



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

Allegato A) alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 58 del 11.12.2024

REPORT DI VALUTAZIONE

CARTA DEI SERVIZI

REPORT ANNO 2024

PREMESSE

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

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

Il presente rapporto ha la finalità di monitorare l'attivazione del suddetto atto e di controllare costantemente la gestione degli standard adottati, nonché l'applicazione operativa degli stessi, al fine di valutare la qualità dei servizi erogati dal GAL, per assicurarne il costante miglioramento e la gestione dei possibili reclami eventualmente esposti nel corso dell'anno 2024.

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

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

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

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

SPORTELLI INFORMATIVI APERTI AL PUBBLICO

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

INDICATORI QUANTITATIVI

NUMERO DI UTENZE	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
Le utenze vengono annotate all'interno di un registro contenente le seguenti informazioni: data e ora, nome e cognome, eventuale ente/impresa rappresentata, oggetto utenza, firma.	Ad ogni utenza	Le utenze sono state registrate con regolarità	Il valore programmato è stato rispettato.
ORARI DEL SERVIZIO	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
L'Help desk di Asiago è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì, escluso il giovedì, dalle ore 8.30 alle 18.00, mentre lo sportello di Breganze il lunedì dalle 8 alle 12, mentre il giovedì e venerdì dalle 8.00 alle 13:00 e dalle 14.00 alle 17.00. Gli uffici sono sempre accessibili tramite mail o telefono.	Giornaliero. Le richieste vengono evase immediatamente o al max in 2-3 giorni lavorativi, tranne per richieste specifiche/complesse	Rispetto al valore programmato, le richieste pervenute via e-mail sono state evase entro massimo 1-2 giorni lavorativi (tranne nel caso di richieste complesse), mentre quelle di persona e telefoniche per la maggior parte sono state evase istantaneamente.	Il valore programmato è stato rispettato.
INTERRUZIONE DEL SERVIZIO	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
Il servizio può essere interrotto nei seguenti casi e motivi: 1) in occasione delle festività; 2) riunioni o incontri che impegnano il personale del GAL al completo; 3) per causa di forza maggiore. L'interruzione verrà comunicata nei seguenti modi: 1) avviso affisso presso la sede del Gal; 2) news nella home del sito 3) social network	Viene dato avviso almeno un giorno prima.	Le interruzioni del servizio sono sempre state comunicate anticipatamente tramite sito, social e apposito cartello affiso all'ingresso.	Il valore programmato è stato rispettato.

INDICATORI QUALITATIVI			
GRADO DI SODDISFAZIONE UTENTE	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
È prevista la somministrazione di un questionario al fine di misurare il grado di soddisfazione utente sulla qualità del servizio erogato (Grado soddisfazione utente) attraverso dei quesiti contenenti una numerazione che va da 1 (per niente d'accordo) a 5 (completamente d'accordo).	<p>Visite allo sportello: istantaneo oppure mensilmente tramite Google Form</p> <p>Telefonate o e-mail: mensilmente tramite Google Form</p> <p>Con cadenza semestrale verifica ed elaborazione dati</p>	La somministrazione del questionario e l'elaborazione dei dati sono avvenuti secondo i tempi e modalità programmati.	<p>La scheda di valutazione, diffusa secondo le tempistiche e le modalità previste, ha ottenuto a ai primi di dicembre 2024, 29 risposte.</p> <p>L'analisi dei questionari rivela un'elevata soddisfazione per la cortesia, l'eshaustività, la competenza e la velocità di risposta da parte del personale del GAL, mentre la metà di coloro che hanno risposto al questionario evidenzia che il GAL non è ancora sufficientemente conosciuto sul territorio.</p>
SEGNALAZIONI E RECLAMI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
L'utente può comunicare al Gal in forma scritta eventuali segnalazioni e/o reclami. Presso la sede e sul sito internet è reperibile il modulo "Segnalazioni e reclami" da compilare e restituire o inviare. Il Gal provvederà a registrare e rispondere alla segnalazione in base a quanto descritto successivamente al paragrafo dedicato alle segnalazioni/reclami.	Risposta entro trenta giorni lavorativi	La scheda segnalazione reclami è stata messa a disposizione dell'utenza secondo le modalità previste.	Non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni.

SITO INTERNET

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 e Soci) • News • Rassegna Stampa • PSL 2014-2022 • PSL 2023-2027 • Progetti (Europe Direct, Ruralities Project, Io Vivo Qui, Cimbrian Tales) • Bandi • Contatti <p>Al centro della homepage vengono evidenziati quattro sezioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PSL 2023-2027 • Diventa Socio del GAL • Bandi • 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 "Chi siamo > Soci" del sito del Gal Montagna Vicentina, in cui si rimanda al sito web ufficiale di ciascun socio.</p>

INDICATORI QUANTITATIVI

AGGIORNAMENTO DELLA SEZIONE/TEMPI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
Chi siamo (territorio e soci)	In caso di variazioni entro 30 giorni	Il valore programmato è stato rispettato	Il sito è stato aggiornato sulla base dell'ingresso di nuovi soci e le nuove denominazioni degli enti.
PSL 2014-2022	Ogni trimestre	Il valore programmato è stato rispettato	La sezione "PSL 2014-2020" è stata aggiornata in base alle necessità.
PSL 2023-2027	Mensilmente	Il valore programmato è stato rispettato.	<p>La sezione, creata nel 2023 e aggiornata nel 2024, comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • presentazione generale del Programma di Sviluppo Locale 2023-2027 Montagna Viva (VI.tale e di VA.lore): Insieme per il nostro domani; gli ambiti tematici e il vademecum dello Sviluppo Rurale Veneto 2023-2027 • Attività propedeutica • Misure SRG05 e SRG06 • Cronoprogramma Bandi e Piano di Azione • Animazione e comunicazione • PSL Montagna Viva • Progetto di Comunità – Dal Curare al Prendersi Cura • Stato di attuazione del PSL Montagna Viva <p>Questa è stata aggiornata regolarmente con le notizie relative al programma, gli incontri, i moduli in formato editabile, il Programma di Sviluppo Locale e il cronoprogramma.</p>

