

**Allegato A) alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 47 del 16.12.2020**

***REPORT DI VALUTAZIONE***  
***CARTA DEI SERVIZI***  
***ANNO 2020***

**(IMPEGNO A6 BANDO DGR 1214/2015 - ALLEGATO TECNICO 12.3.2)**

## 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 Consiglio di Amministrazione n. 93 del 04.12.2017 ratificata dall'Assemblea dei soci con deliberazione n. 5 del 20.12.2017, il GAL ha aggiornato la "Carta dei Servizi" al fine di definire 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.

La Carta dei servizi consente al cittadino di conoscere i servizi attivati dal GAL Montagna Vicentina e le modalità di erogazione al fine di poter esercitare consapevolmente i propri diritti.

Il presente rapporto annuale 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 ed il governo dei possibili reclami eventualmente esposti nel corso dell'anno 2020.

Il GAL Montagna Vicentina, a seguito dell'approvazione dell'Assemblea dei Soci, ha provveduto a pubblicare tempestivamente la Carta dei Servizi nel proprio sito [www.montagnavicentina.com](http://www.montagnavicentina.com) alla sezione "Trasparenza/Servizi erogati"; tale atto inoltre è stato inviato via e-mail a tutti gli iscritti alla Newsletter. Il personale del GAL ha reso disponibile, all'ingresso dello Sportello Informativo Locale, una copia della "Carta dei Servizi", il modulo del questionario di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti sui servizi offerti, nonché il modulo di segnalazioni e reclami. Questi documenti sono inoltre tutti disponibili sul sito del GAL nella sezione "amministrazione trasparente".

La struttura del GAL Montagna Vicentina ha provveduto ad effettuare il controllo e la valutazione dell'applicazione degli standard indicati nella "Carta dei Servizi". Tale attività è stata condotta, per quanto riguarda i servizi online (Sito e Newsletter), attraverso la rilevazione dei dati ed indicatori oggettivi forniti automaticamente dai sistemi quali Google Analytics e Mailchimp.

Il personale del GAL ha inoltre effettuato una valutazione interna mediante monitoraggio continuo ed annotazioni delle attività svolte ed eventuali scostamenti rilevati. Per quanto concerne il monitoraggio esterno, si è rilevato il grado di soddisfazione degli utenti sui servizi erogati, analizzando le risposte e le opinioni espresse dall'utenza nei questionari compilati e consegnati al GAL sia nell'ambito dello Sportello Informativo che in occasione degli incontri realizzati. 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. Da rilevare, tuttavia, che l'emergenza sanitaria ancora in corso ha costretto a limitare l'attività dello sportello nella prima parte dell'anno. 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.

## SPORTELLINO INFORMATIVO LOCALE APERTO AL PUBBLICO

### INDICATORI QUANTITATIVI

REGISTRI NUMERO DI UTENZE	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
<p>Le utenze vengono registrate utilizzando n°2 registri (uno per lo sportello ed uno per le chiamate e e-mail) nei quali sono riportate le seguenti informazioni: data, nome e cognome utente, eventuale ente/impresa rappresentati, oggetto, utenza, firma.</p> <p>Vedi Appendice 1 "Registro utenze sportello - visite in ufficio" e Appendice 2 "Registro utenze sportello - Telefono/e-mail".</p>	Ad ogni utenza	<p>Le utenze "a sportello" sono state registrate di volta nel rispetto del valore programmato.</p> <p>Le mail e le telefonate pervenute non sono sempre state registrate.</p> <p>Dai registri presenti nella struttura si evince che, nel corso dell'anno 2020, sono pervenute 38 visite in loco, 35 e-mail di richiesta informazioni e 65 chiamate.</p> <p>Grazie ai registri il GAL ha potuto raccogliere i seguenti dati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fabbisogni del territorio (in particolare con riguardo ai bandi di maggiore interesse);</li> <li>- tipologia degli utenti (azienda/ente etc) e attività esercitata (codici ateco);</li> <li>- oggetto richiesta utenza (informazioni bandi Leader, PSR, POR-FESR etc. in essere o in programma);</li> <li>- periodo di maggiore affluenza utenti (generalmente in concomitanza con la pubblicazione dei bandi);</li> <li>- progetti presenti sull'ATD del GAL - e non solo - per i quali viene richiesta la collaborazione del GAL;</li> <li>- problematiche per i beneficiari in merito alla rendicontazione, modalità di presentazione di richieste acconto/saldo, obblighi informativi.</li> </ul>	<p>Il registro delle utenze si è rivelato uno strumento molto utile per analizzare i fabbisogni del territorio.</p> <p>Lo strumento di registrazione è stato nel corso dei mesi via via aggiornato con più costanza.</p> <p>E' necessario migliorare la raccolta dei contatti e-mail, al fine di non tralasciare alcuni destinatari del questionario di valutazione.</p>
ORARI DEL SERVIZIO	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
<p>Help desk presso la sede operativa: è aperto al pubblico dalle ore 8:30 alle ore 12.30 tutti i giorni dal lunedì al venerdì. Previo appuntamento telefonico o email è possibile accedere al servizio in altri orari.</p> <p>All'ingresso della sede è presente una targa informativa riportante gli orari di apertura.</p>	Giornaliero	<p>Gli orari del servizio hanno rispettato parzialmente il valore programmato a causa dell'emergenza sanitaria in atto. Tuttavia, dopo la sosta forzata - dal 10.03.2020 al 17.06.2020 - è stato nuovamente possibile accedere allo sportello previo appuntamento, telefonico o via email, anche in orario pomeridiano, dalle 14:30 alle 17:30 e nel rispetto delle disposizioni previste per il contenimento del virus COVID 19 (distanziamento e utilizzo dispositivi di protezione)</p>	<p>L'orario di apertura dello sportello è in linea con le esigenze, anche lavorative, degli utenti e con gli impegni della struttura.</p>
<p>Help desk e-mail/telefono: gli utenti possono inviare della richieste all'indirizzo mail o telefonare al GAL Montagna Vicentina per avere informazioni specifiche sui bandi e sul Programma di Sviluppo Locale</p>	<p>Le richieste vengono evase al max in 2-3 giorni lavorativi</p> <p>(tranne per richieste specifiche/complesse)</p>	<p>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 telefoniche per la maggior parte sono state evase istantaneamente.</p>	<p>Le tempistiche di risposta sono migliorate e sono da considerarsi adeguate agli impegni della struttura all'urgenza delle richieste.</p>

