

# BASILICATA

*Turistica*



## Relazione sulla performance 2015

Delibera del D.G. n. 485 del 04-10 /2017

## INDICE

1. PRESENTAZIONE DELLA RELAZIONE.....	3
1.1. <i>Presentazione</i> .....	3
2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI ALTRI STAKEHOLDER ESTERNI .....	5
2.1. <i>Il contesto esterno di riferimento</i> .....	5
2.2. <i>L'Amministrazione</i> .....	6
2.3. <i>I Risultati Raggiunti</i> .....	8
2.4. <i>Le criticità e le opportunità</i> .....	14
3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI .....	15
3.1. <i>Albero della performance</i> .....	15
3.2. <i>Linee strategiche e obiettivi Strategici</i> .....	15
3.3. <i>Obiettivi strategici e piani operativi/azioni</i> .....	16
3.4. <i>Obiettivi individuali</i> .....	26
3.5. <i>Trasparenza Amministrativa e anticorruzione</i> .....	25
4. RISORSE EFFICIENZE ED ECONOMICITÀ.....	29
5. PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE .....	34
6. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE .....	35
6.1. <i>Fasi, soggetti, tempi e responsabilità per la redazione della Relazione</i> .....	35
6.2. <i>Punti di forza e di debolezza del ciclo di gestione della performance</i> .....	35
7. CONCLUSIONI FINALI .....	36

### **Allegati:**

1. Indagine sul Benessere Organizzativo (Anno 2015)
2. Prospetto riassuntivo degli obiettivi strategici
3. Prospetto riassuntivo degli obiettivi operativi / azioni

## 1. PRESENTAZIONE DELLA RELAZIONE

### 1.1. Presentazione

La "Relazione sulla Performance", prevista dall'art. 10, comma 1, lettera b), del decreto legislativo n. 150/2009, costituisce lo strumento mediante il quale l'amministrazione illustra ai cittadini e a tutti gli altri stakeholder, interni ed esterni, i risultati ottenuti nel corso dell'anno precedente, concludendo in tal modo il ciclo della performance.

Tale relazione è stata redatta in linea con le indicazioni dettate dalla Delibera CIVIT n° 5/2012 "Linee guida ai sensi dell'art. 13 comma 6, lettera B) del D.Lgs 150/09 relative alla struttura e alla modalità di redazione della Relazione sulla Performance di cui all'art.10 comma 1 lettera b), dello stesso decreto".

La Relazione si pone l'obiettivo di dare evidenza ai vari stakeholder, siano essi istituzioni, operatori di settore, o cittadini, delle scelte operate, delle attività svolte e dei servizi resi, sempre nel rispetto delle risorse a disposizione a tal fine utilizzate.

All'interno della Relazione sono evidenziati, a consuntivo, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati ed alle risorse.

La stesura del documento è ispirata ai principi di trasparenza, immediata intelligibilità, veridicità e verificabilità dei contenuti, partecipazione e coerenza interna ed esterna.

L'Organizzazione, nel 2015 ha proseguito nell'osservanza e nell'aggiornamento sia del Piano triennale di prevenzione della corruzione (con tutte le P.O. coinvolte nell'attività di risk assessment dei processi, funzionale all'individuazione di quelli esposti a rischio corruzione), sia del Programma Triennale per la Trasparenza contribuendo al continuo aggiornamento e riesame della sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale ed alla acquisizione e pubblicazione dei documenti previsti.

Tutto questo confermando l'impegno, assunto nei confronti dei propri Stakeholder, di adempiere in modo sempre più efficace al mandato istituzionale che L'APT svolge quale Agenzia unica Regionale, per lo sviluppo turistico in Basilicata.

La Relazione sulla performance 2015 mostra, a consuntivo, un pieno raggiungimento degli obiettivi programmati, pur in presenza di diversi elementi di criticità legati soprattutto agli effetti dei provvedimenti legislativi di carattere restrittivo che hanno caratterizzato le recenti manovre finanziarie, interessando tutta la pubblica amministrazione.

L'impegno per il 2016 è quello di riuscire a proseguire in questa direzione, migliorando la stesura degli obiettivi strategici ed operativi e le conseguenti azioni e incrementando e consolidando l'attività di coinvolgimento degli stakeholder esterni ed interni, per poter rispondere in modo sempre più efficace al mandato istituzionale dell'Ente, seppure in un contesto di forte crisi economica e di sensibile ridimensionamento delle risorse umane ed economiche.

La **Delibera della Regione Basilicata n° 1147 del 13/10/16** ha inserito alcune variazioni agli strumenti ed alle metodiche di calcolo della performance dell'Attuale sistema di Misurazione e Valutazione della Performance adottato (come da D.G.R. 559 del 29/04/2015) di seguito evidenziate, e valide a partire dalla annualità oggetto della presente Relazione. In particolare:

- a) La performance organizzativa del personale (...) sarà individuata nel grado di raggiungimento medio degli obiettivi programmati affidati ai Dirigenti e che, per compensare la mancata rilevazione del fattore relativo al "grado di soddisfazione dell'utenza", la tabella 4. del paragrafo 11 del nuovo Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance di cui al D.G.R. n° 559/2015, che individua le percentuali di premialità erogata collegandole ad indici di prestazione non inferiori a 40, troverà applicazione esclusivamente per la performance individuale, mentre, per la sola performance organizzativa, sarà sostituita dalla seguente:

<b>TABELLA PREMIALITA'</b>	
<b>Valore Indice di prestazione</b>	<b>Premialità</b>
<i>Superiore / uguale a 90</i>	100%
<i>Compreso fra 80 e 89</i>	60%
<i>Inferiore a 80</i>	0%

b) Che per gli anni 2015 e 2016 in considerazione della variazione avvenuta, la scheda di valutazione annuale da utilizzare per il personale della Regione Basilicata deve essere conforme al modello scheda allegato alla presente delibera (viene di fatto escluso il fattore legato al "grado di soddisfazione dell'utenza").

Pertanto la valutazione della performance in questa Relazione ha tenuto conto delle variazioni sopra definite.

Infine, per mere esigenze grafiche, le schede di valutazione, pur riportando in modo fedele quanto previsto dall'allegato 2 del Sistema di Misurazione e Valutazione della performance (e l'allegato alla suddetta delibera regionale n° 1147 del 13/10/16), sono state rivisitate accorpendo talune tabelle in un unico foglio o sdoppiando alcune colonne per meglio evidenziare il calcolo effettuato.



IL DIRETTORE GENERALE  
(Dr. Mariano SCHIAVONE)

A handwritten signature in black ink, appearing to be "M. Schiavone", written over the printed name.



## **2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI ALTRI STAKEHOLDER ESTERNI**

### ***2.1. Il contesto esterno di riferimento***

Nel documento di Analisi delle attività 2015, trasmesso alla Giunta Regionale in data 14 luglio 2016 (prot. 3844), unitamente al rendiconto finanziario, si è dato conto alla Commissione Consiliare ed al Consiglio regionale dello stato di attuazione delle politiche relative alla promozione territoriale. I dati ed i riscontri disponibili dimostrano come il grado di attuazione dei piani e dei programmi sia molto elevato e come una strategia che punta nel concentrare le risorse su pochi obiettivi e su specifici mercati, evitando la frantumazione della spesa in mille rivoli, dando continuità alle azioni che si sono rivelate più efficaci di altre, produce esiti misurabili e concreti.

Anche il Piano 2015, come in occasione dell'annualità precedente, si colloca nell'ambito di una visione pluriennale delineata nel Piano strategico 2007-2010 (aggiornata negli anni) definito dallo stakeholder Regione Basilicata, che punta innanzitutto a sensibilizzare gli attori del mercato turistico sulla opportunità Basilicata: tour operators, operatori della comunicazione e dell'informazione turistica, i viaggiatori esigenti che attraverso il web si informano e delineano le proprie scelte di viaggio, ed al contempo la filiera del sistema turistico lucano a corrispondere alle attese di una domanda in continua evoluzione e con sempre nuove esigenze. Il primo impegno e ragion d'essere dell'APT è quello di operare sul posizionamento del brand Basilicata Turistica, determinando azioni ed iniziative volte a favorirne la conoscenza e a rafforzarne l'immagine. Il secondo impegno è stato rivolto verso gli organizzatori dei viaggi e alla costruzione di un sistema di offerta coerente con le aspettative del mercato, per poi, al contempo, declinare azioni di assistenza tecnica nei confronti delle amministrazioni locali e degli operatori privati su base territoriale, per dar vita a proposte turistiche frutto di una concreta integrazione tra i diversi fattori, anche concorrendo a generare nuovi motivi di interesse e di attrazione nei diversi sistemi territoriali.

Nel corso del 2015 taluni fattori esterni sono intervenuti fattivamente nel corso dell'anno, durante le attività operative dell'Agenzia, in modo non sempre in linea con quanto previsto a inizio anno.

Primo fra tutti è stato un andamento dei flussi turistici in Regione, oltre che notevolmente aumentato, spinto da nomine di "respiro" internazionale, modificato per natura, tipologia e durata della permanenza del turista. Da un tipo di turismo più "mordi e fuggi" si è passati infatti ad un turismo più stanziale e più frastagliato nelle sue caratteristiche peculiari.

Tali fattori hanno di fatto portato ad una intensificazione delle azioni promozionali in aree territoriali prima non considerate (es. Russia, Giappone, ecc.).

