

UPREST

UP- & REskilling Sustainable
Tourism in a new digital era

Processo di
Peer Review



Processo di PEER REVIEW

CHE COS'È LA PEER REVIEW

La Peer Review (Valutazione tra Pari) è una forma di valutazione esterna con l'obiettivo di sostenere l'organizzazione esaminata nelle iniziative di sviluppo e di assicurazione della qualità. La peer review è un potente strumento di apprendimento reciproco. Crea un'opportunità strutturata per le organizzazioni di valutare i reciproci punti di forza e di debolezza, condividere le migliori pratiche e discutere i potenziali miglioramenti. Questo processo è tipicamente volontario, reciproco e non giudicante, in quanto l'obiettivo non è quello di criticare, ma di aiutare entrambe le parti a crescere grazie alle intuizioni condivise. Il processo può essere basato sulla reciprocità.

Un gruppo di esperti esterni, chiamati Pari (Peers), è invitato a valutare la qualità di uno o più campi di attività dell'organizzazione, come la qualità del servizio offerto da singoli reparti o servizi. Durante il processo di valutazione, i Pari visitano l'istituzione esaminata.

I pari sono esterni, ma lavorano in un ambiente simile e possiedono competenze professionali e conoscenze specifiche dell'argomento valutato. Sono 2-3 "persone di pari livello" rispetto alle persone di cui si sta valutando la performance.

PERCHÉ UNA PEER REVIEW

Ci sono diversi motivi per cui le aziende o altre organizzazioni attive nel settore del turismo dovrebbero organizzare e partecipare alla peer review:

- La peer review consente alle organizzazioni di scambiare conoscenze e competenze. Questo processo spesso porta all'apprendimento di nuove strategie o approcci che altrimenti non sarebbero stati presi in considerazione. Osservando come opera un'altra organizzazione, i singoli imprenditori e/o i team possono acquisire nuove prospettive sulle sfide comuni.
- Le organizzazioni che si sottopongono alla peer review spesso vedono migliorare le proprie pratiche grazie alla prospettiva esterna dei colleghi. Il feedback costruttivo incoraggia la responsabilità e può portare a operazioni più efficienti ed efficaci in tutta l'azienda/organizzazione.
- Attraverso il processo di revisione, le organizzazioni acquisiscono una maggiore familiarità con una prospettiva esterna e hanno l'opportunità di identificare le lacune nelle competenze o le aree in cui è necessaria un'ulteriore formazione. Ottenere un feedback critico ma comprensivo sulla qualità del servizio fornito dai colleghi sul campo può portare a un miglioramento delle competenze organizzative.
- Un processo di peer review favorisce la collaborazione e la fiducia tra le organizzazioni partecipanti. Lavorando insieme in modo strutturato, le organizzazioni costruiscono relazioni più forti, che potrebbero anche portare a collaborazioni e partnership future.
- Obiettività e credibilità: a differenza delle valutazioni interne, le peer review apportano una prospettiva esterna e imparziale. Questa obiettività aggiunge credibilità ai risultati, rendendo il feedback più fruibile e affidabile.

- Sia l'organizzazione esaminata che i colleghi esaminatori traggono beneficio dal processo. Se da un lato l'organizzazione sottoposta a revisione ottiene informazioni sulle aree di miglioramento, dall'altro il team di revisione viene a conoscenza di nuovi approcci, processi o pratiche che può adattare al proprio contesto.
- Imparando ciò che funziona bene altrove, le organizzazioni possono adottare e adattare tali idee, promuovendo il miglioramento e l'innovazione nelle proprie attività.

RUOLI

In un processo di peer review, per garantire una valutazione strutturata ed efficace, sono solitamente coinvolti diversi ruoli chiave. Ogni ruolo ha responsabilità specifiche e gli sforzi di collaborazione di questi partecipanti determinano il successo della revisione. Ecco i ruoli principali coinvolti in un processo di peer review tra organizzazioni:

1. Organizzazione incaricata della revisione (Peer reviewer):

L'organizzazione (o il team) di revisione è il pari responsabile della valutazione delle prestazioni, dei processi o delle pratiche di un'altra organizzazione. Il suo ruolo è quello di fornire un feedback oggettivo e costruttivo e spunti di riflessione basati sulle proprie osservazioni e competenze.

