



Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale - l'Europa investe nelle zone rurali

Allegato A) alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 45 del 13.12.2023

## ***REPORT DI VALUTAZIONE***

### ***CARTA DEI SERVIZI***

***ANNO 2023***

## PREMESSE

Nell'attuazione delle proprie funzioni e del proprio Programma di Sviluppo Locale, il GAL pone attenzione alla qualità dei servizi offerti all'utenza, ispirando la propria attività ai principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza, trasparenza.

Con deliberazione del CdA n. 26 del 03.7.2023 il GAL ha aggiornato la "Carta dei Servizi", approvata con deliberazione dell'Assemblea dei soci n. 5 del 20.12.2017, definendo un sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni, delle attività e dei servizi resi nei confronti dei partner, dei potenziali beneficiari, dei beneficiari e della collettività.

Il presente rapporto ha la finalità di monitorare l'attivazione del suddetto atto e di controllare costantemente la gestione degli standard adottati, nonché l'applicazione operativa degli stessi, al fine di valutare la qualità dei servizi erogati dal GAL, per assicurarne il costante miglioramento e la gestione dei possibili reclami eventualmente esposti nel corso dell'anno 2023.

Il GAL Montagna Vicentina, a seguito dell'approvazione da parte del CdA della versione aggiornata, ha provveduto a pubblicare tempestivamente nella sezione "Amministrazione Trasparente" del proprio sito [www.montagnavicentina.com](http://www.montagnavicentina.com) la Carta dei Servizi - disponibile anche all'ingresso degli sportelli informativi - i moduli di segnalazioni e reclami, i moduli registro utenze, i moduli registro presenze incontri e i questionari di gradimento aggiornati. Gli utenti agli sportelli di Asiago e Breganze e i partecipanti agli incontri sono stati invitati tramite mail a compilare i rispettivi questionari di gradimento del servizio, mentre gli utenti della comunicazione digitale (sito, newsletter, social) sono stati invitati tramite newsletter e social a compilare i questionari di valutazione predisposti per ciascuno strumento.

La struttura del GAL Montagna Vicentina ha quindi provveduto ad effettuare il controllo e la valutazione dell'applicazione degli standard indicati nella "Carta dei Servizi", sia in termini quantitativi che qualitativi. Tale attività è stata condotta, per quanto riguarda i servizi online (Sito, Social Network e Newsletter), attraverso la rilevazione dei dati ed indicatori oggettivi forniti automaticamente dai sistemi quali Google Analytics, Meta e Mailchimp; per quanto concerne il monitoraggio relativo alla soddisfazione degli utenti allo sportello e i partecipanti agli incontri, si sono invece analizzate le risposte e le opinioni espresse. Tali questionari sono stati opportunamente acquisiti e archiviati in appositi fascicoli presso la sede operativa del GAL.

Si riscontra che il GAL ha generalmente rispettato gli standard qualitativi e quantitativi previsti. Non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni in merito ai servizi erogati durante l'anno.

A seguito dell'elaborazione dei dati acquisiti si provvede ad indicare qui di seguito, attraverso alcune tabelle riepilogative e valutazioni poste in calce, i risultati emersi dalla valutazione effettuata per ciascun tipo di servizio previsto. Le valutazioni e le considerazioni effettuate permettono al GAL di individuare i punti critici per pianificare le eventuali azioni di miglioramento.

## SPORTELLI INFORMATIVI APERTI AL PUBBLICO

<b>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b>	<p>La fruizione degli sportelli informativi aperti agli utenti del GAL avviene secondo diverse modalità:</p> <p><b>help desk</b> presso le sedi operative:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Piazzale della Stazione 1 Asiago VI (sede Unione Montana Spett.le Reggenza piano terra)</li> <li>- Parco di Villa Laverda – Via Castelletto, 54, 36042 Breganze VI (dietro alla Biblioteca di Breganze)</li> </ul> <p><b>help desk telefonico</b>: si rivolgono al personale del Gal Montagna Vicentina per chiedere una prima informazione e consulenza;</p> <p><b>help desk mail</b>: attraverso l'invio di comunicazioni via e-mail, cui viene data risposta scritta dal Gal Montagna Vicentina.</p>
---------------------------------	---

<b>DESTINATARI</b>	Tutti i portatori d'interesse
--------------------	-------------------------------

### INDICATORI QUANTITATIVI

NUMERO DI UTENZE	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
Le utenze vengono annotate all'interno di un registro contenente le seguenti informazioni: data e ora, nome e cognome, eventuale ente/impresa rappresentata, oggetto utenza, firma.	Ad ogni utenza	Le utenze sono state registrate con regolarità	Il valore programmato è stato rispettato.
ORARI DEL SERVIZIO	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
L'Help desk di Asiago è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 17.00, mentre lo sportello di Breganze il giovedì e venerdì dalle 8.00 alle 13:00 e dalle 14.00 alle 17.00. Gli uffici sono sempre accessibili tramite mail o telefono.	Giornaliero. Le richieste vengono evase immediatamente o al max in 2-3 giorni lavorativi, tranne per richieste specifiche/complesse	Rispetto al valore programmato, le richieste pervenute via e-mail sono state evase entro massimo 1-2 giorni lavorativi (tranne nel caso di richieste complesse), mentre quelle di persona e telefoniche per la maggior parte sono state evase istantaneamente.	Il valore programmato è stato rispettato.
INTERRUZIONE DEL SERVIZIO	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
Il servizio può essere interrotto nei seguenti casi e motivi: 1) in occasione delle festività; 2) riunioni o incontri che impegnano il personale del GAL al completo; 3) per causa di forza maggiore. L'interruzione verrà comunicata nei seguenti modi: 1) avviso affisso presso la sede del Gal; 2) news nella home del sito 3) social network	Viene dato avviso almeno un giorno prima.	Le interruzioni del servizio sono sempre state comunicate anticipatamente tramite sito, social e apposito cartello affisso all'ingresso.	Il valore programmato è stato rispettato.

INDICATORI QUALITATIVI			
GRADO DI SODDISFAZIONE UTENTE	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
E' prevista la somministrazione di un questionario al fine di misurare il grado di soddisfazione utente sulla qualità del servizio erogato (Grado soddisfazione utente) attraverso dei quesiti contenenti una numerazione che va da 1 (per niente d'accordo) a 5 (completamente d'accordo).	<p>Visite allo sportello: istantaneo oppure mensilmente tramite Google Form</p> <p>Telefonate o e-mail: mensilmente tramite Google Form</p> <p>Con cadenza semestrale verifica ed elaborazione dati</p>	La somministrazione del questionario e l'elaborazione dei dati sono avvenuti secondo i tempi e modalità programmati.	<p>La scheda di valutazione, diffusa secondo le tempistiche e le modalità previste, ha ottenuto 11 risposte.</p> <p>L'analisi dei questionari rivela un'elevata soddisfazione per la cortesia, l'esattività, la competenza e la velocità di risposta da parte del personale del GAL, mente la metà di coloro che hanno risposto al questionario evidenzia che il GAL non è ancora sufficientemente conosciuto sul territorio.</p>
SEGNALAZIONI E RECLAMI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
L'utente può comunicare al Gal in forma scritta eventuali segnalazioni e/o reclami. Presso la sede e sul sito internet è reperibile il modulo "Segnalazioni e reclami" da compilare e restituire o inviare. Il Gal provvederà a registrare e rispondere alla segnalazione in base a quanto descritto successivamente al paragrafo dedicato alle segnalazioni/reclami.	Risposta entro trenta giorni lavorativi	La scheda segnalazione reclami è stata messa a disposizione dell'utenza secondo le modalità previste.	Non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni.