<p>Bandi GAL</p>	<p>Entro la data di pubblicazione sul BUR del Veneto</p>	<p>A luglio 2024 sono stati pubblicati 2 bandi pubblici:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intervento specifico Leader (ISL) 02 "Avviamento di attività extra-agricole" - Intervento specifico Leader (ISL) 04 "Investimenti non produttivi nelle aree rurali" <p>1 bando a Regia GAL destinato al Progetto di Comunità "Dal Curare al Prendersi Cura"</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intervento specifico Leader (ISL) 04 "Investimenti non produttivi nelle aree rurali" <p>Ad agosto 2024 sono stati pubblicati 2 bandi pubblici:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intervento Specifico Leader (ISL) 03 "Investimenti extra agricoli in aree rurali" - Intervento Specifico Leader (ISL) 06 "Investimenti produttivi agricoli non professionali in area montana" 	<p>Il 17 ottobre, sono scaduti due bandi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intervento specifico Leader (ISL) 02 "Avviamento di attività extra-agricole", che ha visto la presentazione di 37 domande di aiuto di cui 24 presentate da giovani imprenditori. Per quanto riguarda il Criterio di priorità GAL 3.2 - Insediamento da parte di donne, risulta che il 54% dei richiedenti è donna. - Intervento specifico Leader (ISL) 04 "Investimenti non produttivi nelle aree rurali", bando a regia destinato al Progetto di Comunità "Dal Curare al Prendersi Cura" dell'Unione Montana Alto Astico. <p>Il 25 novembre è scaduto il bando pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intervento specifico Leader (ISL) 04 "Investimenti non produttivi nelle aree rurali", che ha raccolto l'adesione di 19 tra Enti pubblici e Associazioni <p>A fine novembre, si è concluso anche il bando pubblico ISL03 "Investimenti extra agricoli in aree rurali" che ha visto la partecipazione di ben 103 imprenditori extra agricoli. 36 sono le domande presentate da giovani, 10 delle quali presentate da donne. In conclusione, il numero di richiedenti che rispetta il <i>criterio di priorità GAL 1.2 - Conduzione aziendale da parte di donne</i> ammonta complessivamente a 46, circa il 45% dei possibili beneficiari.</p>
<p>Amministrazione trasparente</p>	<p>In caso di variazione. Mediamente 1/anno la sezione "Organizzazione", mentre "Provvedimenti" e "Bilanci" vengono pubblicati entro 30 giorni dalla loro adozione. La sezione "altri contenuti" mediamente 1 volta all'anno, tranne per procedure di gara e selezione personale.</p>	<p>Il valore programmato è stato rispettato.</p>	<p>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 e whistleblowing.</p>
<p>News</p>	<p>Mediamente 1/mese</p>	<p>Il valore misurato è superiore a quello programmato. La sezione viene aggiornata mediamente 5,6 volte al mese.</p>	<p>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.</p>
<p>Rassegna stampa</p>	<p>Mensilmente</p>	<p>Il valore misurato è superiore a quello programmato.</p>	<p>Il valore misurato è di circa 4 pubblicazioni al mese e comprende sia articoli su quotidiani cartacei e siti web sia interviste al presidente e direttrice.</p>

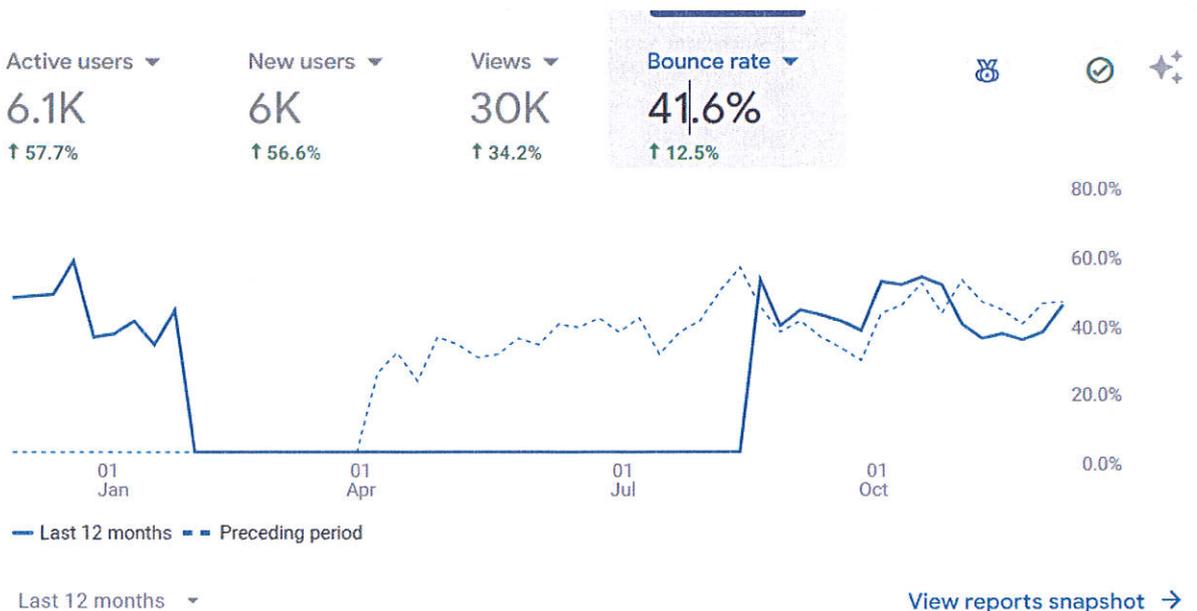
			L'aggiornamento della sezione avviene nell'arco di un paio di giorni, aumentando notevolmente la frequenza indicata dal valore programmato.
Area sviluppo progetti	Ogni Trimestre	Il valore programmato è stato rispettato.	Nel corso del 2024 non sono giunte proposte progettuali
NUMERO DI VISITE/ACCESSI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
Il monitoraggio del sito avviene attraverso 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.	Due volte all'anno	Il valore programmato è stato rispettato. Vengono a tal proposito riportati, in calce a questa sezione, i grafici relativi al numero di utenti, le sessioni, le pagine visualizzate.	Nel primo semestre del 2024 lo strumento per il monitoraggio, Google Analytics, causa la migrazione nella gestione del sito web tra l'agenzia Larin e Offline, ha subito uno stop nella rilevazione dei dati. Non è stato possibile ricavare i dati da febbraio 2024 ad agosto 2024.
INDICATORI QUALITATIVI			
GRADO DI SODDISFAZIONE UTENTE	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
È prevista la somministrazione di un questionario al fine di misurare il grado di soddisfazione dell'utente sulla qualità del servizio erogato. I questionari vengono inviati per posta elettronica.	Due volte all'anno	Il questionario di valutazione è stato inviato secondo le tempistiche previste. Per cercare di raccogliere un numero maggiore di risposte, l'invito a rispondere al questionario è stato comunicato tramite newsletter, sito web sezione News e divulgato anche sui social.	Il questionario di valutazione ha ricevuto 3 risposte . Complessivamente gli utenti definiscono il sito soddisfacente in quanto risulta essere facilmente raggiungibile dai principali motori di ricerca, l'accesso ai servizi presenti sul sito è intuitivo e le informazioni sono aggiornate ed esaurienti.
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.	

Nel corso del 2024 Google Analytics, lo strumento fornito da Google utilizzato per il monitoraggio dell'andamento del sito, ha subito un blocco nella ricezione dei dati dovuto al passaggio di consegne tra la società Larin Group e l'Agenzia Offline, che ha vinto, lo scorso dicembre 2023 (deliberazione n. 44 del 13/12/2023), la gara per l'affidamento del servizio di gestione e mantenimento del sito internet. I dati disponibili quindi fanno riferimento al periodo che va fine dicembre 2023 a fine gennaio 2024 e dal 18.08.2024 a dicembre 2024, come riportato nei grafici sottostanti.