INTERRUZIONE DEL SERVIZIO	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
<p>Il servizio può essere interrotto nei seguenti casi e motivi:</p> <p>1) in occasione delle festività;</p> <p>2) riunioni o incontri che impegnano il personale del Gal;</p> <p>3) per causa di forza maggiore</p> <p>L'interruzione verrà comunicata nei seguenti modi:</p> <p>1) avviso affisso presso la sede del Gal;</p> <p>2) news nella home del sito.</p>	In caso di necessità	Rispetto al valore programmato il parametro risulta essere stato rispettato. Il servizio "a sportello" è stato interrotto per tre mesi - dal 10.03.2020 al 17.06.2020 - a causa dell'emergenza sanitaria in atto. Agli utenti ne è stata data pronta comunicazione attraverso il sito istituzionale e avviso cartaceo presso la sede del GAL.	La notifica è necessaria per avvisare gli utenti della chiusura dello sportello e/o dei cambiamenti nelle modalità di accesso.
INDICATORI QUALITATIVI			
GRADO DI SODDISFAZIONE UTENTE	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
<p>E' previsto un sistema che misura il grado di soddisfazione dell'utente attraverso una scheda di valutazione (Vedi Appendice 3 "Grado soddisfazione utente").</p> <p>Le schede di valutazione sono disponibili presso l'ingresso dello Sportello informativo del GAL.</p>	Visite: istantaneo	<p>All'ingresso della sede del GAL sono a disposizione degli utenti le schede di valutazione da compilare.</p> <p>Il GAL ha provveduto, il 25.09.2020 e il 27.10.2020 ad inoltrare a tutti gli utenti registrati allo sportello, che hanno fornito la propria e-mail, il questionario (attraverso "Modulo Google") di soddisfazione sul servizio reso (n.15 utenti).</p>	<p>Lo strumento è utile per capire quali sono i punti di forza e di debolezza della struttura attuando soluzioni migliorative.</p> <p>A differenza dello scorso anno si è utilizzato lo strumento "Modulo Google" per l'inoltro del questionario di gradimento. Tale sistema risulta essere più facile da compilare da parte degli utenti essendo presente il modulo nel corpo della mail.</p>
<p>Le schede di valutazione vengono inviate agli utenti iscritti nel registro e-mail/telefonate alla fine di ogni mese tramite e-mail con richiesta di ritorno.</p>	Telefonate o e-mail: fine di ogni mese	<p>Il valore programmato delle tempistiche non sono state rispettate.</p> <p>Il GAL, in data 25.09.2020 e il 27.10.2020, ha inoltrato la scheda di valutazione, tramite "Modulo Google" agli utenti dei registri delle utenze telefoniche ed email (n. 51).</p>	<p>Lo strumento è utile per capire quali sono i punti di forza e di debolezza della struttura attuando soluzioni migliorative.</p> <p>Non sempre la struttura riesce a rispettare con cadenza mensile il valore programmato. Il servizio va migliorato, con l'invio del questionario nei giorni immediatamente successivi al servizio reso all'utente.</p>
<p>Alla fine dell'anno verrà valutato dal CDA il grado di soddisfazione degli utenti del servizio di Sportello Informativo Locale sulla base di tutte le schede raccolte nel corso dell'anno</p>	Ogni anno	<p>Sono stati analizzati i questionari pervenuti alla struttura nel corso dell'anno 2020.</p> <p>Il questionario riporta i seguenti dati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tipologia utente (età, comune di residenza, forma giuridica)</li> <li>-sezione accesso (sede GAL, contatti precedenti)</li> <li>-sezione conoscenza (grazie a quali fonti, conoscenza nel territorio)</li> <li>-sezione organizzazione (tempo di attesa)</li> <li>-sezione apprezzamento (punteggi vari fattori)</li> </ul> <p><u>A seguito della trasmissione di n° 66 questionari, sono pervenute n° 13 risposte dalle quali si evince quanto segue:</u></p> <p>5 sono privati cittadini, 3 professionisti, 1 è rappresentante di impresa agricola, 2 di una associazione, 1 di attività turistiche, 1 di impresa generica. L'età media è di 48 anni.</p> <p>Rispetto alla provenienza si contano 2 residenti per Asiago e</p>	<p>Lo strumento del questionario è molto utile, ma gli utenti difficilmente provvedono in autonomia alla compilazione.</p> <p>Lo strumento "Modulo Google" ha inciso sull'aumento della percentuale di risposte: dall'11% del 2019 al 20% del 2020.</p> <p>Dalle risposte pervenute i risultati sono positivi, anche se ne emerge</p>

di riferimento.		<p>Torrebelticino, mentre per Arsiero, Crespadoro, Legnago, Nove, Padova, Thiene, Valli del Pasubio, Vicenza se ne contano 1 per ognuna.</p> <p>10 su 13 hanno già avuto contatti con il GAL e ne sono venuti a conoscenza prevalentemente tramite le istituzioni locali (46,2%), il passaparola (15,4%) e il sito internet del GAL (15,4%). C'è chi è stato informato via whatsapp o navigando sul web.</p> <p>La sede del GAL, per quasi tutti coloro che si sono recati fisicamente allo sportello, è abbastanza/molto accogliente (90%) e facilmente raggiungibile (91%). Buona parte (83%) ritiene che le informazioni ricevute siano state esaurienti. La maggior parte (69,2%) dei rispondenti conosce abbastanza bene le attività e i servizi che il GAL fornisce, soprattutto grazie a internet (sito, newsletter e facebook), allo sportello e marginalmente grazie al passaparola.</p> <p>La maggior parte dei rispondenti, tuttavia, ritiene che il GAL sia poco conosciuto sul territorio (69,2%).</p> <p>Gli utenti che hanno prenotato l'appuntamento allo sportello hanno dovuto attendere al massimo pochi giorni prima di essere ricevuti, mentre coloro che si sono presentati direttamente allo sportello sono stati ricevuti subito.</p> <p>Infine, per quel che riguarda l'assistenza da remoto (tramite e-mail o telefono) hanno dovuto attendere al massimo 2-3 giorni.</p> <p>Dalla compilazione del questionario, sono stati assegnati i seguenti punteggi (da 1= per nulla soddisfacente a 5= ottimo):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Trova che il personale del GAL l'abbia ricevuta/accolta/trattata con rispetto, cortesia e disponibilità? Risposta media: 4,67.</li> <li>-In che misura ha trovato competente il personale del GAL? Risposta media: 4,33.</li> <li>-A suo modo di vedere quanto si è dato da fare il personale per rispondere alle sue richieste? Risposta media: 4,42.</li> <li>-Come giudica i tempi di evasione delle sue richieste? Risposta media: 4,27.</li> <li>-Quanto ritiene chiare ed esaurienti le informazioni fornite? Risposta media: 4,25.</li> <li>-In che misura gli eventuali impegni assunti sono stati mantenuti? Risposta media: 4,11.</li> <li>-Giudizio complessivo medio: 4,08.</li> </ul> <p>Consigli o suggerimenti pervenuti dagli utenti: il primo è quello di far conoscere meglio le attività svolte, mentre l'altro è quello di erogare dei contributi accessibili a tutti, semplificando l'iter procedurale delle domande di aiuto.</p>	la necessità di continuare con decisione nel processo di comunicazione e divulgazione delle attività del GAL.
SEGNALAZIONI E RECLAMI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
<p>L'utente può comunicare al Gal in forma scritta eventuali segnalazioni e/o reclami (Vedi Appendice 5 "Modulo segnalazioni e reclami").</p> <p>Presso la sede e sul sito internet è reperibile il modulo "Segnalazioni e reclami" da compilare e restituire o inviare.</p> <p>Il Gal provvederà a registrare e rispondere alla segnalazione in base a quanto descritto successivamente al paragrafo dedicato alle segnalazioni/reclami.</p>	Risposta entro trenta giorni lavorativi	Non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni.	

## SITO INTERNET

	<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>Tra le sezioni in homepage troviamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chi siamo</li> <li>• Territorio</li> <li>• PSL 2014-2020</li> <li>• PSL 2021-2027 (nuova sezione)</li> <li>• Bandi</li> <li>• Amministrazione trasparente</li> <li>• News</li> <li>• Media (nuova sezione)</li> <li>• Contatti</li> <li>• Area Sviluppo Progetti</li> </ul>
<b>Descrizione del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chi siamo</li> <li>• Territorio</li> <li>• PSL 2014-2020</li> <li>• PSL 2021-2027 (nuova sezione)</li> <li>• Bandi</li> <li>• Amministrazione trasparente</li> <li>• News</li> <li>• Media (nuova sezione)</li> <li>• Contatti</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", la quale è 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