## SITO INTERNET

<b>Descrizione del servizio</b>	<p>Il sito internet del Gal Montagna Vicentina "<a href="http://www.montagnavicentina.com">www.montagnavicentina.com</a>" rappresenta il principale strumento di comunicazione completo di tutte le informazioni riguardanti il Gal e l'attività svolta, con particolare riferimento alle opportunità di finanziamento dello Sviluppo Locale Leader.</p> <p>Nel menu troviamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chi siamo (Territorio e Soci)</li> <li>• News</li> <li>• Rassegna Stampa</li> <li>• PSL 2014-2022</li> <li>• LEADER 2023-2027</li> <li>• Progetti (Europe Direct e Ruralities Project)</li> <li>• Io vivo qui</li> <li>• Bandi</li> <li>• Contatti</li> </ul> <p>Al centro della homepage vengono evidenziati quattro sezioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PSL 2014-2020</li> <li>• Progetti chiave</li> <li>• Progetti di cooperazione</li> <li>• Area sviluppo progetti</li> </ul>
<b>Destinatari</b>	<p>Possono accedere alle sezioni del sito del GAL tutte le categorie di utenti ad eccezione dell'area "Sviluppo Progetti", una sezione permanente alla quale gli stakeholders possono accedere solo previa registrazione e consenso espresso dal Consiglio di Amministrazione del GAL. La sezione è destinata alla presentazione di progetti e come piattaforma per incentivare sostegno e collaborazione tra i soggetti pubblici/privati del territorio.</p> <p>Ai soci è destinata un'area, nella sezione "Territorio" del sito del Gal Montagna Vicentina, in cui si trova una breve scheda di presentazione.</p>

### INDICATORI QUANTITATIVI

AGGIORNAMENTO DELLA SEZIONE/TEMPI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
<b>Chi siamo (territorio e soci)</b>	In caso di variazioni entro 30 giorni	Il valore programmato è stato rispettato	Il sito è stato aggiornato sulla base dell'ingresso di nuovi soci e le nuove denominazioni degli enti.
<b>PSL 2014-2022</b>	Ogni trimestre	Il valore programmato è stato rispettato	La sezione "PSL 2014-2020" è stata aggiornata in base alle necessità.
<b>LEADER 2023-2027</b>	Mensilmente	Il valore programmato è stato rispettato.	<p>La sezione, creata nel 2023, comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• presentazione generale con le diverse fasi di attuazione</li> <li>• Attività propedeutica (incontri ecc.)</li> <li>• Misure SRSGS05 e SRG06</li> <li>• Interventi ordinari e specifici</li> <li>• Cronoprogramma GAL Montagna Vicentina</li> <li>• PSL Montagna Viva</li> <li>• I progetti di comunità</li> <li>• Stato di attuazione del PSL Montagna Viva</li> <li>• Autovalutazione PSL</li> <li>• Atti integrativi</li> </ul> <p>Questa è stata aggiornata regolarmente con le notizie relative al programma, gli incontri, i moduli in formato editabile.</p>
<b>Bandi GAL</b>	Entro la data di pubblicazione sul BUR del Veneto	Nel 2023 non sono stati pubblicati bandi	/
<b>Amministrazione trasparente</b>	In caso di variazione. Mediamente 1/anno la sezione "Organizzazione",	Il valore programmato è stato rispettato.	La sezione "amministrazione trasparente" è stata aggiornata periodicamente. In particolare sono state aggiornate tempestivamente le aree relative

	mentre "Provvedimenti" e "Bilanci" vengono pubblicati entro 30 giorni dalla loro adozione. La sezione "altri contenuti" mediamente 1 volta all'anno, tranne per procedure di gara e selezione personale.		all'acquisizione di beni e servizi/bandi di gara, concorsi personale, regolamenti e obblighi informativi, delibere CdA.
<b>News</b>	Mediamente 1/mese	Il valore misurato è superiore a quello programmato. La sezione viene aggiornata mediamente 5 volte al mese.	Nella sezione vengono pubblicate notizie che riguardano direttamente il GAL e le attività poste in essere dai beneficiari, sia bandi o eventi della Regione Veneto o di altre enti/associazioni rilevanti per il territorio. Nella sezione vengono inserite anche le newsletter inviate agli iscritti.
<b>Rassegna stampa</b>	Mensilmente	Il valore misurato è superiore a quello programmato.	Il valore misurato è di circa 5 pubblicazioni al mese e comprende sia articoli su quotidiani cartacei e siti web sia interviste al presidente e vicepresidente. L'aggiornamento della sezione avviene nell'arco di un paio di giorni, aumentando notevolmente la frequenza indicata dal valore programmato.
<b>Area sviluppo progetti</b>	Ogni Trimestre	Il valore programmato è stato rispettato.	Nel corso del 2023 sono giunte due proposte progettuali
<b>NUMERO DI VISITE/ACCESSI</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>	<b>VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'</b>	<b>NOTE O VALUTAZIONI</b>
Il monitoraggio del sito avviene attraverso Google Analytics. Il Gal registrerà i seguenti indicatori: <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° Sessioni</li> <li>• N° Utenti</li> <li>• N° Pagine viste</li> <li>• Frequenza di rimbalzo</li> <li>• N° Pagine per sessione</li> <li>• Tempo sulla pagina</li> <li>• Durata sessione</li> </ul> Questi indicatori sono considerati fondamentali per valutare la visibilità del sito e il grado d'interesse degli utenti.	Due volte all'anno	Il valore programmato è stato rispettato. Vengono a tal proposito riportati, in calce a questa sezione, i grafici relativi al numero di utenti, le sessioni, le pagine visualizzate.	Nel corso del 2023 lo strumento per il monitoraggio, Google Analytics, ha subito una modifica sostanziale per quanto riguarda la rilevazione dei dati; ciò consente di compiere quindi solo un confronto indicativo rispetto all'anno precedente.
<b>INDICATORI QUALITATIVI</b>			
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE UTENTE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>	<b>VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'</b>	<b>NOTE O VALUTAZIONI</b>
È prevista la somministrazione di un questionario al fine di	Due volte all'anno	Il questionario di valutazione è stato inviato secondo le tempistiche previste. Per cercare di raccogliere un numero maggiore di risposte, l'invito a rispondere al	Il questionario di valutazione ha ottenuto 18 risposte.

