



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

Allegato A) alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 54 del 16.12.2022

REPORT DI VALUTAZIONE

CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2022

(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" definendo un sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni, delle attività e dei servizi resi nei confronti dei partner, dei potenziali beneficiari, dei beneficiari e della collettività.

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 2022.

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 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 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. Non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni in merito ai servizi erogati durante l'anno.

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

SPORTELLI INFORMATIVI APERTI AL PUBBLICO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>Il GAL dispone di due sportelli informativi, uno ad Asiago aperto al pubblico dal lunedì al venerdì, e un secondo a Breganze, attivato a settembre, accessibile il giovedì e venerdì. Previo appuntamento è possibile accedere agli uffici in altre fasce orarie, così da andare incontro alle esigenze dell'utenza.</p> <p>Gli sportelli informativi sono inoltre accessibili telefonicamente e tramite e-mail.</p> <p>Le utenze vengono registrate utilizzando due registri, uno per lo sportello ed uno per le chiamate e le e-mail, nei quali sono riportate le seguenti informazioni: data, nome e cognome utente, eventuale ente/impresa rappresentati, oggetto, utenza, firma.</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.
DESTINATARI	Enti pubblici, categorie economiche, aziende, associazioni, cittadini

INDICATORI QUANTITATIVI

SPORTELLI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
Sportello di Asiago (aperto al pubblico dal lunedì al venerdì) e sportello di Breganze (aperto al pubblico il giovedì e venerdì), su appuntamento.	Giornaliero	Tra agosto e settembre gli orari di apertura al pubblico hanno rispettato parzialmente il valore programmato a causa del personale ridotto; il servizio è stato comunque garantito prevedendo l'accesso allo sportello previo appuntamento, telefonico o via email.	L'orario di apertura dello sportello è in linea con le esigenze, anche favorevoli, degli utenti e con gli impegni della struttura. L'apertura dello sportello di Breganze consente di venire incontro ulteriormente alle esigenze dell'utenza.
MAIL/TELEFONO	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
L'Help desk è sempre accessibile tramite mail o telefono.	Richieste evase al max in 2-3 giorni lavorativi (tranne per richieste specifiche/complesse)	Rispetto al valore programmato, le richieste pervenute via e-mail sono state evase entro massimo 1-2 giorni lavorativi (tranne nel caso di richieste complesse), mentre quelle telefoniche per la maggior parte sono state evase istantaneamente.	Le tempistiche di risposta sono migliorate e sono da considerarsi adeguate agli impegni della struttura all'urgenza delle richieste.
REGISTRO UTENZE	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
Le utenze vengono rilevate attraverso due registri, uno per lo sportello e uno per le e-mail e le telefonate.	Giornaliero	Le utenze, nel 2022, sono state registrate anche se a volte non con regolarità a causa del turnover del personale.	Le utenze non sono state registrate con regolarità a causa della carenza di organico e del turnover del personale. E' necessario migliorare la raccolta dei contatti, al fine di analizzare i fabbisogni del territorio e non trascurare alcuni destinatari del questionario di valutazione.

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.	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.</p> <p>Le schede di valutazione sono disponibili presso l'ingresso dello Sportello informativo del GAL.</p>	Visite: istantaneo	Non si dispone dei questionari cartacei compilati, mentre due utenti hanno risposto al questionario di gradimento predisposto online, dichiarandosi soddisfatti della sede e del servizio.	Lo strumento, utile per capire quali sono i punti di forza e di debolezza della struttura e attuare soluzioni migliorative, è stato applicato saltuariamente nel corso del 2022 per la carenza dell'organico e il turnover del personale. Per il prossimo anno si provvederà ad applicarlo con maggior regolarità.
<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	Il valore programmato non è stato pienamente rispettato. Non si dispone del registro e-mail/telefonate, pertanto non è stato possibile inviare il questionario di valutazione.	Lo strumento è utile per capire quali sono i punti di forza e di debolezza della struttura attuando soluzioni migliorative. 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>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>	Ogni anno	La valutazione è stata effettuata dal Cda sulla base dei dati a disposizione	Per il prossimo anno si dovrà provvedere con maggior sistematicità alla raccolta dei dati delle utenze e alla somministrazione dei questionari di valutazione.
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. 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 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>Nel menu troviamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chi siamo • Territorio • News • Media • PSL 2014-2022 • PSL 2023-2027 • Bandi • Amministrazione trasparente • Contatti <p>Al centro della homepage vengono evidenziati quattro sezioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PSL 2014-2020 • Progetti chiave • Progetti di cooperazione • Area sviluppo progetti
Destinatari	<p>Possono accedere alle sezioni del sito del GAL tutte le categorie di utenti ad eccezione dell'area "Sviluppo Progetti", una sezione permanente alla quale gli stakeholders possono accedere solo previa registrazione e consenso espresso dal Consiglio di Amministrazione del GAL. La sezione è destinata alla presentazione di progetti e come piattaforma per incentivare sostegno e collaborazione tra i soggetti pubblici/privati del territorio.</p> <p>Ai soci è destinata un'area, nella sezione "Territorio" del sito del Gal Montagna Vicentina, in cui si trova una breve scheda di presentazione.</p>