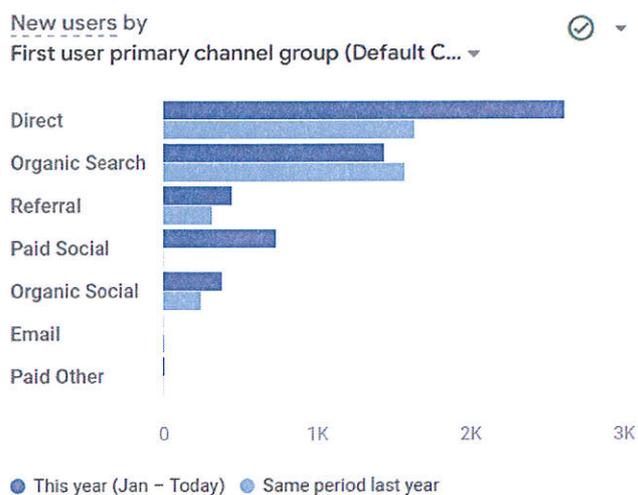
Rispetto allo scorso anno, emerge un aumento significativo degli utenti attivi, come anche l'event count cioè il numero di volte che un determinato evento o azione viene eseguito da un utente (come ad esempio click su un bottone, visualizzazione di una pagina specifica...). Migliorano anche le visualizzazioni del sito durante il 2024, riducendo però il tempo medio di coinvolgimento, l'anno precedente era pari a 1 minuto e 22 secondi contro 1 minuto e 33 del 2024.



È migliorata inoltre la frequenza di rimbalzo, che indica in percentuale quante volte quella pagina è stata l'unica visualizzata nella sessione, ad indicare che il 12,5% in più di utenti rispetto allo scorso anno non si è limitato alla visualizzazione di una sola pagina nel corso della stessa sessione. Dallo stesso grafico si può notare come anche i nuovi utenti sono aumentati del 56,6% rispetto all'anno precedente.



Dall'analisi dei dati, emerge che i nuovi utenti del sito originano in primo luogo da ricerca diretta come l'anno precedente, poi da ricerca organica tramite i motori di ricerca (dati in calo rispetto all'anno precedente), e in terzo luogo, a differenza del 2023 dove gli utenti provenivano da rimando da altri siti, nel 2024 sono aumentati gli utenti da campagne social a pagamento. È appunto stata fatta una campagna di promozione dei bandi in pubblicazione sia su Facebook che su Instagram con rimando alla sezione "bandi" del sito web, mentre su LinkedIn è stata fatta una campagna di ricerca personale per ricoprire il ruolo di responsabile amministrativo con rimando alla sezione amministrazione trasparente del sito.



[View user acquisition](#) →

Le pagine con un maggior numero di visualizzazioni sono quella di presentazione del GAL e la sezione dedicata ai bandi.

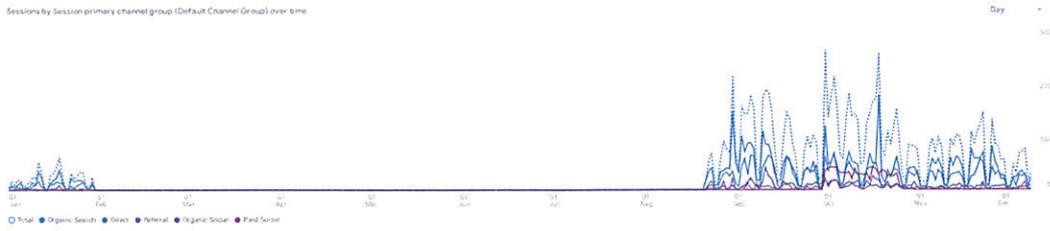
<u>PAGE TITLE AND SCREEN CLASS</u>		<u>VIEWS</u>
GAL Montagna Vicentina - Gruppo d...	5.2K	↑9.5%
Bandi - Gal Montagna Vicentina	4.5K	↑499.9%
Amministrazione Trasparente - Gal ...	1K	↑28.2%
PSL 2023-2027 - Gal Montagna Vice...	450	↓63.4%
ISL03 - Investimenti extra agricoli in ...	1.6K	-
Chi siamo - Gal Montagna Vicentina	501	↓38.8%
Avviso selezione Responsabile Am...	1.2K	-

[View pages and screens](#) →

Nel 2024, le sessioni sono state 10.377, il 61,28% in più rispetto all'anno precedente.

Traffic acquisition: Session primary channel group (Default Channel Group) -

Sessions by Session primary channel group (Default Channel Group) over time



Total
 Organic Search
 Direct
 Referral
 Organic social
 Paid Social

Search

Session primary Channel Group	Sessions	Engaged sessions	Engagement rate	Average engagement time per session	Events per session	Event count All events	Key events All events	Session key event rate All events	Total revenue
Total	10,377	6,051	58.31%	34s	6.76	70,133	0.00	0%	\$0.00
	vs 10,448	vs 6,024	vs 57.71%	vs 33.9s	vs 6.32	vs 71,822	vs 0.00	vs 0%	vs \$0.00
	▼ 0.77%	▼ 0.27%	▼ 0.60%	▼ 0.01%	▼ 0.44%	▼ 1,691	▼ 0.00	▼ 0.00%	▼ \$0.00

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, per l'anno 2024, ha predisposto un'unica mailing list, aggregando i vari target previsti lo scorso anno, in quanto le comunicazioni interessavano in egual misura tutta l'audience.		
DESTINATARI	Tutti gli utenti iscritti.		
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.	Mediamente 20 newsletter all'anno.	Il valore programmato è stato rispettato. Al 30 novembre 2024 sono state inviate 18 newsletter, il che vuol dire che al 31 dicembre 2024 verrà raggiunto il target stabilito.	<p>Complessivamente tra enti pubblici, operatori economici, soggetti privati e giornalisti il numero di contatti attivi ammonta a circa 1230, di cui 423 iscritti nell'ultimo anno.</p> <p>Per ogni comunicazione sono state selezionate le notizie e le iniziative più interessanti per l'intero ambito territoriale concentrando più informazioni in una sola newsletter. Da un'analisi di ogni newsletter si possono evincere le percentuali di apertura e di click nelle notizie: in media, il 48,3% degli utenti ha aperto la newsletter mentre il tasso di click è pari a 8,4 (media delle persone che cliccano nella mail)</p> <p>I sottoscrittori della newsletter risiedono prevalentemente nella zona di Asiago, seguita da Vicenza e Padova.</p>
Ai soci vengono inviate ulteriori comunicazioni con l'indicazione anche di altri strumenti e fondi di sviluppo territoriale e programmi di finanziamento europei, nazionali e regionali.	Una tantum	Il valore programmato è stato rispettato. Ai soci sono state inviate 14 mail con notizie relative a fondi e altre opportunità di finanziamento.	<p>Il servizio rivolto ai Soci del GAL, partito nel mese di Settembre 2023, prevede l'invio mensile di un file con riportati i principali bandi di loro interesse. Al momento sono state inviate 10 comunicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1° 8/09/2023 • 2° 6/10/2023 • 3° 3/11/2023 • 4° 7/12/2023 • 5° 12/01/2024 • 6° 9/02/2024 • 7° 12/03/2024 • 8° 12/04/2024 • 9° 27/05/2024 • 10° 2/07/2024 • 11° 30/07/2024 • 12° 30/08/2024 • 13° 30/09/2024 • 14° 13/11/2024 • 15° 10/12/2024 <p>L'iniziativa risulta essere apprezzata dai Soci.</p>