Il Piano delle Performance 2015 si è articolato, anche "autoregolandosi" sulla base delle variazioni dei fattori esterni, in azioni rivolte:

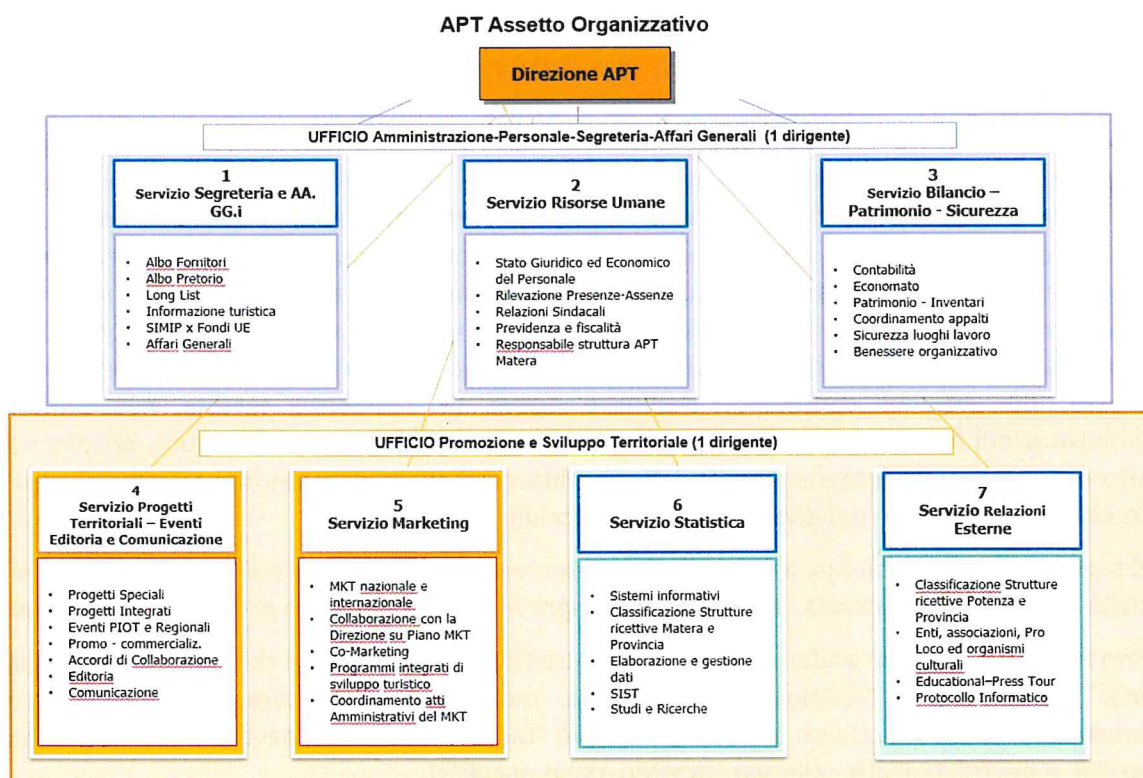
- a favorire l'incontro tra domanda ed offerta, partecipando a Fiere e borse turistiche, promuovendo workshop ed educational; in azioni rivolte alla stampa ed agli operatori della comunicazione attraverso press tour ed una attenta strategia di media planning oltre che di produzioni editoriali a grande diffusione;
- ad iniziative di valorizzazione dell'offerta turistica locale e di assistenza tecnica per la realizzazione di club di prodotto, reti di impresa, distretti turistici;
- alla generazione di nuovi fattori di attrattività attraverso la creazione di nuovi attrattori;
- all'attivazione di partnership per lo sviluppo di specifica progettualità nella promozione dei turismi tematici; alla comunicazione dei ricchi cartelloni di eventi presenti in regione;
- al sostegno alle Pro-loco che svolgono una preziosa azione di animazione soprattutto nei piccoli centri;

- alla gestione dei contributi al turismo scolastico, sociale e congressuale sino allo sviluppo di nuovi segmenti (cicloturismo, mototurismo, turismo sportivo e velico, turismo culturale etc.);
- alla generazione di innovative forme di narrazione ed allo sviluppo, di straordinaria importanza, del potenziale offerto dal web.

Questo insieme di obiettivi e di correlate azioni ha trovato specifica e puntuale attuazione nel corso del 2015.

## 2.2. L'Amministrazione

L'attuale organizzazione degli Uffici dell'Agenzia di Promozione Territoriale è la seguente:



### Le Risorse umane, la spesa per il personale e la produttività.

Nell'espletare le proprie funzioni L'A.P.T. può contare sulla dotazione organica di cui alla successiva tabella, che mette in evidenza tutte le criticità attinenti la gestione del personale per l'annosa carenza di personale che, nonostante una pianta organica di 32 unità, regolarmente approvata con DGR 987/2009, non è mai stata completamente attuata. E comunque l'APT, nel suo assetto organizzativo, ha istituito ed attuato, in conformità alla Regione Basilicata, con personale interno, il processo di programmazione e la verifica di efficacia, efficienza ed economicità dell'azione amministrativa dell'Ente, al fine di ottimizzare il rapporto tra costi e risultati (specificazione obiettivi, standard di risultato e misurazione dei risultati).



**Dotazione organica e Personale in servizio**

Categoria		Profili professionali	Pianta organica 2009-2012 (approvata con DGR 987/2009)	Personale in servizio al 31.12.2015	Spesa per il Personale comprensiva di oneri e salario Accessorio Medio
A		Operatore addetto ai servizi di supporto tecnico ed amministrativo	2	2	74.413,00
B	B1	Esecutore addetto ai servizi di supporto tecnico ed amministrativo	1	0	
	B3	Collaboratore amministrativo e/o contabile e/o informatico di linea	1	2	91.373,00
C		Istruttore addetto alle attività di promozione	7	4	129.025,00
D	D1	Istruttore direttivo (amministrative, statistiche, organizzazione turistica, ecc.)	6	2	95.141,00
	D3	Funzionario addetto alle attività (amministrative, contabili, promozionali, informatiche, ecc.)	13	7	455.158,00
Dirigenti		Dirigente	2	0	
<b>TOTALI</b>			<b>32</b>	<b>17</b>	<b>845.110,00</b>

E' presente in servizio altresì un Funzionario D3 comandato dalla Regione per la cura dei progetti speciali affidati all'APT ed in particolare della partecipazione della Basilicata all'EXPO di Milano 2015 e, da settembre 2015 è stata assunta, a tempo determinato, una unità di categoria D1 per rafforzare il servizio di comunicazione dell'Agenzia.

Relativamente agli impegni di spesa per il personale dipendente APT essa è riferita ad un organico composto da n° 17 unità di lavoratori a tempo indeterminato, mentre i costi dell'unità a T.D. e del funzionario comandato dalla Regione Basilicata, per l'anno 2015 è stato pari a € 61.260,00.

Rispetto alle 32 figure previste dalla pianta organica, l'attuale condizione registra una copertura dell'organico previsto dalla Pianta organica del 56,25%. Pertanto il personale attivo in APT risulta oltremodo sottodimensionato rispetto ai compiti e alle attività attribuite all'Agenzia nella realizzazione annuale dei programmi di promozione e sviluppo territoriale regionale.

L'efficienza nell'uso delle risorse è tratteggiato nel bilancio consuntivo dimostrando notevole capacità di spesa correlata a puntuali obiettivi di piani e programmi.

La qualità e la quantità delle prestazioni si evidenzia nel numero di atti deliberativi, nella gestione delle relazioni con il pubblico e nel conseguimento dei risultati attesi, oltre che di quelli che nel corso dell'anno, in aggiunta, sono stati indicati con determinazioni regionali. La produttività interna è senza dubbio rilevante tenuto conto del carico di lavoro di ciascuno, divenuto crescente, anche per la progressiva riduzione di personale non sostituito da altro personale.

Oltre a ciò, come accade oramai da tempo, ogni anno viene sviluppata una accurata indagine sul Benessere Organizzativo interno: in Allegato 1 è possibile trovare il dettaglio di tale indagine.

### **2.3. I Risultati Raggiunti**

Preliminarmente è opportuno considerare l'impatto macro-economico delle politiche turistiche cui concorre, con un ruolo rilevante, l'APT Basilicata. Il 2015 si è concluso con risultati particolarmente soddisfacenti sia sul piano dei flussi turistici (arrivi e presenze) registrati nell'anno, che sotto il profilo della crescita di notorietà della Basilicata turistica sia in ambito nazionale che internazionale, grazie al concorso di una serie di iniziative prodotte negli ultimi anni e di traguardi straordinari, come l'investitura di Matera a <<Capitale della cultura europea 2019>> nell'ottobre del 2014, che ha apportato notevoli benefici in termini di "ritorno turistico" proprio a partire dall'anno 2015 in esame. Tutti i documenti economici, dal Rapporto Banca d'Italia ai documenti di programmazione economico-finanziari regionali, registrano la buona performance del turismo regionale cresciuto incessantemente negli ultimi anni.

Analizzando gli OUTCOME previsti nel Piano delle Performance 2015-2017, relativamente agli obiettivi strategici, questi possono essere suddivisi in due categorie:

Miglioramenti sull'organizzazione interna:

- ***Abbattimento livelli di rischio per la salute e l'incolumità del personale dipendente, collaboratori e stagisti che operano nei luoghi di lavoro APT:***

Effettivamente nel corso del 2015, sia all'interno del Sito che durante le "missioni" non sono stati registrati incidenti rilevanti e tantomeno infortuni di lavoro. Pertanto le operazioni legate all'outcome in oggetto sono risultate efficaci.

- ***Armonizzazione processo produttivo e potenziamento del grado di partecipazione e condivisione dell'attività dell'APT da parte del personale dipendente***

Attraverso una valutazione dei dati presenti in Allegato 1 – (Indagine sul benessere organizzativo) è possibile evidenziare come il grado di proattività da parte del personale dipendente sia aumentato, in parallelo con la consapevolezza dell'importanza del proprio ruolo all'interno dello "scacchiere" APT.

- ***Miglioramento efficienza ed efficacia dei servizi erogati nell'ottica di una riduzione degli sprechi e, allo stesso tempo, valorizzare il patrimonio informativo prodotto e gestito dall'A.P.T. Piena Attuazione del piano della Trasparenza e Prevenzione***

Analizzando sia le voci specifiche al Bilancio consuntivo e l'area del portale legato alla Trasparenza, il risultato atteso è stato garantito, per l'anno in corso.

Miglioramenti sulle prestazioni legate ai servizi istituzionalmente previsti:

- ***Miglioramento del posizionamento della Basilicata Turistica***
- ***Raggiungimento di economie di scopo***
- ***Miglioramento efficienza dei servizi erogati ed efficacia delle attività di promozione e sviluppo***
- ***Miglioramento dell'attrattività turistica regionale***
- ***Miglioramento, efficienza, efficacia e ottimizzazione dei servizi erogati in/out APT.***

Attraverso una serie di iniziative previste nel Piano delle Performance 2015-2017, i risultati attesi si possono considerare rispettati.

Un risultato cui concorrono senza dubbio molteplici fattori ed attori del sistema privato e pubblico e, tra essi, con un ruolo particolarmente rilevante l'Agenzia di promozione territoriale (APT), per la



funzione e la responsabilità che esercita nell'attuazione delle strategie di promozione, comunicazione, marketing del sistema turistico regionale. L'APT è dunque chiamata a dare attuazione al Piano turistico regionale redatto ed approvato nel 2008 e ad alla programmazione regionale successiva, promuovendo specifici piani ed una articolata progettualità, frutto di molteplici consultazioni con la parte privata e con le amministrazioni locali.