INDICATORI QUANTITATIVI

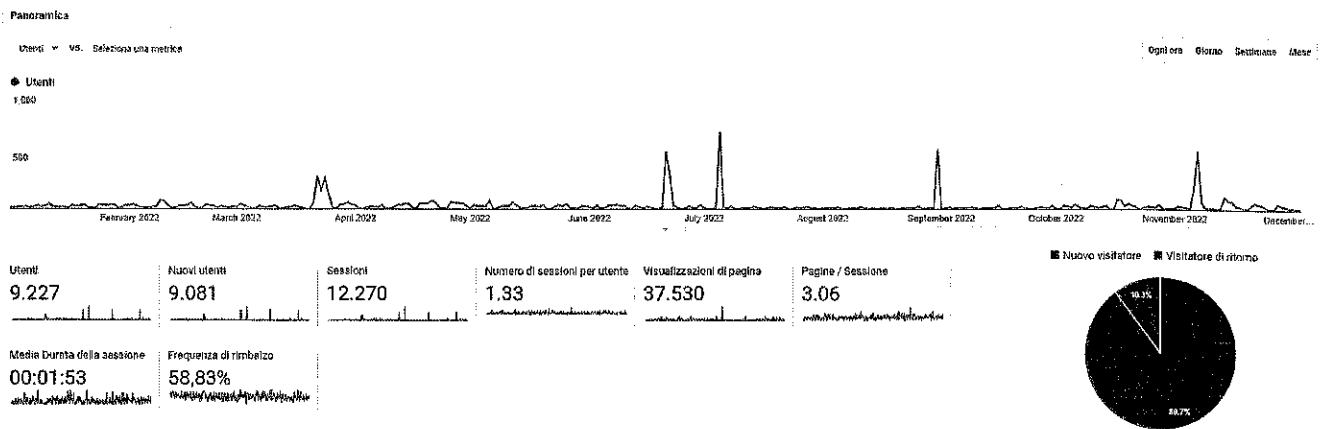
AGGIORNAMENTO DELLA SEZIONE/TEMPI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
Territorio	Su richiesta dei soci	Il sito è stato aggiornato sulla base dell'ingresso di nuovi soci e le nuove denominazioni degli enti.	Grazie alla sezione "territorio" è possibile individuare l'ambito territoriale designato (ATD) in cui opera il GAL e conoscere il partenariato.
PSL 2014-2022	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, sotto-misure, importo anticipi/acconti/saldi); - 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	I bandi sono stati pubblicati entro i tempi stabiliti.	I beneficiari hanno tempistiche certe sulla pubblicazione dei bandi. Le proroghe concesse sono state adeguatamente pubblicate nei principali canali di informazione del GAL.
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 Cda.	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.

