

# 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

<b>Mese</b>	<b>Attività</b>
<b>Mese 1-2</b>	Le organizzazioni vengono individuate
<b>Mese 3-4</b>	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,
<b>Mese 6</b>	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.
<b>Mese 7-8</b>	Dopo la Visita dei Pari, i Pari redigono una bozza di rapporto.
<b>Mese 8</b>	Questo rapporto viene commentato dall'organizzazione che ha effettuato la Peer Review e viene emesso il rapporto finale di Peer Review.
<b>Mese 9</b>	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](http://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