

Allegato A) alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 52 del 16.12.2019

REPORT DI VALUTAZIONE
CARTA DEI SERVIZI
ANNO 2019

(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 2019.

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 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 rispettato gli standard qualitativi e quantitativi previsti. Si rileva altresì che non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni in merito ai servizi erogati nel periodo di riferimento.

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.

SPORTELLO 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 nel rispetto del valore programmato.</p> <p>Dai registri presenti nella struttura si evince che, nel corso dell'anno 2019, sono pervenute circa 40 visite in loco, circa 35 e-mail di richiesta informazioni e 50 chiamate.</p> <p>Grazie ai registri il GAL ha potuto raccogliere i seguenti dati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - fabbisogni del territorio (in particolare con riguardo ai bandi di maggiore interesse); - tipologia degli utenti (azienda/ente etc) e attività esercitata (codici ateco); - oggetto richiesta utenza (informazioni bandi Leader, PSR, POR-FESR etc. in essere o in programma); - periodo di maggiore affluenza utenti (generalmente in concomitanza con la pubblicazione dei bandi); - progetti presenti sull'ATD del GAL - e non solo - per i quali viene richiesta la collaborazione del GAL; - problematiche per i beneficiari in merito alla rendicontazione, modalità di presentazione di richieste acconto/saldo, obblighi informativi. 	<p>Il registro delle utenze si è rivelato uno strumento molto utile per analizzare i fabbisogni del territorio.</p> <p>Per l'anno prossimo si potrebbe migliorare lo strumento a disposizione del GAL compilando con costanza anche il registro telefono/e-mail, e aggiungendo nei registri anche la provenienza dell'utente al fine di capire i fabbisogni di ciascuna area.</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. All'ingresso della sede è presente una targa informativa riportante gli orari di apertura;</p>	Giornaliero	Gli orari del servizio hanno rispetto il valore programmato.	<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 (tranne per richieste specifiche/complesse)</p>	<p>Rispetto al valore programmato le richieste pervenute via e-mail sono state evase entro massimo tre giorni lavorativi (tranne nel caso di richieste particolari), mentre le chiamate alcune sono state evase subito oltre nel rispetto comunque del valore programmato.</p>	<p>Le tempistiche di risposta sono adeguate agli impegni della struttura.</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>	<p>In caso di necessità</p>	<p>Rispetto al valore programmato il parametro risulta essere stato rispettato. In alcuni casi il servizio è stato interrotto per poche ore o per una giornata intera, dandone pronta comunicazione sul sito istituzionale e avviso presso la sede del GAL.</p>	<p>La notifica è necessaria per avvisare gli utenti della chiusura dello sportello.</p>
---	-----------------------------	---	---

INDICATORI QUALITATIVI

<p align="center">GRADO DI SODDISFAZIONE UTENTE</p>	<p align="center">VALORE PROGRAMMATO</p>	<p align="center">VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'</p>	<p align="center">NOTE O VALUTAZIONI</p>
<p>E' previsto un sistema che misura il grado di soddisfazione dell'utente attraverso una scheda di valutazione (Vedi Appendice 3 "Grado soddisfazione utente"). Le schede di valutazione sono disponibili presso l'ingresso dello Sportello informativo del GAL.</p>	<p>Visite: istantaneo</p>	<p>All'ingresso della sede del GAL sono a disposizione degli utenti le schede di valutazione da compilare. Il GAL ha pertanto provveduto in data 25.10.2019 ad inoltrare a tutti gli utenti registrati allo sportello, che hanno fornito la propria e-mail, il questionario di soddisfazione sul servizio reso (n. 41 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>Bisognerebbe utilizzare un metodo più efficace al fine di garantire la compilazione del questionario da parte di tutti gli utenti.</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>	<p>Telefonate o e-mail: fine di ogni mese</p>	<p>Le tempistiche non sono state rispettate rispetto al valore programmato. Il GAL, in data 13.12.2019, ha inoltrato la scheda di valutazione agli utenti nei registri delle utenze telefoniche ed email (n. 24).</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. Si potrebbe trasmettere il questionario ogni trimestre anziché ogni mese.</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 di riferimento.</p>	<p>Ogni anno</p>	<p>Il Consiglio di Amministrazione del GAL, con deliberazione n. 52 del 16.12.2019, ha valutato i questionari pervenuti alla struttura nel corso dell'anno 2019, nel rispetto del valore programmato.</p> <p>Il questionario riporta i seguenti dati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tipologia utente (età, comune di residenza, forma giuridica) -sezione accesso (sede GAL, contatti precedenti) -sezione conoscenza (grazie a quali fonti, conoscenza nel territorio) -sezione organizzazione (tempo di attesa) -sezione apprezzamento (punteggi vari fattori) <p><u>A seguito della trasmissione di n° 65 questionari, sono pervenute n° 7 risposte dalle quali si evince quanto segue:</u></p> <p>3 sono privati cittadini, 2 sono professionisti, 1 rappresentante di un ente pubblico ed 1 rappresenta un'impresa. L'età media è di 47 anni e la provenienza è diversa: Montecchio Precalcino, Valdagno, Gallio, Schio, ad Asiago e Lusiana Conco.</p> <p>4 su 7 hanno già avuto contatti con il GAL e sono venuti a conoscenza tramite il sito istituzionale e il passaparola. La sede del GAL è accogliente, per chi si è recato fisicamente allo sportello. Tutti hanno ricevuto le informazioni che cercavano. Alcuni conoscono le attività espletate dalla struttura grazie al passaparola ed a internet, altri ritengono che il GAL non sia ancora sufficientemente</p>	<p>Lo strumento del questionario è molto utile, ma gli utenti difficilmente provvedono in autonomia alla compilazione. Dalle risposte pervenute i risultati sono positivi, anche se è necessario continuare a far conoscere maggiormente le attività del GAL.</p>