<p>misurare il grado di soddisfazione dell'utente sulla qualità del servizio erogato. I questionari vengono inviati per posta elettronica.</p>		<p>questionario è stato comunicato, oltre che tramite mail, anche attraverso newsletter e Facebook.</p>	<p>Queste rivelano un elevato grado di soddisfazione per quanto riguarda l'accessibilità del sito attraverso i principali motori di ricerca, l'intuitività dell'accesso ai servizi presenti, l'eshaustività dei contenuti, la facilità di navigazione e l'organizzazione dei contenuti. L'85% degli utenti ritiene che il sito del GAL sia complessivamente soddisfacente per contenuti, organizzazione e grafica.</p>
SEGNALAZIONI RECLAMI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
<p>L'utente può comunicare al Gal in forma scritta eventuali segnalazioni e/o reclami. Presso la sede e sul sito internet è reperibile il modulo "Segnalazioni e reclami" da compilare e restituire o inviare. Il Gal provvederà a registrare e rispondere alla segnalazione in base a quanto descritto successivamente al paragrafo dedicato alle segnalazioni/reclami.</p>	<p>Risposta entro 30 giornilavorativi</p>	<p>Non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni.</p>	

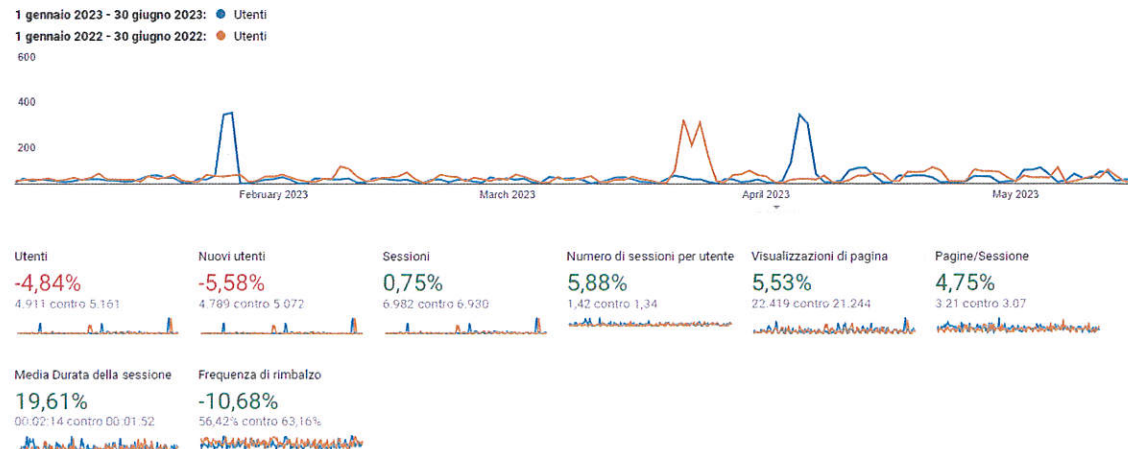
Nel corso del 2023 Google Analytics, lo strumento fornito da Google utilizzato per il monitoraggio dell'andamento del sito, ha subito una netta rivisitazione che ha riguardato sia la metodologia che i parametri di misurazione. Il secondo metodo, infatti, tutela maggiormente la privacy degli utenti, rilevandone un numero minore rispetto al precedente. Di seguito verranno pertanto riportati i dati relativi alle due diverse fasi, la prima dal primo gennaio al trenta giugno e la seconda dal 1 luglio a metà dicembre.

**DAL 1 GENNAIO AL 30 GIUGNO 2023**

Nel primo semestre 2023, gli utenti sono stati 4.911, i nuovi utenti 4.789, la durata media 2'14" e la frequenza di rimbalzo 56,42%.



Rispetto al primo semestre dello scorso anno, unico confronto che risulta attuabile a causa dei nuovi parametri applicati nel secondo semestre, emerge un lieve calo degli utenti e nuovi utenti, inferiore comunque al 5%, mentre aumentano leggermente le sessioni visitate, il numero di sessioni per utenti, le visualizzazioni di pagina. L'incremento è più accentuato per quanto riguarda la durata media della sessione, aumentata di quasi il 20%. E' migliorata inoltre la frequenza di rimbalzo, che indica in percentuale quante volte quella pagina è stata l'unica visualizzata nella sessione, ad indicare che l'11% in più di utenti rispetto allo scorso anno non si è limitato alla visualizzazione di una sola pagina nel corso della stessa sessione.

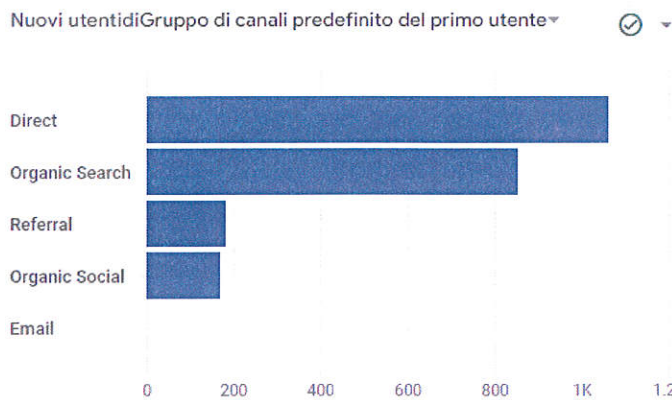


### DAL 01 LUGLIO A META' DICEMBRE 2023

Nel secondo semestre, gli utenti sono stati 2.400 circa, mentre i nuovi utenti 2.300, con un tempo medio di coinvolgimento di 1'22"



Dall'analisi del secondo semestre (ma il dato vale anche per il periodo precedente) emerge che i nuovi utenti del sito originano in primo luogo da ricerca diretta, poi da ricerca organica nei motori di ricerca e, in terzo luogo, da rimando da altri siti.



Le pagine con un maggior numero di visualizzazioni sono quella di presentazione del GAL e la sezione dedicata al LEADER 2023-2027.

Visualizzazioni di Titolo della pagina e classe dello...

TITOLO DELLA PAGINA E C...	VISUALIZZAZIONI
<a href="#">GAL Montagna Vicentina - G...</a>	2,7K
<a href="#">LEADER 2023-2027 - Gal M...</a>	700
<a href="#">Amministrazione Trasparent...</a>	473
<a href="#">Chi siamo - Gal Montagna Vi...</a>	451
<a href="#">Territorio e Soci - Gal Monta...</a>	447
<a href="#">Bandi-Gal Montagna Vicentina</a>	438
<a href="#">Notizie Archivi - Gal Montag...</a>	315

Da un confronto sommario con l'anno precedente, per quanto riguarda il 2023 non risultano significative discrepanze in termini di numero utenti e visualizzazioni.