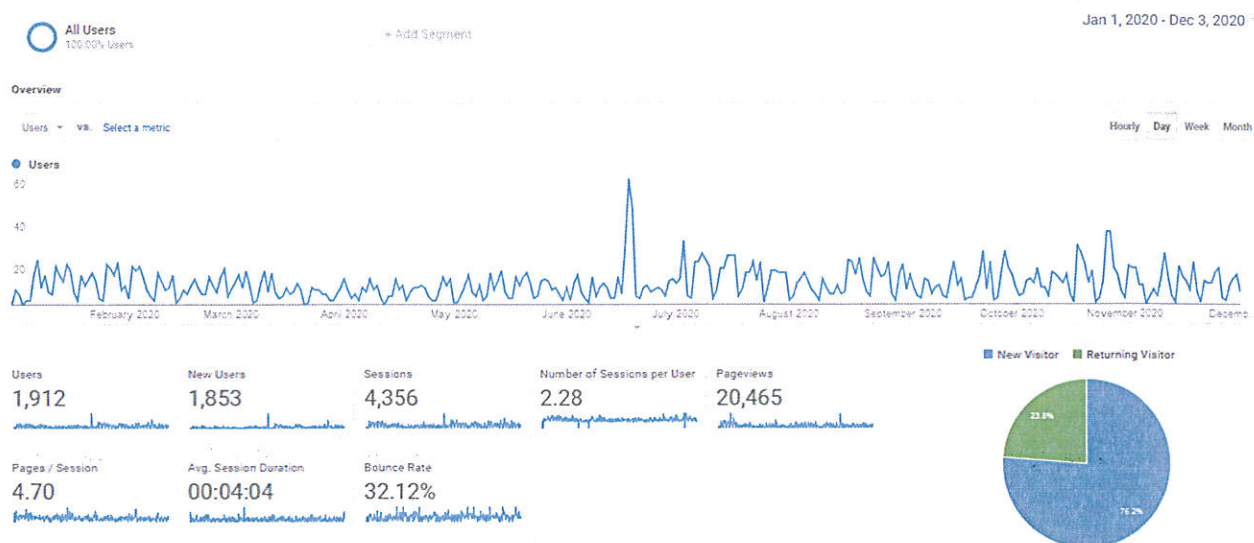
AGGIORNAMENTO DELLA SEZIONE/TEMPI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
<b>Territorio</b>	Su richiesta dei soci	<p>E' stato aggiornato su richiesta dei soci, ai quali è stato richiesto anche di inserire il logo del GAL sul proprio sito con il link di rimando.</p> <p>Il Gal, con l'ingresso di nuovi soci, ha provveduto in autonomia ad inserire una scheda di presentazione con aggiunte delle immagini del territorio.</p>	Grazie alla sezione "territorio" è possibile individuare l'ambito territoriale designato (ATD) in cui opera il GAL e conoscere il partenariato.
<b>PSL 2014-2020</b>	Ogni trimestre	<p>All'interno di "PSL 2014-2020" sono state apportate alcune modifiche in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- con cadenza trimestrale è stata aggiornata la sezione relativa al monitoraggio degli interventi finanziati dal Gal "Stato di attuazione del PSL "FARE Montagna" (beneficiario, tipo di intervento, sottomisure, importo anticipi/acconti/saldi)</li> <li>- con cadenza annuale è stato pubblicato il cronoprogramma dei bandi approvato dal Consiglio di Amministrazione, è stato aggiornato l'elenco cronologico dei bandi pubblicati dal GAL e sono stati pubblicati lo stato di avanzamento del programma e la scheda di monitoraggio finanziario;</li> <li>- la scheda relativa ai "Progetti Finanziati" viene aggiornata a seguito della pubblicazione del decreto di finanziabilità;</li> </ul>	Lo standard adottato è adeguato. Alcune sezioni non necessitano di una modifica trimestrale.
<b>PSL 2021-2027</b>		Viene presentata l'attività di definizione del quadro normativo e di programmazione del Piano Strategico Nazionale per la Politica Agricola Comune (PAC) 2021-2027..	Sezione in fase di costruzione
<b>Bandi GAL</b>	Entro 60 giorni dal parere di conformità da parte della commissione tecnica GAL – Avepa	<p>Il GAL ha rispettato i 60 giorni per la pubblicazione dei bandi previsti dal "Manuale per la gestione dei bandi GAL".</p> <p>Il bando a regia GAL – Progetto di Cooperazione "L'orto Ritrovato" è stato prorogato a causa della contingente situazione emergenziale che ha determinato un rallentamento rispetto alle ordinarie tempistiche operative.</p> <p>Il bando Tipo di Intervento 6.4.2 è stato prorogato riportandolo all'originario termine di 90 giorni previsto nella proposta di bando.</p>	I beneficiari hanno tempistiche certe sulla pubblicazione dei bandi. Le proroghe concesse sono state adeguatamente pubblicizzate nei principali canali di informazione del GAL.
<b>Amministrazione trasparente</b>	2 volte/anno (tranne per atti Cda e Assemblea entro 30 giorni)	<p>La sezione "amministrazione trasparente" è stata aggiornata periodicamente.</p> <p>In particolare sono state aggiornate tempestivamente le aree relative all'acquisizione di beni e servizi/bandi di gara, concorsi personale, regolamenti e obblighi informativi, delibere Cda,</p>	Nell'ambito delle proprie attività, il GAL Montagna Vicentina intende assicurare la massima trasparenza fornendo ai propri utenti e alla collettività informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti

			e complete promuovendo la conoscenza delle proprie attività, dei servizi ed i relativi standard di qualità.
News	Mediamente 1/mese	Il valore programmato è migliorato. La sezione viene aggiornata mediamente ogni 8 giorni. 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.	La sezione notizie deve essere aggiornata spesso al fine di consentire agli utenti di venire a conoscenza delle opportunità per il territorio, dei bandi in pubblicazione, etc.
Media	Mediamente 5 pubblicazioni/mese	Il valore è di circa 8 pubblicazioni al mese e comprende sia gli articoli dei quotidiani, sia alcuni video inerenti attività di animazione del GAL.	La sezione dipende soprattutto dal numero di articoli pubblicati dai quotidiani cartacei e/o virtuali, numero che naturalmente cresce nei periodi in cui vengono organizzati particolari eventi pubblici dal GAL Montagna Vicentina.
Area sviluppo progetti	Ogni bimestre	Al momento nell'area sono pervenute 8 idee progettuali.	L'area necessita di una maggiore diffusione al fine di raccogliere gli interessi del territorio, facilitare le reti e l'incontro tra le idee, verificarne le affinità e trovare partner nel caso di reti, filiere e cooperazione.
<b>NUMERO DI VISITE/ACCESSI</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>	<b>VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'</b>	<b>NOTE O VALUTAZIONI</b>
Il gestionale del sito è dotato del servizio 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.	Mediamente ogni 3 mesi	Ogni 3 mesi sono stati estrapolati i dati nel rispetto del valore programmato.  *Vedi fine tabelle	Lo standard di misura è adeguato in quanto permette al GAL di verificare in itinere la tipologia di utenza, le aree di interesse, etc..
<b>INDICATORI QUALITATIVI</b>			
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE UTENTE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>	<b>VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'</b>	<b>NOTE O VALUTAZIONI</b>
E' previsto un sistema che misura il grado di soddisfazione dell'utente attraverso una scheda di valutazione reperibile all'interno della sezione AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE - Soddisfazione utente (Vedi Appendice 4 "Grado soddisfazione utente sito internet Gal MV") 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.	Ogni 6 mesi		La scheda di valutazione del grado di soddisfazione inserita all'interno del sito non ha prodotto alcun risultato. L'utente non provvede in autonomia a compilare e trasmettere il questionario se non su espressa richiesta del GAL.  La scheda è stata trasferita sul modulo Google, a Ottobre 2020, per renderla più fruibile.

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 (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.	Risposta entro 30 giorni lavorativi	Non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni.	
Il Gal provvederà a registrare e rispondere alla segnalazione in base a quanto descritto successivamente al paragrafo dedicato alle segnalazioni/reclami.			

\* Fonte Google Analytics.

Dallo screenshot sono stati ricavati i seguenti dati per l'anno 2020: utenti 1.912, nuovi utenti 1.853, sessioni 4.356, numero di sessione per utente 2,28, visualizzazioni per pagina 20.465, pagine per sessione 4,70, durata sessione media 4,70 e frequenza di rimbalzo 32,12%. Nel grafico a torta sono suddivisi i nuovi utenti (in blu=76,2%) e gli utenti che sono ritornati (in verde=23,8%).



Confrontando questi dati con quelli dell'anno 2019 si può notare un calo su tutte le voci, tranne per il numero di pagine per sessione, la durata della sessione media e la frequenza di rimbalzo, in leggero aumento.

Sono dati che mostrano un'utenza complessiva in calo ma che visita il sito del GAL per un tempo più lungo, e visualizzano anche più pagine. Se da un parte coloro che ritornano a visitare il sito sono in calo rispetto al 2019, dall'altra si rileva l'aspetto positivo della percentuale di nuovi visitatori che è aumentata rispetto allo scorso anno.

Il GAL, pertanto, deve continuare a impegnarsi quotidianamente nella diffusione di notizie di interesse per il territorio che possano far capire l'importanza della struttura, non solo come erogatore di contributi, ma anche come facilitatore nella creazione di collaborazioni, reti necessarie per garantire una ottimizzazione della gestione delle risorse.



Nel corso dell'anno 2020 la lingua degli utenti che hanno consultato il sito è l'italiano, seguita dall'inglese e dal francese. Nel 2019 invece l'italiano era seguito dal turco e poi dall'inglese. Dai dati raccolti risulta che molti utenti sono di nazionalità straniera, pertanto al fine di facilitare la comprensione del sito si potrebbero tradurre in lingua inglese alcune sezioni dello stesso.