		<p>conosciuto sul territorio. Gli utenti che sono arrivati durante l'apertura dello sportello sono stati ricevuti subito, quelli che hanno inoltrato il quesito tramite e-mail o via telefonica hanno dovuto attendere al massimo 1-2 giorni.</p> <p>Dalla compilazione del questionario, sono stati assegnati i seguenti punteggi (da 1= per nulla soddisfacente a 5= ottimo):</p> <p>-Trova che il personale del GAL l'abbia ricevuta/accolta/trattata con rispetto, cortesia e disponibilità? Ha una media di 4,86.</p> <p>-In che misura ha trovato competente il personale del GAL? Ha una media di 4,29.</p> <p>-A suo modo di vedere quanto si è dato da fare il personale per rispondere alle sue richieste? Ha una media di 4,29.</p> <p>-Come giudica i tempi di evasione delle sue richieste? Ha una media di 3,86.</p> <p>-Quanto ritiene chiare ed esaurienti le informazioni fornite? Ha una media di 4.</p> <p>-In che misura gli eventuali impegni assunti sono stati mantenuti? Ha una media di 4,2.</p> <p>-Giudizio complessivo:4,5</p> <p>Non sono pervenuti consigli o suggerimenti se non quello di organizzare degli incontri sui bandi che andranno in pubblicazione.</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").</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.	

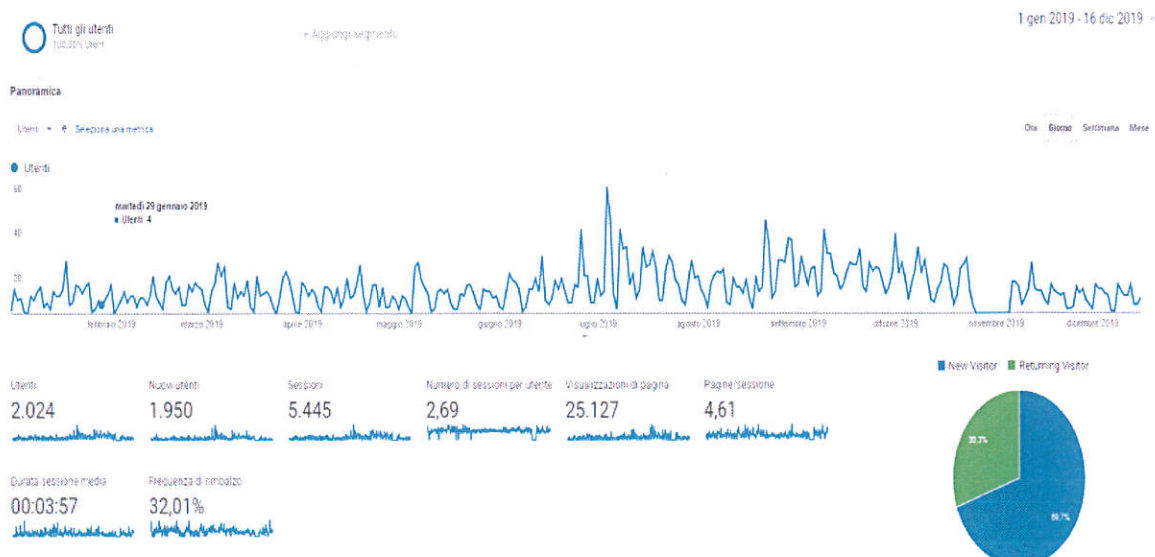
SITO INTERNET	
Descrizione del servizio	<p>Il sito internet del Gal Montagna Vicentina "www.montagnavicentina.com" rappresenta il principale strumento di comunicazione completo di tutte le informazioni riguardanti il Gal e l'attività svolta, con particolare riferimento alle opportunità di finanziamento dello Sviluppo Locale Leader.</p> <p>Tra le sezioni in homepage troviamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chi siamo • Territorio • PSL 2014-2020 • Bandi • Amministrazione trasparente • News • Contatti • Area Sviluppo Progetti
Destinatari	<p>Possono accedere alle sezioni del sito del GAL tutte le categorie di utenti ad eccezione dell'area "Sviluppo Progetti", ovvero una sezione permanente alla quale gli stakeholders possono accedere solo previa registrazione e consenso espresso dal Consiglio di Amministrazione del GAL per la presentazione di progetti, nonché per ricercare sostegno e collaborazione da parte di soggetti pubblici/privati del territorio.</p> <p>Ai soci è riservata un'area nella sezione "territorio" del sito del Gal Montagna Vicentina di presentazione e di condivisione</p>

	delle attività di interesse per tutto il territorio (incontri, eventi, ecc...).		
INDICATORI QUANTITATIVI			
AGGIORNAMENTO DELLA SEZIONE/TEMPI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
Territorio	Su richiesta dei soci	E' stato aggiornato su richiesta dei soci, ai quali richiesto anche di inserire il logo del GAL sul proprio sito con il link di rimando. Il Gal, con l'ingresso di nuovi soci, ha provveduto in autonomia ad inserire una scheda di presentazione con aggiunte delle immagini del territorio.	Grazie alla sezione "territorio" è possibile individuare l'ATD in cui opera il GAL e conoscere il partenariato.
PSL 2014-2020	Ogni trimestre	All'interno di "PSL 2014-2020" sono state apportate alcune modifiche in particolare: - 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) - 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; - la scheda relativa ai "Progetti Finanziati" viene aggiornata a seguito della pubblicazione del decreto di finanziabilità.	Lo standard adottato è adeguato. Alcune sezioni non necessitano di una modifica trimestrale.
Bandi GAL	Entro 60 giorni dal parere di conformità da parte della commissione tecnica GAL – Avepa	Il GAL ha rispettato per la pubblicazione dei bandi il termine dei 60 giorni previsto dal "Manuale per la gestione dei bandi GAL". Alcuni bandi sono stati pubblicati con anticipo rispetto al termine concesso nel rispetto comunque del valore programmato.	I beneficiari possono avere tempistiche certe sulla pubblicazione dei bandi.
Amministrazione trasparente	2 volte/anno (tranne per atti Cda e Assemblea entro 30 giorni)	La sezione "amministrazione trasparente" è stata aggiornata periodicamente. 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 C	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 10 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 etc. che si pensano rilevanti per il territorio. Nella sezione vengono inserite anche le newsletter non appena 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.
Area sviluppo progetti	Ogni bimestre	Al momento nell'area sono state raccolte solo due 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.
NUMERO DI VISITE/ACCESSI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
Il gestionale del sito è dotato del servizio Google Analytics. Il Gal registrerà i seguenti indicatori: • N° Sessioni • N° Utenti • N° Pagine viste • Frequenza di rimbalzo • N° Pagine per sessione • Tempo sulla pagina	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..

