

# UPREST

UP- & REskilling Sustainable  
Tourism in a new digital era

Peer Review Process



# PEER REVIEW-process

## VAD ÄR PEER REVIEW

Peer Review är en form av extern utvärdering med syfte att stödja den granskade organisationen i dess kvalitetssäkring och kvalitetsutvecklingsarbete. Peer review är ett kraftfullt verktyg för ömsesidigt lärande. Det skapar en strukturerad möjlighet för organisationer att bedöma varandras styrkor och svagheter, dela bästa praxis och diskutera potentiella förbättringar. Denna process är vanligtvis frivillig, ömsesidig och icke-dömande, eftersom syftet inte är att kritisera utan att hjälpa båda parter att växa genom gemensamma insikter. Processen baseras på ömsesidighet.

En extern expertgrupp, kallad Peers, bjuds in för att bedöma kvaliteten på ett eller flera verksamhetsområden inom organisationen. Exempel på detta kan vara tillhandahållandet av tjänster eller kvaliteten på tjänsterna för enskilda individer, grupper eller organisationer. Under utvärderingsprocessen besöker peers den granskade organisationen.

Peers är externa men arbetar i en liknande miljö och har specifik yrkeskompetens och kunskap om det utvärderade ämnet. De är 2-3 "personer med motsvarighet" till de personer vars prestationer granskas.

## VARFÖR EN PEER REVIEW

- Det finns ett antal skäl till varför företag eller andra organisationer verksamma inom turismområdet bör arrangera och delta i peer review:
- Peer review låter organisationer utbyta kunskap och expertis. Denna process resulterar ofta i att man lär sig nya strategier eller tillvägagångssätt som kanske inte hade övervägts annars. Genom att observera hur en annan organisation fungerar kan entreprenörer individuella anställda och/eller team få nya perspektiv på gemensamma utmaningar.
- Organisationer som genomgår kollegial granskning ser ofta förbättringar i sin praxis på grund av det externa perspektivet från kollegor. Den konstruktiva feedbacken uppmuntrar till ansvarstagande och kan leda till mer effektiva och effektiva verksamheter i hela företaget/organisationen.
- Genom granskningsprocessen blir organisationer mer bekanta med en extern perspektivorganisation och får möjlighet att identifiera kompetensluckor eller områden där fortbildning behövs. Att få kritisk men ändå sympatisk feedback om kvaliteten på tjänsterna från kollegor på fältet kan leda till förbättrad organisatorisk kompetens.
- En peer review-process främjar samarbete och förtroende mellan deltagande organisationer. genom att arbeta tillsammans på ett strukturerat sätt bygger organisationer starkare relationer, vilket också kan leda till framtida samarbeten och partnerskap.
- Objektivitet och trovärdighet: till skillnad från interna utvärderingar ger peer reviews ett externt och opartiskt perspektiv. denna objektivitet ger trovärdighet till resultaten, vilket gör feedbacken mer genomförbar och pålitlig.

- Både den granskade organisationen och de granskande kollegorna drar nytta av processen. Medan den granskade organisationen får insikter om förbättringsområden, lär sig granskningsteamet också om nya tillvägagångssätt, processer eller praxis som de kan anpassa i sitt eget sammanhang.
- Genom att lära sig vad som fungerar bra på andra ställen kan organisationer ta till sig och anpassa dessa idéer, driva på förbättringar och innovation i sin egen verksamhet

## ROLLER

I en peer review-process är vanligtvis flera nyckelroller involverade för att säkerställa en strukturerad och effektiv utvärdering. Varje roll har specifika ansvarsområden, och dessa deltagares samarbetsinsatser driver granskningens framgång. Här är de primära rollerna som är involverade i en peer review-process mellan organisationer:

### 1. Granskning av organisation (peer reviewer):

Den granskande organisationen (eller teamet) är den kollega som är ansvarig för att utvärdera en annan organisations kapacitet, processer eller praxis. Deras roll är att ge objektiv, konstruktiv feedback och insikter baserat på deras observationer och expertis.