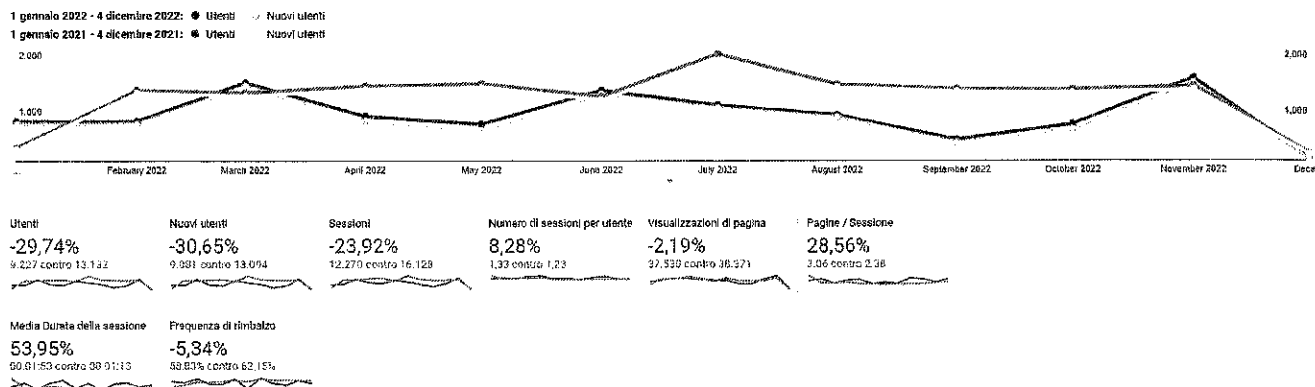
News	Mediamente 1/mese	Il valore programmato è migliorato. La sezione viene aggiornata mediamente 4 volte al mese. Nella sezione vengono pubblicate notizie che riguardano direttamente il GAL e le attività poste in essere dai beneficiari, sia bandi o eventi della Regione Veneto o di altre enti/associazioni rilevanti per il territorio. Nella sezione vengono inserite anche le newsletter inviate agli iscritti.	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 4 pubblicazioni al mese e comprende sia articoli su quotidiani cartacei e siti web sia interviste al presidente.	Il numero di articoli e servizi è maggiore nei periodi in cui vengono organizzati particolari eventi pubblici dal GAL Montagna Vicentina.
Area sviluppo progetti	Ogni bimestre	In quest'area non sono giunte proposte progettuali, essendo stato predisposto, in occasione dell'avvio dei Tavoli di concertazione sul territorio, un apposito modulo su Google Documents.	Attraverso il modulo sono state raccolte 55 idee progettuali da parte dei portatori d'interesse del territorio (enti pubblici, categorie economiche, terzo settore ecc.).
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: <ul style="list-style-type: none"> • N° Sessioni • N° Utenti • N° Pagine viste • Frequenza di rimbalzo • N° Pagine per sessione • Tempo sulla pagina • Durata sessione 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. Vengono a tal proposito riportati, in calce a questa sezione, i grafici relativi al numero di utenti, le sessioni, le pagine visualizzate.	Lo standard di misura è adeguato in quanto permette al GAL di verificare in itinere la tipologia di utenza, le aree di interesse, etc..
INDICATORI QUALITATIVI			
GRADO DI SODDISFAZIONE UTENTE	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
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 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 ha prodotto 4 risultati.	La scheda di valutazione del grado di soddisfazione inserita all'interno del sito ha prodotto 4 risultati. L'utente non provvede in autonomia a compilare e trasmettere il questionario se non su espressa richiesta del GAL.

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

* Fonte Google Analytics.

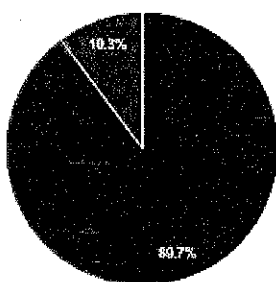
Dal monitoraggio del sito sono stati ricavati i seguenti dati per l'anno 2022: visualizzazioni da parte di utenti 9.227, da parte di nuovi utenti 9.081, sessioni 12.270, numero di sessione per utente 1,33, visualizzazioni per pagina 37.530, pagine per sessione 3.06, durata sessione media 1:53 e frequenza di rimbalzo 58,83%. Nel grafico a torta sono suddivisi i nuovi utenti (in blu=89,8%) e gli utenti che sono ritornati (in verde=10,2%).



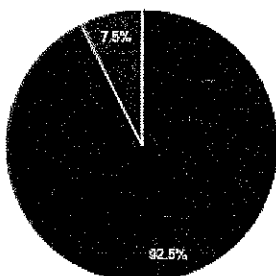


■ Nuovo visitatore ■ Visitatore di ritorno

1 gennaio 2022 - 4 dicembre 2022



1 gennaio 2021 - 4 dicembre 2021



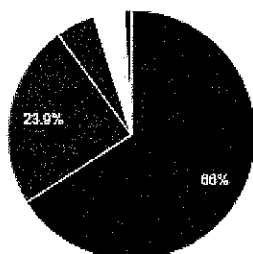
Confrontando i dati con quelli dell'anno 2021 si può notare un calo dei nuovi utenti che visitano il Sito del Gal, dovuto probabilmente all'implementazione e il potenziamento di altri canali di comunicazione come i profili social e la newsletter, mentre si registra un aumento del numero di sessioni, delle pagine e della durata media delle sessioni. Si riduce inoltre la frequenza di rimbalzo. L'analisi dei dati evidenzia quindi che l'utenza visita il sito per un tempo più lungo rispetto all'anno precedente e consulta più pagine.

Alla luce di questa disamina, il GAL 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.

I dati relativi alla lingua e alla provenienza dei visitatori risultano inficiati da anomali nei traffici in alcuni momenti dell'anno, che non consentono di trarre deduzioni attendibili e significative.

Gli utenti accedono al sito prevalentemente in modo diretto (66%) o tramite motori di ricerca (23,9%), mentre meno significativo risulta il rinvio da altri siti, dai social o da e-mail.