Tra gli eventi più significativi del 2015, promossi da APT, di sicuro è da annoverare l'allestimento del presepe artistico del lucano Franco Artese presso la Cattedrale di St. Patrick, accolto favorevolmente dalla Diocesi di New York, grazie al sostegno del Consolato italiano e dell'ENIT. Difatti due milioni visitatori nella Grande Mela hanno ammirato l'angolo di Matera in miniatura, inaugurato il 7 dicembre e rimasto in Cattedrale fino al 8 gennaio 2016. Numerosi sono stati i giornalisti che in Italia e in USA hanno scritto del Presepe (America 24, Avvenire, La Repubblica, Il Sole 24 Ore, ecc.) e numerosi sono stati i servizi andati in onda (Rai 1, Rai 2, Mediaset, TV2000, ecc). Un'altra azione importante è stata quella relativa alle attività fuori Expo che hanno coinvolto il pubblico Milanese attraverso eventi organizzati nella città (Rizzoli), e la partecipazione alla Milanese. Particolare successo ha avuto l'evento organizzato presso il Teatro del Verme che ha visto come protagonista il regista Francis Ford Coppola. Oltre 5000 persone hanno partecipato all'evento che è stato condiviso su molti social network e testate giornalistiche.

Più in generale va evidenziato che i risultati raggiunti sono particolarmente rilevanti se si considera che vengono conseguiti in un quadro di deficit infrastrutturale che non registra segnali di miglioramenti da diversi anni. Questione questa particolarmente sensibile in ambito turistico considerato che è nei fattori di accessibilità che viene individuata la prima condizione per lo sviluppo del turismo.

L'andamento turistico del 2015 su base regionale indica una rilevante crescita sia in termini sia di arrivi che di presenze: in numeri assoluti si registrano 93.350 arrivi in più rispetto al 2014 e un incremento di 204.856 presenze. Nel complesso sono 674.461 i clienti delle strutture ricettive per 2.304.939 presenze. L'effetto "spinta" di Matera "Capitale Europea della cultura 2019", la crescita di attrattività delle coste e il buon andamento delle aree interne determina uno scenario oltremodo positivo. Molteplici sono stati gli eventi promossi nell'ambito dell'Esposizione universale e nel cuore della città di Matera, per effetto dell'investitura di Matera a Capitale Europea della Cultura, presso la libreria Mondadori e la libreria Rizzoli, culminati con l'omaggio del grande regista Francis Ford Coppola alla Basilicata nell'incontro al Teatro dal Verme, riscuotendo uno straordinario successo ed un significativo impatto mediatico. Risultati davvero soddisfacenti hanno conseguito le iniziative sul cinema in Basilicata, attraverso la partecipazione ai festival del cinema di Venezia e di Roma, in collaborazione con la Lucana Film Commission finalizzate a valorizzare le diverse produzioni nazionali ed internazionali che hanno scelto la nostra regione. Un impatto apprezzabile hanno registrato le iniziative in ambito musicale con le diverse produzioni audiovisive di valorizzazione della musica popolare lucana e soprattutto con la presenza della tradizione culturale e musicale lucana nell'ambito delle manifestazioni svoltesi al Parco della Musica di Roma, in particolare con la mostra ed il concerto dedicati ai riti e alle maschere della transumanza. Un contributo da sottolineare è venuto dalle iniziative nell'ambito del turismo religioso con produzioni audiovisive con testimonial del calibro di Safiria Leccese, Luca Collodi, Fabio Zavattaro e con la diffusione a livello nazionale, tramite canali tematici come TV 2000, delle principali narrazioni sulla Basilicata sacra. Straordinaria eco ha infine conseguito l'evento del Presepe lucano di Franco Artese nella cattedrale di Saint Patrick a New York che ha registrato 2 milioni di visitatori (ampiamente ripreso anche dai media nazionali in tutto il periodo natalizio). L'iniziativa Regione RAI per il Capodanno 2016 a Matera ha coronato un anno ricco di risultati promozionali di straordinario rilievo. Ne vanno trascurate le azioni intraprese nei contesti che si occupano dell'editoria e delle narrazioni di viaggio come il "Festival della letteratura di viaggio" a Roma e di *turismo on line*, come la "BTO" di Firenze, che ha visto la Basilicata protagonista in due

panel, confermando l'immagine, tra gli addetti ai lavori e gli *influencer* del web turistico, di una Basilicata quale luogo di sperimentazione e di innovazione nei linguaggi digitali. Inoltre non va trascurata l' incisiva azione intrapresa a sostegno del turismo scolastico, anche con specifiche azioni di sostegno come nel caso del Festival itinerante della filosofia della Magna Grecia, e congressuale con l' articolazione di un' offerta più incisiva e matura, grazie ad una specifica iniziativa volta a sostenere e promuovere le strutture in grado di ospitare attività congressuali. Nell' anno trascorso si è puntato inoltre al potenziamento di azioni promozionali volte a rafforzare il legame tra sport e turismo (individuato come uno dei principali fattori in grado di dare concreta risposta alla esigenza di opportunità di destagionalizzazione in una strategia di medio periodo) con uno specifico programma di co-marketing varato a sostegno delle iniziative sportive; inoltre una puntuale azione ha riguardato il motociclismo con una efficace azione di co-marketing con la rivista *Motociclismo*, pubblicizzando ulteriormente la Basilicata tra le mete preferite per chi ama viaggiare in motocicletta.

### L'impatto delle politiche turistiche sulla filiera della ricettività

I dati di seguito elencati, che mostrano effettivamente una crescita generalizzata di offerta e di domanda turistica rispondono, oltre che ad eventi straordinari accaduti (es. nomina di Matera come "Capitale Europea della Cultura 2019"), ad un intensificarsi di iniziative dell'APT mirate ad accrescere talune peculiarità turistiche e territoriali della Regione.

### CONSISTENZA RICETTIVA

TIPOLOGIA	ANNO 2015		ANNO 2014		VARIAZIONI	
	Esercizi n°	Posti letto n	Eser.	P.L.	Eser.	P.L.
<b>ALBERGHIERI</b>						
Alberghi a 5 stelle	5	414	5	429	0	-15
Alberghi a 4 stelle	50	10.046	49	9.962	1	84
Alberghi a 3 stelle	112	8.031	114	8.160	-2	-129
Alberghi a 2 stelle	36	1.187	38	1.282	-2	-95
Alberghi a 1 stella	17	371	18	396	-1	-25
Residenze Turistico Alberghiere	7	2.973	7	2.973	0	0
<b>Totale alberghieri</b>	<b>227</b>	<b>23.022</b>	<b>231</b>	<b>23.202</b>	<b>-4</b>	<b>-180</b>
<b>EXTRALBERGHIERI</b>						
Campeggi <sup>(1)</sup>	9	5.840	9	6.040	0	-200
Villaggi turistici <sup>(1)</sup>	9	3.084	9	2.797	0	287
Affittacamere-Case vacanza	273	2.475	170	1.850	103	625
Agriturismi	146	2.661	146	2.673	0	-12
Ostelli per la Gioventù	4	271	4	271	0	0
Case per ferie	9	478	9	483	0	-5
Bed&Breakfast	280	1.588	230	1.324	50	264
<b>Totale extralberghieri</b>	<b>730</b>	<b>16.397</b>	<b>577</b>	<b>15.438</b>	<b>153</b>	<b>959</b>
<b>Totale complessivo</b>	<b>957</b>	<b>39.419</b>	<b>808</b>	<b>38.640</b>	<b>149</b>	<b>779</b>



AREA	ESERCIZI				POSTI LETTO			
	2014	2015	diff. n.	diff. %	2014	2015	diff. n.	diff. %
Provincia di Potenza	452	475	23	5,1%	14.317	14.285	-32	-0,2%
Provincia di Matera	356	482	126	35,4%	24.323	25.134	811	3,3%
Città di Potenza	22	24	2	9,1%	1.052	1.071	19	1,8%
Città di Matera	184	301	117	63,6%	2.908	3.593	685	23,6%
Città di Maratea	46	50	4	8,7%	3.820	3.760	-60	-1,6%
Costa Jonica	106	107	1	0,9%	19.807	19.887	80	0,4%
Pollino	118	122	4	3,4%	2.832	2.864	32	1,1%
AREA 1 - Alto Basento	77	82	5	6,5%	1.341	1.351	10	0,7%
AREA 2 - Bradanica	26	29	3	11,5%	463	486	23	5,0%
AREA 3 - Lagonegrese - Pollino	185	192	7	3,8%	7.227	7.162	-65	-0,9%
AREA 4 - Marmo Platano - Melandro	37	38	1	2,7%	1.119	1.114	-5	-0,4%
AREA 5 - Metapontino	120	124	4	3,3%	20.187	20.281	94	0,5%
AREA 6 - Montagna Materana	26	28	2	7,7%	765	774	9	1,2%
AREA 7 - Val D'Agri	60	67	7	11,7%	1.531	1.561	30	2,0%
AREA 8 - Vulture - Alto Bradano	71	72	1	1,4%	2.047	2.026	-21	-1,0%
<b>TOTALI (Intera regione)</b>	<b>808</b>	<b>957</b>	<b>149</b>	<b>18,4%</b>	<b>38.640</b>	<b>39.419</b>	<b>779</b>	<b>2,0%</b>

La consistenza ricettiva mostra dati interessanti:

- 1) Si evidenzia una piccola contrazione di strutture alberghiere (medio alto livello) a fronte di un incremento di quelle extralberghiere (in particolare B&B, affittacamere e case vacanza);
- 2) Tipologie "storiche", come agriturismi, campeggi, case per ferie e gli stessi alberghi, evidenziano un trend contrario ai dati positivi complessivi, ma una sostanziale tenuta rispetto al 2014.