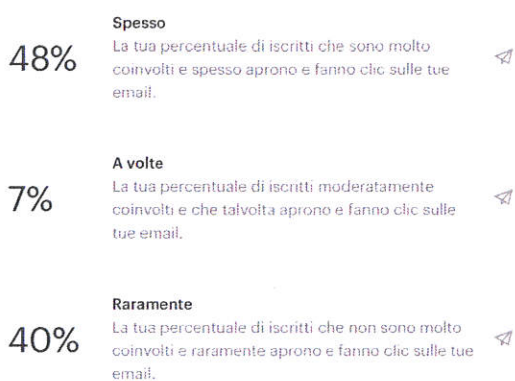
NEWSLETTER			
<b>Descrizione del servizio</b>	IL GAL in questi anni ha raccolto una mailing list di soggetti interessati alle attività espletate dalla struttura, ai bandi, allo stato di attuazione del Programma di Sviluppo Locale etc. Il GAL Montagna Vicentina ha predisposto diverse mailing list in base al target di riferimento, così da poter effettuare una comunicazione mirata: Beneficiari Programmazione 2014-2020, Comuni territorio GAL Montagna Vicentina, Giornalisti economici, Soci GAL, Unioni Montane territorio GAL Montagna Vicentina, Newsletter (generica) GAL Montagna Vicentina.		
<b>DESTINATARI</b>	Tutti gli utenti iscritti.		
INDICATORI QUANTITATIVI			
NUMERO DI NEWSLETTER	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
<p>Il GAL inoltra a tutti i propri utenti iscritti con cadenza periodica una newsletter sull'attuazione del Programma di Sviluppo Locale.</p> <p>Ai soci vengono inviate ulteriori comunicazioni con l'indicazione anche di altri strumenti e fondi di sviluppo territoriale e programmi di finanziamento europei, nazionali e regionali.</p>	<p>Mediamente 20 newsletter all'anno.</p> <p>Una tantum</p>	<p>Il valore programmato è stato rispettato. Entro la fine del 2023 si prevede infatti di inviare 20 newsletter, essendo ad oggi a quota 18.</p> <p>Il valore programmato è stato rispettato. Ai soci sono state inviate quattro mail con notizie relative a fondi e altre opportunità di finanziamento.</p>	<p>Complessivamente tra enti pubblici, operatori economici, soggetti privati e giornalisti il numero di contatti attivi ammonta a circa 900.</p> <p>Per ogni comunicazione sono state selezionate le notizie e le iniziative più interessanti per l'intero ambito territoriale concentrando più informazioni in una sola newsletter. Da un'analisi di ogni newsletter si possono evincere le percentuali di apertura e di click nelle notizie: in media, il 49% degli utenti della newsletter ha aperto e cliccato sul contenuto della newsletter per approfondirlo, mentre il 7% lo fa qualche volta e il 40% raramente. I sottoscrittori della newsletter risiedono prevalentemente nella zona di Asiago, seguita da Padova e Vicenza.</p> <p>Il servizio rivolto ai Soci del GAL, partito nel mese di Settembre, prevede l'invio mensile di un file con riportati i principali bandi di loro interesse. Al momento sono state inviate 4 comunicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1° 8/09/2023</li> <li>• 2° 6/10/2023</li> <li>• 3° 3/11/2023</li> <li>• 4° 7/12/2023</li> </ul> <p>L'iniziativa risulta essere apprezzata dai Soci.</p>
ISCRIZIONI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
<p>Chiunque si può iscrivere alla newsletter del Gal compilando l'apposito modulo che si trova presso la sede, facendo richiesta con una comunicazione via e-mail all'indirizzo <a href="mailto:info@montagnavicentina.com">info@montagnavicentina.com</a> o utilizzando il form che si apre all'accesso al sito internet o in calce alla homepage.</p>	<p>Iscrizione entro 3 giorni</p>	<p>Il valore registrato è conforme a quello programmato.</p>	<p>L'iscrizione alla newsletter tramite le apposite procedure online è immediata e automatica. In caso di richiesta, Il GAL provvede ad inserire subito nella mailing list, nel pieno rispetto delle tempistiche previste.</p>
ABBANDONO	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO	NOTE O VALUTAZIONI
<p>Ogni soggetto iscritto alla newsletter del GAL può in qualsiasi momento chiedere di essere cancellato con una semplice comunicazione via mail oppure tramite disiscrizione automatica dalla newsletter.</p>	<p>Cancellazione entro 3 giorni dalla richiesta oppure immediata in caso di disiscrizione tramite Mailchimp.</p>	<p>Non sono pervenute richieste di cancellazione, mentre risulta una ventina di disiscrizioni tramite Mailchimp.</p>	

INDICATORI QUALITATIVI			
GRADO DI SODDISFAZIONE UTENTE	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
È prevista la somministrazione di un questionario al fine di misurare il grado di soddisfazione dell'utente sulla qualità del servizio erogato (Appendice 8 - Questionario di gradimento Newsletter e Social Network) attraverso una numerazione che va da 1 (per niente d'accordo) a 5 (completamente d'accordo) con una periodica verifica e registrazione dei dati raccolti. I questionari vengono inviati per posta elettronica con richiesta di ritorno agli utenti inseriti nel database del GAL.	Due volte all'anno	Il questionario di gradimento è stato inviato secondo le tempistiche e modalità previste.	Il questionario di gradimento ha ottenuto 8 risposte. L'ampia maggioranza ritiene che la newsletter abbia contenuti interessanti nonché informazioni facilmente comprensibili, aggiornate ed esaustive. Il 75% ritiene adeguata la frequenza di pubblicazione.
SEGNALAZIONI E RECLAMI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
L'utente può comunicare al Gal in forma scritta eventuali segnalazioni e/o reclami. Presso la sede e sul sito internet è reperibile il modulo "Segnalazioni e reclami" da compilare e restituire o inviare.	Risposta entro 30 giorni lavorativi	Non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni.	

La Newsletter conta 859 iscritti, con predominanza di Asiago, Padova e Vicenza. Il 48% apre frequentemente le newsletter, mentre il 7% a volte e il 40% raramente.

### Coinvolgimento nell'e-mail marketing

I tuoi iscritti, suddivisi in base alla frequenza con cui aprono e fanno clic sulle tue email.



### Le migliori posizioni

In base all'indirizzo IP dei tuoi contatti quando interagiscono con le tue email e i moduli di iscrizione.



Queste posizioni mi sembrano precise. **SI** O **NO**

## INCONTRI DI FORMAZIONE/INFORMAZIONE

<b>Descrizione del servizio</b>	<p>Il Gal organizza incontri di formazione/informazione e tavoli di lavoro/concertazione destinati ai propri utenti e/o ai partner al fine di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffondere la conoscenza del GAL e delle opportunità di finanziamento destinate all'ambito territoriale designato;</li> <li>• Aggiornare sullo stato di avanzamento del Programma di Sviluppo Locale;</li> <li>• Diffondere buone pratiche all'interno dell'ATD;</li> <li>• Agevolazione la formazione di reti, iniziative e progetti complessi, intersettoriali e multisettoriali di interesse volti a definire strategie integrate; messa in rete di iniziative locali in circuiti/reti più ampie.</li> </ul> <p>Per i soci, il GAL organizza degli incontri mirati volti a garantire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- coinvolgimento dei soci nella definizione delle strategie di sviluppo locale;</li> <li>- approfondimento di tematiche di interesse, ideazione e valutazione di idee progettuali e condivisione di informazioni, dati ed esperienze;</li> <li>- fornire informazioni maggiormente dettagliate su politiche, programmi e finanziamenti per presentare proprie proposte iniziative.</li> </ul>
<b>Destinatari</b>	Partner – Potenziali Beneficiari – Beneficiari – Collettività