Ansvar:

- **Förberedelser:** granska materialet (självutvärderingsrapport) som tillhandahålls av den granskade organisationen och förstå omfattningen av utvärderingen.
- **Observation och datainsamling:** genomför Peer Review-besöken, intervjuer och samla in andra dokument för att samla in relevant information om organisationens processer.
- **Analys:** jämför organisationens praxis mot branschstandarder, bästa praxis eller de överenskomna kvalitetsområdena och bedömningskriterierna.
- **Ge feedback:** ge konstruktiv feedback, lyft fram både styrkor och förbättringsområden, och föreslå praktiska rekommendationer.
- **Rapportering:** sammanställ en rapport som beskriver resultaten och rekommendationerna, vilket säkerställer tydlighet och praktiska insikter för den granskade organisationen.

### 2. Granskad organisation (värdorganisation eller föremål för granskning):

Den granskade organisationen är den enhet som utvärderas. De öppnar sig frivilligt för granskning av kollegor för att få insikter om hur de kan förbättra sin kapacitet och lära sig utifrån externa perspektiv.

Ansvar:

**Förberedelse och öppenhet:** dela relevant dokumentation, rapporter och data med granskningsteamet och var öppen för processen.

**Facilitering:** säkerställ tillgång till personal, lokaler och verksamhet för granskarna för att samla in nödvändig information. Ordna intervjuer eller möten med nyckelpersoner.

**Reflektion och engagemang:** inled en konstruktiv dialog med granskarna, överväg deras feedback eftertänksamt.

**Implementering:** efter att ha mottagit granskningen reflekterar organisationen över feedbacken, bestämmer vilka rekommendationer som ska antas och integrerar förbättringar i sin praxis.

### 3. Peer Review-samordnare:

Peer review-samordnaren är ofta en neutral facilitator eller aktör som ansvarar för att hantera granskningsprocessen. Denna roll kan fyllas av en intern anställd från en av de deltagande organisationerna eller av en extern organisation (kommun eller annan institutionell aktör) för att säkerställa neutralitet.

Ansvar:

**Planering och samordning:** ordna logistiken för granskningen, inklusive att sätta upp möten, koordinera scheman och se till att båda parter är tydliga med processen och tidslinjen.

**Förtydliga mål:** arbeta med både granskande och granskade organisationer för att tydligt definiera målen, omfattningen och utvärderingskriterierna för inbördes utvärdering.

**Facilitering:** fungera som en kontaktpunkt, förmedla diskussioner mellan de två organisationerna och se till att processen förblir smidig och fokuserad.

**Övervaka framstegen:** spåra granskningen, se till att deadlines följs och ge vägledning om nästa steg.

## HUR FUNGERAR DET?

- Peer Review börjar med en förberedande fas. I denna första fas organiseras Peer Review och en självutvärderingsrapport skrivs av den organisation som är peer reviewed. Peers måste identifieras och få information om peer review-förfarandet. En tidtabell för granskningen upprättas och arrangemang för det kollegiala besöket görs.
- I den andra fasen äger det kollegiala besöket rum, som är kärnverksamheten i Peer Review-proceduren: Kollegor kommer för att besöka organisationen och göra en utvärdering. I denna utvärdering ingår en rundvandring i lokalerna, verksamheterna och intervjuer med olika grupper av intressenter. Peers ger inledande muntlig feedback i slutet av peer-besöket.
- Efter det kollegiala besöket upprättas ett utkast till rapport av besökarna. Denna rapport kommenteras av Peer Review-organisationen och den slutliga Peer Review-rapporten utfärdas.
- Den fjärde fasen är avgörande för organisationens utveckling: resultat och rekommendationer från Peer Review överförs till konkreta åtgärder för förbättring, som planeras och implementeras.



## EXEMPEL PÅ TIDTABELL

<b>Månad</b>	<b>Aktivitet</b>
<b>Månad 1-2</b>	Organisationer identifieras
<b>Månad 3-4</b>	En självvärderingsrapport skrivs av de organisationer som är peer reviewed. Peers måste identifieras och få information om peer review-förfarandet. Praktisk uppläggning av Peer Review-besöket,
<b>Månad 6</b>	Kollegor kommer för att besöka värdkommunen och göra en utvärdering. I denna utvärdering ingår en rundvandring i lokalerna och intervjuer med olika grupper av intressenter. Peers ger första muntlig feedback i slutet av peer-besöket.
<b>Månad 7-8</b>	Efter besöket upprättas ett utkast till rapport av kollegorna.
<b>Månad 8</b>	Denna rapport kommenteras av den organisation som peer reviewed och den slutliga Peer Review-rapporten utfärdas.
<b>Månad 9</b>	Resultat och rekommendationer från Peer Review överförs till konkreta åtgärder genom ett internt möte i organisationen för att diskutera hur man implementerar förbättringarna