I migliori canali













■ Diretto
 ■ ricerca organica
 ■ Rinvio
 □ Sociale
 ■ E-mail

Acquisizione		
Utenti	Nuovi utenti	Sessioni
1	6.205	9.227
2	2.253	9.081
3	486	12.270
4	371	
5	93	

Per vedere tutti e 5 i canali clicca qui.

Nel corso dell'anno 2022 le pagine maggiormente visualizzate dai nostri utenti sono state, oltre alla home page del sito, Bandi e avvisi e Amministrazione trasparente. Questo denota un forte interesse da parte degli utenti verso le 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 alle funzioni del GAL.

Pagina		Visualizzazioni di pagina	% visualizzazioni di pagina
1. /		7.130	19,00%
2. /bandi-e-avvisi/		2.221	5,92%
3. /amministrazione-trasparente/		1.760	4,69%
4. /bando/intervento-6-4-2-creazione-e-sviluppo-di-attivita-extra-agricole-nelle-aree-rurali-3/		1.208	3,22%
5. /chi-stamo/		986	2,63%
6. /category/notizie/		882	2,35%
7. /fiscale_bandi/bandi-pubblici-general/		675	1,80%
8. /psl-2014-2020/		657	1,75%
9. /archivio-band/		631	1,68%
10. /territorio/		588	1,57%

[visualizza il rapporto completo](#)

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. Il GAL Montagna Vicentina ha predisposto diverse mailing list in base al target di riferimento, così da poter effettuare una comunicazione mirata: Beneficiari Programmazione 2020, Comuni territorio GAL Montagna Vicentina, Giornalisti economici, Soci GAL, Unioni Montane territorio GAL Montagna Vicentina Newsletter (generica) GAL Montagna Vicentina.		
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 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	La registrazione avviene nel rispetto delle tempistiche previste.	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
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 20 newsletter all'anno.	Sino a dicembre 2022 sono state inviate 20 newsletter, molte delle quali a più categorie di soggetti. Complessivamente tra enti pubblici, operatori economici, soggetti privati e giornalisti il numero di contatti attivi ammonta a circa 900. 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: in media, il 61% dei sottoscrittori della newsletter ha aperto e cliccato sul contenuto della newsletter per approfondirlo, mentre il 10% lo fa qualche volta e solo ¼ raramente. Si registrano comunque dei valori molto diversi analizzando le singole liste di iscritti: ad esempio i Comuni di area GAL, per il 66%, aprono le newsletter raramente, mentre tra i soci GAL la percentuale di apertura media si aggira sul 60%. I sottoscrittori della newsletter risiedono prevalentemente nella zona di Asiago, seguita da Padova e Vicenza.	Le newsletter sono state pubblicate in relazione al valore programmato. Questo ha permesso di mantenere vivo l'interesse degli utenti.
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 RECLAMI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
L'utente può comunicare al Gal in forma scritta eventuali segnalazioni e/o reclami. Presso la sede e sul sito internet è reperibile il modulo "Segnalazioni e reclami" da compilare e restituire o inviare.	Risposta entro 30 giorni lavorativi	Non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni	

INCONTRI DI FORMAZIONE/INFORMAZIONE

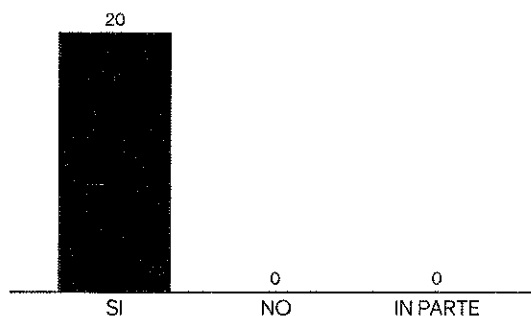
Descrizione del servizio	<p>Il Gal organizza incontri di formazione/informazione e tavoli di lavoro/concertazione destinati ai propri utenti e/o ai partner al fine di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informare sulle attività in corso e sulle opportunità di finanziamento destinate al territorio dell'Area GAL; • costituire tavoli di partenariato, anche su richiesta dei soci, per la progettazione, l'attuazione e la valutazione di progetti che coinvolgano 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 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; - fornire informazioni maggiormente dettagliate su politiche, programmi e finanziamenti per proprie proposte ed iniziative.
Destinatari	Partner – Potenziali Beneficiari – Beneficiari – Collettività