<ul style="list-style-type: none"> Durata sessione <p>Questi indicatori sono considerati fondamentali per valutare la visibilità del sito e il grado d'interesse degli utenti.</p>			
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 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.</p>	Ogni 6 mesi		<p>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.</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. Il Gal provvederà a registrare e rispondere alla segnalazione in base a quanto descritto successivamente al paragrafo dedicato alle segnalazioni/reclami.</p>	Risposta entro 30 giorni lavorativi	Non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni.	

* Fonte Google Analytics.

Dallo screenshot sono stati ricavati i seguenti dati per l'anno 2019: utenti 2.024, nuovi utenti 1.950, sessioni 5.445, numero di sessione per utente 2,69, visualizzazioni per pagina 25.127, pagine per sessione 4,61, durata sessione media 3:57 e frequenza di rimbalzo 32,01%. Nel grafico a torta sono suddivisi i nuovi utenti (in blu=69,7%) e gli utenti che sono ritornati (in verde=30,3%).



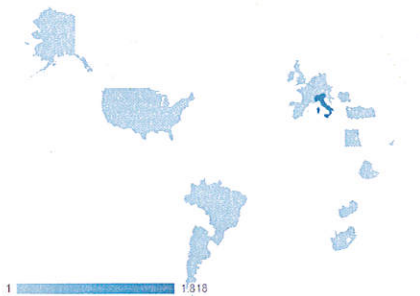
Confrontando questi dati con quelli dell'anno 2018 si può notare un leggero calo su tutte le voci, tranne per il numero di sessioni per utente e delle pagine per sessione che sono in aumento. Nel corso dell'anno sono stati pubblicati meno bandi ed il sito risulta essere stato consultato di meno. Sono comunque dati positivi, se si nota che il sito è stato guardato da nuovi visitatori (69,7%). Il GAL deve comunque 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 2019 la lingua degli utenti che hanno consultato il sito è l'italiano, seguita dal turco e dall'inglese. Nel 2018 invece l'italiano era seguito dal francese 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 del sito.

Lingua	Utenti	Nuovi utenti	Sessioni	Frequenza di rimbalzo	Pagine/sessione	Durata sessione media
	2.067 <small>% del totale: 100,00% (2.067)</small>	1.995 <small>% del totale: 100,00% (1.995)</small>	5.583 <small>% del totale: 100,00% (5.583)</small>	31,99% <small>Media per visita: 31,36% (0,70%)</small>	4,64 <small>Media per visita: 4,64 (0,00%)</small>	00:03:57 <small>Media per visita: 06:03:57 (0,70%)</small>
1. it-it	1.621 (77,86%)	1.554 (77,85%)	4.707 (84,31%)	32,84%	4,91	00:04:17
2. tr	199 (9,58%)	199 (9,97%)	199 (3,56%)	0,00%	0,00	00:00:00
3. it	175 (8,41%)	157 (7,87%)	451 (8,08%)	37,47%	4,20	00:02:37
4. en-us	51 (2,45%)	49 (2,46%)	108 (1,93%)	39,81%	3,26	00:03:20
5. tr-tr	12 (0,58%)	12 (0,60%)	12 (0,21%)	0,00%	2,00	00:00:01
6. en-gb	6 (0,29%)	6 (0,30%)	40 (0,72%)	30,00%	3,95	00:02:34
7. de-de	5 (0,24%)	5 (0,25%)	8 (0,14%)	62,50%	3,00	00:03:14
8. cs-cz	3 (0,14%)	3 (0,15%)	3 (0,05%)	0,00%	5,33	00:04:51
9. it-ch	3 (0,14%)	3 (0,15%)	44 (0,79%)	9,09%	6,30	00:04:25
10. ar	1 (0,05%)	1 (0,05%)	1 (0,02%)	100,00%	1,00	00:00:00

Le prime dieci nazioni da cui ci seguono i nostri utenti sono: Italia, in prevalenza, Stati Uniti d'America, Turchia, Croazia, Repubblica Ceca, Francia, Spagna, Inghilterra e Olanda.

Nel 2018 le nazioni erano: Italia, Francia, Stati Uniti d'America, Brasile, Azerbaijan, Norvegia, Russia, Yemen, Germania ed India.



Città	Utenti	Nuovi utenti	Sessioni	Frequenza di rimbalzo	Pagine/sessione	Durata sessione media
	2.067 <small>% del totale: 100,00% (2.067)</small>	1.995 <small>% del totale: 100,00% (1.995)</small>	5.583 <small>% del totale: 100,00% (5.583)</small>	31,99% <small>Media per visita: 31,36% (0,70%)</small>	4,64 <small>Media per visita: 4,64 (0,00%)</small>	00:03:57 <small>Media per visita: 06:03:57 (0,70%)</small>
1. (not set)	528 (25,54%)	442 (22,16%)	1.266 (22,66%)	20,62%	5,77	00:05:29
2. Vicenza	312 (15,10%)	257 (12,88%)	552 (9,89%)	35,87%	3,96	00:03:03
3. Milan	295 (14,27%)	249 (12,48%)	539 (9,65%)	41,56%	3,45	00:02:52
4. Padova	181 (8,76%)	134 (6,72%)	516 (9,24%)	27,91%	4,55	00:03:26
5. Venice	114 (5,51%)	82 (4,11%)	263 (4,71%)	28,14%	5,87	00:03:25
6. Rome	107 (5,17%)	85 (4,26%)	169 (3,02%)	41,42%	3,76	00:02:28
7. Bologna	69 (3,34%)	49 (2,46%)	170 (3,04%)	47,06%	3,48	00:03:19
8. Verona	63 (3,05%)	47 (2,35%)	125 (2,24%)	42,40%	4,02	00:03:50
9. Asiago	58 (2,80%)	45 (2,25%)	443 (7,92%)	25,28%	6,60	00:08:24
10. Schio	45 (2,18%)	36 (1,80%)	84 (1,50%)	14,29%	4,20	00:02:27

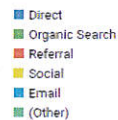
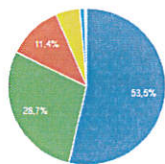
Le città da cui ci seguono maggiormente i nostri utenti sono: Vicenza, Milano, Padova, Venezia.