# Självrapport för UPREST Peer Review



**Granskad organisation:** \_\_\_\_\_



Finansieras av Europeiska unionen. De synpunkter och åsikter som uttrycks är endast upphovsmännens [upphovsmännens] och utgör inte Europeiska unionens eller Europeiska genomförandeorganet för utbildning och kulturs (EACEA) officiella ståndpunkt. Varken Europeiska unionen eller EACEA tar något ansvar för dessa. [Projektnummer 2021-1-SE01-KA220-VET-000028065]

# SJÄLVRAPPORTERING FÖR UPREST PEER REVIEW

## 1. Datablad

### 1.1 Kontaktinformation

	Namn	Kontakt (e-post)
Peer Review Ansvarig		
Annan person inblandad		

### 1.2 Syfte och syfte med referentgranskningen

### 1.3 Intern organisation för genomförandet av Peer Review (beskriv vem som ansvarar för vilka uppgifter?)

### 1.4 Granskningens omfattning

### 1.5 Fokusområden som ska ses över

### 1.6 Lista över kollegor (som tillhandahålls av partnererna) med namn och kontaktinformation

	Namn	Organisation	E-post
Kontaktperson			
Peer 1			
Peer 2			
Peer 3			
Peer 4			

# SJÄLVRAPPORTERING FÖR UPREST PEER REVIEW

## 2.

### Beskrivning av organisationen

Det här avsnittet bör ge kollegorna en överblick över vilken typ av tjänster som erbjuds. Alla viktiga funktioner bör nämnas. Se till att peers har tillräcklig information om de delar av den institution som ska granskas.

Avsnittet bör innehålla:

- uppdragsbeskrivningen
- en kort allmän beskrivning av tjänsterna och tillräcklig information om de delar av din institution som ska ses över.
- information om samarbetet med intressenter (t.ex. företag, offentliga myndigheter, skolor etc. i förekommande fall) och
- en kort beskrivning av miljön (regional social och ekonomisk situation, regional konkurrens, regionala utmaningar).
- en sammanfattning av kvalitetssäkrings- och utvecklingsinsatser som hittills genomförts
- statistisk information

Ett organisationsschema bör bifogas För en transnationell peer review bör en förklaring av hur systemet fungerar ges

**Tips: Stöddokument som broschyrer etc. kan bifogas.**

**Tips: Se till att peers har tillräcklig information om de delar av din organisation som ska granskas.**

#### 2.1 Uppdragsbeskrivning

(max. 0,5 - 1 sida)

#### 2.2 Beskrivning av tjänsterna inklusive information om samarbete med intressenter

(max. 1 sida)

#### 2.3 Kort beskrivning av miljön

(max. 0,5 - 1 sida)

#### 2.4 Sammanfattning av kvantitativ statistisk information

(max. 0,5 - 1 sida)

#### 2.5 Organisationsschema

(frivillig)

## SJÄLVRAPPORTERING FÖR UPREST PEER REVIEW

### 3.

#### Kvalitetssäkring/kvalitetsledning

I det här avsnittet ges en översikt över kvalitetssäkringspolicyerna i den organisation, strukturerna och ansvarsområden och vilken typ av aktiviteter och förbättringsåtgärder som för närvarande vidtas. Om det finns ett kvalitetsledningssystem på plats, förklara snart hur det fungerar.

Se till att beskriva:

- Kvalitetssäkring och (om någon) utvecklingspolicy
- Kvalitetssäkringsaktiviteter och förbättringsåtgärder (inklusive QM-system och en översikt över data som genereras och används)
- Övergripande självutvärdering av tjänstens kvalitet

Ge också en översikt över den viktigaste typen av data som du samlar in (inklusive hur den samlas in: t.ex. "användares nöjdhet med tillhandahållandet, halvårlig onlineundersökning").

