesso, altre persone o oggetti
ha il diritto di concordare i progetti formativi di stage supportato dal tutor	in caso di stage, deve seguire le norme di comportamento e generali dell'azienda ospitante
ha il diritto di ricevere tutte le informazioni necessarie sui percorsi formativi	deve presentarsi in orario e rispettare il calendario delle lezioni
ha il diritto di prendere parte alle attività formative senza discriminazioni per genere, età, orientamento politico o sessuale, credo religioso, situazione economica	i reclami formali devono essere formulati per iscritto
ha il diritto di conoscere la propria valutazione degli apprendimenti e la situazione relativa al monte assenze	deve inviare disdetta motivata in caso non intenda più partecipare ad un corso
ha il diritto di utilizzare gli strumenti che il docente valuta necessari a favorire il suo apprendimento	deve prestare attenzione e partecipare in modo proattivo alle attività proposte dal docente

## Carta della Qualità

### Processi di verifica

Il rispetto degli standard fissati viene solitamente verificato dal coordinatore del corso almeno in fase di chiusura di progetto. Annualmente la Direzione, all'interno del riesame della Direzione, analizza e sintetizza gli esiti del processo di verifica.

Situazioni eccezionali, come ad esempio in caso di reclamo o abbandono di un partecipante, la Direzione può chiedere la verifica del rispetto di uno o più standard fissati. I fornitori sono tutelati, all'interno del rapporto sinallagmatico, da contratti o lettere di incarico.

I partecipanti ai corsi sono tutelati dalle verifiche predisposte dagli enti di controllo: Autorità di Gestione del Fondo Sociale Europeo, Ispettore di verifica di secondo livello, Unione Europea.

I feedback sono raccolti telefonicamente e attraverso email.

Le azioni correttive vengono realizzate in seguito a rilevamento di non conformità e risolte entro il limite ultimo di un mese dalla data della rilevazione.

### Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Attività previste per il responsabile del processo di direzione:

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- valutazione e sviluppo delle risorse umane.

Attività previste per il responsabile della gestione economico-amministrativa

- gestione contabile, adempimenti amministrativi e fiscali;
- controllo economico;
- rendicontazione delle spese;
- gestione amministrativa del personale;
- gestione delle risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

- supervisione dei processi dell'analisi dei fabbisogni:
  - o valutazione generale dei fabbisogni di figure professionali e delle loro relative competenze;
  - o valutazione specifica di bisogni professionali e formativi per i rispettivi settori;
  - o analisi individuale dei bisogni formativi.

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- supervisione dei processi della progettazione:
  - o ideazione di un'azione formativa;
  - o progettazione di un'azione corsuale;

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi



## Carta della Qualità

- supervisione dei processi di erogazione:
  - o pianificazione del processo di erogazione;
  - o gestione di risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
  - o gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
  - o monitoraggio delle azioni o dei programmi;
  - o valutazione dei risultati e identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

### Attività svolte e principali esiti raggiunti

MusicaBlu oltre a progettare e condurre Corsi di Musica e Canto e Laboratori Musicali e Vocali, elabora e realizza progetti specifici per Scuole di ogni ordine e grado, altre Associazioni, Case di riposo e Centri di Lungodegenza, Ospedali, Enti locali ed Uffici pubblici, Istituzioni museali, ecc.

Si tratta di progetti di vario tipo: percorsi di formazione ed aggiornamento per animatori, insegnanti, professionisti, cicli di incontri di Animazione Musicale per gli utenti di diverse strutture, installazioni e performance artistiche, produzioni musicali, di teatro musicale per ragazzi e di teatro-canzone.

