



## ASSEGNAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA AL PERSONALE DELLE CATEGORIE DELL'OFFICE REGIONAL DU TOURISME E DEGLI OBIETTIVI INDIVIDUALI AI FUNZIONARI TITOLARI DI P.P.O.

### ANNO 2023

In relazione:

- al Sistema di Valutazione e Misurazione delle Performance di cui all'Allegato 2 al P.I.A.O. per il triennio 2023/2025;
- al Piano Operativo annuale (POA) dell'Ente per l'anno 2023 approvato con DGR n. 109 in data 6 febbraio 2023, che fornisce al Direttore Generale dell'Office Régional du Tourisme le indicazioni in merito alle linee di indirizzo strategiche e alle attività da svolgere nell'anno 2023;
- alla mission dell'Office Régional du Tourisme e all'Albero della Performance (Allegato 1 al P.I.A.O. per il triennio 2023/2025)

si definiscono i **seguenti obiettivi** per i dipendenti dell'Office Régional du Tourisme ai fini della valutazione delle performance organizzativa e individuali per l'anno 2023.

#### LA VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE

Il sistema di misurazione e valutazione della performance individuale dell'Office Régional du Tourisme si basa sul raggiungimento degli obiettivi di struttura e/o individuali (componente  $\alpha$ ) e sui comportamenti organizzativi dimostrati (componente  $\beta$ ).

Per il personale delle categorie, il peso attribuito alla componente  $\alpha$  è pari al 30% mentre quello attribuito alla componente  $\beta$  è pari al 70% e il punteggio totale individuale del personale delle categorie è pari a:

punteggio totale individuale categorie =  $(\alpha \cdot 30\%) + (\beta \cdot 70\%)$ .

Il sistema di calcolo si articola in quattro passaggi fondamentali:

1. attribuzione di un punteggio di risultato ad  $\alpha$  in funzione del raggiungimento degli obiettivi assegnati
2. attribuzione di un punteggio a  $\beta$  in funzione della valutazione dei comportamenti organizzativi
3. calcolo del punteggio totale individuale

Ad ogni obiettivo sono associati **uno o più indicatori**, finalizzati alla misurazione del grado di conseguimento dell'obiettivo.

Il rapporto tra il valore dell'indicatore e il relativo grado di conseguimento esprime, in fase di valutazione, il livello di raggiungimento di ciascun obiettivo. La somma ponderata del livello di raggiungimento di ciascun obiettivo rappresenta il punteggio complessivo conseguito.

Ai fini della definizione degli **obiettivi di performance organizzativa da assegnare per l'anno 2023** alle diverse unità organizzative dell'Ente si fa riferimento agli **obiettivi strategici** dell'Ente, indicati nell'Albero delle Performance, declinati per ciascuna unità organizzativa/ufficio in obiettivi operativi/gestionali secondo lo schema che segue:

<b>Obiettivo strategico</b>	<b>Ob. OdT</b>	<b>Ob. Uff. Eventi e Comunicazione</b>	<b>Obiettivi Ufficio Editoria</b>	<b>Ob. Uff. Gare e Acquisti</b>	<b>Ob. Uff Affari Generali/Contributi</b>	<b>Ob. Uff Risorse umane</b>	<b>Ob. Uff. Contabilità</b>
<b>Priorità 1 Ob. Strategico A</b>	Customer satisfaction utenti		Ideazione, stampa e produzione materiale informativo nel rispetto delle scadenze pianificate e delle indicazioni provenienti dagli Odt e dal DG <b>Customer satisfaction OdT</b>	Espletamento procedure acquisto servizi di grafica e stampa in tempo utile al rifornimento degli OdT	Puntuale ed efficiente attivazione dell'assistenza telefonica/connessione internet/elettrica/approvigionamento cancelleria/dotazione casette di sicurezza/impianti anti-intrusione/dispositivi conta passaggi  <b>Customer satisfaction OdT</b>	Reclutamento personale in tempo utile per assicurare la copertura degli uffici, anche stagionali Supporto referenti nella gestione dei turni di lavoro e chiusura cartellino <b>Customer satisfaction OdT</b>	
<b>Priorità 1 Ob. Strategico B</b>	Puntuale e tempestivo aggiornamento della banca	Puntuale e tempestivo aggiornamento della APP Vda					

	dati VIT	Events, del sito BookingVdA e della Newsletter. <b>Aumento fan e follower canali social</b>					
<b>Priorità 2 Ob. Strategico A</b>	Vendita servizi e prodotti turistici anche per conto terzi. <b>Massimizzazione delle vendite</b>						Gestione convenzioni con i player convenzionati; puntuale e regolare controllo degli incassi per la rendicontazione mensile/trimestrale. <b>Customer satisfaction player convenzionati</b>
<b>Priorità 2 Ob Strategico 2</b>		Efficiente organizzazione degli eventi a organizzazione diretta. <b>Customer Satisfaction partecipanti</b>		Acquisto beni e servizi funzionali all'organizzazione degli eventi in tempo utile per il loro migliore svolgimento	Efficientamento delle tempistiche istruttorie per la concessione e la liquidazione dei contributi <b>Customer satisfaction richiedenti</b>		

Nel rispetto di quanto previsto dalle “**Linee Guida sulla valutazione partecipativa nelle amministrazioni pubbliche**” emanate dal Dipartimento della Funzione pubblica (LL.GG. 4/2019, la valutazione della performance organizzativa dell’Ente deve essere partecipata, ovvero prevedere il coinvolgimento degli utenti dei servizi, interni ed esterni. Per tale motivo l’Ente riconduce buona parte degli obiettivi di performance organizzativa alla rilevazione della customer satisfaction degli utenti/destinatari dei servizi resi.

## OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA ODT TERRITORIALI (OBIETTIVI DI STRUTTURA)

Per quanto riguarda gli **Uffici territoriali del turismo**, per l'anno 2023 si confermano gli obiettivi di struttura riferiti:

- all'attività di vendita di materiale informativo e promozionale e di attrattori turistici, sia propri che di terzi in conto vendita;
- alla **customer satisfaction degli utenti**, rilevata tramite **valutazione a mezzo emoticon** raggiungibile tramite il QR Code presente fisicamente in ogni ufficio e in calce alla firma delle mail degli uffici del turismo, cui andranno a sommarsi le **recensioni degli uffici rilasciate su Google o su Trip Advisor** (rilevano i numeri e i contenuti delle stesse). Ciò nel rispetto delle *"LL.GG. sulla valutazione partecipativa di cittadini e utenti"* (Linee Guida n. 4/2019 del Dipartimento della Funzione Pubblica) che prescrivono il coinvolgimento di cittadini e utenti nel processo di valutazione della performance.

Per tutti i dipendenti in servizio presso gli uffici territoriali l'obiettivo individuale coincide con l'obiettivo di struttura; pertanto se l'ufficio di appartenenza raggiunge l'obiettivo, l'obiettivo si intende raggiunto da parte di tutti i dipendenti che lavorano presso quell'ufficio. Allo stesso modo, se l'ufficio non lo raggiunge il mancato raggiungimento vale per tutti i lavoratori in servizio presso l'ufficio interessato.

### Obiettivo 1. Vendita di prodotti e/o attrattori turistici

Per l'anno 2023, a partire dai numeri dei prodotti/attrattori turistici venduti dai vari uffici nell'anno 2022, si definiscono, per ciascun ufficio, i prodotti meglio proponibili e vendibili fissando i numeri assoluti soglia che devono essere conseguiti per raggiungere l'obiettivo.

Nelle tabelle che seguono sono indicati i valori soglia/obiettivo delle vendite (numero assoluto di prodotti da vendere per ciascun articolo) da raggiungere nel corso dell'anno 2023

Uffici	Ingressi Odt 2022	Gadget	Castelli o Skyway	Cartine escursionistiche
Aosta	88.349	1.000	Castelli: 3.000	1.300
Courmayeur	48.410	800	Castelli: 500	1.300

<b>Cogne</b>	37.656	500	Castelli: 400	1.900
<b>Breuil Cervinia</b>	32.420	350		1.800
<b>Champoluc</b>	23.616	300	Castelli: 250*	1.500
<b>Gressoney SJ</b>	19.395	300		700
<b>Antey St. André</b>	12.638	200	Castelli: 500	600
<b>Valtournenche</b>	11.202	150	Skyway: 25	650
<b>La Thuile</b>	N.P.	200	Skyway: 250	700
<b>Gressoney LT</b>	9.909	100		400
<b>Brusson</b>	5.625	100	Castelli: 250*	300
<b>Saint Vincent</b>	4.998	100	Castelli: 800	200
<b>Pont Saint Martin</b>	4.146	100	Castelli: 800	200

\*obiettivo a scavalco tra i due uffici se la biglietteria castelli sarà trasferita in corso d'anno da Champoluc a Brusson

#### Indicatore di raggiungimento

<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Grado di conseguimento obiettivo</b>	
Ciascun ufficio dovrà raggiungere il valore soglia del numero di articoli venduti, per ciascuno dei 3 o 2 prodotti oggetto di misurazione della	Numero articoli venduti uguale o superiore al valore soglia per tutti i prodotti	100%

<p>performance</p> <p><b>NB.1</b> Qualora un ufficio dovesse performare molto bene su un prodotto superando il valore soglia di almeno il 15% e non raggiungesse per poco il valore soglia di vendite del secondo prodotto (-10%) l'obiettivo si considererà comunque complessivamente raggiunto nella misura del 100%</p> <p><b>NB.2</b> Qualora il numero di ingressi nei singoli uffici registrato nel 2023 dovesse essere inferiore a quello registrato nel 2022 i valori soglia saranno rimodulati (ridotti) in proporzione</p>	Numero articoli venduti uguale o superiore al valore soglia per 2 di 3 prodotti	80%
	Numero articoli venduti uguale o superiore al valore soglia per 1 di 2 o 3 prodotti	60%
	Numero articoli venduti inferiore al valore soglia per tutti i prodotti	0%

## Obiettivo 2. Customer satisfaction

La rilevazione della *customer satisfaction* avviene attraverso il sistema di rilevazione tramite emoticon (soddisfatto, parzialmente soddisfatto e insoddisfatto) raggiungibile via web tramite il QR Code presente fisicamente in ogni ufficio o tramite il link inserito in calce alla firma delle mail degli uffici del turismo. Ogni ufficio, per poter essere valutato positivamente dovrà raggiungere **il numero soglia di giudizi** di seguito indicato:

- Aosta: **200**; Courmayeur: **100**; Cogne: **100**; Champoluc: **50**; Breuil Cervinia: **50**; La Thuile: **50**; Gressoney SJ: **50**; Valtournenche: **50**; Antey: **50**; Brusson: **30**; Gressoney La Trinité **30**; Pont Saint Martin: **30**; Saint-Vincent: **30**

Oltre alle valutazioni registrate attraverso il sistema di rilevazione interno tramite emoticon sono prese in considerazione anche le recensioni rilasciate dagli utenti su Google, solo se superiori a 12. Se inferiori a 12 l'obiettivo terrà conto delle sole valutazioni registrate mediante il sistema di rilevazione interno.

## Indicatore di raggiungimento

Descrizione indicatore	Grado di conseguimento obiettivo	
L'indicatore è dato dalla combinazione delle percentuali delle valutazioni SODDISFATTO e NON SODDISFATTO	<b>Emoticon:</b> percentuale soddisfatto superiore al 90% e insoddisfatto inferiore al 5% <b>Recensioni Google:</b> soddisfatto (5 e 4 stelle) superiore al 85% e insoddisfatto (1 e 2 stelle) inferiore al 10%	100%
Le recensioni degli uffici presenti su Google o su Trip Advisor (numeri e contenuti delle stesse) vengono considerate ai fini della valutazione del raggiungimento dell'obiettivo solo se uguali o superiori a n. 12	<b>Emoticon:</b> percentuale soddisfatto superiore al 85% e insoddisfatto inferiore al 8% <b>Recensioni Google:</b> soddisfatto (5 e 4 stelle) superiore al 80% e insoddisfatto (1 e 2 stelle) inferiore al 10%	80%
	<b>Emoticon:</b> percentuale soddisfatto superiore al 80% e insoddisfatto inferiore al 10% <b>Recensioni Google:</b> soddisfatto (5 e 4 stelle) superiore al 70% e insoddisfatto (1 e 2 stelle) inferiore al 15% (al 20% se le recensioni sono meno di 20)	60%
	<b>Emoticon:</b> percentuale insoddisfatti superiore al 15% e/o percentuale soddisfatto inferiore all'80% <b>Recensioni Google:</b> percentuale insoddisfatto (1 e 2 stelle) superiore al 15% (al 20% se le recensioni sono meno di 20) e/o percentuale soddisfatto (5 e 4 stelle) inferiore al 70%	0%

## OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA SEDE CENTRALE E AMMINISTRATIVA

Nel rispetto di quanto previsto dalle “Linee Guida sulla valutazione partecipativa nelle amministrazioni pubbliche” emanate dal Dipartimento della Funzione pubblica (LL.GG. 4/2019, la valutazione della performance organizzativa dell'Ente deve essere

partecipata, ovvero prevedere il coinvolgimento degli utenti dei servizi, interni ed esterni. Per tale motivo l'Ente riconduce buona parte degli obiettivi di performance organizzativa alla rilevazione della customer satisfaction degli utenti/destinatari dei servizi resi.

Alla fine dell'anno 2023 saranno, quindi, somministrati questionari di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti:

- **interni:** relativamente ai servizi erogati dagli uffici della sede centrale (personale, affari generali, magazzino e editoria e contabilità);
- **esterni,** relativamente ai servizi erogati dagli uffici gare e acquisti, contabilità e affari generali della sede centrale e dall'ufficio booking.

I questionari sono in tutto cinque, di cui:

- uno riservato agli **utenti interni** (=colleghi) articolato per aree funzionali (*Questionario 1*)
- uno riservato ai **fornitori** (*Questionario 2*)
- uno riservato ai **beneficiari dei contributi** (*Questionario 3*)
- uno riservato ai **partner convenzionati per la vendita di servizi/prodotti turistici per conto terzi** (*Questionario 4*)
- uno riservato ai **partecipanti agli eventi** organizzati dall'Ente (*Questionario 5*)
- uno riservato agli **utenti della applicazione Valle d'Aosta Events** (*Questionario 6*)
- uno riservato **alle strutture ricettive aderenti alla piattaforma Booking Vda** (*Questionario 7*)

Presso la sede amministrativa dell'Ente alcuni uffici (Editoria, Eventi, Comunicazione, Contributi) sono costituiti da un unico dipendente che, da solo, svolge tutte le attività di competenza dell'ufficio, che hanno specificità tali per cui non è possibile intercambiare i lavoratori. Ne consegue che, in alcuni casi, gli obiettivi di struttura coincidono con quelli individuali



## Ufficio Risorse Umane

- [Francesca Pica](#) (Cat. D titolare PPO)
- [Sabrina Barrailler](#) (Cat B Pos Ec B2)

### Obiettivo performance organizzativa

Rilevazione della customer satisfaction degli utenti interni (**Questionario 1 Domande 1, 2, 3, 4**)

Peso dell'obiettivo: 100% per Sabrina Barrailler (**Domande 1 e 2**) e 60% per Francesca Pica (**Domande 2, 3 e 4**)