Nel corso dell'anno 2019 le pagine maggiormente visualizzate dai nostri utenti sono state: amministrazione trasparente, bandi e avvisi, news. 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 e alle news.

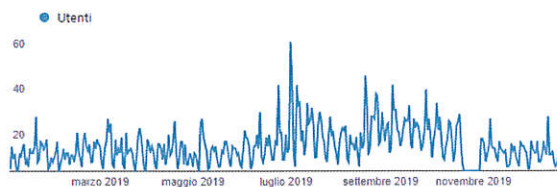
Pagina	Visualizzazioni di pagina	Visualizzazioni di pagina uniche	Tempo medio sulla pagina	Accessi	Frequenza di rimbalzo	% uscita
	25.892 (% del totale: 100,0% (25.892))	17.144 (% del totale: 392,0% (17.144))	00:01:05 (Media per visita: 00:01:05 (0,02%))	5.384 (% del totale: 162,0% (5.384))	31,99% (Media per visita: 31,99% (0,09%))	20,79% (Media per visita: 20,79% (0,05%))
1. /	3.350 (12,94%)	2.301 (13,42%)	00:00:51	2.049 (38,06%)	16,28%	18,90%
2. /amministrazione-trasparente/	1.853 (7,16%)	1.112 (6,46%)	00:00:23	231 (4,29%)	6,93%	5,63%
3. /bandi-e-avvisi/	1.448 (5,59%)	1.025 (5,98%)	00:00:42	389 (7,22%)	24,68%	15,81%
4. /news/	1.405 (5,43%)	814 (4,75%)	00:01:11	185 (3,44%)	32,43%	17,22%
5. /trasparenza/concorsi-dipendenti/	920 (3,55%)	561 (3,27%)	00:00:21	45 (0,84%)	17,78%	9,57%
6. /chi-siamo/	860 (3,32%)	643 (3,75%)	00:01:12	201 (3,73%)	42,29%	23,95%
7. /psi-2014-2020/	775 (2,99%)	524 (3,05%)	00:00:29	94 (1,75%)	21,28%	11,35%
8. /territorio/	774 (2,99%)	455 (2,65%)	00:01:36	138 (2,56%)	43,48%	24,68%
9. /amm-trasparente/collaboratore-tecnico-amministrativo/	542 (2,09%)	424 (2,47%)	00:01:41	157 (2,92%)	39,49%	43,54%
10. /trasparenza/delibere-del-cda/	539 (2,08%)	326 (1,90%)	00:00:15	20 (0,37%)	10,00%	4,06%
11. /amm-trasparente/delibere-assemblea-dei-soci-anno-2019/	532 (2,05%)	245 (1,43%)	00:01:49	10 (0,19%)	30,00%	23,31%
12. /archivio-bandi/	490 (1,89%)	289 (1,68%)	00:00:41	27 (0,50%)	37,04%	11,84%

Gli utenti accedono al sito mediante la ricerca diretta (blu) ed indiretta (verde), di rinvio da altri siti (rosso), dai social (giallo), dalle email (azzurro).

Canali principali



Utenti



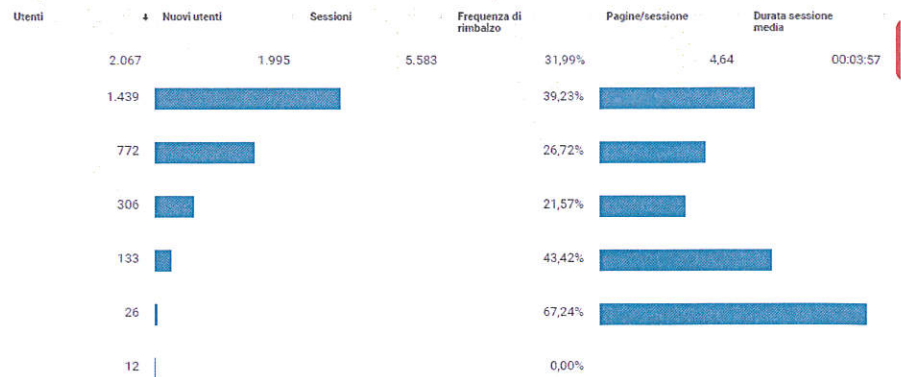
Conversioni



Acquisizione



Comportamento



NEWSLETTER

Descrizione del servizio	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.		
DESTINATARI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
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 info@montagnavicentina.com o utilizzando la form nella parte finale della homepage del sito internet. Ai soci del GAL è riservata la newsletter con l'indicazione altri strumenti e fondi di sviluppo territoriale e programmi di finanziamento europei, nazionali e regionali.	Iscrizione entro 3 giorni	Registrazione eseguita entro 1 giorno. Lo standard di misura adottato è migliorato.	È necessario 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
Il GAL inoltra a tutti i propri utenti iscritti con cadenza periodica una newsletter sull'attuazione del Programma di Sviluppo Locale. 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.	Mediamente venti newsletter all'anno	Durante l'anno sono state inviate 16 newsletter molte delle quali a più categorie di soggetti. 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 sono stati registrati circa 850 contatti. 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 clicks nelle notizie. Si registrano comunque dei valori molto diversi tra le liste di iscritti: i beneficiari hanno una percentuale di apertura media di 45,25%; i privati hanno una percentuale di apertura media di 41,07%. I soci hanno una percentuale di apertura media di 23,98%, mentre i Comuni hanno una percentuale di apertura media di 20,87%, quasi la metà dei privati. I giornalisti e ufficio stampa hanno una percentuale di apertura media del 20,1%; le Unioni Montane hanno una percentuale di apertura media del 15,88%. Durante il corso dell'anno comunque si è ottenuta una percentuale media nelle aperture di 28,47% e di clicks di 3,89%. Le notizie di maggior interesse sono state: bandi in pubblicazione, cronoprogramma dei bandi, graduatorie, risultati PSR, conferenza stampa di presentazione dei progetti.	Anche se le newsletters sono state lievemente inferiori al valore programmato il GAL ha cercato di concentrare più notizie al fine di mantenere vivo l'interesse degli utenti. Bisogna verificare presso quali uffici vengono inoltrate le comunicazioni.