INDICATORI QUANTITATIVI

NUMERO UTENZE	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
<p>Le presenze agli incontri vengono registrate utilizzando un modello 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. 	Ad ogni partecipante	<p>A maggio 2022 sono stati organizzati, in collaborazione con il SUA di AVEPA – sede di Vicenza, quattro incontri di formazione per la presentazione del bando 6.4.2., 7.5.1 e 7.6.1. rispettivamente a Roana e presso le Unioni Montane Pasubio Piccole Dolomiti, Alto Astico ed Astico.</p> <p>Nell'ambito del progetto di cooperazione transnazionale "Orto Ritrovato" si sono svolti tre incontri di formazione/informazione nei territori dei GAL partner, mentre nell'ambito del progetto di cooperazione "Veneto Rurale" si sono tenuti ad agosto due proiezioni del docufilm "Il vecchio e la bambina", a Marostica e a Valli del Pasubio.</p> <p>Tra ottobre e dicembre si sono riuniti i Tavoli di concertazione con enti, categorie economiche ed altri portatori d'interesse del territorio in vista della programmazione 2023-2027.</p> <p>Si tratta, nello specifico, di otto incontri (2 per ogni ambito) svoltisi a Valbrenta, Breganze, Unione Montana Spettabile Reggenza e Unione Montana Pasubio Alto Vicentino, un incontro con le tre OGD vicentine e una rappresentanza di operatori turistici e il tavolo conclusivo di restituzione dei risultati presso la Camera di Commercio.</p> <p>A novembre si è svolto poi l'incontro pubblico promosso da AVEPA dal titolo "L'Avepa incontra e ascolta obiettivi, risultati e proposte." Lo stesso mese si è tenuto l'evento promosso da GAL Prelpi e UNCEM rivolto ai giovani del territorio nell'ambito del progetto Europe Direct, cui il GAL Montagna Vicentina ha aderito in qualità di "Antenna" sul territorio.</p> <p>Il valore programmato è stato pienamente rispettato: ad ogni partecipante è stata richiesta la compilazione del foglio firme dove sono richiesti nome e cognome, ente/soggetto rappresentato, mail, telefono e la firma.</p>	

INDICATORI QUALITATIVI			
GRADO DI SODDISFAZIONE UTENTE	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
Sono previste due modalità per misurare il grado di soddisfazione dei partecipanti, o attraverso una scheda che viene distribuita all'inizio di ogni incontro e riconsegnata al termine, oppure mediante un breve questionario di gradimento posto in forma interattiva durante gli incontri stessi.	Ogni incontro	Il valore programmato è stato rispettato. In occasione degli incontri relativi alla presentazione dei bandi e delle serate di proiezione del docufilm nel progetto di cooperazione interterritoriale denominato "Veneto Rurale", è stato consegnato ai partecipanti, o comunque collocato in entrata, un questionario di gradimento. Dall'analisi delle risposte emerge che la maggioranza si dichiara soddisfatta degli incontri, sia in termini di rispondenza alle aspettative che di utilità e qualità dello scambio comunicativo, ritenendo auspicabili ulteriori incontri. Nel corso invece degli incontri svoltisi ad ottobre, i partecipanti, coinvolti secondo modalità interattive attraverso l'utilizzo del proprio smartphone, hanno dichiarato di ritenere utile partecipare ai Tavoli propedeutici alla programmazione 2023-2027 considerandoli un'importante occasione di ascolto e condivisione. (vedansi figure in calce a questa sezione)	Le risposte ai questionari confermano il gradimento dei partecipanti per le attività svolte. Per favorire la restituzione, si ritiene utile predisporre anche per l'anno prossimo un questionario interattivo da sottoporre nel corso della riunione.
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	

E' stato utile per te partecipare a questi tavoli GAL propedeutici al futuro Piano sviluppo locale 2023/2027?



Una cosa nuova che hai imparato del GAL durante i tavoli:

Cooperazione	Collaborazione	È molto più cruciale per le strategie future territoriali di quel che pensavo!
Cooperazione	Impianti legislativi rispetto alla progettazione.	
Aspetti legislativi che non conoscevo	Fare squadra e condivisione di idee	Fare squadra cooperazione
		Utilità di confrontarsi con enti pubblici, associazioni di categoria e terzo settore

FACEBOOK

Descrizione del servizio	Il Gal Montagna Vicentina ha attiva una pagina su Facebook "https://www.facebook.com/GALMontagnaVicentina/"		
Destinatari	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
Aggiornamento pagina Facebook	Una volta a settimana	Le notizie sono state pubblicate mediamente ogni 4 giorni, migliorando ulteriormente, rispetto al 2021, il valore programmato.	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.
NUMERO DI UTENTI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
Incremento n. di utenti		La pagina Facebook conta, ad oggi, 923 "Mi piace" – con un incremento di 87 unità rispetto all'anno precedente - e 1001 "Follower".	L'andamento della pagina mostra un crescente aumento di utenti che la seguono.
INDICATORI QUALITATIVI			
NUMERO DI VISITE/ACCESSI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
Facebook è dotato di un servizio insights che consente di monitorare: <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). 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.	Lo standard di misura è adeguato in quanto permette al GAL di verificare in itinere la tipologia di utenza e le aree di interesse.