È stato inoltre attivato un canale di messaggistica tramite liste broadcast Whatsapp. Una dedicata unicamente ai Soci e una che comprende anche i Sindaci dell'ATD	Una tantum	Il valore è stato programmato. Sono state inviate 14 comunicazioni ai Soci e 7 alla lista denominata ATD GAL	Il servizio è stato apprezzato. Le principali comunicazioni inviate tramite questo canale, riguardavano gli eventi di presentazione del PSL 2023-2027 e dei bandi. I soci venivano inoltre informati in merito alle date di pubblicazione e chiusura dei bandi e ad eventuali opportunità presenti sul territorio.
ISCRIZIONI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
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 form che si apre all'accesso al sito internet o in calce alla homepage.	Iscrizione entro 3 giorni	Il valore registrato è conforme a quello programmato.	L'iscrizione alla newsletter tramite le apposite procedure online è immediata e automatica. In caso di richiesta, Il GAL provvede ad inserire subito nella mailing list, nel pieno rispetto delle tempistiche previste.
ABBANDONO	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 mail oppure tramite disiscrizione automatica dalla newsletter.	Cancellazione entro 3 giorni dalla richiesta oppure immediata in caso di disiscrizione tramite Mailchimp.	È pervenuta una richiesta di cancellazione, mentre risulta una sessantina di disiscrizioni tramite Mailchimp.	La richiesta di cancellazione è pervenuta da una signora in quanto il marito riceve già la Newsletter del GAL
INDICATORI QUALITATIVI			
GRADO DI SODDISFAZIONE UTENTE	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
È prevista la somministrazione di un questionario al fine di misurare il grado di soddisfazione dell'utente sulla qualità del servizio erogato (Appendice 8 - Questionario di gradimento Newsletter e Social Network) attraverso una numerazione che va da 1 (per niente d'accordo) a 5 (completamente d'accordo) con una periodica verifica e registrazione dei dati raccolti. I questionari vengono inviati per posta elettronica con richiesta di ritorno agli utenti inseriti nel database del GAL.	Due volte all'anno	Il questionario di gradimento è stato inviato secondo le tempistiche e modalità previste.	Il questionario di gradimento ha ottenuto 5 risposte . Complessivamente, secondo l'utenza, le informazioni riportate in Newsletter sono interessanti con una media di risposta di 4/5. Ottimo punteggio anche per quanto riguarda l'eshaustività delle risposte e infine punteggio pieno (4,67 su 5) in riferimento alla frequenza di pubblicazione.
SEGNALAZIONI E RECLAMI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
L'utente può comunicare al Gal in forma scritta eventuali segnalazioni e/o reclami. Presso la sede e sul sito internet è reperibile il modulo "Segnalazioni e reclami" da compilare e restituire o inviare.	Risposta entro 30 giorni lavorativi	Non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni.	

La Newsletter conta 1230 iscritti, con predominanza di **Asiago, Vicenza, Padova**. Come si può notare dal grafico sottostante, c'è stato un picco nella **crescita delle iscrizioni**, soprattutto a settembre, a seguito degli incontri di presentazione dei bandi GAL che si sono svolti nel territorio (circa 200 presenze). I partecipanti che hanno espresso interesse nell'iscrizione alla Newsletter, sono stati aggiunti secondo le tempistiche previste. Nello stesso periodo, si è deciso di predisporre un'unica **mailing list**, aggregando i vari target previsti lo scorso anno, in quanto le comunicazioni interessavano in egual misura tutta l'audience. A settembre 2024 si conta un +232 di iscrizioni alla Newsletter del GAL.

📍 Posizioni principali

Basato sull'indirizzo IP del tuo contatto nel momento in cui interagisce con le tue **email e moduli di registrazione**.

1. **Asiago, VI**
Italy 📍
2. **Vicenza, VI**
Italy 📍
3. **Padova, PD**
Italy 📍

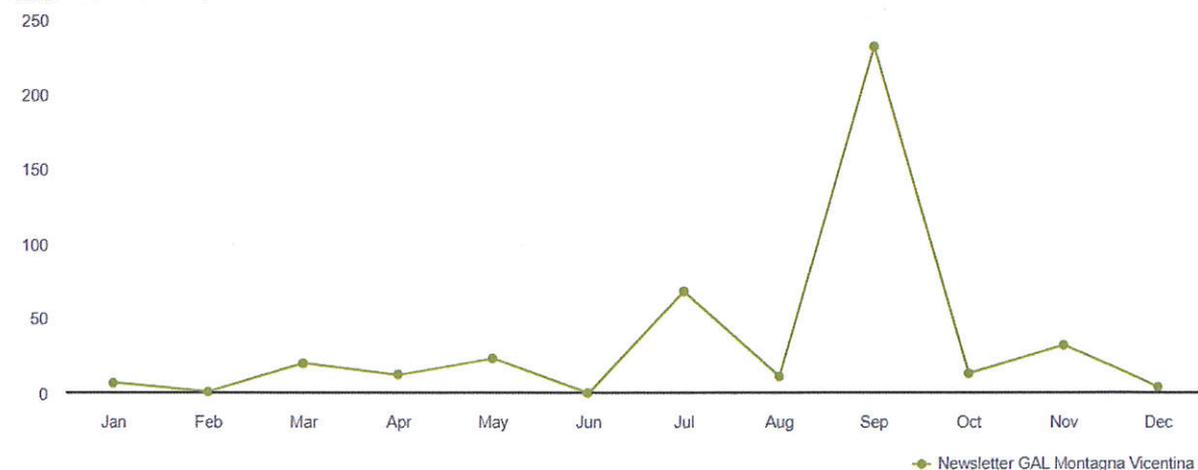
Queste posizioni mi sembrano accurate. **Si** **No**

Cosa è cambiato

Jan 1, 2024 - Dec 9, 2024

Crescita netta totale delle iscrizioni

423 ↑ 332% rispetto all'ultimo anno



Il grafico di seguito evidenzia i risultati dei due parametri principali per valutare una campagna di email marketing, il **CTR** (Click Through Rate – tasso di apertura) e i **CLIC** (il numero di persone che cliccano nella mail), che per il GAL risultano più che buoni.