Primary Dimension: Language

Secondary dimension: Sort Type: Default

advanced

Language	Acquisition		Behavior		Conversions				
	Users	New Users	Sessions	Bounce Rate	Pages / Session	Avg. Session Duration	Goal Conversion Rate	Goal Completions	Goal Value
	1,912	1,854	4,356	32.12%	4.70	00:04:04	0.00%	0	\$0.00
<input type="checkbox"/> 1. it-it	1,427 (74.75%)	1,366 (73.68%)	3,639 (83.54%)	30.75%	5.02	00:04:29	0.00%	0 (0.00%)	\$0.00 (0.00%)
<input type="checkbox"/> 2. it	301 (15.56%)	285 (15.37%)	449 (10.31%)	42.98%	3.45	00:02:16	0.00%	0 (0.00%)	\$0.00 (0.00%)
<input type="checkbox"/> 3. en-us	146 (7.55%)	144 (7.71%)	166 (3.81%)	22.89%	2.16	00:00:59	0.00%	0 (0.00%)	\$0.00 (0.00%)
<input type="checkbox"/> 4. en-gb	20 (1.03%)	20 (1.08%)	29 (0.67%)	51.72%	2.79	00:01:27	0.00%	0 (0.00%)	\$0.00 (0.00%)
<input type="checkbox"/> 5. en	9 (0.47%)	8 (0.43%)	11 (0.25%)	54.55%	2.82	00:03:53	0.00%	0 (0.00%)	\$0.00 (0.00%)
<input type="checkbox"/> 6. fr-fr	5 (0.26%)	5 (0.27%)	6 (0.14%)	50.00%	3.33	00:08:46	0.00%	0 (0.00%)	\$0.00 (0.00%)
<input type="checkbox"/> 7. it-sm	5 (0.26%)	5 (0.27%)	9 (0.21%)	55.56%	2.11	00:04:45	0.00%	0 (0.00%)	\$0.00 (0.00%)
<input type="checkbox"/> 8. zh-cn	4 (0.21%)	4 (0.22%)	4 (0.09%)	100.00%	1.00	00:00:00	0.00%	0 (0.00%)	\$0.00 (0.00%)
<input type="checkbox"/> 9. de-de	3 (0.16%)	3 (0.16%)	4 (0.09%)	100.00%	1.00	00:00:00	0.00%	0 (0.00%)	\$0.00 (0.00%)
<input type="checkbox"/> 10. c	2 (0.10%)	2 (0.11%)	2 (0.05%)	100.00%	1.00	00:00:00	0.00%	0 (0.00%)	\$0.00 (0.00%)

Le prime dieci nazioni da cui ci seguono i nostri utenti sono: Italia, seguita a distanza da Stati Uniti d'America, Cina, India, Francia, Inghilterra, Brasile, Germania, Croazia.

Nel 2019 le nazioni più attive sul sito erano invece: Italia Stati Uniti d'America, Cina, India, Croazia, Repubblica Ceca, Francia, Spagna, Inghilterra e Olanda.

Country	Acquisition		Behavior		Conversions				
	Users	New Users	Sessions	Bounce Rate	Pages / Session	Avg. Session Duration	Goal Conversion Rate	Goal Completions	Goal Value
	1,912	1,854	4,356	32.12%	4.70	00:04:04	0.00%	0	\$0.00
1. 🇮🇹 Italy	1,776 (92.79%)	1,718 (92.66%)	4,208 (96.60%)	32.32%	4.79	00:04:11	0.00%	0 (0.00%)	\$0.00 (0.00%)
2. 🇺🇸 United States	17 (0.89%)	17 (0.92%)	17 (0.39%)	47.06%	1.65	00:00:15	0.00%	0 (0.00%)	\$0.00 (0.00%)
3. 🇨🇳 China	16 (0.84%)	16 (0.86%)	16 (0.37%)	25.00%	1.75	00:00:04	0.00%	0 (0.00%)	\$0.00 (0.00%)
4. 🇮🇳 India	8 (0.42%)	8 (0.43%)	8 (0.18%)	0.00%	2.00	00:00:05	0.00%	0 (0.00%)	\$0.00 (0.00%)
5. 🇫🇷 France	6 (0.31%)	6 (0.32%)	7 (0.16%)	42.86%	2.57	00:07:18	0.00%	0 (0.00%)	\$0.00 (0.00%)
6. 🇬🇧 United Kingdom	6 (0.31%)	6 (0.32%)	7 (0.16%)	42.86%	3.14	00:05:06	0.00%	0 (0.00%)	\$0.00 (0.00%)
7. (not set)	6 (0.31%)	6 (0.32%)	6 (0.14%)	16.67%	1.83	00:00:04	0.00%	0 (0.00%)	\$0.00 (0.00%)
8. 🇧🇷 Brazil	5 (0.26%)	5 (0.27%)	5 (0.11%)	20.00%	1.80	00:00:04	0.00%	0 (0.00%)	\$0.00 (0.00%)
9. 🇩🇪 Germany	4 (0.21%)	4 (0.22%)	4 (0.09%)	25.00%	1.75	00:00:04	0.00%	0 (0.00%)	\$0.00 (0.00%)
10. 🇪🇦 Croatia	4 (0.21%)	3 (0.16%)	9 (0.21%)	66.67%	2.78	00:02:28	0.00%	0 (0.00%)	\$0.00 (0.00%)

Le città, invariate rispetto al 2019, da cui ci seguono maggiormente i nostri utenti sono: Vicenza, Milano, Padova, Venezia.

Primary Dimension: Country City Continent Sub Continent

Secondary dimension

advanced

City	Acquisition		Behavior		Conversions				
	Users	New Users	Sessions	Bounce Rate	Pages / Session	Avg. Session Duration	Goal Conversion Rate	Goal Completions	Goal Value
	1,912	1,854	4,356	32.12%	4.70	00:04:04	0.00%	0	\$0.00
1. (not set)	436 (19.43%)	376 (20.28%)	1,515 (34.78%)	24.29%	6.17	00:06:02	0.00%	0 (0.00%)	\$0.00 (0.00%)
2. Vicenza	300 (13.37%)	261 (14.08%)	438 (9.95%)	38.58%	3.50	00:02:17	0.00%	0 (0.00%)	\$0.00 (0.00%)
3. Milan	249 (11.10%)	215 (11.62%)	412 (9.4%)	38.11%	3.91	00:03:04	0.00%	0 (0.00%)	\$0.00 (0.00%)
4. Padova	173 (7.71%)	138 (7.44%)	353 (8.12%)	32.58%	4.52	00:03:45	0.00%	0 (0.00%)	\$0.00 (0.00%)
5. Venice	83 (3.70%)	65 (3.51%)	164 (3.76%)	25.61%	6.06	00:04:24	0.00%	0 (0.00%)	\$0.00 (0.00%)
6. Verona	74 (3.30%)	62 (3.34%)	133 (3.05%)	46.62%	3.05	00:02:53	0.00%	0 (0.00%)	\$0.00 (0.00%)
7. Rome	63 (2.81%)	54 (2.91%)	81 (1.86%)	39.51%	4.67	00:03:24	0.00%	0 (0.00%)	\$0.00 (0.00%)
8. Treviso	51 (2.27%)	33 (1.78%)	71 (1.63%)	38.03%	3.58	00:02:40	0.00%	0 (0.00%)	\$0.00 (0.00%)
9. Schio	42 (1.87%)	33 (1.78%)	66 (1.52%)	36.36%	4.64	00:04:16	0.00%	0 (0.00%)	\$0.00 (0.00%)
10. Bassano del Grappa	33 (1.47%)	28 (1.51%)	50 (1.15%)	40.00%	3.64	00:02:59	0.00%	0 (0.00%)	\$0.00 (0.00%)

Nel corso dell'anno 2020 le pagine maggiormente visualizzate dai nostri utenti sono state: amministrazione trasparente, bandi e avvisi, news e chi siamo. Questo denota un forte interesse da parte degli utenti alle attività espletate dalla struttura con particolare riguardo alle modalità di utilizzo delle risorse, alle decisioni assunte dal Consiglio di Amministrazione e dal partenariato, ai bandi in pubblicazione, alle news e a quali sono le funzioni del GAL.