Dagli "Insights" della pagina Facebook emerge, rispetto ad inizio anno, un aumento del numero di utenti che hanno visualizzato almeno una volta uno dei contenuti pubblicati (+212,1%). Da inizio anno, inoltre, è aumentato il numero delle visite alla Pagina (+173,5%) e dei "MI piace" (+73,5%)

Copertura della Pagina Facebook ⓘ

10.440 ↑ 212.1%

2000.0

1500.0

1000.0

500

0

21 gen 2 mar 11 apr 21 mag 30 giu 9 ago 18 set 28 ott

Visite alla Pagina Facebook ⓘ

2035 ↑ 173.5%

300

200

100

0

21 gen 2 mar 11 apr 21 mag 30 giu 9 ago 18 set 28 ott

Nuovi "Mi piace" sulla Pagina Facebook ⓘ

85 ↑ 73.5%

Confrontando i dati con il 2021, si nota nella seconda metà dell'anno, un notevole aumento (linea azzurra) sia della copertura che delle visite alla Pagina.

ncora. GAL Montagna Vicentina

1 gen 2022 - 5 dic 2022
rispetto al periodo: 1 gen 2021 - 31 dic 2021

Copertura della Pagina Facebook ⓘ

10.481 ↑ 184.5%

2000

1500

1000

500

0

21 gen 2 mar 10 apr 20 mag 29 giu 8 ago 17 set 27 ott 5 di

Visite alla Pagina Facebook ⓘ

2035 ↑ 169.2%

300

200

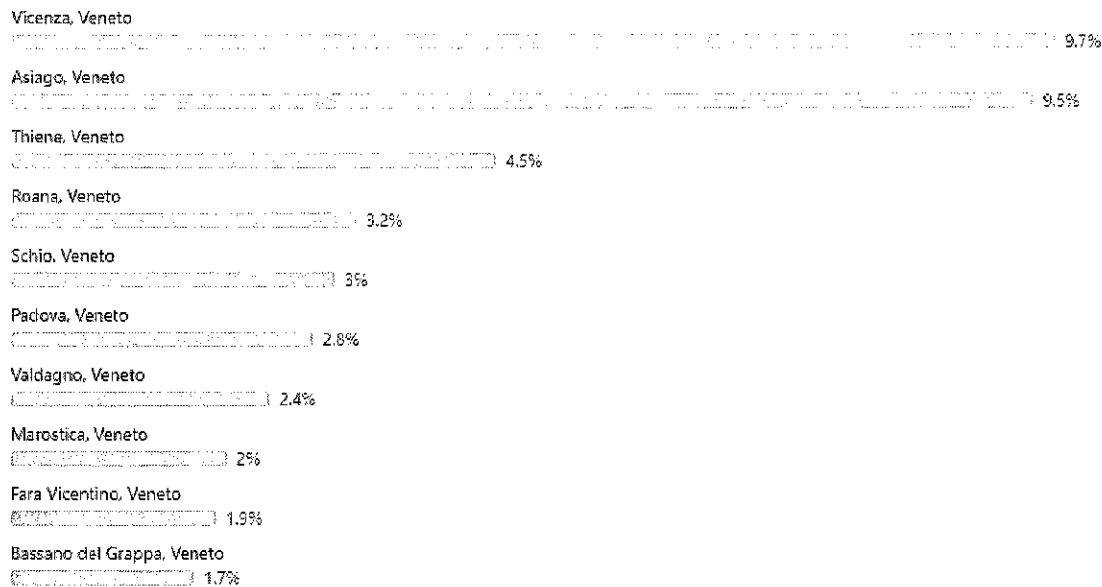
100

0

21 gen 2 mar 10 apr 20 mag 29 giu 8 ago 17 set 27 ott 5 di

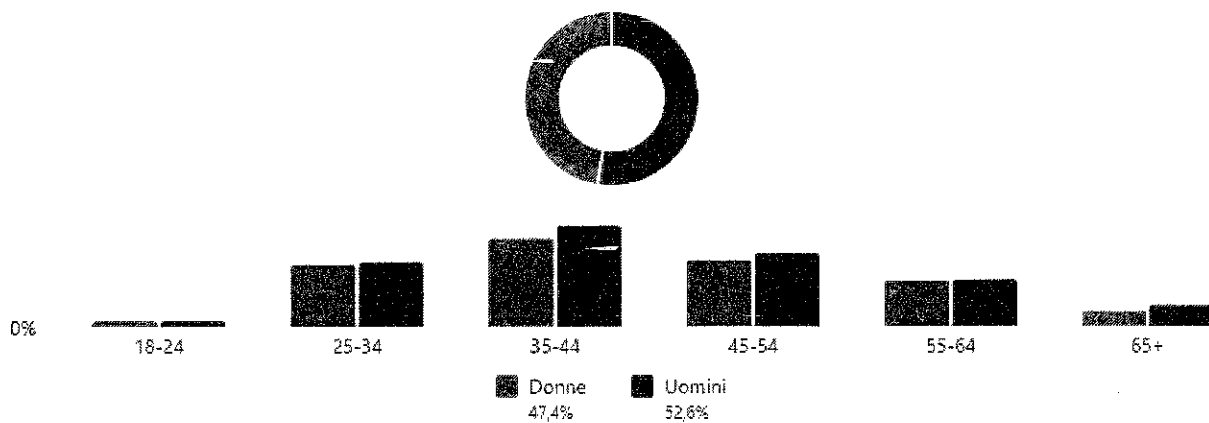
Per quanto riguarda la provenienza del pubblico, le principali località sono rappresentate da Vicenza e Asiago, seguite da Thiene, Roana, Schio, Padova, Valdagno, Marostica, Fara Vicentino e Bassano del Grappa.

Città principali