Indicatori di raggiungimento

<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Grado di conseguimento obiettivo</b>	
Valutazione conseguita nell'ambito della rilevazione di <i>customer satisfaction</i> presso gli utenti interni <i>Domanda 1</i> : Sabrina Barrailler <i>Domande 3 e 4</i> : Francesca Pica <i>Domanda 2</i> : comune	Obiettivo raggiunto -valutazione media pari o superiore a 4,1	100%
	Obiettivo parzialmente raggiunto -valutazione media pari o superiore a 3,5	80%
	Obiettivo minimamente raggiunto - valutazione media superiore a 3,0	60%
	Obiettivo non raggiunto -valutazione media uguale o inferiore a 3,0	0%

### Obiettivo performance individuale Funzionario Titolare PPO ([Francesca Pica](#))

**Trasparenza e anti-corrruzione**: predisposizione delle tabelle e delle informazioni di competenza per la pubblicazione sul Portale della trasparenza nel rispetto delle scadenze di cui allo scadenziario allegato al PIAO (**Allegato 8**) e completezza dei dati

Peso dell'obiettivo: 40%

Indicatori di raggiungimento

<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Grado di conseguimento obiettivo</b>	
Trasparenza: Rispetto delle scadenze e completezza dei dati oggetto di	<b>Obiettivo raggiunto</b> - Rispetto di tutte le scadenze di pubblicazione con dati completi	100%

pubblicazione secondo quanto previsto dallo scadenziario Allegato 2	<b>Obiettivo parzialmente raggiunto:</b> <u>mancato rispetto anche di una sola scadenza di pubblicazione con dati completi (ritardo contenuto nei 10 giorni lavorativi)</u>	80%
Anti-corrruzione: monitoraggio annuale misure di contrasto previste dal PPCT per l'area di competenza	<b>Obiettivo minimamente raggiunto:</b> mancato rispetto di 2 o 3 scadenze di pubblicazione <u>con dati completi (ritardo contenuto nei 10 giorni lavorativi)</u>	60%
	<b>Obiettivo non raggiunto</b> – mancato rispetto di oltre 3 scadenze, oppure accumulo di ritardo superiore a 10 giorni lavorativi oppure rispetto formale delle scadenze di pubblicazione ma con dati parzialmente completi	0%

### Ufficio Gare e acquisti

- Clarissa Carlotta Seghesio (Cat. D titolare di PPO)
- Andrea Matteri (Cat. C pos. ec. C2)

**Obiettivo 1:** Grado di soddisfazione fornitori (**Questionario 2: domande 1, 2 e 5** – quest'ultima per quanto di competenza)

Peso dell'obiettivo: **100%** per Andrea Matteri e **60%** per Clarissa Seghesio

Indicatori di raggiungimento

<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Grado di conseguimento obiettivo</b>	
Valutazione conseguita nell'ambito della rilevazione di <i>customer satisfaction</i> presso i fornitori dell'Ente Domande 1, 2 e 5 per quanto di competenza	<b>Obiettivo raggiunto</b> –valutazione media pari o superiore a 4,1	100%
	<b>Obiettivo parzialmente raggiunto</b> –valutazione media pari o superiore a 3,5	80%
	<b>Obiettivo minimamente raggiunto</b> - valutazione media superiore a 3,0	60%
	<b>Obiettivo non raggiunto</b> –valutazione media uguale o inferiore a 3,0	0%

## Obiettivo performance individuale Funzionario Titolare PPO (Clarissa Seghesio)

**Trasparenza e anti-corrruzione:** monitoraggio delle scadenze di pubblicazione sul Portale della trasparenza e sollecito, se del caso, dei colleghi incaricati della predisposizione delle varie tabelle/informazioni (trasparenza); monitoraggio annuale delle misure di contrasto alla corruzione e predisposizione, per la successiva visione, validazione e adozione, da parte del RPCT, della Relazione annuale in tempo utile al rispetto della scadenza del 31 gennaio (anti-corrruzione).

Peso dell'obiettivo: 40%:

Indicatori di raggiungimento

Descrizione indicatore	Grado di conseguimento obiettivo	
<p><b>Trasparenza:</b> Monitoraggio e rispetto delle scadenze di pubblicazione sul Portale della Trasparenza</p> <p><b>Anti-corrruzione:</b> monitoraggio annuale misure di contrasto previste dal PPCT e predisposizione della Relazione annuale in tempo utile per la validazione del RPCT e la trasmissione all' ANAC entro la scadenza prevista (31 gennaio)</p>	<p><b>Obiettivo raggiunto -</b>  <u>Trasparenza:</u> rispetto delle scadenze di pubblicazione con dati completi  <u>Anti-corrruzione:</u> monitoraggio puntuale delle misure di contrasto previste dal PPCT e predisposizione della Relazione annuale in tempo utile al rispetto della scadenza di trasmissione (31 gennaio)</p>	100%
	<p><b>Obiettivo parzialmente raggiunto:</b>  <u>Trasparenza:</u> mancato_rispetto anche di una sola scadenza di pubblicazione con dati completi (ritardo contenuto nei 10 giorni lavorativi)                      e  <u>Anti-corrruzione:</u> monitoraggio puntuale delle misure di contrasto previste dal PPCT e predisposizione della Relazione annuale in tempo utile al rispetto della scadenza di trasmissione (31 gennaio)</p>	80%
	<p><b>Obiettivo minimamente raggiunto:</b>  <u>Trasparenza:</u> mancato rispetto di alcune scadenze di pubblicazione (fino a un massimo di 3) con dati completi (ritardo contenuto nei 10 giorni lavorativi)                      e  <u>Anti-corrruzione:</u> monitoraggio puntuale delle misure di contrasto previste dal PPCT e predisposizione della Relazione annuale in tempo utile al rispetto della scadenza di trasmissione (31 gennaio)</p>	60%
	<p><b>Obiettivo non raggiunto -</b>  <u>Trasparenza:</u> mancato rispetto delle scadenze di pubblicazione con dati completi</p>	0%