Primary Dimension: Page Page Title Other

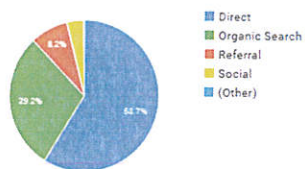
Secondary dimension Sort Type: Default

advanced

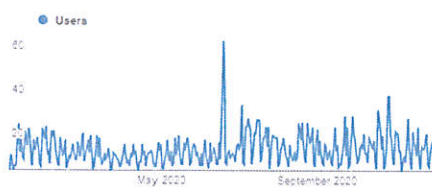
Page	Pageviews	Unique Pageviews	Avg. Time on Page	Entrances	Bounce Rate	% Exit	Page Value
	20,447	12,788	00:01:05	4,334	32.10%	21.20%	\$0.00
1. /amministrazione-trasparente/	2,052 (10.04%)	979 (7.66%)	00:00:29	341 (7.87%)	5.62%	5.60%	\$0.00 (0.00%)
2. /chi-siamo/	1,883 (9.21%)	1,311 (10.23%)	00:00:50	1,186 (27.37%)	23.88%	27.24%	\$0.00 (0.00%)
3. /bandi-e-avvisi/	1,070 (5.23%)	678 (5.30%)	00:00:48	326 (7.52%)	29.85%	20.19%	\$0.00 (0.00%)
4. /news/	720 (3.52%)	421 (3.29%)	00:01:05	119 (2.75%)	36.97%	20.14%	\$0.00 (0.00%)
5. /chi-siamo/	702 (3.43%)	506 (3.96%)	00:01:14	242 (5.59%)	38.02%	27.78%	\$0.00 (0.00%)
6. /amm-trasparente/deliber-cda-anno-2020/	700 (3.42%)	208 (1.63%)	00:00:54	7 (0.16%)	14.29%	12.00%	\$0.00 (0.00%)
7. /trasparenza/concorsi-dipendenti/	695 (3.40%)	457 (3.57%)	00:00:20	106 (2.45%)	2.83%	6.04%	\$0.00 (0.00%)
8. /trasparenza/deliber-del-cda/	688 (3.36%)	385 (3.01%)	00:00:16	22 (0.51%)	18.18%	5.52%	\$0.00 (0.00%)
9. /amm-trasparente/avviso-selezione-direttore-tecnico/	647 (3.16%)	375 (2.93%)	00:01:52	24 (0.55%)	29.17%	31.22%	\$0.00 (0.00%)
10. /bando/intervento-6-4-2-creazione-e-sviluppo-di-attivita-extra-agricole-nelle-aree-rurali-2/	638 (3.12%)	449 (3.51%)	00:07:03	258 (5.93%)	38.15%	61.29%	\$0.00 (0.00%)

Gli utenti accedono al sito mediante prevalentemente la ricerca diretta (blu; 58,7%) ed indiretta (verde; 29,2%), mentre meno importanti risultano il rinvio da altri siti (rosso; 8,1%), dai social (giallo; 4,08%) e da altro (azzurro; 0,42%).

Top Channels



Users



Conversions



Acquisition

Behavior

Conversions

	Users	New Users	Sessions	Bounce Rate	Pages / Session	Avg. Session Duration
1 Direct	1,910	1,851	4,349	32.10%	4.70	00:04:04
2 Organic Search	1,296			38.85%		
3 Referral	645			26.31%		
4 Social	180			26.10%		
5 (Other)	78			53.33%		
	8			30.77%		

**Set up a goal.**  
To see outcome metrics, define one or more goals.

**GET STARTED**

## 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.		
<b>DESTINATARI</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>	<b>VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'</b>	<b>NOTE O VALUTAZIONI</b>
Tutti gli utenti iscritti. 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 <i>form</i> nella parte finale della homepage del sito internet. Ai soci del GAL è riservata una newsletter con l'indicazione anche di altri strumenti e fondi di sviluppo territoriale e programmi di finanziamento europei, nazionali e regionali.	Iscrizione entro 3 giorni	Registrazione eseguita entro 1 giorno. Il valore è rimasto invariato rispetto allo scorso anno.	Il GAL provvede ad inserire subito nella mailing list chi ne fa richiesta, per permettere all'utente di essere informato con tempestività dei bandi in pubblicazione e sulle attività della struttura.

### 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 verranno inviate ulteriori comunicazioni con l'indicazione anche di altri strumenti e fondi di sviluppo territoriale e programmi di finanziamento europei, nazionali e regionali.</p>	Mediamente 20 newsletter all'anno.	<p>Durante l'anno sono state inviate <b>27</b> newsletter molte delle quali a più categorie di soggetti.</p> <p>Il GAL Montagna Vicentina ha predisposto numerose mailing list in base al target di riferimento. Complessivamente tra enti pubblici, operatori economici, soggetti privati e giornalisti il numero di contatti attivi sono circa 900.</p> <p>Per ogni comunicazione sono state selezionate le notizie e le opportunità 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. Si registrano comunque dei valori molto diversi tra le liste di iscritti: i beneficiari hanno una percentuale di apertura media di 37,8%; i privati hanno una percentuale di apertura media di 34,05%. I soci hanno una percentuale di apertura media di 24,7%, mentre i Comuni hanno una percentuale di apertura media di 18,6%, circa la metà rispetto ai beneficiari. I giornalisti e ufficio stampa hanno una percentuale di apertura media del 22,4%; le Unioni Montane hanno una percentuale di apertura media del 14,2%. Durante il corso dell'anno comunque si è ottenuta una percentuale media nelle aperture di 35,44% e di click di 1,85%. Le notizie di maggior interesse sono state: il bando 6.4.2 in pubblicazione, il rinnovo del Consiglio di Amministrazione, la gara d'appalto relativa a "Veneto Rurale", la manifestazione "Una Montagna di Cose", l'evento di presentazione l'incontro sul "Turismo lento" e i cicli di webinar sul "Turismo Sostenibile, lento ed esperienziale".</p>	<p>Le newsletter sono state pubblicate in numero maggiore rispetto al valore programmato. Questo ha permesso di mantenere vivo l'interesse degli utenti.</p> <p>Resta da verificare presso quali uffici vengono inoltrate le comunicazioni e se ci sono indirizzi di posta elettronica inutilizzati.</p>
ABBANDONO NEWSLETTER	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO	NOTE O VALUTAZIONI
Ogni soggetto iscritto alla newsletter del GAL può in qualsiasi momento chiedere di essere cancellato con una semplice comunicazione via e-mail all'indirizzo <a href="mailto:info@montagnavicentina.com">info@montagnavicentina.com</a> .	Cancellazione entro 3 giorni dalla richiesta	Non sono pervenute richieste di cancellazione.	

## INDICATORI QUALITATIVI

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 (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.	Risposta entro 30 giorni lavorativi	Non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni	

## INCONTRI DI FORMAZIONE ED INFORMAZIONE

<b>Descrizione del servizio</b>	<p>Il Gal organizza incontri di formazione/informazione e tavoli di lavoro/concertazione destinati propri utenti e/o ai partner al fine di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informare sulle attività in corso e sulle opportunità di finanziamento destinate al territorio dell' Area GAL;</li> <li>• costituire tavoli di partenariato, anche su richiesta dei soci, per la progettazione, l'attuazione e la valutazione di progetti che coinvolgono il Gal Montagna Vicentina;</li> <li>• agevolare l'attuazione di iniziative e progetti complessi, intersettoriali e innovativi di interesse per i soci;</li> <li>• approfondire tematiche di particolare interesse per i Soci del Gal.</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>- aggiornamento sullo stato di avanzamento del Programma 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>- agevolare 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> <li>- fornire informazioni maggiormente dettagliate su politiche, programmi e finanziamenti per presentare proprie proposte ed 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 utenze vengono registrate utilizzando un modello di registrazione 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> <p>Vedi Appendice 6 "Foglio presenze Incontri".</p>	Ad ogni partecipante	<p>Il valore programmato è stato 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. Di seguito gli eventi organizzati con il numero dei partecipanti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• n° 1 incontro formativo "Andar per erbe e bacche d'inverno", n° 33 partecipanti;</li> <li>• n° 6 incontri di presentazione del bando, in cui è intervenuta anche AVEPA, per il tipo di intervento 6.4.2, n°92 partecipanti;</li> <li>• n°1 webinar sul turismo Slow "Come accogliere i viaggiatori a piedi e in bicicletta", n°16 partecipanti;</li> <li>• n°1 conferenza online di presentazione dell'evento</li> <li>• "Una Montagna di Cose" finanziato dalla Camera di Commercio di Vicenza</li> <li>• n°1 incontro e n°3 conferenze online di presentazione progetto "Passaporto Ambientale" dei suoi risultati, coordinato da SPIN LIFE</li> <li>• n°1 Tavola rotonda su "Turismo sostenibile, slow ed esperienziale", n° 32 partecipanti</li> <li>• n°4 webinar su "Turismo sostenibile, slow ed esperienziale" tenuti da CISET, n° 106 partecipanti</li> </ul>	Lo standard adottato è utile per capire quali sono le tematiche di maggior interesse per gli utenti.