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

Età e genere



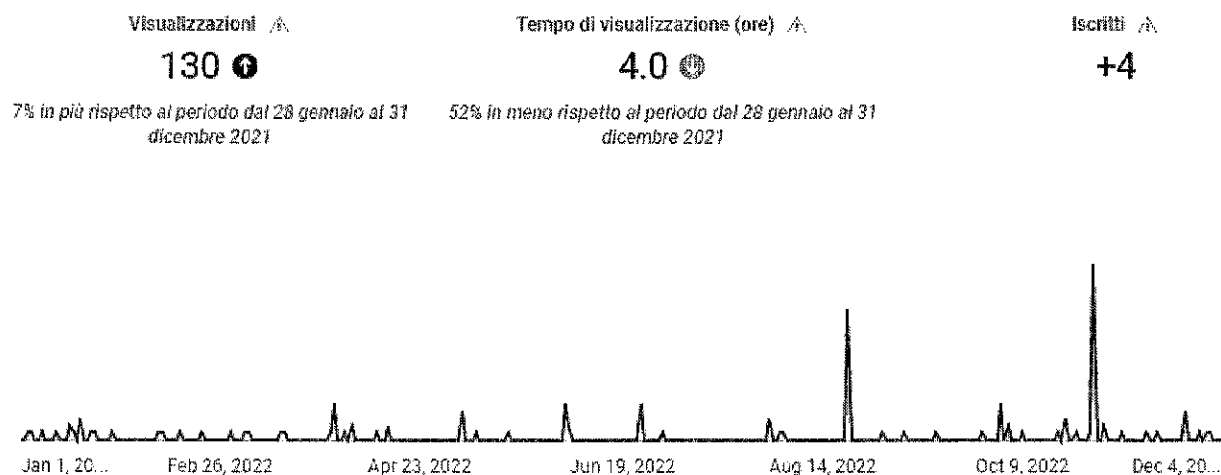
Negli ultimi due anni non è stato aggiornato il profilo INSTAGRAM concentrandosi invece maggiormente sull'aggiornamento più continuo di Facebook, i cui fruitori, per fascia d'età, sono maggiormente in linea con il target di comunicazione de GAL.

YOUTUBE

Descrizione del servizio	Il GAL dispone di un canale YouTube, che consente di caricare e diffondere con più efficacia i video che illustrano alcune delle attività implementate dall'ente. Nel corso dell'anno 2022 non sono stati caricati nuovi video.		
Destinatari	Possono accedere al canale YouTube del GAL tutte le categorie di utenti.		
AGGIORNAMENTO DELLA SEZIONE/TEMPI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
YouTube	Una volta ogni semestre	Nel corso dell'anno 2022 non sono stati caricati video nel canale YouTube.	
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"> • Visualizzazioni totali di ogni video caricato • Tempo di visualizzazione totale • Durata di visualizzazione media • La variazione del numero di iscritti per video 	Mediamente ogni 3 mesi	Non essendo stati caricati nuovi video dal 2020, il monitoraggio è stato limitato ad una volta all'anno.	Si ritiene utile monitorare l'andamento del canale in modo da avere un quadro di quali video riscuotano maggiore successo, prendendo in considerazione il tema del video e la qualità dei contenuti, delle riprese e del montaggio.