Responsabilità:

- **Preparazione:** esaminare il materiale (rapporto di autovalutazione) fornito dall'organizzazione esaminata e comprendere l'ambito della valutazione.
- **Osservazione e raccolta dati:** condurre le visite di Peer Review, le interviste e raccogliere altri documenti per raccogliere informazioni rilevanti sui processi dell'organizzazione.
- **Analisi:** confrontare le pratiche dell'organizzazione con gli standard del settore, le best practice o le aree di qualità e i criteri di valutazione concordati.
- **Fornire feedback:** offrire un feedback costruttivo, evidenziando i punti di forza e le aree di miglioramento, e proporre raccomandazioni pratiche.
- **Reporting:** redigere una relazione che illustri i risultati e le raccomandazioni, assicurando chiarezza e spunti praticabili per l'organizzazione esaminata.

2. Organizzazione esaminata (organizzazione ospitante o oggetto della revisione):

L'organizzazione esaminata è l'entità che viene valutata. L'organizzazione si sottopone volontariamente all'esame dei colleghi per ottenere informazioni su come migliorare le proprie prestazioni e imparare da prospettive esterne.

Responsabilità:

- **Preparazione e trasparenza:** condividere la documentazione, i rapporti e i dati pertinenti con il gruppo di revisione e mostrarsi aperti al processo.
- **Facilitazione:** garantire ai revisori l'accesso al personale, alle strutture e alle operazioni per raccogliere le informazioni necessarie. Organizzare colloqui o incontri con il personale chiave.
- **Riflessione e impegno:** avviare un dialogo costruttivo con i revisori, considerando il loro feedback con attenzione.
- **Attuazione:** dopo aver ricevuto la revisione, l'organizzazione riflette sul feedback, decide quali raccomandazioni adottare e integra i miglioramenti nelle proprie pratiche.

3. Coordinatore della Peer Review:

Il coordinatore della peer review è spesso un facilitatore o un attore neutrale responsabile della gestione del processo di revisione. Questo ruolo può essere ricoperto da un membro del personale interno di una delle organizzazioni partecipanti o da un'organizzazione esterna (comune o altro attore istituzionale) per garantire la neutralità.

Responsabilità:

- **Pianificazione e coordinamento:** organizzare la logistica della revisione, compresa l'organizzazione delle riunioni, il coordinamento degli orari e la garanzia che entrambe le parti abbiano ben chiaro il processo e la tempistica.
- **Chiarimento degli obiettivi:** collaborare con l'organizzazione esaminante e quella esaminata per definire chiaramente gli obiettivi, l'ambito e i criteri di valutazione della peer review.
- **Facilitazione:** fungere da punto di contatto, mediando le discussioni tra le due organizzazioni e assicurando che il processo rimanga fluido e mirato.
- **Monitoraggio dei progressi:** seguire il processo di revisione, garantire il rispetto delle scadenze e fornire indicazioni sulle fasi successive.

COME FUNZIONA?

- La Peer Review inizia con una **fase preparatoria**. In questa prima fase, la Peer Review viene organizzata e l'organizzazione redige un rapporto di autovalutazione che viene esaminato dai pari. I pari devono essere identificati e informati sulla procedura di Peer Review. Viene stilato un calendario per la revisione e vengono presi accordi per la visita dei pari.
- Nella seconda fase, si svolge la **visita dei pari**, che è l'attività principale della procedura di Peer Review: I Pari visitano il comune ospitante ed effettuano una valutazione. Questa valutazione comprende un tour dei locali e interviste con diversi gruppi di stakeholder. Al termine della Peer Visit, i Pari forniscono un primo feedback orale.
- Dopo la Peer Visit, i Pari redigono una bozza di rapporto. Questa relazione viene commentata dall'organizzazione di Peer review e viene pubblicato il **rapporto finale** di Peer review.
- La quarta fase è cruciale per lo sviluppo dell'organizzazione: i risultati e le raccomandazioni della Peer Review vengono trasferiti in **azioni concrete** di miglioramento, che vengono pianificate e attuate.