**Tips: Se till att uppgifterna du kommer att använda i din bedömning av kvalitetsområdena beskrivs.**

#### 3.1 Beskrivning av eventuell kvalitetssäkring/kvalitetsledning

(max. 0,5 sida)



# SJÄLVRAPPORTERING FÖR UPREST PEER REVIEW

## 4. Självutvärdering/självvärdering

*Självutvärderingen ska svara på följande frågor: Vad går bra? Vad gör inte det? Vilka är styrkor och svagheter, vad ska vi förbättra och hur ska vi förbättra generellt?*

*En kort beskrivning av självutvärderings-/självvärderingsprocessen som helhet bör ge en kort sammanfattning av syftet med självutvärderingen, de personer som är ansvariga och involverade, tillvägagångssätt och metoder samt tidsramen. Därefter ska huvudresultat av självutvärderingen redovisas.*

**Tips: Upprepa inte de allmänna kvalitetspolicyerna och åtgärderna som redovisas i kapitel 3, utan hänvisa till dem vid behov (t.ex. när data från undersökningar, som regelbundet genomförs inom QM-systemet, används)**

### 4.1 Självutvärdering (max. 0,5 sida)

# SJÄLVRAPPORTERING FÖR UPREST PEER REVIEW

## 5.

### Bedömning av kvalitetsområden

Detta är "hjärtat" i självrapporteringen. I det här avsnittet ska all information som peers behöver för att förbereda och genomföra peer Review tillhandahållas.

- Bedöm varje kvalitetsområde separat (max 1 sida per kvalitetsområde, en helhetsbedömning av kvaliteten på de tjänster som tillhandahålls)
- Minst två kriterier bör ses över för varje kvalitetsområde. För varje kriterium bör styrkorna och förbättringsområdena sammanfattas. Motivera dina bedömningar och anteckna kortfattat beviskällor.
- Sedan bör hela kvalitetsområdet bedömas utifrån bedömningen av styrkorna och förbättringsområdena på kriteriernas nivåer.
- Förbättringsåtgärder (planerade och genomförda) ska påpekas.
- Utvärderingsfrågor för Peers bör formuleras (rekommenderas).

Vänligen beskriv resultatet av självbedömningen i fortlöpande text (endast illustrativ användning av tabeller).

**1) Hållbarhet och 2) Digitalisering: Användning av artificiell intelligens, virtuell verklighet, öppen data.**

#### 5.1 Kvalitetsområde 1: HÅLLBARHET

Styrkor och förbättringsområden efter kriterium (inklusive beviskällor)

Bedömningskriterium 1

Bedömningskriterium 2

Bedömningskriterium 3

Bedömningskriterium...

Helhetsbedömning av Kvalitetsområdet

Finns det några förbättringsåtgärder (redan planerade och/eller genomförda)

Möjliga utvärderingsfrågor för kollegorna

## 5.2 Kvalitetsområde 1: DIGITALISERING

Styrkor och förbättringsområden efter kriterium (inklusive beviskällor)

Bedömningskriterium 1

Bedömningskriterium 2

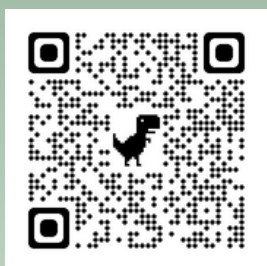
Bedömningskriterium 3

Bedömningskriterium...

Helhetsbedömning av Kvalitetsområdet

Finns det några förbättringsåtgärder (redan planerade och/eller genomförda)

Möjliga utvärderingsfrågor för kollegorna



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



## Medfinansieras av Europeiska unionen

Finansieras av Europeiska unionen. De synpunkter och åsikter som uttrycks är endast upphovsmannens [upphovsmännens] och utgör inte Europeiska unionens eller Europeiska genomförandeorganet för utbildning och kulturs (EACEA) officiella ståndpunkt. Varken Europeiska unionen eller EACEA tar något ansvar för dessa.  
[Projektnummer 2021-1-SE01-KA220-VET-000028065]



Vänersborgs kommun



COMUNE DI CERVIA



KVARNER REGION TOURIST BOARD  
**KVARNER**  
Diversity is beautiful



HÖGSKOLAN VÄST



Comune di Ravenna



Trollhättans Stad



VISIT  
TROLLHÄTTAN  
VÄNERSBORG