	(ritardo superiore ai 10 giorni lavorativi o mancato rispetto per più di tre obblighi di pubblicazione) ovvero rispetto formale delle scadenze di pubblicazione ma con dati incompleti e/o <u>Anti-corrruzione</u> : ritardo, anche di 1 solo giorno, rispetto alle scadenze pattuite col RPCT per il completamento del monitoraggio delle misure di contrasto previste dal PPCT e per la predisposizione della Relazione annuale in tempo utile al rispetto della scadenza di trasmissione (31 gennaio)	
--	--	--

### Area Affari Generali e contributi

- Lorena Ansermin -- Cat.C pos. Ec C2

**Obiettivo (Peso 100%):** Grado di soddisfazione utenti interni (**Questionario 1** - domande 5 e 6) e beneficiari contributi (**Questionario 3** domande 1, 2 e 4)

Descrizione indicatore	Grado di conseguimento obiettivo	
Valutazione conseguita nell'ambito della rilevazione di <i>customer satisfaction</i> presso gli utenti interni e i beneficiari dei contributi <b>Questionari 1 e 3</b>	<b>Obiettivo raggiunto</b> - se in entrambi i questionari sarà raggiunta una valutazione media pari o superiore a 4,1	100%
	<b>Obiettivo parzialmente raggiunto</b> - se la media delle valutazioni dei due questionari sarà pari o superiore a 3,5 e nessuna valutazione del singolo questionario inferiore a 3,3	80%
	<b>Obiettivo minimamente raggiunto</b> - se la media delle valutazioni dei due questionari sarà superiore a 3,0 e nessuna valutazione del singolo questionario inferiore a 3,0	60%
	<b>Obiettivo non raggiunto</b> - se anche in un solo questionario sarà raggiunta una valutazione media inferiore a 3	0%

## Ufficio contabilità

- [Elisa Bethaz](#) – Cat. C Pos. Ec. B.2

**Obiettivo:** grado di soddisfazione utenti interni (**Questionario 1** domanda 9), fornitori (**Questionario 2:** domande 3 e 4) e partner convenzionati (**Questionario 4** domande 3 e 4)

Indicatori di raggiungimento

Descrizione indicatore	Grado di conseguimento obiettivo	
Valutazione conseguita nell'ambito della rilevazione di <i>customer satisfaction</i> presso gli utenti interni, i fornitori e i partner convenzionati <b>Questionari 1, 2 e 4</b>	<b>Obiettivo raggiunto</b> – se la valutazione media dei tre questionari sarà pari o superiore a 4,1 e in nessuno dei tre questionari sarà raggiunta una valutazione inferiore a 4,0	100%
	<b>Obiettivo parzialmente raggiunto</b> – se la media delle valutazioni dei tre questionari sarà pari o superiore a 3,5 e nessuna valutazione del singolo questionario inferiore a 3,3	80%
	<b>Obiettivo minimamente raggiunto</b> - se la media delle valutazioni dei tre questionari sarà superiore a 3,0 e nessuna valutazione del singolo questionario inferiore a 3,0	60%
	<b>Obiettivo non raggiunto</b> – se anche in un solo questionario sarà raggiunta una valutazione media inferiore a 3,0	0%

- [Paolo Quaglino](#) – Categoria B, posizione B.2

**Obiettivo 1 (peso 100%):** grado di soddisfazione utenti interni (**Questionario 1** domanda 9) e partner convenzionati (**Questionario 4** domande 3 e 4)

Descrizione indicatore	Grado di conseguimento obiettivo	
Valutazione conseguita nell'ambito della rilevazione di <i>customer satisfaction</i> presso gli utenti interni e i partner convenzionati <b>Questionari 1 e 4</b>	<b>Obiettivo raggiunto</b> – se in entrambi i questionari sarà raggiunta una valutazione media pari o superiore a 4,1	100%
	<b>Obiettivo parzialmente raggiunto</b> – se la media delle valutazioni dei due questionari sarà pari o superiore a 3,5 e nessuna valutazione del singolo questionario inferiore a 3,3	80%
	<b>Obiettivo minimamente raggiunto</b> - se la media delle valutazioni dei due	60%

	questionari sarà superiore a 3,0 e nessuna valutazione del singolo questionario inferiore a 3,0	
	<b>Obiettivo non raggiunto</b> – se anche in un solo questionario sarà raggiunta una valutazione media inferiore a 3,0	0%

## Ufficio Editoria

### Sara Prodoti – Cat. C Pos. Ec. C1

**Obiettivo 1 (peso 100%):** grado di soddisfazione utenti interni (**Questionario 1** domande 7, 8, 11) e fornitori (**Questionario 2** domanda 5 per quanto di competenza)