### INDICATORI QUANTITATIVI

NUMERO UTENZE	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
<p>Le presenze agli incontrivengono registrate utilizzando un modello con le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- generali: data e luogo, oggetto/titolo dell'incontro;</li> <li>- specifiche dei partecipanti: nome e cognome, ente rappresentato, contatti e firma.</li> </ul>	Ad ogni partecipante	Il valore programmato è stato pienamente rispettato: ad ogni partecipante è stata richiesta la compilazione del foglio firme dove sono richiesti nome e cognome, ente/soggetto rappresentato, mail, telefono e la firma.	<p>In funzione della programmazione 2023-2027, nel 2023 sono stati organizzati diversi incontri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 12 Aprile (Breganze)</li> <li>• 26 Aprile (Asiago)</li> <li>• 27 Aprile (Colceresa al mattino, Schio al pomeriggio)</li> <li>• 03 Maggio (Valdagno)</li> <li>• 24 Maggio (Assemblea ad Asiago)</li> <li>• 07 Giugno (Marostica)</li> <li>• 05 Luglio (Asiago)</li> <li>• 21 Luglio (Assemblea a Colceresa)</li> </ul> <p>Nell'ambito dell'attività di Autovalutazione relativamente alla programmazione 2014-2022, sono stati inoltre organizzati due incontri il 31 ottobre presso la sede della Confartigianato a Thiene.</p>

### INDICATORI QUALITATIVI

GRADO DI SODDISFAZIONE UTENTE	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
Viene previsto un sistema per misurare il grado di soddisfazione dell'utente attraverso un questionario che viene riconsegnato dai presenti al termine di ogni incontro oppure tramite Google Form inviato successivamente all'incontro.	Immediatamente e/o entro 1 settimana	Il valore programmato è stato rispettato. A conclusione degli incontri è stato inviato il questionario di gradimento tramite Google Form, cui hanno risposto 18 persone.	Le risposte ai questionari confermano il gradimento dei partecipanti per le attività svolte. In particolare, la maggioranza ha espresso un'opinione favorevole in merito alla corrispondenza rispetto alle aspettative iniziali, il raggiungimento degli obiettivi dichiarati, lo scambio comunicativo, il clima di interesse e partecipazione in sala e l'organizzazione in generale. 16 persone su 18 hanno dato una valutazione "buono" o "ottimo" agli incontri.
Al fine di valutare le schede raccolte viene effettuata una verifica e registrazione periodica dei dati.	Ogni sei mesi	Il valore programmato è stato rispettato.	
<b>SEGNALAZIONI E RECLAMI</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>	<b>VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'</b>	<b>NOTE O VALUTAZIONI</b>
L'utente può comunicare al Gal in forma scritta eventuali segnalazioni e/o reclami utilizzando l'apposito modulo reperibile sul sito internet o presso le sedi del GAL.	Risposta entro 30 giorni lavorativi	Non sono pervenuti reclami e/o segnalaz	

## SOCIAL NETWORK (Facebook, Instagram, Youtube)

<b>Descrizione del servizio</b>	Il Gal per comunicare le proprie attività si avvale dei seguenti profili social: Facebook: <a href="https://www.facebook.com/GALMontagnaVicentina">https://www.facebook.com/GALMontagnaVicentina</a> Instagram: <a href="https://www.instagram.com/galmontagnavicentina/">https://www.instagram.com/galmontagnavicentina/</a> Youtube: <a href="https://www.youtube.com/@GALMontagnaVicentina">https://www.youtube.com/@GALMontagnaVicentina</a>
<b>Destinatari</b>	Tutti i portatori d'interesse possono accedere ai profili del GAL Montagna Vicentina

### INDICATORI QUANTITATIVI

AGGIORNAMENTO	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
<b>Aggiornamento pagina Facebook e Instagram.</b> I profili Facebook ed Instagram vengono aggiornati costantemente dal GAL affinché tutti i portatori di interesse vengano a conoscenza delle iniziative e delle opportunità ad esso correlate	Almeno una volta a settimana. Tale standard aumenta in base alle attività espletate dalla struttura.	Le notizie su Facebook sono state pubblicate mediamente ogni 2 giorni e su Instagram settimanalmente, migliorando ulteriormente, rispetto al 2022, il valore programmato.	L'andamento della pagina mostra un crescente aumento di utenti che la seguono, grazie anche al progetto social "Io Vivo Qui. Ti racconto la mia montagna", che ha consentito di ampliare notevolmente la platea.
<b>Aggiornamento canale Youtube.</b> Il canale youtube viene aggiornato qualora vi siano video, filmati, interviste riguardanti il GAL	Una tantum	Il valore programmato è stato rispettato. Nel corso dell'anno 2023 sono stati caricati quattro video relativi a servizi televisivi al CdA e alle interviste ai beneficiari.	
ANALISI INSIGHTS	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
Il GAL al fine di verificare la tipologia di utenza e gli argomenti di maggiore interesse periodicamente estrapola dagli insights i seguenti dati:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Andamento "Follower"</li> <li>• Andamento "Mi piace"</li> <li>• Andamento della copertura dei post</li> <li>• Andamento visualizzazioni della pagina</li> <li>• Da dove provengono gli utenti che arrivano nella pagina</li> <li>• L'andamento dei post</li> <li>• Le persone che seguono la pagina (M o F, età, provenienza).</li> </ul>	Due volte all'anno	I dati sono stati analizzati periodicamente nel rispetto del valore programmato. Nella sezione in calce vengono riportati	Facebook, Instagram e Youtube dispongono di un sistema interno di monitoraggio. In calce a questa sezione vengono riportati, per ognuno, gli "Insights".

### INDICATORI QUALITATIVI

GRADO DI SODDISFAZIONE UTENTE	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
È prevista la somministrazione di un questionario al fine di misurare il grado di soddisfazione dell'utente sulla qualità del servizio erogato. Nel caso di Facebook e Instagram, il questionario viene proposto utilizzando l'applicativo per i sondaggi proposto da ciascun social network.	Due volte all'anno	Il valore programmato è stato rispettato sia rispetto alle tempistiche che alle modalità.	L'ampia maggioranza ritiene che i contenuti siano interessanti, facilmente comprensibili, aggiornati ed esaustivi.

SEGNALAZIONI O RECLAMI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
L'utente può comunicare al Gal in forma scritta eventuali segnalazioni e/o reclami (Vedi Appendice 5 "Modulo segnalazioni e reclami"). Presso la sede e sul sito internet è reperibile il modulo "Segnalazioni e reclami" da compilare e restituire o inviare. Il Gal provvederà a registrare e rispondere alla segnalazione in base a quanto descritto successivamente al paragrafo dedicato alle segnalazioni/reclami.	Risposta entro 30 lavorativi	Non sono giunti, nel corso del 2023, segnalazioni o reclami	

### PAGINA FACEBOOK

La pagina Facebook del GAL conta ad oggi 1158 "mi piace" e 1319 follower (rispettivamente **235 e 318 in più rispetto alla fine dello scorso anno**), con un **incremento percentuale maggiore del 118,2% rispetto all'anno precedente**. Rispetto allo scorso anno, inoltre, vi è stata una copertura maggiore del 232%, il numero dei post pubblicati è aumentato dell'84% ed è stato introdotto lo strumento delle "Storie", che finora non era utilizzato.