### MOVIMENTO CLIENTI

	ITALIANI		STRANIERI		TOTALI	
	arrivi	presenze	arrivi	presenze	arrivi	presenze
<b>STRUTTURE ALBERGHIERE</b>						
<b>Totale</b>	<b>578.581</b>	<b>2.075.771</b>	<b>95.880</b>	<b>229.168</b>	<b>674.461</b>	<b>2.304.939</b>
<b>diff. 2015-2014</b>	<b>16,29%</b>	<b>10,12%</b>	<b>17,53%</b>	<b>6,58%</b>	<b>16,46%</b>	<b>9,75%</b>
<b>STRUTTURE EXTRALBERGHIERE</b>						
<b>Totale</b>	<b>144.169</b>	<b>652.292</b>	<b>24.489</b>	<b>57.345</b>	<b>168.658</b>	<b>709.637</b>
<b>diff. 2015-2014</b>	<b>29,07%</b>	<b>8,58%</b>	<b>36,69%</b>	<b>31,16%</b>	<b>30,12%</b>	<b>10,11%</b>

AREA	ARRIVI				PRESENZE			
	2014	2015	Diff.	diff %	2014	2015	diff (1)	diff %
Provincia di Potenza	240.979	250.068	9.089	3,8%	673.143	715.772	42.629	6,3%
Provincia di Matera	338.132	424.393	86.261	25,5%	1.426.940	1.589.167	162.227	11,4%
Città di Potenza	35.320	36.791	1.471	4,2%	57.199	60.857	3.658	6,4%
Città di Matera	153.005	214.924	61.919	40,5%	244.847	353.645	108.798	44,4%

Città di Maratea	49.590	53.602	4.012	8,1%	210.832	225.379	14.547	6,9%
Costa Jonica	175.007	197.840	22.833	13,0%	1.152.374	1.203.175	50.801	4,4%
Pollino	33.536	36.194	2.658	7,9%	66.679	79.655	12.976	19,5%
AREA 1 - Alto Basento	14.984	14.999	15	0,1%	30.343	31.777	1.434	4,7%
AREA 2 - Bradanica	2.123	2.943	820	38,6%	10.869	11.083	214	2,0%
AREA 3 - Lagonegrese - Pollino	93.641	100.601	6.960	7,4%	296.551	323.285	26.734	9,0%
AREA 4 - Marmo Platano - Melandro	15.539	15.736	197	1,3%	31.970	36.598	4.628	14,5%
AREA 5 - Metapontino	175.927	199.134	23.207	13,2%	1.155.221	1.206.590	51.369	4,4%
AREA 6 - Montagna Materana	7.077	7.392	315	4,5%	16.003	17.849	1.846	11,5%
AREA 7 - Val D'Agri	25.499	23.717	-1.782	-7,0%	93.532	98.211	4.679	5,0%
AREA 8 - Vulture - Alto Bradano	55.996	58.224	2.228	4,0%	163.548	165.044	1.496	0,9%
<b>TOTALI (Intera regione)</b>	<b>579.111</b>	<b>674.461</b>	<b>95.350</b>	<b>16,5%</b>	<b>2.100.083</b>	<b>2.304.939</b>	<b>204.856</b>	<b>9,8%</b>

Salvo casi sporadici (Vedi Val D'Agri) l'incremento di turisti, sia come arrivi che come presenze, è assolutamente generalizzato, con picchi importanti presso la città di Matera, in costa Jonica e nell'area Bradanica.

Arrivi e presenze nel 2015 sono in controtendenza al periodo di crisi che si sta avendo in Italia. Due sono i dati registrati che si evidenziano maggiormente rispetto al 2014:

- 1) L'incremento del 40,5% di arrivi e 44,4% di presenze nella città di Matera che scaturisce dall'effetto della notorietà per la nomina a Capitale Europea della Cultura 2019.
- 2) La flessione degli arrivi nell'area della Val d'Agri, unico dato negativo del turismo in regione.

Come possiamo vedere nelle tabelle qui di seguito, infatti:

ITALIANI	ANNO 2015		ANNO 2014		Differenza % anni 2015-2014	
	TOTALE		TOTALE		arrivi	pres.
	arrivi	presenze	arrivi	presenze		
PUGLIA	139.897	464.579	122.753	464.707	17.144	-128
CAMPANIA	97.133	447.869	88.271	400.463	8.862	47.406
LAZIO	75.859	290.213	65.097	258.779	10.762	31.434
BASILICATA	40.135	181.059	35.786	170.869	4.349	10.190
LOMBARDIA	46.088	162.767	35.646	131.025	10.442	31.742
PIEMONTE	23.422	77.666	23.844	83.066	-422	-5.400
EMILIA ROMAGNA	25.467	66.153	20.437	61.900	5.030	4.253
SICILIA	19.900	64.610	16.804	54.819	3.096	9.791
CALABRIA	23.597	55.054	20.209	43.199	3.388	11.855
VENETO	17.370	54.813	12.416	38.291	4.954	16.522
TOSCANA	19.204	52.694	15.298	43.438	3.906	9.256
ABRUZZO	14.428	51.164	12.317	46.160	2.111	5.004
MARCHE	11.221	28.570	9.622	27.084	1.599	1.486
UMBRIA	7.022	25.774	5.662	21.518	1.360	4.256
LIGURIA	5.297	13.360	4.240	10.852	1.057	2.508
MOLISE	3.657	11.391	2.443	7.710	1.214	3.681
TRENTINO	2.893	11.162	2.276	8.035	617	3.127
FRIULI V. G.	3.425	8.937	2.493	7.028	932	1.909
SARDEGNA	2.236	6.626	1.613	5.070	623	1.556
VALLE D'AOSTA	330	1.310	308	1.059	22	251
<b>Totale italiani</b>	<b>578.581</b>	<b>2.075.771</b>	<b>497.535</b>	<b>1.885.072</b>	<b>81.046</b>	<b>190.699</b>
<b>STRANIERI</b>	<b>ANNO 2015</b>		<b>ANNO 2014</b>		<b>Differenza % anni 2015-2014</b>	



	TOTALE		TOTALE			
	arrivi	presenze	arrivi	presenze	arrivi	pres.
REGNO UNITO	12.013	28.272	7.720	18.409	4.293	9.863
STATI UNITI D'AMERICA	12.141	28.073	10.418	22.308	1.723	5.765
GERMANIA	8.709	24.477	8.751	24.643	-42	-166
FRANCIA	13.384	23.800	10.896	23.054	2.488	746
SVIZZERA E LIECHTENSTEIN	4.933	12.804	4.370	10.675	563	2.129
PAESI BASSI	4.274	9.557	3.269	6.983	1.005	2.574
ROMANIA	2.024	9.480	1.517	5.439	507	4.041
POLONIA	1.306	8.036	1.037	4.834	269	3.202
SPAGNA	2.637	6.586	2.143	6.227	494	359
BELGIO	3.153	6.298	2.956	6.151	197	147
AUSTRALIA	2.631	5.570	2.033	4.253	598	1.317
CANADA	2.172	5.115	2.168	4.598	4	517
ALTRI PAESI AFRICA	259	4.836	302	11.465	-43	-6.629
AUSTRIA	1.919	4.320	2.259	6.950	-340	-2.630
ALTRI PAESI EUROPEI	769	3.901	680	2.524	89	1.377
CINA	2.459	3.548	1.091	2.062	1.368	1.486
GIAPPONE	2.716	3.463	2.710	3.487	6	-24
ALTRI PAESI ASIA	2.434	3.161	1.810	2.880	624	281
RUSSIA	1.297	3.044	1.954	5.423	-657	-2.379
ALTRI PAESI	14.650	34.827	13.492	42.646	1.158	-7.819
<b>Totale stranieri</b>	<b>95.880</b>	<b>229.168</b>	<b>81.576</b>	<b>215.011</b>	<b>14.304</b>	<b>14.157</b>
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>674.461</b>	<b>2.304.939</b>	<b>579.111</b>	<b>2.100.083</b>	<b>16,46%</b>	<b>9,75%</b>

Si evidenziano incrementi da ogni area geografica, sia italiana che esterna, ad eccezione del Piemonte (Italia) e della Russia.

Di seguito si riporta un prospetto di sintesi riepilogativo nel quale si evidenzia tutta la positività dei dati registrati nel 2015.:

	2014	2015	Var. Num.	Var. %
<b>Capacità ricettiva:</b>				
Esercizi ricettivi	808	<b>957</b>	149	18,44%
Posti letto <sup>(1)</sup>	38.640	<b>39.419</b>	779	2,02%
Posti letto netti <sup>(2)</sup>	33.504	<b>34.306</b>	802	2,39%
Giornate letto disponibili <sup>(3)</sup>	8.650.283	<b>8.651.178</b>	895	0,01%
Giornate letto disponibili nette <sup>(4)</sup>	7.334.705	<b>7.393.146</b>	58.441	0,80%

#### Movimento dei clienti:

		ARRIVI			
Stranieri		81.576	<b>95.880</b>	14.304	17,53%
Italiani		497.535	<b>578.581</b>	81.046	16,29%
	<b>TOTALE</b>	<b>579.111</b>	<b>674.461</b>	<b>95.350</b>	<b>16,46%</b>
		PRESENZE			
Stranieri		215.011	<b>229.168</b>	14.157	6,58%
Italiani		1.885.072	<b>2.075.771</b>	190.699	10,12%
	<b>TOTALE</b>	<b>2.100.083</b>	<b>2.304.939</b>	<b>204.856</b>	<b>9,75%</b>

#### Analisi del movimento:

Permanenza media	3,63	<b>3,42</b>	-0,21	
Tasso medio di occupazione <sup>(5)</sup>	24,28%	<b>26,64%</b>		2,37%
Tasso medio di occupazione netto <sup>(6)</sup>	28,63%	<b>31,18%</b>		2,54%

## **2.4. Le criticità e le opportunità**

Per quanto concerne le criticità rilevate, va evidenziata la mole di adempimenti formali e sostanziali derivanti dagli obblighi di legge (Trasparenza, Anticorruzione, Appalti pubblici etc.), che non sempre il personale riesce a svolgere con puntualità a causa della rilevante carenza di organico che da alcuni anni si registra in APT, che nel 2015 vedeva la presenza di n. 17 unità sulle 32 in dotazione.

Un altro aspetto critico che emerge è dato dalla difficoltà di poter condividere e rendere “chiare” e rintracciabili le azioni svolte all’interno dell’Agenzia, legate in particolare agli obiettivi di performance definiti nei Piani della Performance.

Tale criticità è stata letteralmente trasformata in “opportunità di miglioramento”, richiamato come miglioramento nel Piano delle Performance 2016-2018 e più approfonditamente affrontato nel Piano delle Performance 2017-2019, ed è rappresentato dalla dotazione di opportuni strumenti “informatizzati” legati alla “tracciabilità” delle azioni condotte all’interno dell’Agenzia, e che permettano sia la condivisione delle informazioni e dei dati fra i partecipanti ad una medesima azione, sia un controllo “in process” e finale delle medesime azioni, da parte dei Resp. P.O. e della Direzione dell’Agenzia.

Legato al precedente aspetto critico, vi è anche la mancanza di fatto di opportuni strumenti di sintesi che evidenzino chiaramente e schematicamente i processi operativi all’interno dell’Agenzia, in linea con le disposizioni statutarie definite dalla L.R. 7 del 04/06/2008.

### **3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI**

#### **3.1. *Albero della performance***

L'albero della performance dell'A.P.T. BASILICATA, partendo dalla definizione del mandato istituzionale dell'Organizzazione, rinvenibile dalla norma della legge istitutiva è organizzata come segue:

- a) Per sette linee strategiche, individuate per outcomes omogenei;
- b) Per obiettivi strategici, suddivisi per le varie linee;
- c) Per obiettivi operativi, azioni, più spiccatamente di promozione e comunicazione, oltre che gestionali, rispetto alla scala degli obiettivi strategici;
- d) Per azioni, ulteriore elemento di dettaglio degli obiettivi.

L'albero della Performance dell'APT BASILICATA è riportato nelle rappresentazioni grafiche che seguono.