data invio	N. Newsletter	CTR	CLIC
09-dic	1	43,1	2,9
21-nov	2	47,5	6,1
24-ott	3	49,1	3,5
03-ott	4	46,8	7,3
30-set	5	49,6	8,1
30-ago	6	52,1	12,7
14-ago	7	51,2	16,1
09-ago	8	49,6	7,9
19-lug	9	51	13,9
09-lug	10	46,6	4,1
28-giu	11	50,1	11,8
19-giu	12	44,5	7,8
07-set	13	46,1	6,4
03-mag	14	51,9	8,7
05-apr	15	47	7,2
08-mar	16	48,3	9
29-mar	17	39,9	0
08-feb	18	53,2	12,5
12-gen	19	50,1	13,2

media 48,3 8,4

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"> • Diffondere la conoscenza del GAL e delle opportunità di finanziamento destinate all'ambito territoriale designato; • Aggiornare sullo stato di avanzamento del Programma di Sviluppo Locale; • Diffondere buone pratiche all'interno dell'ATD; • 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>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; - approfondimento di tematiche di interesse, ideazione e valutazione di idee progettuali e condivisione di informazioni, dati ed esperienze; - fornire informazioni maggiormente dettagliate su politiche, programmi e finanziamenti per presentare proprie proposte 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	Il valore programmato è stato pienamente rispettato: ad ogni partecipante è stata richiesta la compilazione del foglio firme dove sono richiesti nome e cognome, ente/soggetto rappresentato, mail, telefono e la firma.	<p>In funzione alla pubblicazione dei bandi relativi alla programmazione 2023-2027, nel 2024 sono stati organizzati diversi incontri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 Aprile (Unione Montana del Bassanese) • 23 Aprile (Assemblea dei Soci a Roana) • 23 Maggio (Asiago) • 5 Giugno (Thiene-Confartigianato; Zané-Coldiretti) • 12 Giugno (Valdagno – Sede Progetto Giovani) • 3 Luglio (Breganze) • 10.09.2024 a Recoaro Terme e Nogarole Vicentino • 11.09.2024 ad Asiago e Arsiero • 12.09.2024 a Valbrenta e Marostica

			<ul style="list-style-type: none"> • 18.09.2024 a Tonezza del Cimone e Caltrano • 19.09.2024 a Valdagno • 14.11.2024 (Assemblea dei Soci a Gallio) <p>Il totale delle presenze riscontrate durante gli incontri di settembre ammonta a circa 400 persone.</p>
--	--	--	--

INDICATORI QUALITATIVI

GRADO DI SODDISFAZIONE UTENTE	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
Viene previsto un sistema per misurare il grado di soddisfazione dell'utente attraverso un questionario che viene riconsegnato dai presenti al termine di ogni incontro oppure tramite Google Form inviato successivamente all'incontro.	Immediatamente e/o entro 1 settimana	Il valore programmato è stato rispettato. A conclusione degli incontri è stato inviato il questionario di gradimento tramite Google Form, cui hanno risposto 46 persone.	Le risposte ai questionari confermano il gradimento dei partecipanti per le attività svolte. In particolare, la maggioranza ha espresso un'opinione favorevole in merito alla corrispondenza rispetto alle aspettative iniziali, il raggiungimento degli obiettivi dichiarati, lo scambio comunicativo. Discreta è stata definita la durata degli incontri rispetto ai temi trattati. 27 persone hanno dato come valutazione complessiva degli incontri "buono", 11 persone "ottimo", 2 persone "sufficiente", 1 persona "insufficiente", 2 persone "scarso".
Al fine di valutare le schede raccolte viene effettuata una verifica e registrazione periodica dei dati.	Ogni sei mesi	Il valore programmato è stato rispettato.	
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 utilizzando l'apposito modulo reperibile sul sito internet o presso le sedi del GAL.	Risposta entro 30 giorni lavorativi	Non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni	

SOCIAL NETWORK (Facebook, Instagram, Youtube)

Descrizione del servizio	Il Gal per comunicare le proprie attività si avvale dei seguenti profili social: Facebook: https://www.facebook.com/GALMontagnaVicentina Instagram: https://www.instagram.com/galmontagnavicentina/ Youtube: https://www.youtube.com/@GALMontagnaVicentina Linkedin: https://www.linkedin.com/company/gal-montagna-vicentina/?viewAsMember=true
Destinatari	Tutti i portatori d'interesse possono accedere ai profili del GAL Montagna Vicentina

INDICATORI QUANTITATIVI

AGGIORNAMENTO	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
Aggiornamento pagina Facebook e Instagram. I profili Facebook ed Instagram vengono aggiornati costantemente dal GAL affinché tutti i portatori di interesse vengano a conoscenza delle iniziative e delle opportunità ad esso correlate Creazione pagina LinkedIn Nel corso del 2024 per necessità quali la ricerca di un responsabile amministrativo, è stata creata la pagina LinkedIn	Almeno una volta a settimana. Tale standard aumenta in base alle attività espletate dalla struttura.	Le notizie su Facebook sono state pubblicate mediamente ogni 2 giorni. Dal 2024, anche Instagram vede la pubblicazione di post o storie ogni 2 giorni. Dato in miglioramento rispetto al 2023.	L'andamento della pagina Facebook mostra un crescente aumento di utenti che la seguono, contando 1454 followers. Mentre quella Instagram conta 525 followers. La pagina LinkedIn al momento è seguita da 10 persone.

del GAL Montagna Vicentina			
Aggiornamento canale Youtube. Il canale youtube viene aggiornato qualora vi siano video, filmati, interviste riguardanti il GAL	Una tantum	Il valore programmato è stato rispettato. Al 30 novembre 2024, sono stati caricati oltre ai video intervista dei beneficiari, 2 interviste al Presidente del GAL Agostino Bonomo, 2 interviste dedicate al workshop Cimbrian Tales con protagonisti il Designer Dario Buzzini e la Prof.ssa Laura Badalucco del corso di design dello IUAV, due servizi di TVA relativi alla presentazione della programmazione 2023-2027 e relativi bandi in pubblicazione. Infine sono state caricate altre 2 interviste una con il Presidente di Banca Veneto Centrale Maurizio Salomoni per l'accordo tra GAL e BVR, una con il Presidente del GAL Delta Po durante l'incontro di coordinamento dei GAL Veneti svoltosi presso il GAL Montagna Vicentina.	Il canale conta 63 iscritti.
ANALISI INSIGHTS	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
Il GAL al fine di verificare la tipologia di utenza e gli argomenti di maggiore interesse periodicamente estrapola dagli insights i seguenti dati: <ul style="list-style-type: none"> • 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). 	Due volte all'anno	I dati sono stati analizzati periodicamente nel rispetto del valore programmato. Nella sezione in calce vengono riportati gli insights.	Facebook, Instagram e Youtube dispongono di un sistema interno di monitoraggio. In calce a questa sezione vengono riportati, per ognuno, gli "Insights".
INDICATORI QUALITATIVI			
GRADO DI SODDISFAZIONE UTENTE	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
È prevista la somministrazione di un questionario al fine di misurare il grado di soddisfazione dell'utente sulla qualità del servizio erogato. I questionari vengono somministrati agli utenti due volte l'anno tramite pubblicazione nei canali social, Newsletter e pubblicazione di una news nel sito web.	Due volte all'anno	Il valore programmato è stato rispettato sia rispetto alle tempistiche che alle modalità.	Nel 2024, il questionario ha ricevuto solamente due risposte, con una media positiva in termini di informazioni interessanti, aggiornate e comprensibili.
SEGNALAZIONI O RECLAMI	VALORE PROGRAMMATO	VALORE REGISTRATO/CONFORMITA'	NOTE O VALUTAZIONI
L'utente può comunicare al Gal in forma scritta eventuali segnalazioni e/o reclami (Vedi Appendice 5 "Modulo segnalazioni e reclami"). Presso la sede e sul sito internet è reperibile il	Risposta entro 30 lavorativi	Non sono giunti, nel corso del 2024, segnalazioni o reclami	