**INDICATORI QUALITATIVI**

GRADO DI SODDISFAZIONE UTENTE	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
<p>Viene previsto un sistema per misurare il grado di soddisfazione dell'utente attraverso una scheda che viene distribuita all'inizio di ogni incontro e che al termine viene compilata dai presenti e riconsegnata al Gal (Vedi Appendice 7 "Questionario di valutazione degli incontri).</p> <p>Al fine di valutare le schede raccolte viene fatta una verifica e registrazione periodica dei dati.</p>	<p>Ogni incontro</p>	<p>Il valore programmato è stato rispettato.                      All'inizio di ogni incontro è stato consegnato ai partecipanti, o comunque collocato in entrata, il questionario.                      Dalle schede raccolte sono stati ricavati i seguenti punteggi medi:                      -"L'incontro è risultato rispondente alle sue aspettative iniziali?" ha ricevuto un punteggio medio di 3,9/5;                      -"In quale misura sono stati raggiunti gli obiettivi dichiarati?" ha ricevuto un punteggio medio di 3,9/5;                      -"Quanto ritiene che la partecipazione all'incontro sia stata utile per i suoi obiettivi?" ha ricevuto un punteggio medio di 3,8/5;                      -"Quanto ritiene, invece, che la partecipazione all'incontro abbia "inciso" sulla sua visione in merito ai temi trattati?" ha ricevuto un punteggio medio di 4,1/5                      -"Durante l'incontro lo scambio comunicativo tra relatori e partecipanti è stato soddisfacente?" ha ricevuto un punteggio medio di 4,2/5 per gli incontri di presentazione del Bando TI 6.4.2                      -"Durante l'incontro il "clima" dell'aula indicava interesse e partecipazione?" ha ricevuto un punteggio medio di 4,1/5                      -"Lo stile di comunicazione dei relatori è stato adeguato al contesto?" ha ricevuto un punteggio medio di 4,3/ per gli incontri di presentazione del Bando TI 6.4.2                      -"In relazione agli argomenti trattati, la durata dell'incontro è risultata" ha ricevuto un punteggio medio di 3,9/5 (1 troppo corta- 5 troppo lunga)                      -"Sarebbe interessato a partecipare ad un ulteriore incontro sullo stesso tema?" ha ricevuto un punteggio medio di 3,8/5 per gli incontri di presentazione del Bando TI 6.4.2                      -"Qual è la sua valutazione in merito ai materiali/sussidi didattici (diapositive, volantini, dispense ecc) che sono stati utilizzati?" ha ricevuto un punteggio medio di 3,9/5                      -Valutazione sugli aspetti organizzativi:                      Comfort Aula (da eccellente a insoddisfacente)                      "eccellente":5 utenti, "buono":20 utenti, "soddisfacente":8 utenti                      Organizzazione dei tempi (da eccellente a insoddisfacente) "eccellente":4 utenti, "buono":17 utenti, "soddisfacente":11 utenti, "insoddisfacente: 1 utente                      Funzionamento attrezzature audiovisive (da eccellente a insoddisfacente) "eccellente":6 utenti, "buono":17 utenti, "soddisfacente":10 utenti                      -Soddisfazione complessiva dell'incontro" ha ricevuto un punteggio medio di 4/5</p>	<p>I questionari riconsegnati a seguito degli incontri sono quasi il 40%.</p> <p>Un risultato che rivela un miglioramento di quasi 10 punti percentuali rispetto allo scorso anno.</p> <p>E' necessario che prima e dopo gli incontri gli utenti vengano sollecitati nella compilazione del questionario.</p> <p>Oltre al questionario il GAL ha messo a disposizione dei partecipanti la scheda di iscrizione alla newsletter adottando altresì tutte le misure richieste per la prevenzione del contagio CODIV 19.</p>
SEGNALAZIONI E RECLAMI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
<p>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.</p>	<p>Risposta entro 30 giorni lavorativi</p>	<p>Non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni</p>	

## FACEBOOK

<b>Descrizione del servizio</b>	Il Gal Montagna Vicentina ha attiva una pagina su Facebook “ <a href="https://www.facebook.com/GALMontagnaVicentina/">https://www.facebook.com/GALMontagnaVicentina/</a> ”.		
<b>Destinatari</b>	Possono accedere alle pagine social del sito del GAL tutte le categorie di utenti.		
INDICATORI QUANTITATIVI			
AGGIORNAMENTO DELLA SEZIONE/TEMPI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
Facebook	Una volta a settimana	Durante l'anno sono state pubblicate notizie mediamente ogni 1,12 giorni, quindi il valore programmato è stato notevolmente migliorato.	È importante aggiornare spesso la pagina per garantire una comunicazione efficace che consenta agli stakeholders di venire a conoscenza delle attività del GAL e delle opportunità per il territorio.
INDICATORI QUALITATIVI			
NUMERO DI VISITE/ACCESSI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
Facebook è dotato di un servizio insights dove si possono registrare 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> Questi indicatori sono considerati fondamentali per valutare la visibilità del sito e il grado d'interesse degli utenti.	Mediamente ogni 3 mesi	Ogni 3 mesi sono stati estrapolati i dati nel rispetto del valore programmato.  *Vedi figure qui sotto.	Lo standard di misura è adeguato in quanto permette al GAL di verificare in itinere la tipologia di utenza e le aree di interesse.

\*Dati estratti dalla pagina Facebook sezione insights

I dati giornalieri vengono registrati con il fuso orario del Pacifico

1 sett. 1 mese 1 trimestre

Inizio:

1/1/2020

Fine:

3/12/2020

### Copertura dei post

Il numero di persone che hanno visto uno dei tuoi post almeno una volta. Questa metrica è stimata.

Crea un post

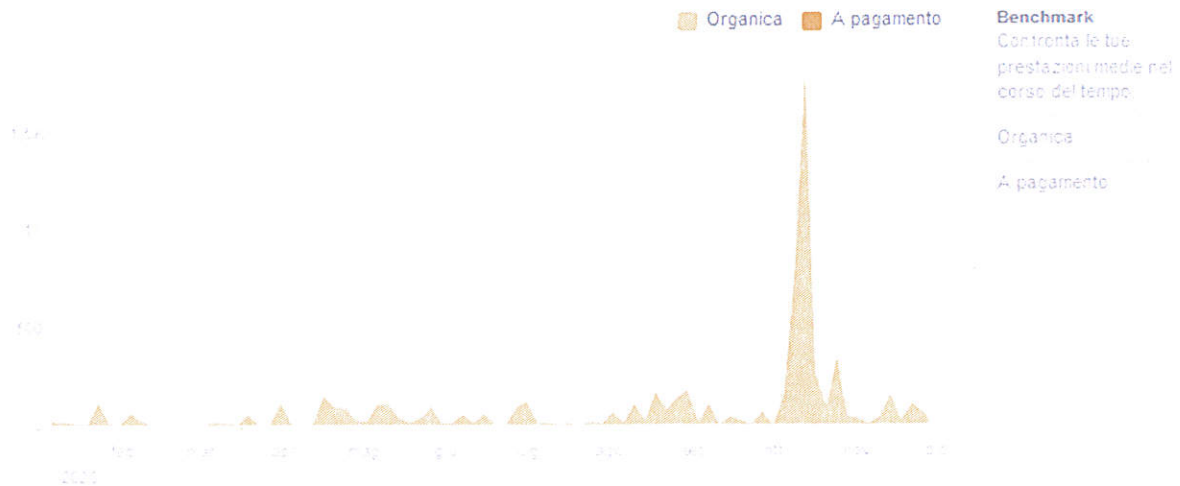


Figura 1: Rispetto al 2019 si nota un picco notevole (maggiore di 1500) di numero di utenti che hanno visto almeno una volta uno dei post pubblicati in Facebook, picco che coincide con la promozione dei cicli di webinar su “Turismo sostenibile, slow ed esperienziale”.

I dati giornalieri vengono registrati con il fuso orario del Pacifico

1 sett. 1 mese 1 trimestre

Inizio:

1/1/2020

Fine:

3/12/2020

Numero totale di follower della Pagina: 795

Crea un post



Figura 2: il numero di follower ha visto un consistente aumento rispetto alla fine del 2019, pari al 40% (+ 227 utenti) in più. Aumento, peraltro, che risulta essere di molto maggiore all'aumento rilevato tra il 2018 e il 2019.