#### **3.2. *Linee strategiche e obiettivi Strategici***

Gli obiettivi strategici fissati nel PdP 2015/2017 sono agganciati a precise linee strategiche; le linee strategiche dell'Agenzia sono le seguenti:

1. Promozione del brand territoriale "Basilicata Turistica" attraverso la valorizzazione dell'insieme delle risorse Turistiche - Culturali - Ambientali e Agroalimentari Regionali, in ambito Nazionale ed Internazionale secondo i programmi e piani strategici Regionali;
2. Sviluppare i flussi turistici (Arrivi e Presenze) attraverso mirate strategie e azioni di comunicazione e marketing territoriale, sia off-line che in ambiente digitale;
3. Rafforzare il sistema di offerta Regionale mediante azioni di sostegno alla creazione di Consorzi, Associazioni di partnership pubblico/privato, reti di impresa, Club di Prodotto, Itinerari Tematici Sistemi turistici Locali, nonché lo sviluppo delle diverse forme di turismo;
4. Valorizzare il patrimonio culturale e ambientale in ottica di fruizione turistica, anche attraverso la realizzazione di attrattori di nuova generazione;
5. Rafforzare il dialogo e la trasparenza con il mondo degli operatori ed utenti potenziando la digitalizzazione di accesso alle informazioni e alle relazioni con l'APT e consolidando l'efficienza dell'attività amministrativa - contabile, mediante l'adeguamento degli strumenti operativi e disposizioni organizzative sia regionali che proprie dell'APT alla luce delle importanti novità legislative in tema di lavoro pubblico e pubblica amministrazione (Legge anticorruzione; Testo unico sulla trasparenza d.lgs. 39/2013; nuovo codice di comportamento D.L. 101/2013; Legge di stabilità 2014 D.L. 90/2014). Sviluppo di nuove iniziative relative alla gestione delle risorse umane attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche/Telematiche.
6. Predisposizione dei documenti contabili dell'Ente per la redazione del bilancio annuale e pluriennale di previsione, nonché del rendiconto generale dell'APT, Gestione delle entrate e delle spese dell'Ente, rapporti con la Tesoreria e coordinamento con il Collegio dei Revisori dei Conti. Attuazione procedure per la sicurezza e il benessere organizzativo APT. Gestione procedure Segreteria - Affari Generali, fondi UE.
7. Garantire gli adempimenti istituzionali APT riguardanti le strutture ricettive della Basilicata. Sviluppare e gestire i sistemi informativi in/out APT.

Gli obiettivi strategici, definiti all'interno delle linee strategiche, sono i seguenti:



LINEA STRATEGICA DI RIFERIMENTO	OBIETTIVO STRATEGICO
<i>Linea strategica n° 6</i>	<b>Ob. Strategico 1</b> – Organizzazione e gestione albo fornitori, albo pretorio e Short List di Esperti; Gestione e rendicontazione fondi UE – Implementazione dei servizi di Segreteria – Gestione, assegnazione e liquidazione contributi per il Turismo Scolastico, Congressuale e di Gruppo. <b>(Segreteria e AA.GG.)</b>
<i>Linea strategica n° 5</i>	<b>Ob. Strategico 1</b> Gestione giuridica ed economica del personale; Revisione assetto organizzativo APT; Procedure per assunzione personale; Adeguamento strumenti operativi e disposizioni organizzative APT alla luce di nuove norme legislative in tema di lavoro pubblico (DL 90/2014); Implementazione servizi al personale. Adeguamento strumenti e disposizioni in materia di anticorruzione. <b>(Risorse Umane)</b>
<i>Linea strategica n° 5</i>	<b>Ob. Strategico 2</b> Servizi Generali sede APT di Matera; Supporto all’utenza (soggetti pubblici e Privati), in raccordo con la Direzione, per le diverse attività Istituzionali. <b>(Risorse Umane)</b>
<i>Linea strategica n° 6</i>	<b>Ob. Strategico 1</b> – Gestione - organizzazione e coordinamento dei servizi Contabili e Finanziari. <b>(Bilancio - Patrimonio -Sicurezza)</b>
<i>Linea strategica n° 6</i>	<b>Ob. Strategico 2</b> – Gestione e coordinamento dei servizi in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro. <b>(Bilancio - Patrimonio -Sicurezza)</b>
<i>Linea strategica n° 6</i>	<b>Ob. Strategico 3</b> – Gestione e coordinamento delle procedure previste per il benessere organizzativo tra i dipendenti e nei luoghi di lavoro <b>(Bilancio - Patrimonio -Sicurezza)</b>
<i>Linea strategica n° 2</i>	<b>ob. Strategico 1</b> – Promozione e miglioramento dell’attrattività turistica regionale attraverso la realizzazione di progetti di comunicazione e valorizzazione territoriale di forte impatto mediatico; <b>(Progetti Territoriali –Eventi – Editoria –Comunicazione)</b>
<i>Linea strategica n° 2</i>	<b>ob. Strategico 2</b> – Promuovere l’integrazione dell’offerta turistica regionale attraverso la valorizzazione dei possibili turismi della Basilicata; <b>(Progetti Territoriali –Eventi – Editoria –Comunicazione)</b>
<i>Linea strategica n° 3</i>	<b>ob. Strategico 3</b> – Promuovere la diversificazione dell’offerta turistica regionale attraverso il recupero e la valorizzazione delle tradizioni, nonché la sperimentazione di nuovi format; <b>(Progetti Territoriali –Eventi – Editoria –Comunicazione)</b>
<i>Linea strategica n° 1</i>	<b>ob. Strategico 4</b> – Promozione del brand territoriale “Basilicata Turistica” attraverso la realizzazione di prodotti editoriali e comunicazione turistica <b>(Progetti Territoriali –Eventi – Editoria –Comunicazione)</b>
<i>Linea strategica n° 1,2</i>	<b>ob. Strategico 1</b> – Promuovere la Basilicata turistica in ambito nazionale ed internazionale; <b>(Marketing – Promozione turismi Basilicata)</b>
<i>Linea strategica n° 3</i>	<b>ob. Strategico 2</b> – Assistenza tecnica a soggetti pubblici e privati per lo sviluppo dei prodotti turistici <b>(Marketing – Promozione turismi Basilicata).</b>
<i>Linea strategica n° 1,2,3</i>	<b>ob. Strategico 3</b> – Creazione di partnership con soggetti pubblici e privati per il rafforzamento e lo sviluppo di progetti ed iniziative nei diversi ambiti; <b>(Marketing – Promozione turismi Basilicata)</b>
<i>Linea strategica n° 7</i>	<b>ob. Strategico 1</b> – Garantire gli adempimenti istituzionali APT riguardanti le strutture ricettive della Basilicata; <b>(Statistica e Sistemi Informativi)</b>
<i>Linea strategica n° 7</i>	<b>ob. Strategico 2</b> – Sviluppo e gestione dei sistemi informativi in/out APT. <b>(Statistica e Sistemi Informativi)</b>
<i>Linea strategica n° 1</i>	<b>ob. Strategico 1</b> – Gestione dei contributi regionali per le attività delle Pro loco. Espletamento relazioni esterne tramite organizzazione di “Educational Tour” – “Press Tour” ecc. <b>(Relazioni Esterne)</b>

Di seguito se ne riportano i risultati attesi suddivisi per linee strategiche:

- Nelle prime due colonne troviamo le informazioni relative alla strutture di riferimento, cui sono agganciate le linee strategiche e l’obiettivo strategico;
- Poiché parliamo di obiettivi che esplicano la loro validità sul triennio, il risultato atteso per il 2015 è per tutti pari al 33,33% (un terzo del 100% da conseguire a fine triennio) – per chiarezza di risultato abbiamo esplicitato la % di raggiungimento annuale e quella triennale.