Indicatori di raggiungimento

Descrizione indicatore	Grado di conseguimento obiettivo	
Valutazione conseguita nell'ambito della rilevazione di <i>customer satisfaction</i> presso gli utenti interni e i fornitori <b>Questionari 1 e 2</b>	<b>Obiettivo raggiunto</b> – se in entrambi i questionari sarà raggiunta una valutazione media pari o superiore a 4,1	100%
	<b>Obiettivo parzialmente raggiunto</b> – se la media delle valutazioni dei due questionari sarà pari o superiore a 3,5 e nessuna valutazione del singolo questionario inferiore a 3,3	80%
	<b>Obiettivo minimamente raggiunto</b> - se la media delle valutazioni dei due questionari sarà superiore a 3,0 e nessuna valutazione del singolo questionario inferiore a 3,0	60%
	<b>Obiettivo non raggiunto</b> – se anche in un solo questionario sarà raggiunta una valutazione media inferiore a 3	0%

## Area eventi e comunicazione

- Ines Bee – Ufficio comunicazione – Cat.C Pos. Ec. 2

**Obiettivo (Peso 100%):** Comunicazione sui *social media* dell'Office Régional du Tourisme: aumento dei fans pagina Facebook dedicata alla rassegna *Musicastelle outdoor* e aumento dei *follower* del profilo IS valledaosta\_official.

Indicatore di raggiungimento

Descrizione indicatore	Grado di conseguimento obiettivo	
Aumento fans pagina Facebook della rassegna <i>Musicastelle outdoor</i> da 9.000 a 15.000 e aumento follower profilo IS valledaosta_official da 60.000 a 75.000	<b>Obiettivo Raggiunto:</b> 25.000 fans pagina FB Musicastelle e 95.000 follower profilo IS valledaosta_official	100%
	<b>Obiettivo parzialmente raggiunto:</b> 23.000 fans pagina FB Musicastelle e 90.000 follower profilo IS valledaosta_official	80%
	<b>Obiettivo minimamente raggiunto:</b> 21.000 fans pagina FB Musicastelle e 85.000 follower profilo IS valledaosta_official	60%
	<b>Obiettivo non raggiunto:</b> numeri inferiori	0%

- [Annie Morise](#) - Ufficio Eventi - Cat. C Pos. Ec 2

**Obiettivo 1 (peso 100%):** grado di soddisfazione utenti interni (**Questionario 1** domanda 10), grado di soddisfazione partecipanti ai concerti Musicastelle organizzati dall'Office Régional du Tourisme (**Questionario 5:** domande 2, 3 e 4); grado di soddisfazione utenti/fruitori della App Vda Events (**Questionario 6** domande 4 e 5)

Indicatori di raggiungimento

Descrizione indicatore	Grado di conseguimento obiettivo	
Valutazione conseguita nell'ambito delle rilevazioni di <i>customer satisfaction</i> presso gli utenti interni, i partecipanti alle manifestazioni organizzate dall'Ente e gli utenti della App Valle d'Aosta Events <b>Questionari 1, 5 e 6</b>	<b>Obiettivo raggiunto</b> – se la valutazione media dei tre questionari sarà pari o superiore a 4,1 e in nessuno dei tre questionari sarà raggiunta una valutazione inferiore a 4,0	100%
	<b>Obiettivo parzialmente raggiunto</b> – se la media delle valutazioni dei tre questionari sarà pari o superiore a 3,5 e nessuna valutazione del singolo questionario sarà inferiore a 3,3	80%
	<b>Obiettivo minimamente raggiunto</b> - se la media delle valutazioni dei tre questionari sarà superiore a 3,0 e nessuna valutazione del singolo questionario inferiore a 3,0	60%
	<b>Obiettivo non raggiunto</b> – se anche in un solo questionario sarà raggiunta una valutazione media inferiore a 3	0%

## Ufficio Valle d'Aosta Booking

- Patrizia Gaudio - Categoria C, posizione C.2

Obiettivo 1 (**peso 100%**): grado di soddisfazione operatori aderenti alla piattaforma BookingVda (**Questionario 7** domande 1, 2, 4)

<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Grado di conseguimento obiettivo</b>	
Valutazione conseguita nell'ambito della rilevazione di <i>customer satisfaction</i> presso gli operatori aderenti al Valle d'Aosta Booking <b>Questionario 7</b>	<b>Obiettivo raggiunto</b> -valutazione media pari o superiore a 4,1	100%
	<b>Obiettivo parzialmente raggiunto</b> -valutazione media pari o superiore a 3,5	80%
	<b>Obiettivo minimamente raggiunto</b> - valutazione media superiore a 3,0	60%
	<b>Obiettivo non raggiunto</b> -valutazione media uguale o inferiore a 3,0	0%





- € chiarezza delle informazioni ricevute 1, 2, 3, 4, 5
- € puntualità e completezza delle informazioni rispetto al quesito posto 1, 2, 3, 4, 5
- € tempistica delle risposte 1, 2, 3, 4, 5

4. Dipendenti a tempo determinato: come valuti la qualità dell'interlocuzione e la chiarezza e completezza delle informazioni fornite ai fini della sottoscrizione dei contratti di lavoro?