<p>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>			
---	--	--	--

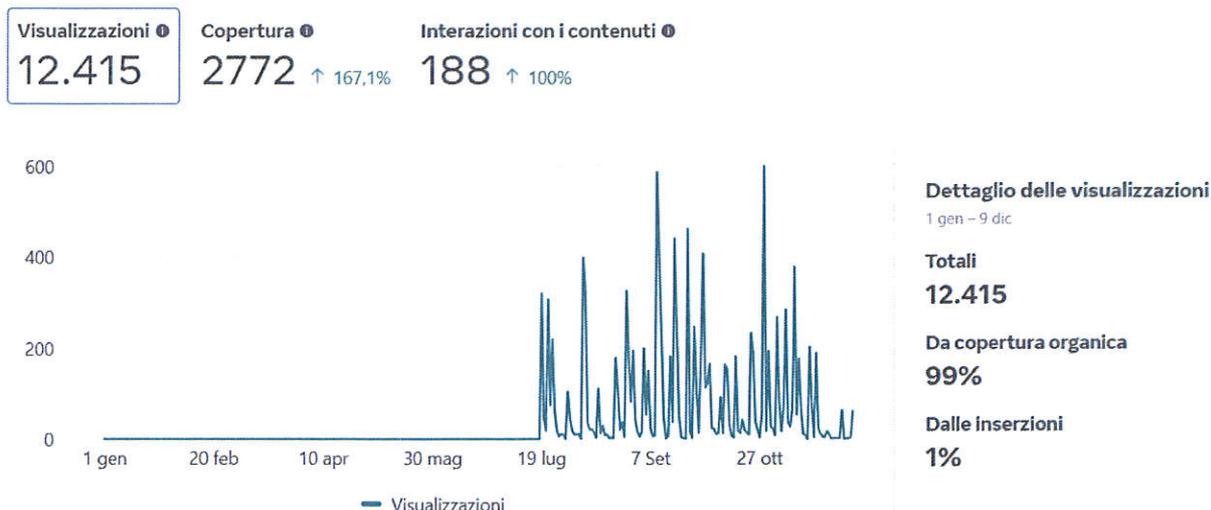
PAGINA FACEBOOK

La pagina Facebook del GAL conta ad oggi 1250 "mi piace" e 1454 followers (rispettivamente **92 e 135 in più rispetto alla fine dello scorso anno**), con un **incremento percentuale maggiore del 110 % rispetto all'anno precedente**. Rispetto allo scorso anno vi è stata una copertura superiore del 14,9% mentre le interazioni con i contenuti sono diminuite del 47,9%.



Rispetto al 2023, si registra un leggero aumento della copertura dei post Facebook mentre è aumentata notevolmente la copertura Instagram con un +167,1%.

Tutti Post Storie



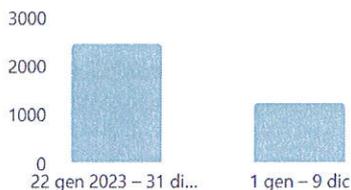
Le interazioni con i post Facebook sono diminuite del 50,3% mentre sono aumentate le interazioni con le Stories.

Panoramica dei contenuti

Tutti **Post** Storie Reels Video In diretta

Visualizzazioni **81.933** Interazioni **1226** ↓ 50,3%

Interazioni con i post per periodo



Interazioni con i post per tipo di contenuto multimediale



Tutti Post **Storie** Reels Video In diretta

Visualizzazioni **456** Copertura **--** Interazioni **77** ↑ 327,8%



Dettagli delle interazioni

1 gen - 9 dic

Totali

77 ↑ 327,8%

Dei follower

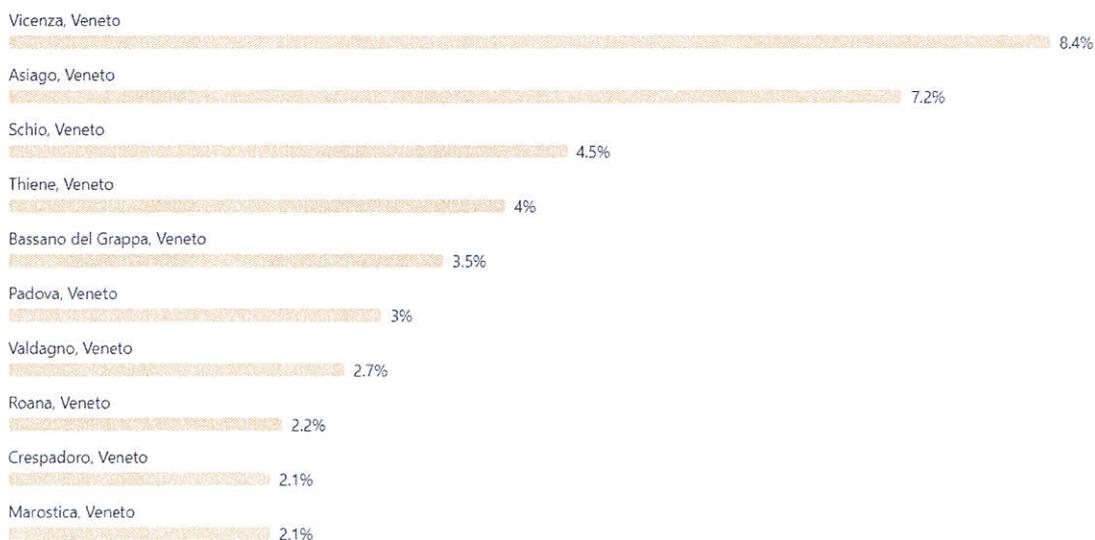
77 ↑ 327,8%

Dei non follower

--

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

Città principali



PROFILO INSTAGRAM

Nel corso del 2023 è stato riattivato dopo tre anni di mancato utilizzo il profilo Instagram pur nella consapevolezza che i suoi utenti, per fascia d'età, sono meno in linea con il target di comunicazione del GAL. Tale canale nel corso del 2024, è stato implementato con post, stories e reels.

Le storie Instagram dimostrano una notevole copertura, con un importante incremento come riportato nel grafico sottostante.