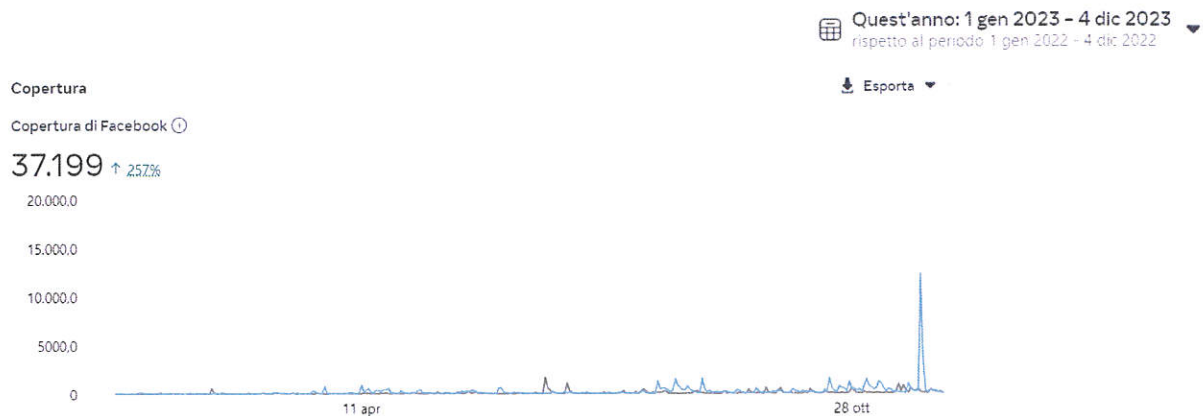


**Pubblica contenuti spesso e coerentemente**

**Post pubblicati**  
246 ↑ 83,6%

**Storie pubblicate**  
2 ↑ 100%

Rispetto al 2022, si registra un netto aumento della copertura dei post, delle interazioni da parte degli utenti con i contenuti pubblicati, click sui link di Facebook, visite su Facebook.

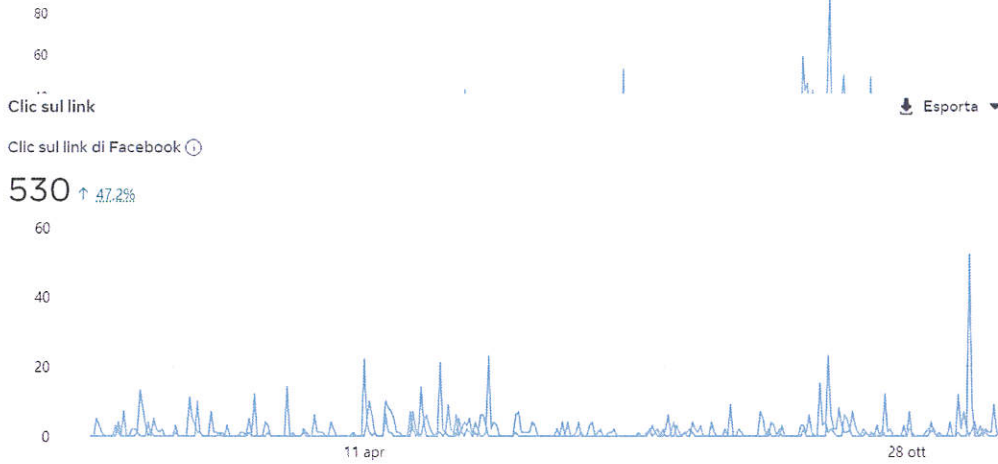


### Interazioni

Esporta

Interazioni con i contenuti di Facebook

2299 ↑ 257%

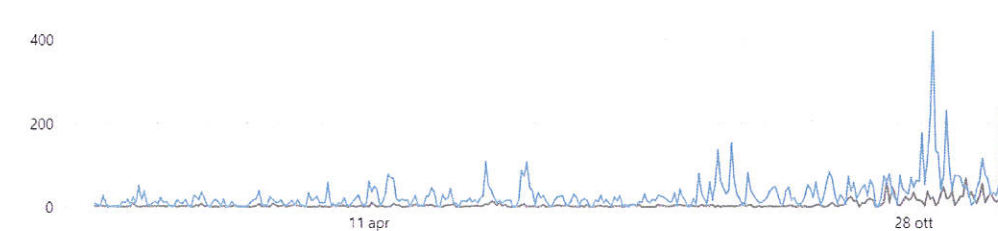


### Visite

Esporta

Visite su Facebook

9549 ↑ 370.4%



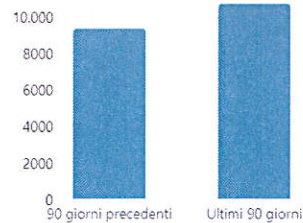
Negli ultimi tre mesi, in particolare, grazie alla campagna social “Io vivo qui: ti racconto la mia montagna” sono aumentati, rispetto al trimestre precedente, la copertura dei post e le interazioni da parte degli utenti, come dimostrano i grafici seguenti.

### Copertura

Copertura dei post

10.691 ↑ 14,6%

Totale degli ultimi 90 giorni rispetto ai 90 giorni precedenti

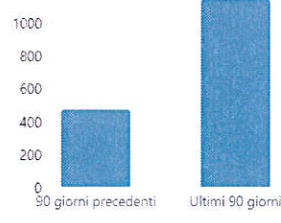


### Interazioni

Reazioni, commenti e condivisioni del post

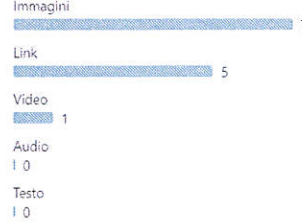
1146 ↑ 143,8%

Totale degli ultimi 90 giorni rispetto ai 90 giorni precedenti



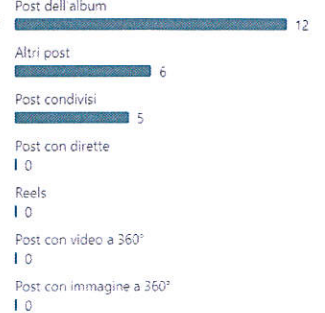
Reazioni, commenti e condivisioni mediiani dei post per tipo di contenuto multimediale

Per i post creati negli ultimi 90 giorni



Reazioni, commenti e condivisioni mediiani dei post per formato del contenuto

Per i post creati negli ultimi 90 giorni



Sempre considerando l'ultimo trimestre, inoltre, i post che hanno ottenuto maggiori like e interazioni sono quelli riferiti alle interviste ai beneficiari della precedente programmazione e agli educational tour.

La più elevata copertura di un post ⓘ



Post di Facebook  
Continuano le interviste per ascoltare le storie di alcuni...  
17 ott 2023, 05:36

La copertura di questo post (2696) è più alta della seguente percentuale rispetto alla copertura mediana dei tuoi post (225) su Facebook: **1098%**.

Il maggior numero di reazioni su un post ⓘ



Post di Facebook  
Altra tappa delle interviste ai beneficiari della...  
23 ott 2023, 05:03

Ecco la percentuale di reazioni in più su questo post rispetto alla tua media di 6 reazioni su Facebook: **2267%** (142 reazioni).