ESEMPIO DI CALENDARIO

Mese	Attività
Mese 1-2	Le organizzazioni vengono individuate
Mese 3-4	Le organizzazioni redigono un Rapporto di autovalutazione che viene sottoposto a peer review. I peer devono essere identificati e informati sulla procedura di peer review. Organizzazione pratica della visita di Peer Review,
Mese 6	I Pari visitano il comune ospitante ed effettuano una valutazione. Questa valutazione comprende un tour dei locali e interviste con diversi gruppi di stakeholder. I Pari forniscono un primo feedback orale alla fine della Visita dei Pari.
Mese 7-8	Dopo la Visita dei Pari, i Pari redigono una bozza di rapporto.
Mese 8	Questo rapporto viene commentato dall'organizzazione che ha effettuato la Peer Review e viene emesso il rapporto finale di Peer Review.
Mese 9	I risultati e le raccomandazioni della Peer Review vengono trasferiti in azioni concrete attraverso una riunione interna all'organizzazione per discutere come implementare i miglioramenti.

Rapporto di autovalutazione per la Revisione paritetica UPREST



Organizzazione revisionata: _____



AUTOVALUTAZIONE PER LA PEER REVIEW DI UPREST

1. Scheda dati

1.1 Informazioni di contatto

	Nome	Contatto (e-mail)
Responsabile della Peer Review		
Altra persona coinvolta		

1.2 Obiettivi e finalità della Peer Review

1.3 Organizzazione interna per la conduzione della Peer Review (descrivere chi è responsabile di quali compiti?)

1.4 Ambito della peer review

1.5 Aree di interesse da revisionare

1.6 Elenco dei Pari (da fornire da parte dei partner) con nomi e informazioni di contatto

	Nome	Organizzazione	E-mail
Persona di contatto			
Peer 1			
Peer 2			
Peer 3			
Peer 4			

AUTOVALUTAZIONE PER LA PEER REVIEW DI UPREST

1.

Descrizione dell'organizzazione

Questa sezione dovrebbe fornire ai Peer una panoramica del tipo di servizi offerti. Dovrebbero essere menzionate tutte le caratteristiche importanti. Assicurati che i Peer abbiano informazioni sufficienti su quelle parti della tua istituzione che devono essere esaminate.

La sezione dovrebbe includere:

- la dichiarazione di intenti
- una breve descrizione generale dei servizi e informazioni sufficienti sulle parti del vostro istituto che devono essere esaminate.
- informazioni sulla cooperazione con le parti interessate (ad esempio aziende, autorità pubbliche, scuole ecc., se applicabile) e
- una breve descrizione dell'ambiente (situazione sociale ed economica regionale, concorrenza regionale, sfide regionali).
- una sintesi degli sforzi di garanzia della qualità e di sviluppo intrapresi finora
- informazioni statistiche

Dovrebbe essere allegato un organigramma. Per una revisione paritaria transnazionale, dovrebbe essere fornita una spiegazione del funzionamento del sistema.

Suggerimento: è possibile allegare documenti di supporto come brochure ecc.

Suggerimento: assicurati che i peer dispongano di informazioni sufficienti sulle parti della tua organizzazione che devono essere sottoposte a revisione.

2.1 Dichiarazione di missione

(max. 0,5 - 1 pagina)

2.2 Descrizione dei servizi, comprese le informazioni sulla cooperazione con le parti interessate

(max. 1 pagina)

2.3 Breve descrizione dell'ambiente

(max. 0,5 - 1 pagina)

2.4 Riepilogo delle informazioni statistiche quantitative

(max. 0,5 - 1 pagina)

2.5 Organigramma

(opzionale)

AUTOVALUTAZIONE PER LA PEER REVIEW DI UPREST

2.

Controllo qualità/gestione della qualità

In questa sezione fornite una panoramica delle politiche di garanzia della qualità nella vostra organizzazione, delle strutture e delle responsabilità e del tipo di attività e misure di miglioramento attualmente intraprese. Se avete un sistema di gestione della qualità, spiegate brevemente come funziona.