## A) OBIETTIVI STRATEGICI PREVISTI NEL PIANO DELLE PERFORMANCE 2015-2017

Struttura di riferimento	Linea Strategica	Cod. Obiett.	Servizio Coinvolto	Descrizione obiettivo	Peso	Risultati attesi - indicatori	Target (")	Risorse umane(")
Segreteria e AA.GG.	6	1/1	Segreteria e AA.GG.	Organizzazione e gestione albo fornitori, albo pretorio e Short List di Esperti; Gestione e rendicontazione fondi UE – Implementazione dei servizi di Segreteria – Gestione, assegnazione e liquidazione contributi per il Turismo Scolastico, Congressuale e di Gruppo.	100	Miglioramento efficienza e ottimizzazione dei servizi erogati ed efficacia delle attività di promozione. N° obiettivi operativi raggiunti.	3	3
Risorse Umane	5	2/1	Risorse Umane	Gestione giuridica ed economica del personale; Revisione assetto organizzativo APT; Procedure per assunzione personale; Adeguamento strumenti operativi e disposizioni organizzative APT alla luce di nuove norme legislative in tema di lavoro pubblico (DL 90/2014); Implementazione servizi al personale. Adeguamento strumenti e disposizioni in materia di anticorruzione.	90	Miglioramento efficienza ed efficacia dei servizi erogati nell'ottica di una riduzione degli sprechi e, allo stesso tempo, valorizzare il patrimonio informativo prodotto e gestito dall'A.P.T. Piena Attuazione del piano della Trasparenza e Prevenzione. N° obiettivi operativi raggiunti	6	3
Risorse Umane	5	2/2	Risorse Umane	Servizi Generali sede APT di Matera; Supporto all'utenza (soggetti pubblici e Privati), in raccordo con la Direzione, per le diverse attività Istituzionali.	10	Miglioramento efficienza ed efficacia dei servizi erogati nell'ottica di una riduzione degli sprechi e, allo stesso tempo, valorizzare il patrimonio informativo prodotto e gestito dall'A.P.T. Rafforzare e consolidare i rapporti con l'utenza esterna. N° obiettivi operativi raggiunti	2	1
Bilancio - Patrimonio - Sicurezza	6	3/1	Bilancio - Patrimonio - Sicurezza	Gestione - organizzazione e coordinamento dei servizi Contabili e Finanziari.	88	Miglioramento efficienza dei servizi erogati ed efficacia delle attività di promozione e sviluppo turistico e territoriale. N° obiettivi operativi raggiunti	8	4
Bilancio - Patrimonio - Sicurezza	6	3/2	Bilancio - Patrimonio - Sicurezza	Gestione e coordinamento dei servizi in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro.)	7	Abbattimento livelli di rischio per la salute e l'incolumità del personale dipendente, collaboratori e stagisti che operano nei luoghi di lavoro APT. N° obiettivi operativi raggiunti	4	3
Bilancio - Patrimonio - Sicurezza	6	3/3	Bilancio - Patrimonio - Sicurezza	Gestione e coordinamento delle procedure previste per il benessere organizzativo tra i dipendenti e nei luoghi di lavoro	5	Armonizzazione processo produttivo e potenziamento del grado di partecipazione e condivisione dell'attività dell'APT da parte del personale dipendente. N° obiettivi operativi raggiunti	2	0
Progetti Territoriali - Eventi - Editoria - Comunicazione	2	4/1	Progetti Territoriali - Eventi - Editoria - Comunicazione e	Promozione e miglioramento dell'attrattività turistica regionale attraverso la realizzazione di progetti di comunicazione e valorizzazione territoriale di forte impatto mediatico;	30	Miglioramento del posizionamento della Basilicata turistica. N° obiettivi operativi raggiunti	1	0
Progetti Territoriali - Eventi - Editoria - Comunicazione	2	4/2	Progetti Territoriali - Eventi - Editoria - Comunicazione e	Promuovere l'integrazione dell'offerta turistica regionale attraverso la valorizzazione dei possibili turismi della Basilicata;	40	Miglioramento dell'attrattività turistica regionale. N° obiettivi operativi raggiunti	3	1
Progetti Territoriali - Eventi - Editoria - Comunicazione	3	4/3	(Progetti Territoriali - Eventi - Editoria - Comunicazione e	Promuovere la diversificazione dell'offerta turistica regionale attraverso il recupero e la valorizzazione delle tradizioni, nonché la sperimentazione di nuovi format;	20	Miglioramento del posizionamento della Basilicata turistica. N° obiettivi operativi raggiunti	1	0
Progetti Territoriali - Eventi - Editoria - Comunicazione	1	4/4	Progetti Territoriali - Eventi - Editoria - Comunicazione e	Promozione del brand territoriale "Basilicata Turistica" attraverso la realizzazione di prodotti editoriali e comunicazione turistica	10	Miglioramento del posizionamento della Basilicata turistica. N° obiettivi operativi raggiunti	2	2
Marketing	1,2	5/1	Marketing - Promozione turismi Basilicata	Promuovere la Basilicata turistica in ambito nazionale ed internazionale.	60	Miglioramento del posizionamento della Basilicata turistica. N° obiettivi operativi raggiunti	2	6
Marketing	3	5/2	Marketing - Promozione turismi Basilicata	Assistenza tecnica a soggetti pubblici e privati per lo sviluppo dei prodotti turistici	20	Miglioramento del posizionamento della Basilicata turistica. N° obiettivi operativi raggiunti	1	3
Marketing	1,2,3	5/3	Marketing - Promozione turismi Basilicata	Creazione di partnership con soggetti pubblici e privati per il rafforzamento e lo sviluppo di progetti ed iniziative nei diversi ambiti;	20	Raggiungimento di economie di scopo. N° obiettivi operativi raggiunti	2	2
Statistica e Sistemi Informativi	7	6/1	Statistica e sistemi informativi	Garantire gli adempimenti istituzionali APT riguardanti le strutture ricettive della Basilicata;	60	Miglioramento, efficienza, efficacia e ottimizzazione dei servizi erogati in/out APT.	3	1
Statistica e Sistemi Informativi	7	6/2	Statistica e sistemi informativi	Sviluppo e gestione dei sistemi informativi in/out APT.	40	Miglioramento, efficienza, efficacia e ottimizzazione dei servizi erogati in/out APT. N° obiettivi operativi raggiunti	4	0
Relazioni Esterne	1	7/1	Relazioni esterne	Espletamento relazioni esterne	100	Miglioramento efficienza e ottimizzazione dei servizi erogati ed efficacia delle attività di promozione.	4	5

						N° obiettivi operativi raggiunti	
--	--	--	--	--	--	----------------------------------	--

(<sup>1</sup>) – indica il numero di figure coinvolte nei processi operativi ad esso associati. Per le % si rimanda alle schede obiettivo.

(<sup>2</sup>) – i target per l'annualità 2015 corrispondono al raggiungimento del numero di obiettivi operativi definiti in riferimento all'obiettivo strategico. Le risorse finanziarie sono indicate in specifici capitoli di bilancio richiamati all'interno delle schede obiettivo.

## B) INDICAZIONI A CONSUNTIVO DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI PREVISTI (si veda punto A)

Obiettivo	Variazioni ( <sup>1</sup> )	Risorse umane	Risorse finanziarie	Valore Indicatore a consuntivo		Grado (%) raggiungimento obiettivo		Scostamento tra risultato atteso e raggiunto
				N° ob	% x ob.	% anno	% del triennio	
1/1	Nessuna	3	Come previsto dai capitoli di bilancio	3	100 100 100	100	33,33	0,00
2/1	Causa refuso, la % di impegno del Resp. PO relativamente all'obiettivo n° 3 è pari a 20% anziché al 10%.	3	Come previsto dai capitoli di bilancio	6	100 80 100 100 100 100	96,67	32,22	-1,11
2/2	Nessuna	1	Come previsto dai capitoli di bilancio	2	100 85,33	92,7	30,90	-2,43
3/1	Causa refuso, nella Scheda 1b2, Obiettivo Operativo n° 2, la % di impegno del dipendente "Coviello Luciano" relativamente all'azione n° 7 è pari a 40% anziché al 30%.	4	Come previsto dai capitoli di bilancio	8	100 96,56 100 100 70,96 91,11 75 100	91,70	30,56	-2,77
3/2	Nessuna	3	Come previsto dai capitoli di bilancio	4	92 16,67 80 100	72,17	24,05	-9,28
3/3	Nessuna	0	Come previsto dai capitoli di bilancio	2	90 90	90	30,00	-3,33
4/1	Nessuna	0	Come previsto dai capitoli di bilancio	1	100	100	33,33	0,00
4/2	Nessuna	1	Come previsto dai capitoli di bilancio	3	100 100 40	80	26,66	-6,67
4/3	Nessuna	0	Come previsto dai capitoli di bilancio	1	100	100	33,33	0,00
4/4	Nessuna	2	Come previsto dai capitoli di bilancio	2	100 100	100	33,33	0,00
5/1	Nessuna	6	Come previsto dai capitoli di bilancio	2	91,50 100	95,75	31,91	-1,42
5/2	Nessuna	3	Come previsto dai capitoli di bilancio	1	90	90	30,00	-3,33
5/3	Nessuna	2	Come previsto dai capitoli di bilancio	2	100 100	100	33,33	0,00
6/1	Nessuna	1	Come previsto dai capitoli di bilancio	3	100 100 100	100	33,33	0,00
6/2	Nessuna	0	Come previsto dai capitoli di bilancio	4	100 100 89,2 80	92,30	30,76	-2,57
7/1	Causa refuso, nella Scheda 1b4, Obiettivo Operativo n° 4, la % di impegno del dipendente "Berterame Donato" relativamente all'azione n° 1 è pari a 15% anziché al 10%.	5	Come previsto dai capitoli di bilancio	4	90,83 95 100 95,83	95,41	31,80	-1,53

(<sup>1</sup>) – le variazioni presenti in questa colonna sono state riportate attraverso una nota ufficiale a cura del Direttore Generale. Inoltre in tutte le schede obiettivo 1a, sono state inserite, alla voce "PESO", la somma delle % di impegno del Resp. PO per quell'obiettivo Strategico, anziché il "PESO" del singolo obiettivo strategico (la somma degli obiettivi strategici del "servizio" deve essere pari a 100%). Tuttavia questa "anomalia" non ha creato scompensi in quanto la somma delle % per servizi dei singoli obiettivi strategici sono comunque pari al 100%.

Gli scostamenti prodotti come si evince dalla tabella, non sono rilevanti, se si eccettua un caso pari al 9%. In generale è possibile affermare una ottima performance dell'Agenzia: la media del **93,54** (31,18 se rapportato alla soglia del 33,33% come quota annuale del triennio) attesta infatti un



impegno notevole da parte di tutto il personale che ha portato al pieno raggiungimento della maggiorparte degli obiettivi definiti.

### **3.2.1 Coinvolgimento degli stakeholder**

**Stakeholder interni:** tutto il personale che in qualche modo era coinvolto nel raggiungimento degli obiettivi strategici, è stato opportunamente coinvolto mediante l'assegnazione di taluni obiettivi operativi e/o azioni operative (previste dall'Albero delle Performance). Inoltre tutti gli obiettivi sono stati opportunamente illustrati in meeting appositamente predisposti dalla Direzione Generale. Tutti i risultati ottenuti al fine di misurare il raggiungimento degli obiettivi strategici sono stati forniti dai singoli attori intervenuti ciascuno per la propria parte, attraverso schede predisposte. Il monitoraggio trimestrale condotto dal Resp. P.O. in stretta sinergia con la Direzione Generale ha permesso di rendere minimo il grado di autoreferenzialità.

**Stakeholder esterni:** poiché l'Agenzia a tutti gli effetti è da considerarsi il braccio operativo della Regione Basilicata per quel che riguarda la promozione del territorio lucano, lo stakeholder esterno principale è proprio rappresentato dalla Regione Basilicata.

Ogni obiettivo strategico è stato emesso tenendo presente le linee strategiche del Piano attualmente in vigore, accertando così la massima rilevanza possibile con quanto definito dall'Organismo "madre".

Oltre a ciò, tutti gli obiettivi "verso l'esterno" (in netta maggioranza) sono necessariamente collegabili, in modo differente in base allo specifico obiettivo, con gli altri stakeholder esterni, quali ad esempio:

- Operatori privati del settore turistico e dello sviluppo territoriale
- Associazioni ed Enti del settore

I progetti necessari per il raggiungimento degli obiettivi sono stati in massima parte condivisi da Operatori privati e da enti ed associazioni, per poter trovare una loro efficacia. Pertanto il grado di raggiungimento degli obiettivi in oggetto è testimoniata in qualche modo proprio dal coinvolgimento degli stakeholder individuati.