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 info@montagnavicentina.com .	Cancellazione entro 3 giorni dalla richiesta	Non sono pervenute richieste di cancellazione.	

INDICATORI QUALITATIVI

SEGNALAZIONI E RECL	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

Descrizione del servizio	<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"> • Informare sulle attività in corso e sulle opportunità di finanziamento destinate al territorio dell'Area GAL; • 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; • agevolare l'attuazione di iniziative e progetti complessi, intersettoriali e innovativi di interesse per i soci; • approfondire tematiche di particolare interesse per i Soci del Gal. <p>Per i soci, il GAL organizza degli incontri mirati volti a garantire:</p> <ul style="list-style-type: none"> - coinvolgimento dei soci nella definizione delle strategie di sviluppo locale; - aggiornamento sullo stato di avanzamento del Programma di Sviluppo Locale; - approfondimento di tematiche di interesse, ideazione e valutazione di idee progettuali e condivisione di informazioni, dati ed esperienze; - 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; <p>fornire informazioni maggiormente dettagliate su politiche, programmi e finanziamenti per presentare proprie proposte ed iniziative.</p>
Destinatari	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"> - generali: data e luogo, oggetto/titolo dell'incontro; - specifiche dei partecipanti: nome e cognome, ente rappresentato, contatti e firma. <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. Nel corso dell'anno sono stati organizzati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • n° 9 nove incontri di presentazione del bando tipo di intervento 19.2.1.x; • n° 1 incontro organizzato con AVEPA sulle procedure di rendicontazione delle domande di acconto/saldo e controlli sulla normativa appalti; • n° 1 conferenza stampa di presentazione del progetto chiave "Acqua, ferro e fuoco" • n°1 conferenza di presentazione del primo anno di attività del progetto "ASP Agricoltura Sociale Pedemontana". <p>Dai fogli firme risultato complessivamente n° 92 partecipanti agli incontri organizzati dal GAL e n° 24 nelle conferenze stampa.</p>	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
Viene previsto un sistema per		<p>Il valore programmato è stato rispettato. All'inizio di ogni incontro è stato consegnato a ciascun partecipante il questionario. Dalle schede raccolte sono stati ricavati i seguenti</p>	

<p>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>punteggi medi: -"L'incontro è risultato rispondente alle sue aspettative iniziali?" ha ricevuto un punteggio medio di 4,1/5; -"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 4/5; -"Quanto ritiene, invece, che la partecipazione all'incontro abbia "inciso" sulla sua visione in merito ai temi trattati?" ha ricevuto un punteggio medio di 3,5/5 -"Durante l'incontro lo scambio comunicativo tra relatori e partecipanti è stato soddisfacente?" ha ricevuto un punteggio medio di 4,2/5 per l'incontro sulle procedure di rendicontazione e aggiornamenti in materia appalti; 4,3/5 per gli incontri di presentazione del Bando TI 19.2.1.x -"Durante l'incontro il "clima" dell'aula indicava interesse e partecipazione?" ha ricevuto un punteggio medio di 4/5 -"Lo stile di comunicazione dei relatori è stato adeguato al contesto?" ha ricevuto un punteggio medio di 4,2/5 per l'incontro sulle procedure di rendicontazione e aggiornamenti in materia appalti e per gli incontri di presentazione del Bando TI 19.2.1.x -"In relazione agli argomenti trattati, la durata dell'incontro è risultata" ha ricevuto un punteggio medio di 3,7/5 (1 troppo corta- 5 troppo lunga) -"Sarebbe interessato a partecipare ad un ulteriore incontro sullo stesso tema?" ha ricevuto un punteggio medio di 3,2/5 per l'incontro sulle procedure di rendicontazione e aggiornamenti in materia appalti; 3,7/5 per gli incontri di presentazione del Bando TI 19.2.1.x -"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 4/5 -Valutazione sugli aspetti organizzativi: Confort Aula (da eccellente a insoddisfacente) 12 utenti: eccellente, 11 utenti: buono, 4 utenti: soddisfacente Organizzazione dei tempi (da eccellente a insoddisfacente) 10 utenti: eccellente, 8 utenti: buono, 8 utenti: soddisfacente -funzionamento attrezzature audiovisive (da eccellente a insoddisfacente) 14 utenti: eccellente, 9 utenti: buono, 3 utenti: soddisfacente -Soddisfazione complessiva dell'incontro" ha ricevuto un punteggio medio di 3,9/5</p>	<p>I questionari riconsegnati a seguito degli incontri sono stati poco più del 30%.</p> <p>E' necessario che prima e dopo gli incontri gli utenti vengano sollecitati nella compilazione del questionario.</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