1, 2, 3, 4, 5

#### Area logistica, impianti

5. Come valuti la **puntualità e tempestività** delle risposte fornite e della presa in carico, da parte dell'Ufficio Affari Generali a fronte di richieste di cancelleria, riassortimento delle cassette di pronto soccorso, divise, PC e telefoni cellulari di servizio?

1, 2, 3, 4, 5

6. Come valuti la **puntualità, tempestività ed efficienza** della presa in carico, da parte dell'Ufficio Affari Generali, delle segnalazioni di guasti e malfunzionamenti alla rete internet, agli applicativi informatici, ai servizi telefonici (comprese le richieste di segreteria telefonica e di attivazione del trasferimento di chiamata), ai dispositivi di rilevazione automatizzata degli ingressi negli uffici, all'impianto elettrico/di illuminazione o all'impianto anti-intrusione?\*

1, 2, 3, 4, 5

**\*NOTA BENE:** Valutare la tempestività e l'efficienza della presa in carico del problema (ovvero dell'attivazione dei manutentori/fornitori) e del monitoraggio degli interventi con restituzioni delle informazioni agli uffici e non i tempi di soluzione dei problemi indipendenti dalla responsabilità del referente dell'ufficio affari generali

### **Area magazzino e contabilità**

7. Come valuti la **puntualità e tempestività** dell'evasione delle richieste di materiale (informativo e gadget)?

**1, 2, 3, 4, 5**

8. Come valuti il **livello di assistenza** fornito e la **puntualità e precisione** nella gestione delle operazioni di carico e trasferimento materiale sul gestionale Hextra?

**1, 2, 3, 4, 5**

9. Come valuti il **livello di controllo** e la **qualità dell'assistenza** fornita rispetto alle quadrature di cassa e alla rilevazione degli errori?

**1, 2, 3, 4, 5**

### **Area Eventi, editoria e comunicazione**

10. Come valuti la **puntualità, tempestività e completezza** delle informazioni fornite dall'Ufficio Eventi rispetto alle manifestazioni organizzate dall'Office (Musicastelle, Fiabe nel bosco, Camp di magia) ai fini di un'efficace gestione delle richieste e delle prenotazioni dell'utenza?

**1, 2, 3, 4, 5**

11. Come valuti l'**efficienza e la qualità** dell'interlocuzione con l'Ufficio editoria rispetto ai processi di correzione delle bozze del materiale informativo in aggiornamento/realizzazione?

1, 2, 3, 4, 5

## Questionario 2)

### RILEVAZIONE GRADIMENTO FORNITORI OFFICE REGIONAL DU TOURISME

1. Come valuta la **puntualità e precisione** dei capitolati e dei disciplinari di gara predisposti dall'Ente e la tempestività e chiarezza delle risposte fornite dall'Ufficio gare rispetto alle richieste di informazioni?

1, 2, 3, 4, 5

2. Come valuta il **livello di assistenza e l'efficienza ed efficacia** dell'interlocuzione con gli operatori dell'ufficio gare durante l'intero svolgimento del procedimento di affido della commessa?

1, 2, 3, 4, 5

3. Come valuta la **tempestività** dei pagamenti dell'Ente?

1, 2, 3, 4, 5

4. Come valuta la **qualità e facilità di interlocuzione** con l'ufficio contabilità dell'Ente rispetto al pagamento delle fatture?

1, 2, 3, 4, 5

5. Come valuta **la qualità** e la **tempestività** dell'interlocuzione con il referente della commessa dell'Office Régional du Tourisme al fine del miglior svolgimento del servizio/fornitura?

1, 2, 3, 4, 5

### Questionario 3)

#### RILEVAZIONE GRADIMENTO BENEFICIARI CONTRIBUTI DELL'OFFICE REGIONAL DU TOURISME

1. Come valuta **la qualità** dell'interlocuzione e il **livello di assistenza** fornito dall'Ufficio contributi ai fini della presentazione delle domande di contributo?

1, 2, 3, 4, 5

2. Come valuta la **tempestività della comunicazione** della concessione dei contributi?

1, 2, 3, 4, 5

3. Come valuta il grado di **trasparenza e equità** nella concessione dei contributi da parte dell'Office?

1, 2, 3, 4, 5

4. Come valuta la **tempestività della liquidazione** dei contributi a fronte della rendicontazione delle spese?

1, 2, 3, 4, 5

Questionario 4)

**RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE PARTNER CONVENZIONATI PER LA VENDITA DI SERVIZI PER CONTO TERZI DA PARTE DELL'OFFICE REGIONAL DU TOURISME**

**(SKYWAY, FORTE DI BARD, ASSOCIAZIONE MUSEI, CONSORZIO PESCA, SOPRINTENDENZA BENI CULTURALI, ARRIVA SRL)**

1. Come valuta la **tempestività, puntualità e precisione** nell'attivazione delle convenzioni con l'Office Régional du Tourisme e nei relativi rinnovi a scadenza?  
**1,2, 3, 4, 5**
  