Tuttavia, nel prossimo futuro, al fine di poter meglio valorizzare gli sforzi dell'Agenzia, occorrerà incrementare e documentare le testimonianze di altri stakeholders "indiretti", obiettivo però delle azioni dell'Agenzia, vale a dire:

- Turisti
- Comunità

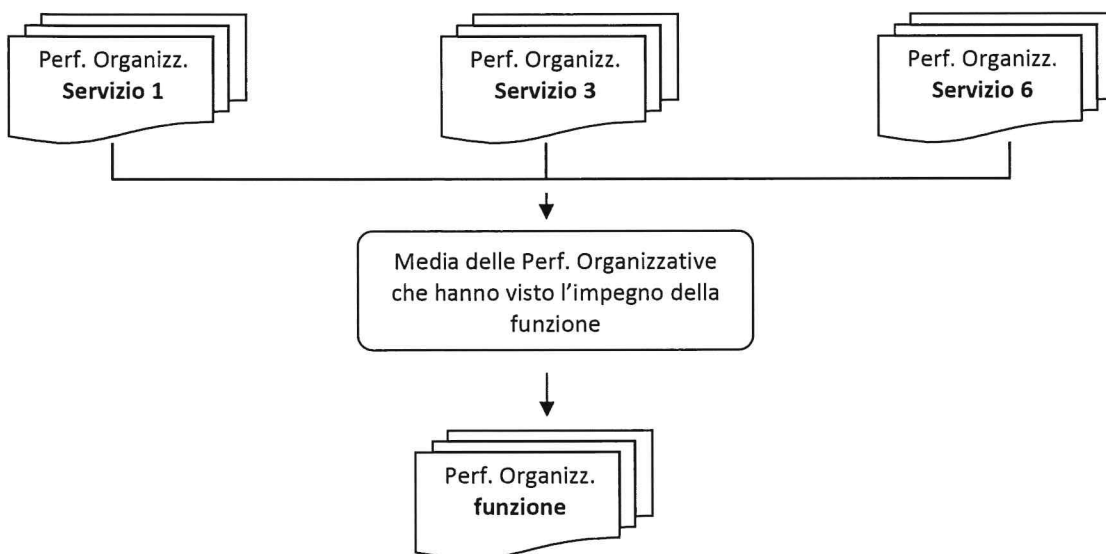
Sarà opportuno individuare strumenti operativi, sempre in collaborazione con i nostri partners, per verificare l'impatto e l'efficacia delle azioni prodotte.

### **3.3. Obiettivi e piani operativi/azioni**

Gli obiettivi strategici vengono attuati e realizzati attraverso step annuali costituiti da obiettivi operativi, a loro volta conseguiti attraverso una serie di attività o azioni portate a compimento con il corretto impiego delle risorse, umane, finanziarie e strumentali, dedicate ad ognuno. Data l'articolazione degli stessi, il prospetto riassuntivo degli obiettivi operativi e delle azioni viene riportato, nel dettaglio, in **Allegato 2** alla presente Relazione.

Il personale senza responsabilità, per la natura e la organizzazione interna dell'APT Basilicata, viene coinvolto in modo trasversale per il raggiungimento di azioni facenti parte di obiettivi operativi presenti in differenti Servizi. Pertanto non può essere "considerata", per la figura in

oggetto, la sola valutazione della performance organizzativa del singolo servizio di appartenenza, bensì la media delle performance organizzative dei Servizi ai quali ha prestato il proprio impegno:



In occasione della prossima revisione del Sistema di Misurazione e Valutazione della performance tale specifica deve essere standardizzata o, in alternativa, deve essere definita una UNICA performance Organizzativa per l'intera Agenzia, alla luce della trasversalità del personale coinvolto.

Di seguito si evidenzia un prospetto riassuntivo circa il raggiungimento degli obiettivi strategici in rapporto a quelli operativi, analizzandoli per "Servizio":

SERVIZIO:	Segreteria e AA.GG		Risultato Servizio (%)	100	
Obiettivo Strategico	Peso Ob. strategico	Obiettivo operativo	Grado ragg. ob. Operativo (%)	Risorse Finanziarie	
N° 1/1: Organizzazione e gestione albo fornitori, albo pretorio e Short List di Esperti; Gestione e rendicontazione fondi UE – Implementazione dei servizi di Segreteria – Gestione, assegnazione e liquidazione contributi per il Turismo Scolastico, Congressuale e di Gruppo.	100	1 - Rendicontazione con l'utilizzo del Sistema SIMIP della spesa relativa a 2 linee d'intervento Fondi UE Po Fesr - 2007-2013- Mis.IV.1.2.B. e 2014-2020 - Generazione CUP Progetti - Compartecipazioni- Archiviazione e Controllo	100		
		2. Affari Generali-Segreteria - Albo Pretorio - Albo Fornitori	100		
		3. Assegnazione Contributi Turismo Scolastico Congressuale e di Gruppo - Informazioni e Accoglienza Turistica-	100	266.000	

SERVIZIO:	Risorse Umane		Risultato Servizio (%)	96,27	
Obiettivo Strategico	Peso Ob. strategico	Obiettivo operativo	Grado ragg. ob. Operativo (%)	Risorse Finanziarie	
N° 2/1: Gestione giuridica ed economica del personale; Revisione assetto organizzativo APT; Procedure per assunzione personale; Adeguamento strumenti operativi e	90	1. -Rivisitazione Pianta Organica e predisposizione Fabbisogno triennale di Pers. Procedure di assunzione Pers.; assegnazione Pers. a Uffici e Servizi; Studio -	100		

disposizioni organizzative APT alla luce di nuove norme legislative in tema di lavoro pubblico (DL 90/2014); Implementazione servizi al personale. Adeguamento strumenti e disposizioni in materia di anticorruzione.		analisi e Prime applicazioni D.L. 90/2014 attuazione Piano Performance (L.150/2009). Rapporti con RGS		
		2.Gestione Presenze/assenze - permessi e congedi ordinari e straordinari del personale in servizio.	80	1.830
		3.Retribuzione fondamentale del Personale; Monitoraggio degli Istituti relativi al Salario accessorio e costituzione Fondo CCDI aziendale.	100	884.578
		4.Aggiornamento e verifica posizioni Previdenziali (INPS-INPDAP); gestione domande di pensione; Gestione TFS-TFR;	100	
		5.Adempimenti relativi alla fiscalità dell'Azienda; Rapporti con Agenzia delle Entrate.	100	
		6. Adempimenti relativi alle attività ed iniziative in materia di prevenzione della corruzione.	100	
		N° 2/2: Servizi Generali sede APT di Matera; Supporto all'utenza (soggetti pubblici e Privati), in raccordo con la Direzione, per le diverse attività Istituzionali.	10	1. Adempimenti relativi alla gestione di pratiche amministrative; Contatti con l'utenza per informazioni e supporto alle attività istituzionali; Gestione del Magazzino di Matera ed evasione richieste di materiale promo-pubblicitario.
2. Economato - Spese di Funzionamento	85,33			3.000

SERVIZIO:	Bilancio - Patrimonio -Sicurezza		Risultato Servizio (%)	90,25
Obiettivo Strategico	Peso Ob. strategico	Obiettivo operativo	Grado ragg. ob. Operativo (%)	Risorse Finanziarie
3/1 Gestione - organizzazione e coordinamento dei servizi Contabili e Finanziari	88	1-Bilancio di Previsione-Rendiconto Generale-Assestamento/Variazioni di Bilancio	100	
		2- Spese di Funzionamento – Economato - Organi APT –	96,56	471.985
		3-Spese in Conto Capitale - Situazione Patrimoniale	100	105.271
		4- Gestione Contabile - Tesoreria	100	
		5- CIG - AVCP - SIAB - Regolarità Contributiva	70,96	
		6- Procedure selettive per affidamenti di forniture e servizi	91,11	
		7- Trasparenza Amministrativa	75	
		8- Archiviazione	100	
3/2 Gestione e coordinamento dei servizi in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro.	7	1 -Adeguamento misure di sicurezza sui luoghi di lavoro	92	1.500
		2-Sorveglianza sanitaria personale dipendente esposto ai rischi da VDT	16,67	



		3- Formazione e informazione sulla sicurezza	80	
		4- Riunione periodica sulla sicurezza	100	
3/3 Gestione e coordinamento delle procedure previste per il benessere organizzativo tra i dipendenti e nei luoghi di lavoro	5	1- Test annuale sui rischi psico-sociali - ANAC	90	
		2- Coadiuvare l'Amministrazione negli interventi correttivi all'organizzazione del lavoro	90	

SERVIZIO:	SERVIZIO PROGETTI TERRITORIALI - EVENTI EDITORIA E COMUNICAZIONI		Risultato Servizio (%)	92
Obiettivo Strategico	Peso Ob. strategico	Obiettivo operativo	Grado ragg. ob. Operativo (%)	Risorse Finanziarie
4/1 Promozione e miglioramento dell'attrattività turistica regionale attraverso la realizzazione di progetti di comunicazione e valorizzazione territoriale di forte impatto mediatico;	30	1- Definizione delle attività progettuali, con particolare riferimento alla loro incisività sulla comunicazione	100	330.000
4/2 Promuovere l'integrazione dell'offerta turistica regionale attraverso la valorizzazione dei possibili turismi della Basilicata;	40	1- Creazione di partenariati per la realizzazione di progetti di valorizzazione turistica promossi dal tessuto associazionistico presente sul territorio regionale.	100	250.750
		2- Promozione e incentivazione della produzione audio visiva	100	8.616
		3- Promozione di partenariati per la realizzazione di progetti pilota tesi alla sperimentazione di particolari tipologie di turismi	40	242.500
4/3 Promuovere la diversificazione dell'offerta turistica regionale attraverso il recupero e la valorizzazione delle tradizioni, nonché la sperimentazione di nuovi format;	20	1. Progetti di animazione territoriale finalizzate all'integrazione dell'offerta turistica regionale	100	3.633.280
4/4 Promozione del brand territoriale "Basilicata Turistica" attraverso la realizzazione di prodotti editoriali e comunicazione turistica	10	1- Rafforzamento e diffusione dei prodotti editoriali a supporto del brand Basilicata e del turismo di destinazione	100	401.030
		2- Comunicazione brand Basilicata turistica, degli eventi e dei prodotti dell'offerta turistica regionale	100	255.173

SERVIZIO:	SERVIZIO MARKETING		Risultato Servizio (%)	95,45
Obiettivo Strategico	Peso Ob. strategico	Obiettivo operativo	Grado ragg. ob. Operativo (%)	Risorse Finanziarie
5/1 Promuovere la Basilicata turistica in ambito nazionale ed internazionale;	60	1- Partecipazione iniziative BtoB e BtoC in Italia e all'estero	91,50	419.565
		2- Attività di PR e mantenimento di rapporti con TO, ADV e consumer della domanda turistica	100	
5/2 Assistenza tecnica a soggetti	20	1- Programmazione e	90	



pubblici e provati per lo sviluppo dei prodottituristici;		realizzazione di tutte le azioni tese a riorganizzare, implementare e quindi promuovere i turismi di Basilicata (tematici, esperienziali, di destinazione)		
---	--	--	--	--

5/3 Creazione di partnership con soggetti pubblici e privati per il rafforzamento e lo sviluppo di progetti ed iniziative nei diversi ambiti;	20	1-Mantenimento e sviluppo di intese con la PA ed Enti pubblici (Dip. Turismo e Cultura, Dip. Attività Produttive, Dip Ambiente, Dip Agricoltura, Alsia, ecc.)	100	70.728
		2- Sviluppo accordi di partnership con soggetti privati e pubblici tesi al miglioramento del prodotto turistico e alla promozione dello stesso	100	44.000