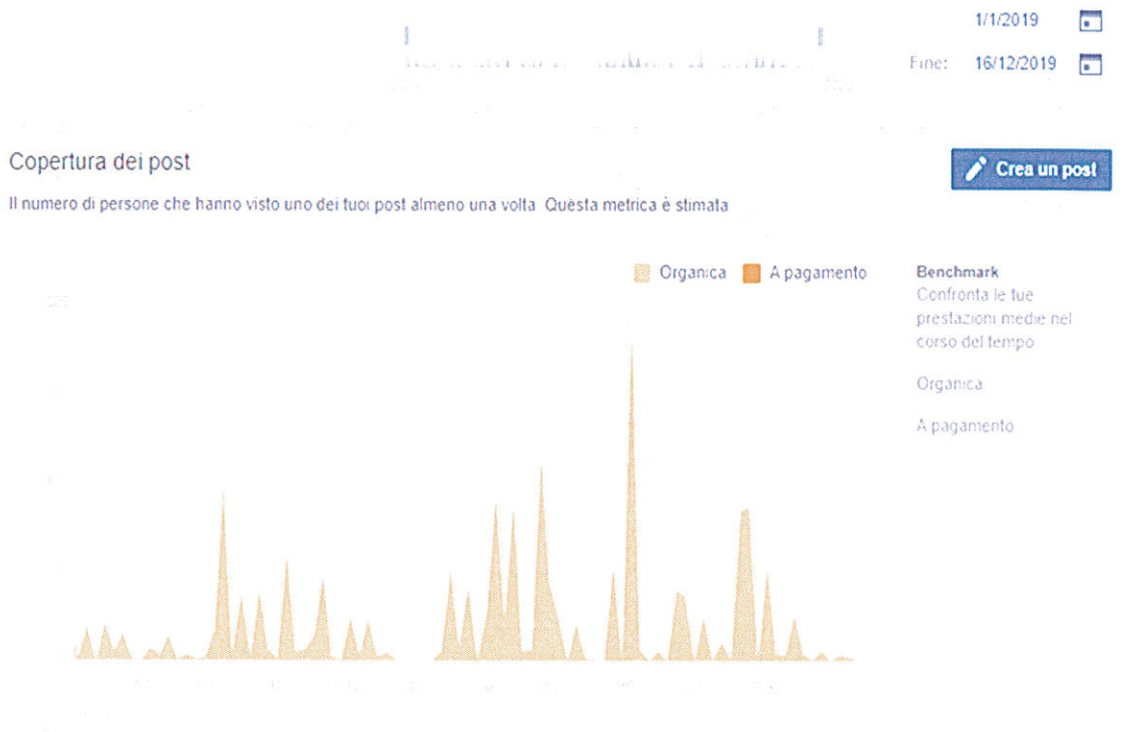
<p>Descrizione del servizio</p>	<p>Il Gal Montagna Vicentina ha attiva una pagina su Facebook "https://www.facebook.com/GALMontagnaVicentina/".</p>		
<p>Destinatari</p>	<p>Possono accedere alle pagine social del sito del GAL tutte le categorie di utenti.</p>		
INDICATORI QUANTITATIVI			
AGGIORNAMENTO DELLA SEZIONE/TEMPI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
<p>Facebook</p>	<p>Una volta a settimana</p>	<p>Durante l'anno sono state pubblicate notizie mediamente ogni 2,76 giorni, quindi il valore programmato è stato migliorato.</p>	<p>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</p>

			opportunità per il territorio.
INDICATORI QUALITATIVI			
NUMERO DI VISITE/ACCESSI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
<p>Facebook è dotato di un servizio insights dove si possono registrare i seguenti dati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Andamento "Follower" • Andamento "Mi piace" • Andamento della copertura dei post • Andamento visualizzazioni della pagina • Da dove provengono gli utenti che arrivano nella pagina • L'andamento dei post • Le persone che seguono la pagina (M o F, età, provenienza). <p>Questi indicatori sono considerati fondamentali per valutare la visibilità del sito e il grado d'interesse degli utenti.</p>	Mediamente ogni 3 mesi	<p>Ogni 3 mesi sono stati estrapolati i dati nel rispetto del valore programmato.</p> <p>*Vedi fine tabelle</p>	Lo standard di misura è adeguato in quanto permette al GAL di verificare in itinere la tipologia di utenza e le aree di interesse.

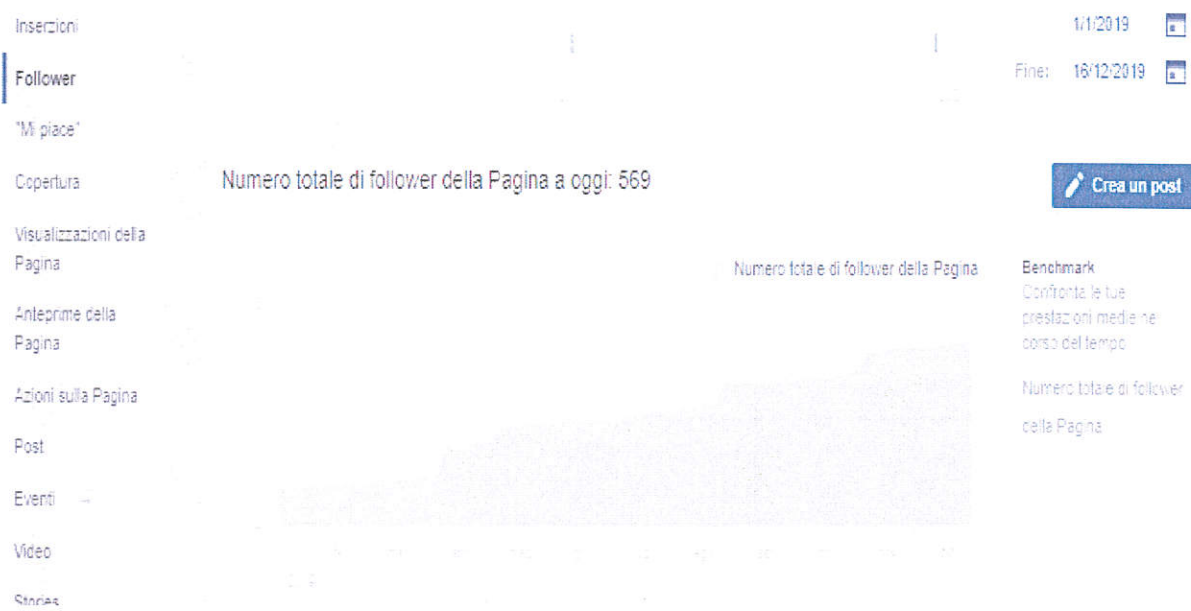
*Dati estratti dalla pagina Facebook sezione insights

Tutta la copertura dei post sia di natura organica e non a pagamento.