2. Come valuta la **qualità e il livello di correttezza e autonomia operativa** nella vendita dei Suoi servizi fornito dagli uffici di:
  - Aosta 1, 2, 3, 4, 5
  - Courmayeur 1, 2, 3, 4, 5
  - Cogne 1, 2, 3, 4, 5
  - La Thuile 1, 2, 3, 4, 5
  - Breuil-Cervinia 1, 2, 3, 4, 5
  - Valtournenche 1, 2, 3, 4, 5
  - Antey-Saint-André 1, 2, 3, 4, 5
  - Champoluc 1, 2, 3, 4, 5
  - Brusson 1, 2, 3, 4, 5
  - Saint-Vincent 1, 2, 3, 4, 5
  - Gressoney SJ 1, 2, 3, 4, 5
  - Gressoney LT 1, 2, 3, 4, 5
  - Pont-Saint-Martin 1, 2, 3, 4, 5

3. Come valuta la **qualità dell'interlocuzione** e la **puntualità della gestione contabile e finanziaria** nella rendicontazione degli incassi per Vs conto fornita dall'Office Régional du Tourisme?

1, 2, 3, 4, 5

4. Come valuta la **tempestività dei trasferimenti** degli incassi alle scadenze definite dalla convenzione?

1, 2, 3, 4, 5

### Questionario 5)

### RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE PARTECIPANTI EVENTI ORGANIZZATI DALL'OFFICE REGIONAL DU TOURISME (MUSICASTELLE e FIABE NEL BOSCO)

#### Musicastelle

1. Come valuti la **chiarezza** e **completezza** delle informazioni presenti sul sito musicastellevda.it?

1,2, 3, 4, 5

2. Come valuti la **tempestività** e la **qualità** della gestione delle prenotazioni dei concerti con soggiorno effettuate scrivendo alle caselle di posta dedicate agli artisti?

1,2, 3, 4, 5

3. Come valuti l'organizzazione logistica dei concerti (parcheggi, percorso per raggiungere la location dello show, area di spettacolo)?  
**1,2, 3, 4, 5**
  
4. Come valuti la **gentilezza, la simpatia e l'efficienza** dello staff preposto all'accoglienza del pubblico?  
**1,2, 3, 4, 5**
  
5. Come valuti complessivamente l'esperienza di Musicastelle?  
**1,2, 3, 4, 5**

### **Questionario 6)**

#### **RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DELLA APPLICAZIONE VALLE D'AOSTA EVENTS**

1. Quanto usi la APP Valle d'Aosta Events e quanto la consigli?
  - a. La uso spesso e consiglio spesso di scaricarla
  - b. La uso spesso ma la consiglio raramente
  - c. La uso raramente e non la consiglio
  
2. Quale sezione della APP ritieni più utile
  - a. Eventi
  - b. Esperienze
  - c. Bambini
  - d. Dove mangiare

*anche risposte multiple*



3. Quanto ritieni utile ricevere settimanalmente la push sugli eventi del week end?
  - a. Molto utile, perché mi dà modo di scoprire appuntamenti che diversamente avrei perso
  - b. Abbastanza utile
  - c. Poco utile
  - d. Inutile, leggo raramente le notifiche della APP VdA Events
  
4. Che giudizio esprimi sulle push della APP Valle d'Aosta Events e sui relativi contenuti?
  - a. Push equilibrate nel numero e interessanti nei contenuti
  - b. Push equilibrate nel numero ma poco interessanti (segnalazione di appuntamenti che, per la maggior parte, già conosco e ho attenzionato)
  - c. Push eccessive nel numero
  - d. Push con tempistica errata: troppo a ridosso dell'evento
  
5. Qual è il tuo giudizio complessivo sulla Applicazione Valle d'Aosta Events:
  - a. Molto buono
  - b. Buono
  - c. Discreto
  - d. Sufficiente
  - e. Insufficiente

### Questionario 7)

#### **RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE STRUTTURE RICETTIVE ADERENTI AL VALLE D'AOSTA BOOKING SU SERVIZI DI ASSISTENZA FORNITI DA UFFICIO BOOKING VALLE D'AOSTA**

1. Come valuta la **qualità** e la **rapidità** dell'assistenza fornita dal nostro ufficio Booking Valle d'Aosta in sede di iscrizione/prima adesione alla piattaforma (presa in carico della richiesta e trasmissione a Vertical Booking per il seguito di competenza)?

**1, 2, 3, 4, 5**

1 pessima

5 eccellente

2. Come valuta **la qualità e l'efficacia** dell'assistenza telefonica fornita dal nostro ufficio Booking Valle d'Aosta ai fini della configurazione delle camere e del caricamento di prezzi e disponibilità?

**1, 2, 3, 4, 5**

1 pessima

5 eccellente

3. Come valuta il sito [bookingvalledaosta.it](http://bookingvalledaosta.it)?

**1, 2, 3, 4, 5**

1 pessima

5 eccellente

4. Come valuta l'informazione fornita dal nostro ufficio Valle d'Aosta Booking relativamente agli eventi e alle iniziative (Musicastelle, Note dal Cammino Balteo, altri eventi promozionali...) attivate dall'Office Régional du Tourisme al fine di incentivare i pernottamenti e le prenotazioni attraverso la piattaforma Valle d'Aosta Booking?

5. Consiglierebbe ad altre strutture ricettive di iscriversi al Valle d'Aosta Booking?

€ SI

€ NO