📷 Panoramica dei contenuti

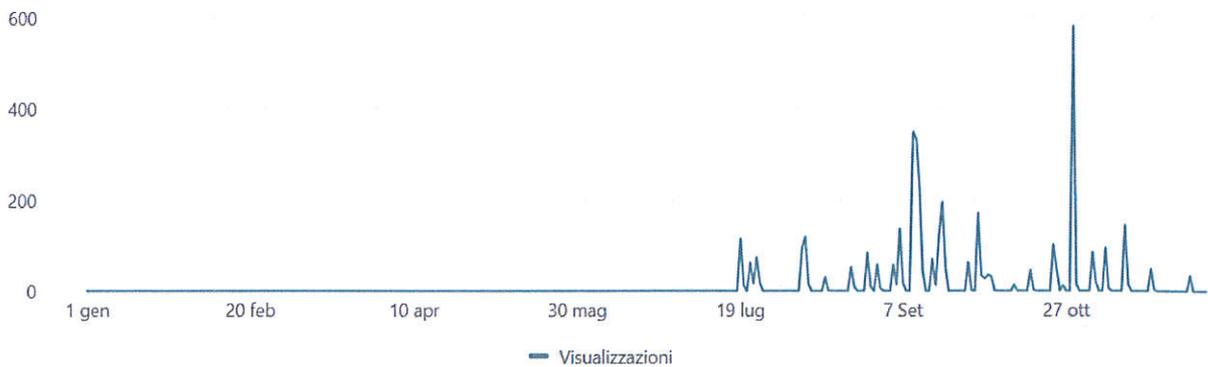
Tutti Post **Storie**

Visualizzazioni ⓘ

4009

Copertura ⓘ

1059 ↑ 26.375%

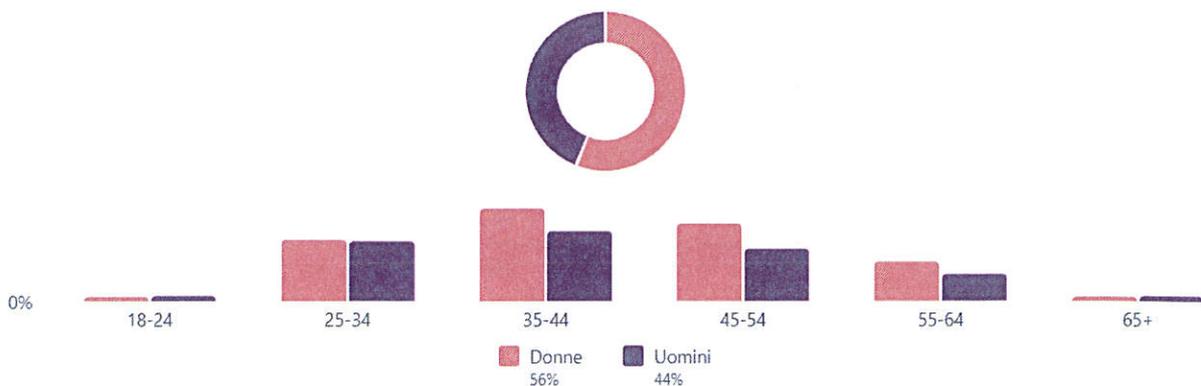


Ad oggi il numero di follower ammonta a 526 unità, con una prevalenza di genere femminile e fascia d'età 35-44 anni, medesimi dati anche per Facebook per quanto riguarda fascia d'età e sesso.

Follower di Instagram ⓘ

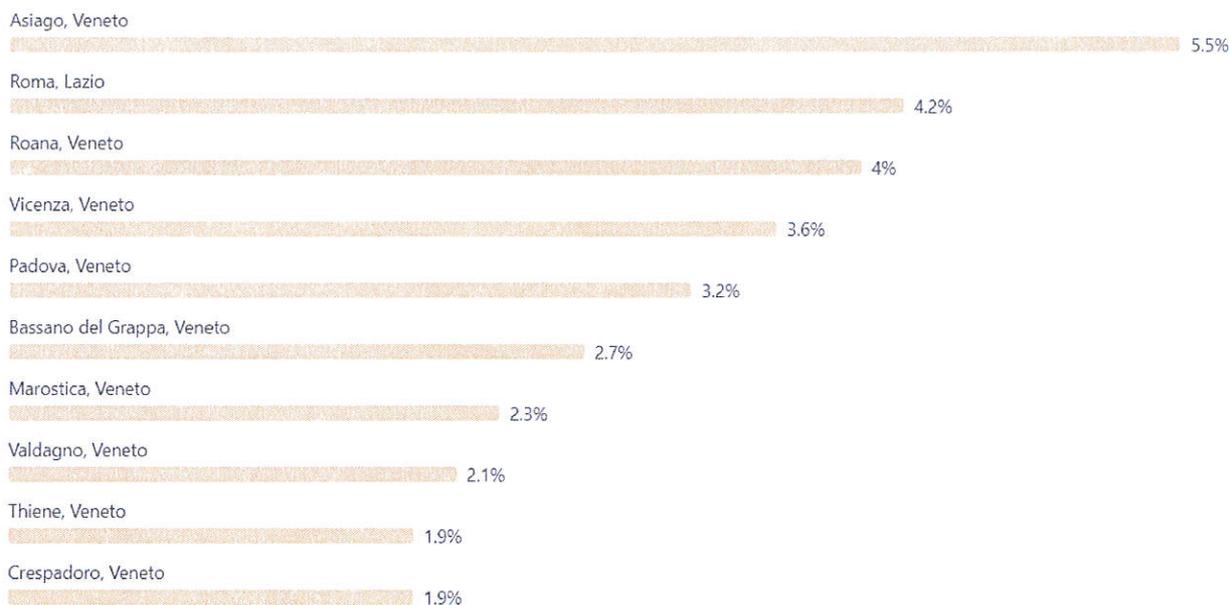
526

Età e genere ⓘ



Per quanto riguarda la provenienza del pubblico, le principali località sono rappresentate da Asiago, Roma, Roana e Vicenza.

Città principali



CANALE YOUTUBE

Nel corso del 2024 sono stati caricati sul canale Youtube 13 video, tra cui 7 interviste ai beneficiari GAL, 2 servizio TVA, 2 interviste al Presidente del GAL Montagna Vicentina Agostino Bonomo, 1 al Presidente del GAL Delta Po Sandro Trombella, 1 al Presidente di BVR Banca del Veneto Centrale Maurizio Salomoni, 1 al Designer Dario Buzzini e 1 alla Prof.ssa Laura Badalucco IUAV Vicenza.

Le nuove sottoscrizioni sono state 9, mentre le visualizzazioni totali 1005, il 415% in più rispetto allo scorso anno. Anche il tempo complessivo di visione ha superato del 172% quello dell'anno precedente.

Your channel got 1,005 views in the last 365 days

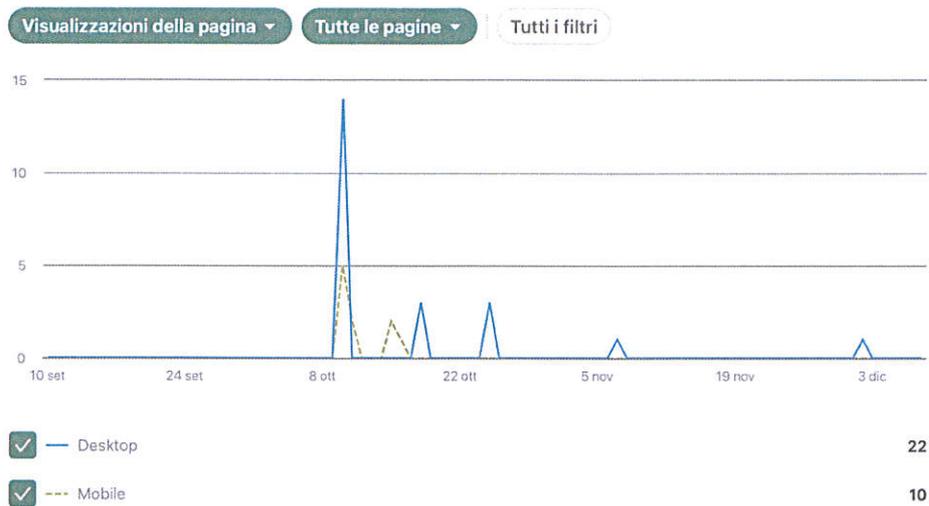


Il video che ha ottenuto maggiori visualizzazioni (213) è stato quello relativo all'intervista a "La Bocchetta Romantic Spa Hotel & Restaurant" di Lusiana Conco.