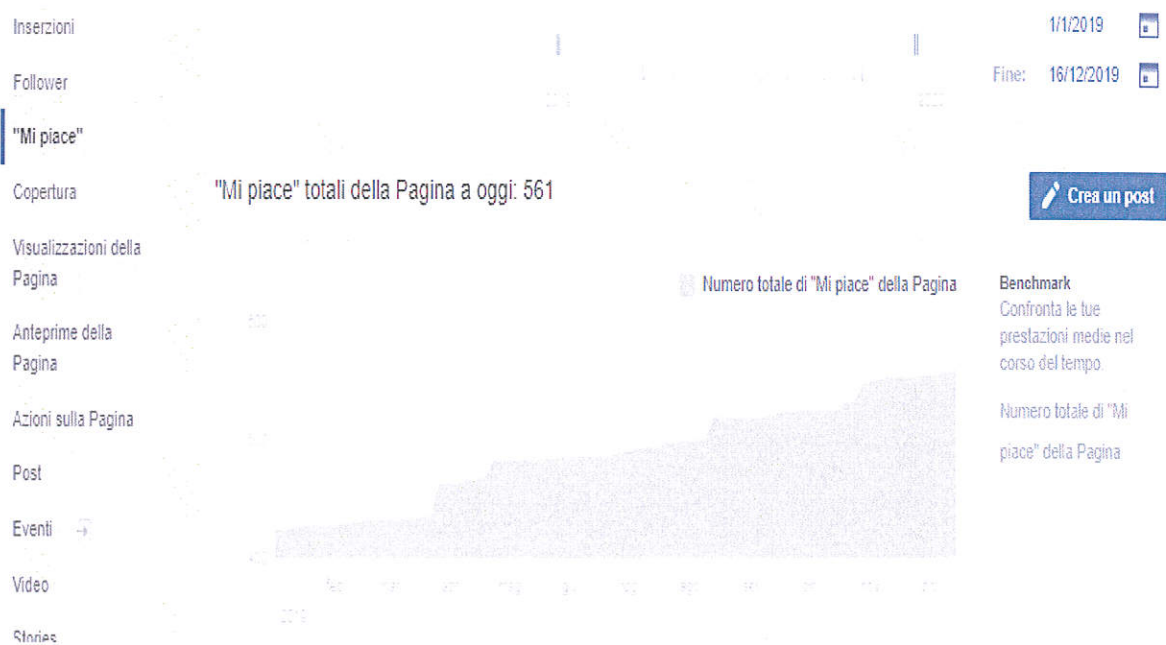
Essa non può essere calcolata dal sistema in modo esatto, ma la stima è molto positiva, soprattutto, come si può notare, c'è un picco in data 04/09 dove è stata pubblicata la presentazione del progetto di cooperazione "Veneto Rurale" alla mostra del Cinema di Venezia.



Dall'immagine si può notare come il numero di "Follower" (persone che seguono la pagina) sia in continua evoluzione: più di un centinaio rispetto all' anno 2018.

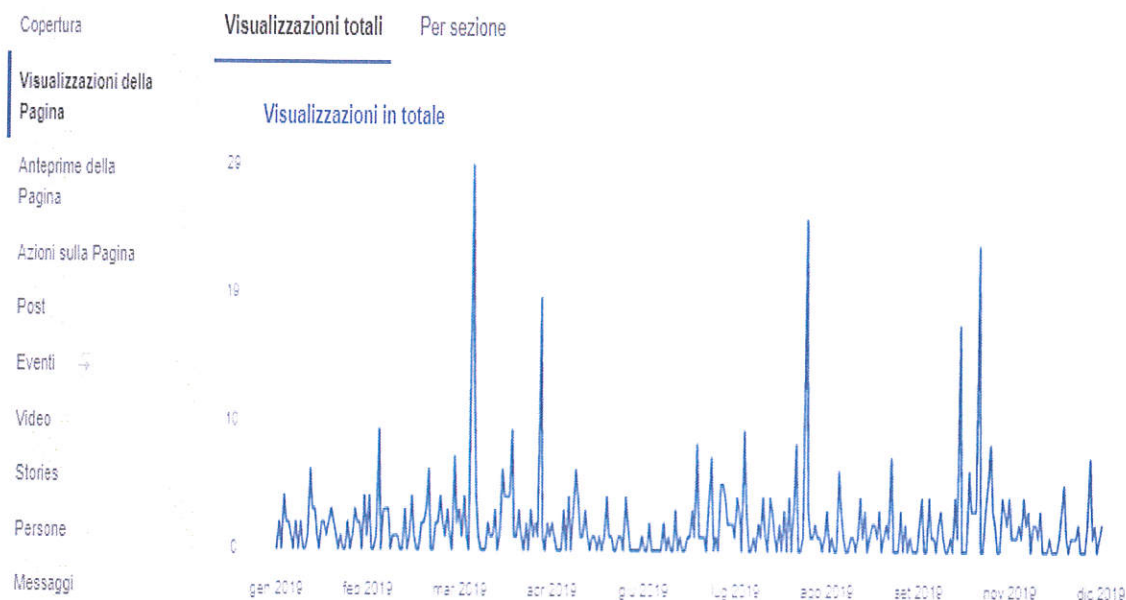


A seguito dell'aumento dei "Follower" si ottiene anche un aumento dei "Mi piace" che risultano essere un centinaio di persone in più rispetto all'anno 2018.