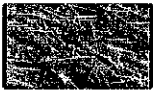



L'idea di attivare il canale YouTube del GAL Montagna Vicentina nel 2020 deriva dall'obiettivo di aumentare la visibilità sui social network facendo conoscere il Gal, il suo scopo e il territorio in cui opera. Da allora, però, non è stato più aggiornato. Nonostante questo, nel corso del 2022 il canale ha registrato 130 nuove visualizzazioni, il 7% in più rispetto all'analogo periodo dell'anno precedente.

I tuoi video hanno ottenuto 130 visualizzazioni nel 2022



I filmati che hanno realizzato il maggior numero di visualizzazioni nel corso del 2022 sono "Parole d'Amore 2020 – video ufficiale" e quello relativo alla Tavola rotonda sul turismo sostenibile, slow ed esperienziale".

I tuoi contenuti principali in questo periodo

Contenuto	Durata media della visualizzazione	Visualizzazioni
1  Parole D'amore 2020 Video Ufficiale 11 novembre 2020	2:51 (38,1%)	25
2  TAVOLA ROTONDA "Turismo Sostenibile, Slow ed Esperienziale" 20 ottobre 2020	0:52 (0,9%)	14
3  Una Montagna di Cose - Video ufficiale 7 ottobre 2020	1:55 (49,2%)	13
4  Una Montagna di Cose - Trailer ufficiale 12 agosto 2020	0:56 (48,4%)	11

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Il "servizio a sportello" si rivela, anche per l'anno 2022, una prestazione essenziale per il territorio perché consente all'utente di interfacciarsi direttamente con la struttura. L'apertura dello sportello informativo di Breganze ha incrementato ulteriormente la qualità del servizio, che risulta ora più facilmente accessibile anche da parte di chi non risiede vicino ad Asiago.

Il sito internet rappresenta per il GAL Montagna Vicentina il primo biglietto da visita per far conoscere la struttura e le attività svolte, e per tale ragione è stato costantemente aggiornato dal personale nelle diverse sezioni con modifiche/integrazioni al fine di migliorare la fruibilità delle informazioni fornite. Rispetto all'anno precedente si nota un calo degli utenti che visitano il Sito del Gal, dovuto probabilmente all'implementazione e il potenziamento di altri canali di comunicazione come i profili social e la newsletter, mentre si registra un aumento del numero di sessioni, delle pagine e della durata media delle sessioni. Si riduce inoltre la frequenza di rimbalzo. L'analisi dei dati evidenzia quindi che l'utenza visita il sito per un tempo più lungo rispetto all'anno precedente e consulta più pagine. L'analisi rivela inoltre che la percentuale di nuovi visitatori è aumentata rispetto allo scorso anno.

L'utilizzo dei *social network* (Facebook) nell'ambito del processo di animazione ha permesso di promuovere la strategia proposta dal GAL Montagna Vicentina e le attività espletate dalla struttura mediante il coinvolgimento di più soggetti. Grazie ai profili *social*, inoltre, il GAL riesce a ricavare dei dati molto utili quali, a titolo esemplificativo, la provenienza dei followers e le tematiche di maggior interesse. Anche le newsletter si sono rivelate uno strumento molto importante: pur evidenziando forti differenze tra i target delle diverse comunicazioni sia per quanto riguarda le aperture che i click, il monitoraggio rivela che queste vengono consultate mediamente dal 60% degli iscritti. Il GAL deve continuare ad impegnarsi quotidianamente nella diffusione di notizie di interesse per il territorio che possano far comprendere l'importanza e il ruolo dell'ente, non solo come erogatore di contributi, ma anche come facilitatore nella creazione di collaborazioni, reti necessarie per garantire una ottimizzazione della gestione delle risorse.

A tale scopo, nel corso dell'anno il GAL ha organizzato diversi incontri sul territorio, sia di formazione in merito all'uscita dei nuovi bandi, sia di consultazione funzionali all'elaborazione di una strategia concertata in funzione della nuova programmazione 2023-2027, con incontri ospitati presso diverse sedi rivolti ad enti, organizzazioni, categorie economiche, associazioni, aziende ed altri portatori d'interesse.

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

Complessivamente la valutazione finale per l'anno 2022 risulta essere positiva. Gli uffici hanno svolto il loro operato garantendo, nel limite del possibile, il rispetto degli standard previsti dalla Carta dei Servizi.

Per il 2023 sarà necessario sistematizzare la compilazione dei registri delle utenze allo sportello e delle telefonate/e-mail. Si rileva inoltre 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.