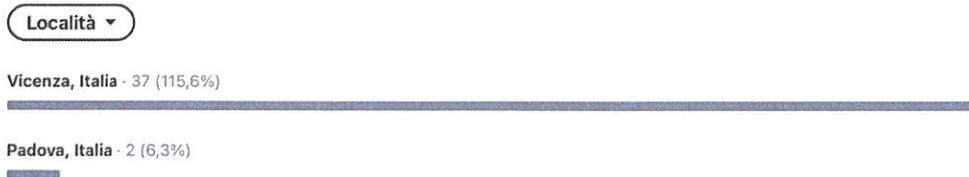
PAGINA LINKEDIN

Nel corso dell'anno si è manifestata la necessità di presidiare anche LinkedIn, un social network più orientato al mondo B2B e del mercato del lavoro, finalizzato inizialmente alla promozione per la ricerca di un nuovo responsabile amministrativo. Dopo aver creato la pagina, inserendo tutte le informazioni necessarie (descrizione dell'ente, contatti) si è provveduto alla creazione di alcuni post dedicati alla ricerca di questa figura, attivando anche una campagna a pagamento per sponsorizzare l'annuncio e di conseguenza aumentare la visibilità della pagina da poco creata. Attualmente la pagina ha 10 follower, ma grazie alla campagna a pagamento si sono ottenuti buoni risultati in termini di visibilità, raggiungendo il 29,2% di utenti nella audience scelta (provincia di Vicenza).

Statistiche sui visitatori



Dati demografici dei visitatori



Dati demografici dei visitatori

Funzione lavorativa

Media e comunicazione · 14 (43,8%)

Vendite · 5 (15,6%)

Arte e design · 2 (6,3%)

Business Development · 2 (6,3%)

Finanza · 1 (3,1%)

Altre · 8 (25%)

Riepilogo rendimento totale Beta

La tua campagna ha fatto particolarmente presa sugli utenti in queste posizioni lavorative: Tax Preparer, Auditor, Doctor. La tua audience principale in base alla località è Greater Vicenza Metropolitan Area. I tre settori principali sono Business Consulting and Services, Accounting, Machinery Manufacturing.

Stato del budget

Buono

95,83% utilizzo del budget

Costo per interazione

5,99 €

Penetrazione audience

Buono

La tua campagna ha raggiunto il 29,2% di utenti nella tua audience

Media CTR

4,8%

4,8% per l'annuncio con il rendimento migliore



← Rendimento per la campagna: Promozione post responsabile amministrativo

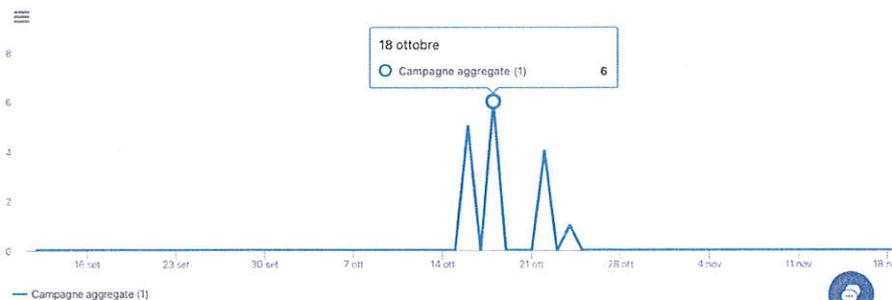
Riepilogo **Rendimento** Dati demografici professionali

Aggregato

Visualizzazione: Clic

Intervallo di tempo: 12/9/2024 - 10/12/2024

Totale clic: **16**



VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Il **servizio a sportello** si rivela, anche per l'anno 2024, una prestazione essenziale per il territorio perché consente all'utente di interfacciarsi direttamente con la struttura.

Il **sito internet** rappresenta per il GAL Montagna Vicentina il primo biglietto da visita per far conoscere la struttura e le attività svolte, e per tale ragione è stato costantemente aggiornato dal personale nelle diverse sezioni con modifiche/integrazioni al fine di migliorare la fruibilità delle informazioni fornite e fornire informazioni dettagliate. Per quanto riguarda l'analisi degli insights, nel corso del 2024 a causa della migrazione nella gestione del sito da Larin Group ad Offline Agency, il sistema di rilevazione dati di Google Analytics, che riguarda anche i parametri di misurazione degli utenti, ha subito un blocco da febbraio ad agosto 2024. Non risulta pertanto possibile effettuare un confronto attendibile con gli anni precedenti.

Si è presidiato anche l'attività di **ufficio stampa**, mantenendo stretti legami con le redazioni locali di giornali cartacei e digitali, attività che ha portato ad una rassegna stampa di circa 50 uscite ad oggi.

L'utilizzo dei **social network**, in particolare Facebook e Instagram, nell'ambito del processo di animazione ha permesso di promuovere la strategia proposta dal GAL Montagna Vicentina e le attività espletate dalla struttura mediante il coinvolgimento di più soggetti. Nel corso dell'anno è stata attivata una campagna social a pagamento per promuovere i bandi in uscita, campagna che ha dato una buona visibilità alle pagine sponsorizzate e che ha incrementato sensibilmente il numero di follower.

Anche le **newsletter e il canale broadcast Whatsapp**, si sono rivelati strumenti molto importanti al fine di mantenere informati stakeholders, possibili beneficiari, sindaci, soci... Il GAL deve continuare ad impegnarsi quotidianamente nella diffusione di notizie di interesse per il territorio che possano far comprendere l'importanza e il ruolo dell'ente, non solo come erogatore di contributi, ma anche come facilitatore nella creazione di collaborazioni, reti necessarie per garantire una ottimizzazione della gestione delle risorse.

A tale scopo, nel corso dell'anno il GAL ha organizzato diversi **incontri** sul territorio, ospitati presso diverse sedi rivolti ad enti, organizzazioni, categorie economiche, associazioni, aziende ed altri portatori d'interesse, finalizzati a presentare la strategia della nuova programmazione 2023-2027 e i relativi bandi in pubblicazione.

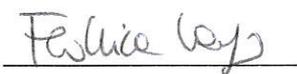
Gli incontri hanno avuto un buon riscontro sia livello di partecipazione che di gradimento. Dall'analisi delle risposte ai questionari proposti ai partecipanti emerge infatti che la maggioranza si dichiara soddisfatta degli incontri, sia in termini di rispondenza alle aspettative che di utilità e qualità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

Complessivamente la valutazione finale per l'anno 2024 risulta essere positiva: gli uffici hanno svolto il loro operato garantendo il pieno rispetto degli standard previsti dalla Carta dei Servizi.

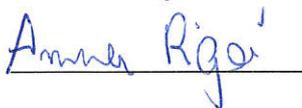
LA DIRETTRICE


RESPONSABILI DEI SERVIZI

Federica Lago



Anna Rigoni



Giulia Busetto