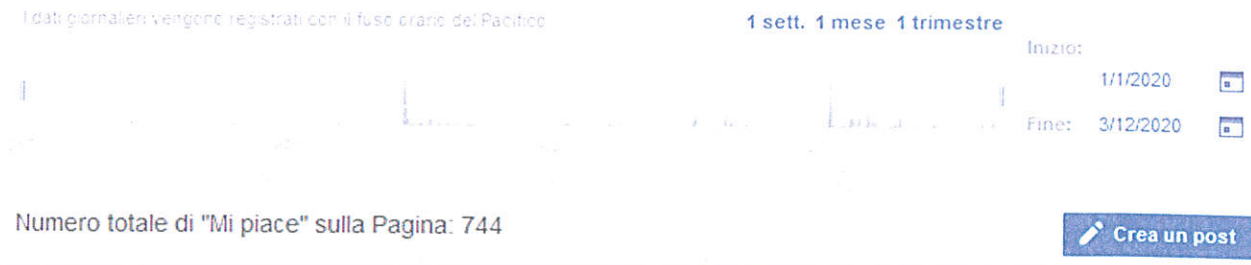


Figura 3: Quasi di pari passo ai follower sono cresciuti i “Mi piace”, con un incremento del 32% (+ 184 utenti) rispetto alla fine del 2019. Si sono avuti i principali picchi a maggio, a cavallo tra agosto e settembre e ad ottobre, i quali sono dovuti rispettivamente a un’ aumentata promozione della pagina, alla promozione dell’evento “Una Montagna di Cose” e ai cicli di webinar su “Turismo sostenibile, slow ed esperienziale”.

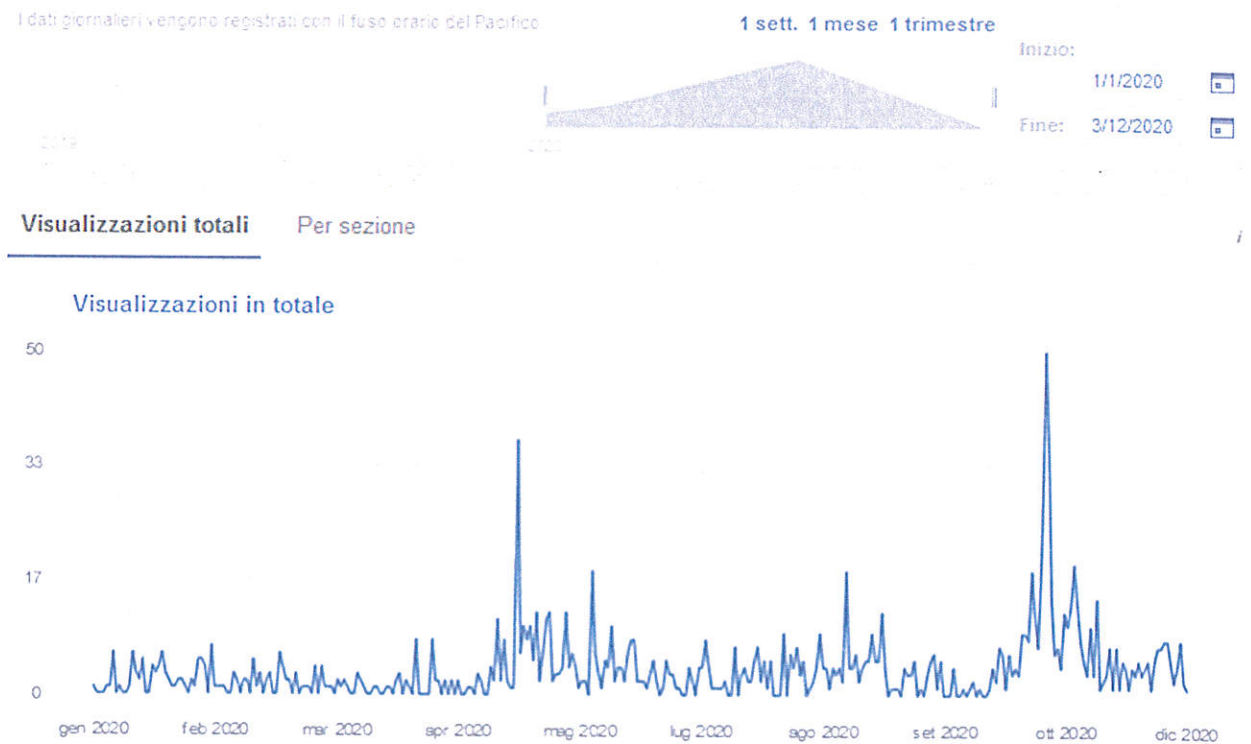
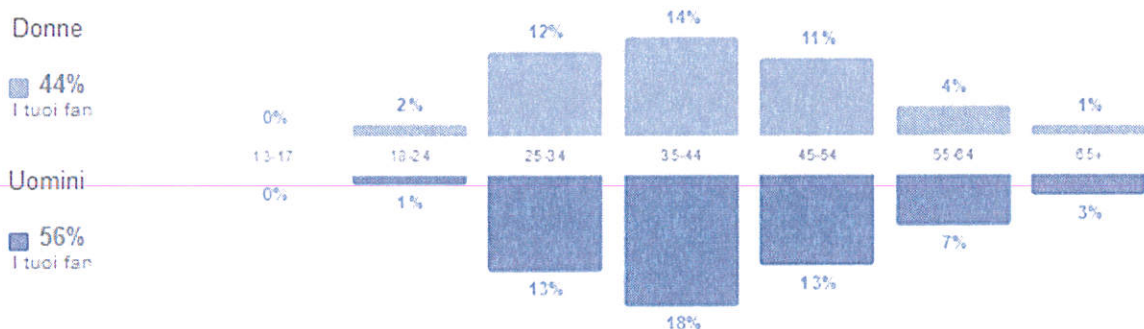


Figura 4: Le visualizzazioni totali della pagina seguono l’andamento delle figure precedenti. A differenza del 2019 i picchi sono più rilevanti, quantitativamente parlando, toccando addirittura le 50 visualizzazione dell’ottobre 2020 (nel 2019 si era arrivati al massimo a 29 visualizzazioni).

Il numero di persone che hanno visto uno dei tuoi post almeno una volta, suddivise per età e genere. I dati demografici aggregati si basano su una serie di fattori, incluse le informazioni relative a età e genere che gli utenti forniscono nei propri profili Facebook. Questo numero rappresenta una stima.



Paese	I tuoi fan	Città	I tuoi fan	Lingua	I tuoi fan
Italia	723	Vicenza, Veneto	134	Italiano	707
Spagna	3	Asiago, Veneto	120	Inglese (Regno Unito)	12
Perù	3	Thiene, Veneto	73	Spagnolo	7
Argentina	2	Schio, Veneto	48	Inglese (USA)	7
Paesi Bassi	2	Padova, Veneto	30	Spagnolo (Spagna)	4
Belgio	1	Marostica, Veneto	24	Tedesco	2
Finlandia	1	Bassano del Grappa	14	Finlandese	1
Portogallo	1	Valdagno, Veneto	11	Portoghese (Brasile)	1
Messico	1	Verona, Veneto	10	Francese (Francia)	1
Colombia	1	Breganze, Veneto	9	Ungherese	1

Figura 5: Gli utenti del GAL sono maggiormente di genere maschile, attestandosi al 56%. Tuttavia la percentuale del genere femminile è in aumento rispetto al 2019. Sia il genere maschile che femminile ha prevalentemente tra i 35 e i 44 anni. Naturalmente, gli utenti sono per la maggior parte italiani e si collegano, in ordine d'importanza numerica, da: Vicenza, Asiago, Thiene, Schio, Padova, Marostica, Bassano del Grappa, Valdagno, Verona, Breganze.

Tra gli stranieri, invece, si riscontra qualche follower europeo e sud-americano.

Nell'ultimo semestre del 2020 il GAL Montagna Vicentina non ha aggiornato invece la propria pagina INSTAGRAM, concentrandosi invece maggiormente sull'aggiornamento più continuo di Facebook e la riattivazione del canale YouTube.