Il maggior numero di commenti su un post ⓘ

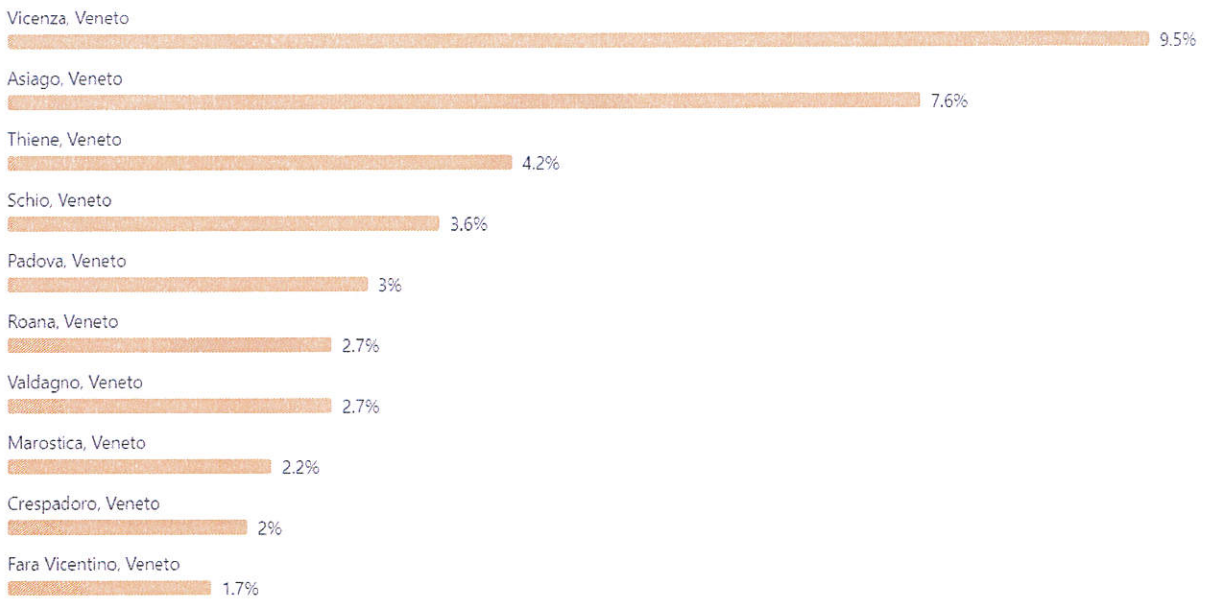


Post di Facebook  
Qualche scatto del primo educational tour tra Caltrano, ...  
2 nov 2023, 06:34

Questo post ha ricevuto 11 commenti rispetto alla tua media di 0 commenti su Facebook.

Per quanto riguarda la provenienza del pubblico, le principali località sono rappresentate da Vicenza e Asiago, seguite da Thiene, Schio e Padova.

Città principali

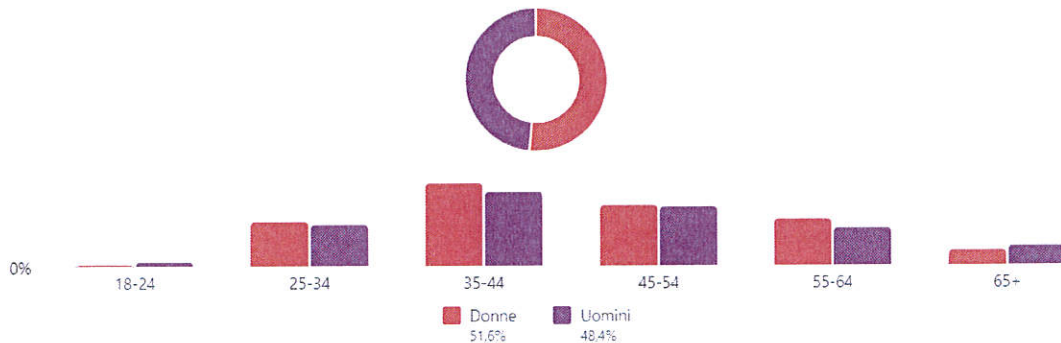


Gli utenti della pagina sono in leggera prevalenza di genere femminile, attestandosi al 53% circa, mentre la fascia che registra il maggior numero di utenti è quella tra i 35 e i 44 anni, seguita da quella tra i 45 e i 54 anni.

Follower di Facebook ⓘ

1319

Età e genere ⓘ



## PROFILO INSTAGRAM

Nel corso del 2023 è stato riattivato dopo tre anni di mancato utilizzo il profilo Instagram pur nella consapevolezza che i suoi utenti, per fascia d'età, sono meno in linea con il target di comunicazione del GAL. Tale canale è stato implementato in particolare nell'ambito della campagna social "Io vivo qui. Ti racconto la mia montagna" grazie alla condivisione dei contenuti social creati dai partecipanti agli educational tour.

Ad oggi il numero di follower ammonta a 429 unità, con una leggera prevalenza di genere femminile, equamente distribuiti tra le fasce d'età 25-34 anni, 35-44 anni e 45-54 anni.

Seguaci di Instagram ⓘ

429

Simile ad altri

Tipicamente: 897

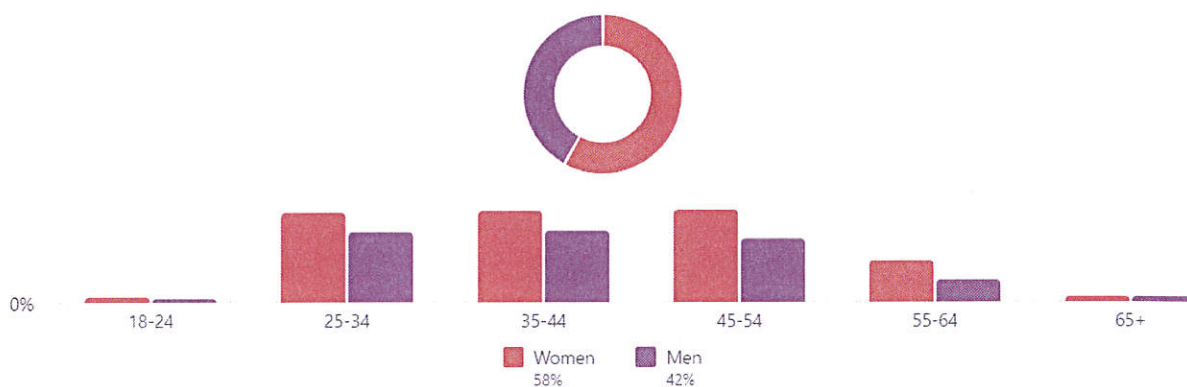
Segue ⓘ

89

Più alto di altri

Tipicamente: 18

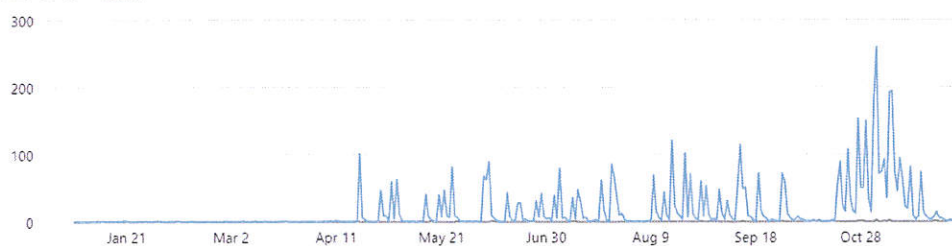
Age & gender ⓘ



Nel corso dell'anno, sono stati pubblicati 60 contenuti tra post e storie, i quali hanno ottenuto una copertura pari a 1.008 unità, mentre le visite sono state 1.244.