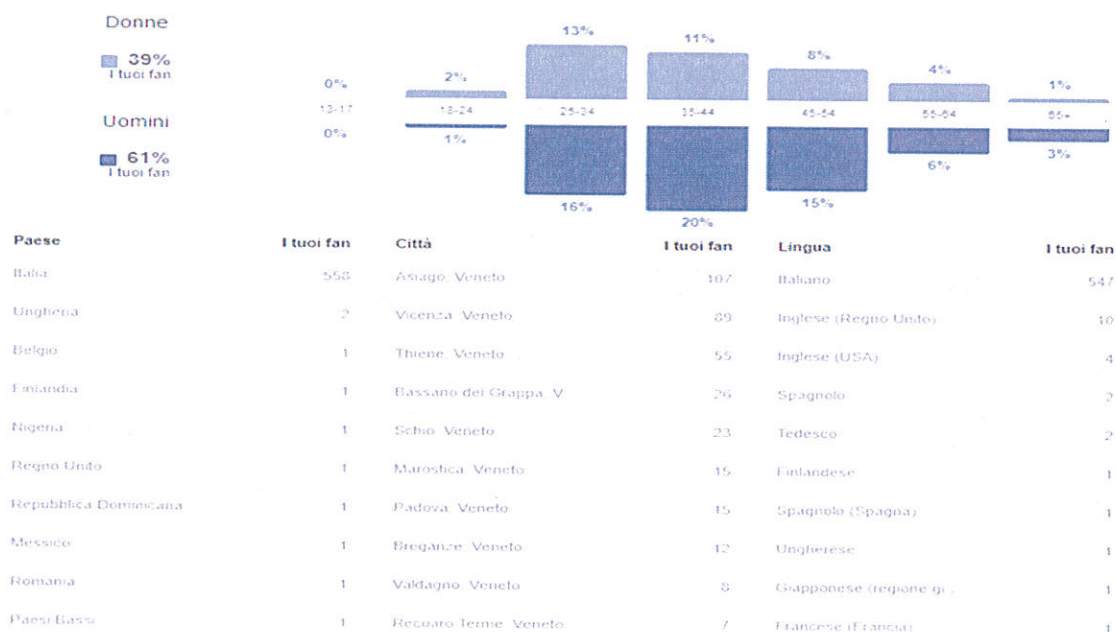
Le visualizzazioni totali della pagina facebook hanno avuto picchi a marzo in occasione della pubblicazione dei progetti finanziati dai GAL Veneti per 37 milioni di euro, ad aprile in concomitanza della conferenza stampa di presentazione del Progetto Agricoltura Sociale in Pedemontana, a luglio in occasione della pubblicazione degli avvisi di selezione del personale, ad agosto in occasione della

pubblicazione dei bandi del PSR Veneto e a settembre in occasione della pubblicazione delle foto relative alla presentazione del progetto “Veneto Rurale” alla mostra del cinema di Venezia.



La maggior parte dei nostri utenti sono maschi (61%) tra i 35 e 44 anni; le donne (39%) che ci seguono sono tra i 25 e 34 anni. I nostri followers provengono dall'Italia in particolare da Asiago, Vicenza, Thiene, Bassano, Schio, Marostica, Padova, Breganze, Valdagno e Recoaro.

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 è stimato.



INSTAGRAM

Descrizione del servizio	Il Gal Montagna Vicentina per l'anno 2019 ha creato una pagina su Instagram "https://www.instagram.com/galmontagnavicentina/" al fine di aumentare la conoscenza del GAL.
Destinatari	Possono accedere alle pagina Instagram del GAL tutte le categorie di utenti.

INDICATORI QUANTITATIVI			
AGGIORNAMENTO DEI SEZIONE/TEMPI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
Instagram	Una volta ogni due settimane	Circa ogni 3 giorni	Nel mese di ottobre 2019 è stata creata una pagina su Instagram seguita inizialmente da circa 90 follower che sono in continuo aumento. E' opportuno, soprattutto nel primo periodo, pubblicare spesso notizie e con tanti hashtag per raggiungere più persone possibili.
INDICATORI QUALITATIVI			
MI PIACE/COPERTURA E IMPRESSION	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
La pagina Instagram è dotata di un sistema di analisi di ogni post pubblicato. Il Gal registrerà i seguenti indicatori: <ul style="list-style-type: none"> • Copertura del post • % di persone raggiunte che non seguivano la pagina • Impression (Il numero totale di volte in cui è stato visto il post) • Grazie a cosa è stato visto 	Circa ogni 3 mesi	Il valore è stato rispettato. La media di mi piace è stata 3,7. Si è registrata una copertura totale di 1215 quindi circa 61 a post. La media di persone raggiunte che non seguivano la pagina sono mediamente 24,95%. Le impression sono in totale 1851 e si dividono in: <ul style="list-style-type: none"> • 1305 dalla home (quindi il 70,5%); • 364 dall'hashtag (quindi 19,7%); • 124 da altro (quindi 6,7%) • 54 dal luogo (quindi 2,9%); • 4 dal profilo (quindi 0,7%). 	Il valore registrato è molto positivo essendo una pagina appena aperta. Riteniamo sia utile monitorare l'andamento in modo da avere sempre sotto controllo cosa preferiscono gli utenti e il modo migliore per fare i post.

Nel corso dell'anno 2019 il GAL ha ritenuto di aumentare la propria visibilità sui social network mediante l'apertura di un profilo su instagram. È necessario che il GAL resti al passo con i tempi utilizzando anche nuovi strumenti di comunicazione.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Il “servizio a sportello” si rivela, anche per l’anno 2019, 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, le utenze allo sportello sono lievemente diminuite tuttavia sono aumentati i 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 leggero calo nella consultazione del sito del GAL, tranne per il numero di sessioni per utente e delle pagine per sessione che sono in aumento. Il sito inoltre è stato consultato da nuovi visitatori (69,7%). 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.

Il Gal ha organizzato nove incontri di presentazione del bando 19.2.1.x, un incontro organizzato in collaborazione con AVEPA sulle procedure di rendicontazione delle domande di acconto/saldo e controllo sulla normativa appalti, una conferenza stampa di presentazione del Progetto Chiave 3 “acqua, ferro e fuoco”. Dai fogli firme raccolti risultano complessivamente n° 92 partecipanti agli incontri organizzati dal GAL per la presentazione dei bandi e n° 24 presenze nelle conferenze stampa.

I questionari riconsegnati a seguito degli incontri sono stati poco più del 30%. Il grado di soddisfazione dei partecipanti è complessivamente buono e gli incontri sono stati ritenuti di interesse (punteggio medio di 3,9/5). Lo strumento del questionario è molto utile, ma gli utenti difficilmente provvedono in autonomia alla sua compilazione.

L’utilizzo dei social network (facebook, instagram) 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.

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 28,47% e di clicks di 3,89%. Le notizie di maggior interesse sono state: bandi in pubblicazione, cronoprogramma dei bandi, graduatorie, risultati PSR, conferenza stampa di presentazione dei progetti.

Complessivamente la valutazione finale per l’anno 2019, risulta essere positiva. Gli uffici hanno svolto il loro operato garantendo, nel limite del possibile, 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.

Considerato quanto indicato nelle note/valutazioni tuttavia, per l’anno 2020, sarà necessario migliorare alcuni standard qualitativi curando con maggiore attenzione l’attività di comunicazione del GAL.