YOUTUBE			
Descrizione del servizio	Il Gal Montagna Vicentina nell'anno 2020 ha riattivato il canale Youtube, visitabile ma effettivamente inattivo dal 2015 per quanto riguarda le pubblicazioni. Il canale permette di caricare e diffondere con più efficacia i video che spiegano e mostrano alcune delle attività implementate dal GAL.		
Destinatari	Possono accedere al canale YouTube del GAL tutte le categorie di utenti.		
INDICATORI QUANTITATIVI			
AGGIORNAMENTO DELLA SEZIONE/TEMPI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITÀ	NOTE O VALUTAZIONI
YouTube	Una volta ogni semestre	Dalla riattivazione del canale sono stati pubblicati 0,8 video, dunque quasi un video ogni mese. Il valore è stato dunque ampiamente rispettato.  *Vedi figure qui sotto.	Nel mese di luglio 2020 si è riattivata la pagina di YouTube che disponeva già di alcuni video caricati (tra il 2014 e il 2015).

## INDICATORI QUALITATIVI

VISUALIZZAZIONI/ ISCRITTI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
La pagina Youtube è dotata di un sistema di analisi di ogni video pubblicato. Il Gal registrerà i seguenti indicatori: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visualizzazioni totali di ogni video caricato</li> <li>• Tempo di visualizzazione totale</li> <li>• Durata di visualizzazione media</li> <li>• La variazione del numero di iscritti per video</li> </ul>	Mediamente ogni 3 mesi	Ogni 3 mesi sono stati estrapolati i dati nel rispetto del valore programmato.  *Vedi figure qui sotto.	Riteniamo sia utile monitorare Costantemente l'andamento in modo da avere un quadro di quali video riscuotano maggiore successo, prendendo in considerazione il tema del video, la qualità dei contenuti, delle riprese e del montaggio.

L'idea di riattivare il canale YouTube del GAL Montagna Vicentina nel 2020 deriva dall'obiettivo di aumentare la visibilità sui social network facendo conoscere il Gal, il suo scopo e il territorio in cui opera.

Naturalmente manca il termine di paragone rispetto allo scorso anno, ma i primi dati paiono positivi. Si sottolinea in particolare il numero di visualizzazioni elevate (922) e un tempo medio (4 minuti e 25 secondi) di sosta sul sito di buon livello. Di pari passo è aumentato anche il numero di iscritti (45 in più) che prima del mese di luglio 2020 erano solamente 4. Tutti questi dati rilevati si prevedono in ulteriore aumento, dal momento che saranno pubblicati i video degli incontri dei 2 cicli di webinar su "Turismo sostenibile, slow ed esperienziale" tenuti da Ciset.



## VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Il “servizio a sportello” si rivela, anche per l’anno 2020, una prestazione essenziale per il territorio perché consente all’utente di interfacciarsi direttamente con la struttura presentando la propria proposta progettuale e chiedendo informazioni in merito ai bandi in pubblicazione. Rispetto all’anno precedente, in considerazione del minor numero di bandi in pubblicazione e soprattutto dell’emergenza sanitaria tuttora in corso, le utenze allo sportello sono diminuite. Tuttavia si è assistito a un aumento dei contatti per le vie brevi (telefono, mail).

Il sito internet rappresenta per il GAL Montagna Vicentina il primo biglietto da visita per far conoscere la struttura, le proprie attività ed è per tale ragione che è stato costantemente aggiornato dal personale nelle diverse sezioni con modifiche/integrazioni, al fine di migliorare la fruibilità delle informazioni fornite. Rispetto all’anno precedente si nota un calo nella consultazione del sito del GAL su tutte le voci, tranne per il numero di pagine per sessione, la durata della sessione media e la frequenza di rimbalzo, in leggero aumento. Il sito è stato consultato prevalentemente da nuovi visitatori (76,2 %), il che potrebbe essere visto come un elemento positivo ma anche come un incoraggiamento a migliorarsi al fine di fidelizzare i vecchi utenti. Il GAL deve comunque impegnarsi quotidianamente nella diffusione di notizie di interesse per il territorio che possano far capire l’importanza della cooperativa, non solo come erogatore di contributi, ma anche come facilitatore nella creazione di collaborazioni, reti necessarie per garantire una ottimizzazione della gestione delle risorse.

Nel corso dell’anno, soprattutto in concomitanza con l’apertura dei bandi, il GAL ha svolto delle attività di informazione ed assistenza attraverso lo sportello informativo, email/telefonate ed incontri ristretti. Gli uffici hanno provveduto a registrare le richieste di informazioni pervenute archiviando la documentazione relativa a tale registrazione e suddividendola per tipologia di richiesta.

Nello specifico sono stati organizzati sei incontri sul territorio, con il contributo di AVEPA – SUA Vicenza, al fine di presentare il bando (Tipo di Intervento 6.4.2) ed illustrare le modalità di presentazione della domanda di aiuto. Gli incontri hanno avuto un buon riscontro a livello di partecipazione e sono stati molto utili per i beneficiari in quanto sono stati segnalati gli errori sostanziali comunemente rilevati nelle domande di aiuto e che sono stati la causa della loro inammissibilità.

Dai fogli firme raccolti risultano complessivamente n° 92 partecipanti agli incontri organizzati dal GAL per la presentazione del bando 6.4.2. Tra gli altri eventi, vanno posti in evidenza quelli legati al turismo slow e sostenibile – i webinar “Come accogliere i viaggiatori a piedi e in bicicletta” di giugno e “Turismo sostenibile slow ed esperienziale” dell’ultimo trimestre 2020 – i quali hanno riscontrato un notevole grado di interesse e partecipazione (n° 122 partecipanti).

Per quanto riguarda il *feedback*, i questionari riconsegnati a seguito degli incontri per il TI 6.4.2 sono il 39% del totale, in aumento rispetto alla risposta che si è avuta nel 2019 per incontri simili. Il grado di soddisfazione dei partecipanti è complessivamente buono e gli incontri sono stati ritenuti di interesse (punteggio medio di 4/5). Lo strumento del questionario è molto utile, ma gli utenti difficilmente provvedono in autonomia alla sua compilazione.

L’utilizzo dei *social network* (Facebook, Youtube) nell’ambito del processo di animazione si è rivelato uno strumento innovativo che ha permesso di promuovere la strategia proposta dal GAL Montagna Vicentina e le attività espletate dalla struttura mediante il coinvolgimento di più soggetti. Grazie ai profili *social* inoltre il GAL riesce a ricavare dei dati molto utili quali, a titolo esemplificativo, la provenienza dei followers, le attività di maggior interesse, l’età media, le tematiche di maggior interesse.

Anche le newsletter si sono rivelate uno strumento molto utile, anche se non sempre vengono consultate da parte degli iscritti. Si evidenzia come durante l’anno le notizie trasmesse dal GAL siano state esaminate in prevalenza dai potenziali beneficiari, anziché dai soci e dai Comuni dell’ATD. Durante il corso dell’anno si è ottenuta comunque una percentuale media nelle aperture di 35,44% e di clicks di 1.85%. Le notizie di maggior interesse sono state: il bando 6.4.2 in pubblicazione, il rinnovo del Consiglio di Amministrazione, la gara d’appalto relativa a “Veneto Rurale”, l’evento realizzatosi in Altopiano “Una Montagna di Cose”, l’incontro formativo sul “Turismo slow” e i cicli di webinar sul “Turismo Sostenibile”.

Complessivamente la valutazione finale per l’anno 2020, risulta essere positiva. Gli uffici hanno svolto il loro operato garantendo, nel limite del possibile e dell’emergenza sanitaria sopraggiunta, il rispetto degli standard previsti dalla Carta dei Servizi. Dalle valutazioni, in alcuni casi è emersa la necessità di migliorare il rispetto delle tempistiche indicate (registro telefono/e-mail, inoltre questionari) in altri casi le tempistiche si sono ridotte, assicurando un elevato standard del servizio. Si rileva la necessità di proseguire nelle attività di sensibilizzazione degli utenti che fruiscono dei servizi, in particolare nella compilazione della scheda che misura il grado di soddisfazione dell’utente al fine di migliorare la qualità dei servizi. Il “modulo google” sembra essere uno strumento abbastanza efficace e ne va preso in considerazione

l'utilizzo anche per l'anno a venire. A livello pratico, si sottolinea l'importanza di inviare il modulo all'utente via posta elettronica (includendo il modulo nel corpo della mail) immediatamente dopo o nei giorni successivi al servizio reso. Considerato quanto indicato nelle note/valutazioni, per l'anno 2021, sarà necessario migliorare alcuni standard qualitativi puntando a migliorare ulteriormente l'attività di comunicazione del GAL.