Alcuni progetti realizzati:

- Le Voci lontane - Incanto- Mutamento - 1927 - con Nicola Benussi e TeatroBlu 1995/6
- In cerchio - BZ 1996
- Laboratorio creativo sonoro - BZ e Merano 1996 -7 -8
- Re Tuono - Teatro musicale - BZ - 1997
- Collaborazione con Formazione professionale per Festival studentesco - 1997
- Mic Mac - Animazione musicale per bambini sui Nativi d'America - Comune BZ 1998 Musica, maestro - collaborazione con Lucia Targa e Livia Bertagnolli - 1997
- Giochi di musica - BZ, Postal e Merano - 1998/2000
- Il corpo che suona - Case di riposo BZ - 1999-2000
- Corsi di aggiornamento per insegnanti - 1999 e successivi
- Progettazione nuovi Centri Giovani a BZ -Rete Giovani 1999 - 2000
- Corso di Animazione music. - con Scuola Anim. Music. Lecco e ArciRagazzi - 2000
- Workshop al convegno Creat(t)ività - Uff. Educazione Permanente - 2002
- Ascolto, emozioni, creatività - Merano -2002/4
- Tu, in una favola, ballando - Merano - 2002/4
- Un corpo che canta - in collaborazione con CESFOR - 2000 - 2002
- Mixer - collaborazione con SG Provincia BZ - 2000/2008
- Corso di formazione per animatori Centri Giovani - con La Strada - 2001
- Suoni d'epoca - Case di riposo BZ 1999-2000 - Merano 2004-5-6
- Seminario per cantanti con Emanuela Cortesi - Merano 2002 - 3
- Agorafonia - Fiera delle lingue - IP - 2001





Via Sorrento 12A  
I-39100 Bolzano  
Tel. +39 0471 506913  
Fax +39 0471 502280

Rev. 0

Data 11/07/2020

## Carta della Qualità

Pag. 9 di 9

- Lattafoglia - con Nini Giacomelli, Bibi Bertelli e il CCTC di Breno - 2001 - 2
- Il ritmo del corpo - Scuole BZ e Merano 2001 - 2 - 3
- Tumtribù - Inaugurazione Ku.Bo. - 2002
- Le voci di MusicaBlu - BZ e Merano - 2002- 2003
- Bluskills - rassegna di giovani gruppi di MusicaBlu - 2002 -3 - 4
- Klang - Installazione di Teatro musicale in Museo archeologico 2004
- Laboratorio "Suonare in gruppo"- Comune Merano - 2002-3-4
- Progetto per lo sviluppo della creatività - I.C. Silandro - 2002-3-4
- Voci in luce - Concorso canoro - BZ 2004
- Favole a pelo d'acqua - con Nini Giacomelli, Bibi Bertelli e il CCTC - 2004
- Rainbogen - Scuola De Amicis Merano - 2004/8
- Suoni in aria, tutti giù per terra! - Scuole materne BZ 2003 - 4 - 5
- Seminario per cantanti con Elisabeth Howard Vocal Power - 2006 -7 - 8
- Il Naufragio del treno- Teatrocanzone - BZ/Brixen/Bruneck/Egna/Merano 2007
- Voce in aula - Bolzano - Merano - dal 2009
- L'Officina della Canzone - Laboratorio di composizione BZ 2008 -
- Il Gusto del Suono - Forma/azione di giovani fonici live - BZ 2010
- BluSuono - Servizio di sostegno sonoro a cura di giovani fonici live - BZ 2012 -2019
- CentroMusicaBlu - Realizzazione di Sale prova e Box studio - BZ 2012
- 4 Marzo 1943 - Spettacolo di tributo a LUCIO DALLA - teatro S.Giacomo 4-03-13
- Music Journal - 2017-2019 - Una nuova canzone al mese - Sing your Town BZ 23-03-19
- CORSO FSE-ESF AUSBILDUNG "ANIMATORE MUSICALE-MUSIKANIMATEUR 2014

### Principali relazioni con il territorio

MusicaBlu ha maturato diverse relazioni con le seguenti organizzazioni del territorio:

- Agenzia per l'Educazione permanente
- Conservatorio "Claudio Monteverdi"
- Scuole e Istituti comprensivi della Provincia di Bolzano
- Organizzazioni e aziende operanti nell'ambito musicale