Assicuratevi di descrivere:

- *Politica di garanzia della qualità e (se esiste) di sviluppo*
- *Attività di garanzia della qualità e misure di miglioramento (compreso il sistema di gestione della qualità e una panoramica dei dati generati e utilizzati).*
- *Autovalutazione complessiva della qualità del servizio.*

Fornite anche una panoramica del tipo di dati più importanti che raccogliete (comprese le modalità di raccolta: ad esempio, "soddisfazione degli utenti per l'offerta, indagine biennale online").

Suggerimento: assicuratevi di descrivere i dati che utilizzerete per la valutazione delle aree di qualità.

3.1 Descrizione dell'eventuale assicurazione/ gestione della qualità

(max. 0,5 pagine)

AUTOVALUTAZIONE PER LA PEER REVIEW DI UPREST

3. Autovalutazione

L'autovalutazione deve rispondere alle seguenti domande: Cosa va bene? Cosa non funziona? Quali sono i nostri punti di forza e di debolezza, cosa dovremmo migliorare e come dovremmo migliorare in generale?

Una breve descrizione del processo di autovalutazione/ autovalutazione nel suo complesso dovrebbe fornire un breve riassunto degli obiettivi dell'autovalutazione, delle persone responsabili e coinvolte, della procedura e dei metodi e dei tempi. In seguito, devono essere riportati i principali risultati dell'autovalutazione.

Suggerimento: *Non ripetere le politiche e le misure generali per la qualità riportate nel capitolo 3, ma fare riferimento ad esse quando necessario (ad esempio, quando si utilizzano i dati delle indagini condotte regolarmente nell'ambito del sistema di gestione della qualità).*

4.1 Autovalutazione (max. 0,5 pagine)

AUTOVALUTAZIONE PER LA PEER REVIEW DI UPREST

4.

Valutazione delle aree di qualità

È il "cuore" dell'autovalutazione. In questa sezione devono essere fornite tutte le informazioni necessarie ai Pari per preparare e condurre la Peer Review.

- Valutare ogni area di qualità separatamente (massimo 1 pagina per area di qualità, una valutazione complessiva della qualità dei servizi forniti).
- Per ogni area di qualità devono essere esaminati almeno 2 criteri. Per ogni criterio, occorre riassumere i punti di forza e le aree di miglioramento. Giustificate le vostre valutazioni e registrate brevemente le fonti di prova.
- Successivamente, l'intera area di qualità deve essere valutata sulla base della valutazione dei punti di forza e delle aree di miglioramento sui livelli dei criteri.
- Devono essere indicate le misure di miglioramento (pianificate e attuate).
- È necessario formulare domande di valutazione per i Pari (raccomandate).

Descrivere i risultati dell'autovalutazione in un testo continuo (utilizzare solo tabelle illustrative).

1) Sostenibilità e 2) Digitalizzazione: uso di intelligenza artificiale, realtà virtuale, open data.

5.1 Area di qualità 1: SOSTENIBILITÀ

Punti di forza e aree di miglioramento per criterio (comprese le relative prove)

Criterio di valutazione 1

Criterio di valutazione 2

Criterio di valutazione 3

Criterio di valutazione ...

Valutazione complessiva dell'area Qualità

Esistono misure di miglioramento (già pianificate e/o implementate)?

Possibili domande di valutazione per i Pari

5.2 Area di qualità 1: DIGITALIZZAZIONE

Punti di forza e aree di miglioramento per criterio (comprese le relative prove)

Criterio di valutazione 1

Criterio di valutazione 2

Criterio di valutazione 3

Criterio di valutazione ...

Valutazione complessiva dell'area Qualità

Esistono misure di miglioramento (già pianificate e/o implementate)?

Possibili domande di valutazione per i Pari



Cofinanziato dall'Unione europea



WWW.UPREST.EU

[@UPREST.PROJECT](https://www.facebook.com/UPREST.PROJECT)



Cofinanziato dall'Unione europea

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

[Progetto numero 2021-1-SE01-KA220-VET-000028065]



Vänersborgs kommun



SERN



COMUNE DI CERVIA



KVARNER REGION TOURIST BOARD
KVARNER
Diversity is beautiful



HÖGSKOLAN VÄST



Comune di Ravenna



Trollhättans Stad



DELTA
2000

VISIT
TROLLHÄTTAN
VÄNERSBORG