Portata di Instagram ⓘ

1.008 ↑ 2,0%

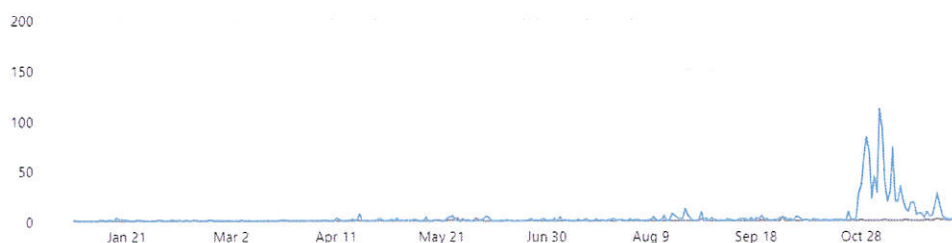


Visite

Esportare ▾

Visite al profilo Instagram ⓘ

1.244 ↑ 2,5%

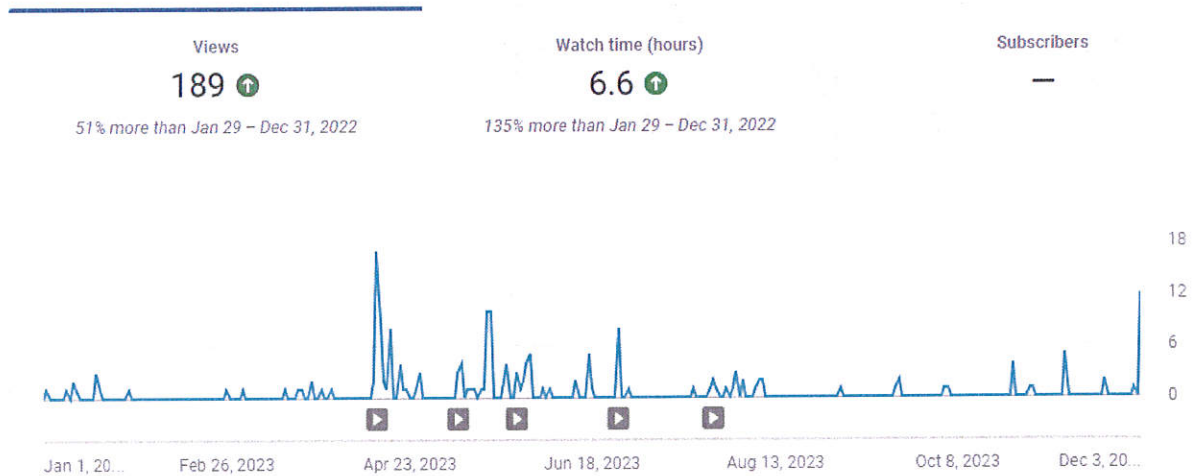




## CANALE YOUTUBE

Nel corso del 2023 sono stati caricati sul canale Youtube tre servizi di TVA Vicenza e un'intervista del Presidente su Sette in Punto. Le nuove sottoscrizioni sono state 54, mentre le visualizzazioni totali 189, il 51% in più rispetto allo scorso anno. Anche il tempo complessivo di visione ha superato del 135% quello dell'anno precedente.

### Your videos got 189 views in 2023



Il video che ha ottenuto maggiori visualizzazioni (49) è stato quello relativo alla presentazione del bando GAL.

## VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Il servizio a sportello si rivela, anche per l'anno 2023, un'prestazione essenziale per il territorio perché consente all'utente di interfacciarsi direttamente con la struttura.

Il sito internet rappresenta per il GAL Montagna Vicentina il primo biglietto da visita per far conoscere la struttura e le attività svolte, e per tale ragione è stato costantemente aggiornato dal personale nelle diverse sezioni con modifiche/integrazioni al fine di migliorare la fruibilità delle informazioni fornite e fornire informazioni dettagliate. Per quanto riguarda l'analisi degli insights, nel corso del 2023 è stato modificato il sistema di rilevazione dati di Google Analytics, che riguarda anche i parametri di misurazione degli utenti. Non risulta pertanto possibile effettuare un confronto attendibile con l'anno precedente, anche se sommando i dati relativi ai due semestri non risultano significative discrepanze rispetto allo scorso anno.

L'utilizzo dei social network, in particolare Facebook e Instagram, nell'ambito del processo di animazione ha permesso di promuovere la strategia proposta dal GAL Montagna Vicentina e le attività espletate dalla struttura mediante il coinvolgimento di più soggetti. Particolarmente positivo è stato il riscontro della campagna social "lo vivo qui, ti racconto la mia montagna", che ha permesso di allargare notevolmente la platea di follower e focalizzare l'attenzione sul tema del vivere e fare impresa in montagna.

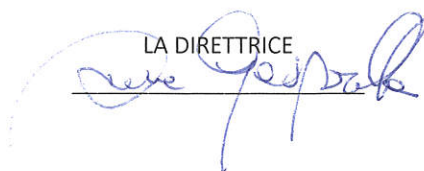
Anche le newsletter si sono rivelate uno strumento molto importante: pur evidenziando forti differenze tra i target delle diverse comunicazioni per quanto riguarda la percentuale di visualizzazione, l'analisi dei dati rivela che queste vengono consultate mediamente dal 55% degli iscritti (in crescita rispetto all'anno scorso), considerando nel complesso chi le apre spesso (48% contro il 40% del 2022) e chi qualche volta (7%). Il GAL deve continuare ad impegnarsi quotidianamente nella diffusione di notizie di interesse per il territorio che possano far comprendere l'importanza e il ruolo dell'ente, non solo come erogatore di contributi, ma anche come facilitatore nella creazione di collaborazioni, reti necessarie per garantire una ottimizzazione della gestione delle risorse.

A tale scopo, nel corso dell'anno il GAL ha organizzato diversi incontri sul territorio, ospitati presso diverse sedi rivolti ad enti, organizzazioni, categorie economiche, associazioni, aziende ed altri portatori d'interesse, finalizzati da un lato all'elaborazione di una strategia concertata in funzione della nuova programmazione 2023-2027 e dall'altro all'autovalutazione in merito alla precedente programmazione.

Gli incontri hanno avuto un buon riscontro sia livello di partecipazione che di gradimento. Dall'analisi delle risposte ai questionari proposti ai partecipanti emerge infatti che la maggioranza si dichiara soddisfatta degli incontri, sia in termini di rispondenza alle aspettative che di utilità e qualità dello scambio comunicativo, ritenendo auspicabili ulteriori incontri.

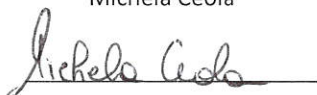
Complessivamente la valutazione finale per l'anno 2023 risulta essere positiva: gli uffici hanno svolto il loro operato garantendo il pieno rispetto degli standard previsti dalla Carta dei Servizi.



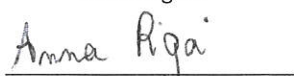
LA DIRETTRICE  


RESPONSABILI DEI SERVIZI

Michela Ceola



Anna Rigoni



Giulia Busetto