SERVIZIO:	STATISTICA – SERVIZI INFORMATIVI		Risultato Servizio (%)	96,92
Obiettivo Strategico	Peso Ob. strategico	Obiettivo operativo	Grado ragg. ob. Operativo (%)	Risorse Finanziarie
6/1 Garantire gli adempimenti istituzionali APT riguardanti le strutture ricettive della Basilicata	60	1-Provvedere alla rilevazione, elaborazione e trasmissione dei dati statistici relativi al movimento turistico e alla consistenza dell'offerta ricettiva regionale (art. 11, commi k, l ed m - L.R. 7/2008) e disciplina dei prezzi delle strutture ricettive (art. 17 - L.R. 6/2008)	100	86.200
		2- Classificazione delle strutture ricettive (L.R. 6/2008 e relativo disciplinare)	100	
		3-Gestione Area Ced	100	
6/2 Sviluppo e gestione dei sistemi informativi in/out APT	40	1. - Sviluppo e gestione del sistema informativo aziendale.	100	35.000
		2.- Sviluppo e gestione del sito istituzionale www.aptbasilicata.it.	100	
		3.- Sviluppo e gestione del SIST (Sistema Informativo Statistico Turistico)	89,2	
		4.- Attività di "Studi e ricerche"	80	

SERVIZIO:	Relazioni esterne		Risultato Servizio (%)	95,41
Obiettivo Strategico	Peso Ob. strategico	Obiettivo operativo	Grado ragg. ob. Operativo (%)	Risorse Finanziarie
7/1 Gestione dei contributi regionali per le attività delle Pro loco. Espletamento relazioni esterne tramite organizzazione di "Educational Tour" – "Press Tour" ecc.	100	1-Assegnazione Contributo annuale alle Associazioni Pro-Loce - L. R. n. 7/2008 - Art. 28	90,83	300.000
		2-Classificazione Alberghiera Strutture Ricettive Provincia di Potenza - L. R. n. 4/2008	95	
		3-Protocollo Informatico - Archivio	100	
		4-Realizzazione di educational e press tour	95,83	115.720

TOTALE SPESE EFFETTIVE 2015

€ **7.926.726**

### **3.3.1 Trasparenza**

Secondo quanto stabilito nelle linee guida della CIVIT si è predisposto il presente stato di attuazione con riferimento a quanto contenuto nella sezione "Trasparenza e Accesso" all'interno del "Piano triennale 2015-2017 di prevenzione della corruzione e per la Trasparenza" adottato con delibera del Direttore Generale APT n. 2185 del 27.07.2015 e pubblicato sul sito web istituzionale link amministrazione trasparente. In particolare, si evidenzia la realizzazione degli obblighi di pubblicazione dei dati come indicati nella suddetta sezione, degli altri obblighi indicati dalla CIVIT nella delibera 105/2010 e 2/2012 e riportati nel Piano stesso, nonché, delle ulteriori iniziative indicate nel medesimo Piano triennale – Sezione Trasparenza e accesso.

In conformità con quanto previsto dal D. Lgs. N° 33/2013 e s.m.i., l'osservanza di quanto previsto in materia di trasparenza ha consentito, nel corso dell'anno 2015, l'attivazione di forme diffuse di controllo delle attività amministrative dell'Ente, attraverso l'azione di pubblicazione dei documenti.

Relativamente alla normativa della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle P.A., di cui al D.Lgs. n. 33/2013, l'APT sta utilizzando un collegamento in remoto con l'applicativo "Amministrazione Trasparente" della Gazzetta Amministrativa che consente, senza alcun onere a carico delle Amministrazioni, di conformare i propri siti alle nuove disposizioni intervenute in materia.

Gli interlocutori esterni all'APT Basilicata hanno avuto notizia dell'avvenuta approvazione del predetto P.T.P.C.T. 2015-2017 mediante consultazione on line della sezione denominata "Amministrazione Trasparente", presente sul sito istituzionale. La suddetta sezione "Amministrazione Trasparente" presenta una struttura ad albero ed è caratterizzata da numerose sottosezioni, organizzate coerentemente alle indicazioni previste dall'Allegato 1 alla Delibera CIVIT n.50/2013, ove confluisce tutto ciò che sottende all'obbligo di pubblicazione.

#### **1. Il sito istituzionale APT**

Il sito istituzionale possiede le caratteristiche fondamentali di accessibilità a tutti, è facilmente reperibile ed usabile, semplice, chiaro nel linguaggio.

#### **2. I dati da pubblicare sul sito istituzionale APT**

In relazione a quanto previsto dal Piano Triennale per la trasparenza e dalle linee guida CIVIT, i dati, le informazioni e i documenti "obbligatori" da pubblicare nella sezione "Trasparenza amministrativa" risultano essere stati pubblicati. Nello specifico:

- I dati relativi al personale dipendente sono stati pubblicati sul sito; è prevista un'attività di aggiornamento periodico. Per i dati relativi a incarichi e consulenze ogni responsabile di settore ha provveduto a pubblicare sul sito i dati relativi a incarichi e collaborazioni.
- Dati sull'organizzazione e i procedimenti. Sul sito è stato pubblicato quanto previsto ad eccezione dell'elenco delle tipologie dei procedimenti.
- Dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica: le pubblicazioni sono integrate e aggiornate periodicamente.
- Il Programma triennale per la trasparenza e il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e la trasparenza 2015/2017 sono pubblicati.

#### **3. Le iniziative per l'integrità e la legalità**



Relativamente alle *iniziative per l'integrità e la legalità*, sulla base di quanto comunicato dai funzionari competenti, si dà conto di quanto segue:

- ci si è avvalsi della consulenza dell'Organismo Indipendente di Valutazione nonché dell'operato di una unità di personale dell'APT; l'organo di Revisione soprattutto nell'ambito dei controlli interni non ha evidenziato anomalie.
- L'APT ha promosso e realizzato un corso di 7/ore *in house* per tutto il personale dipendente sulla trasparenza amministrativa e l'anticorruzione e per promuovere e sostenere la coscienza della legalità.

#### 4. "Il linguaggio"

Relativamente al *linguaggio* si precisa che nella stesura di tutti gli atti sono stati adottati tutti gli strumenti necessari per renderli semplici e di facile comprensione ad ogni persona che legge.

#### 5. "Il Piano delle performance"

Il *Piano delle performance 2015/2017* è stato adottato dall'APT con atto del Direttore Generale n. 68 del 16/03/2015. Esso consente al cittadino di valutare e conoscere effettivamente l'operato pubblico, il grado di partecipazione dei dipendenti ai processi lavorativi.

Il responsabile della trasparenza è stato individuato con atto del D.G. n° 188 del 07/08/2014, in via temporanea, nel dipendente Rag. Francesco Papapietro.

#### **Potenziamento del sistema dei controlli e della gestione amministrativa**

Per quanto l'APT patisca la condizione strutturale di essere sotto organico e la crescita inarrestabile degli adempimenti previsti dalle leggi sotto vari profili, nei prossimi anni si punterà ad ampliare il numero di collaboratori in grado di dare il proprio contributo su questo versante, anche promuovendo specifiche azioni formative.

#### **3.3.2 Standard di Qualità dei servizi**

Per la natura dell'Agenzia, come ente strumentale a servizio della Regione Basilicata, gli standard di Qualità dei servizi non hanno piena attuazione fra le attività proposte ed erogate.

L'Agenzia di fatto non eroga servizi "diretti" alla Comunità, non prevede standard vincolati da prescrizioni legislative.

Tuttavia dall'anno 2016 si prevede di individuare comunque degli "standard di qualità", sebbene orientati ad altri stakeholders esterni, anche indiretti. Dopo questa fase di definizione degli standard ed una prima fase di monitoraggio degli stessi, verranno definiti opportuni standard di Qualità da rispettare o migliorare nel tempo.

#### **3.4. Obiettivi individuali**

In linea con quanto previsto dalla Delibera CIVIT n° 5/2012 e con l'attuale Sistema di Misurazione e Valutazione delle performance della Regione Basilicata, la valutazione delle performance individuale è stata effettuata, per il 2015, previ colloqui intermedi e finali con il Direttore Generale e con i criteri di seguito indicati:

- a) raggiungimento degli obiettivi individuali: identifica e misura uno specifico risultato atteso in un certo arco temporale, il cui livello di raggiungimento è verificabile in base a criteri di misura/valutazione (indicatori/output). La misura del risultato ottenuto considera gli obiettivi stabiliti ad inizio periodo. La valutazione dei risultati è effettuata sulla base di una scala di valutazione che esprime in termini numerici il grado di raggiungimento dell'obiettivo. Di

seguito la scala di valori da attribuire al grado di raggiungimento degli obiettivi:

- Grado di raggiungimento 90-100% degli obiettivi: valore 100
- Grado di raggiungimento 80-89% degli obiettivi: valore 85
- Grado raggiungimento 70-79% degli obiettivi: valore 65
- Grado raggiungimento 60-69% degli obiettivi: valore 45
- Grado raggiungimento 50-59% degli obiettivi: valore 25
- Grado di raggiungimento inferiore al 50%: valore 0

In caso di personale senza responsabilità per gli obiettivi operativi, il raggiungimento degli "obiettivi operativi" si calcola tenendo conto dell'impiego specifico della persona nell'azione/nelle azioni di un determinato obiettivo. Se ad esempio un obiettivo è stato raggiunto al 50% ma una figura ha operato per una specifica azione dell'obiettivo, azione completata al 100%, la funzione deve essere valutata sulla base del 100% dell'azione e non dell'obiettivo al quale fa parte. Questo per non far dipendere la sua valutazione dalla mancata efficacia di colleghi su altre azioni del medesimo obiettivo, che hanno comportato il valore del 50%.

Per meglio "tracciare" il suddetto passaggio, le schede per la valutazione della performance individuale, come riportate in allegato 2 del Sistema di Misurazione e Valutazione della performance adottato, le specifiche tabelle riguardanti la valutazione della performance individuale, sono state INTEGRATE da ulteriori colonne esplicative, che servono esclusivamente per meglio rappresentare il passaggio dall'obiettivo operativo al valore finale misurato.

b) competenze e comportamenti: sulla base del **Codice di Comportamento dell'Agenzia** ("Codice di comportamento specificativo ed integrativo del Regolamento recante il codice di comportamento dei dipendenti pubblici a norma dell'art. 54 DLGS n. 165/2001 approvato con DPR 16.4.2013 n. 62"), avviene la valutazione dei comportamenti della singola figura nel corso dei colloqui/confronti che avvengono trimestralmente al tempo, cioè, dei monitoraggi. Questa è l'occasione per sintetizzare e le attività poste in essere dal valutato e i comportamenti che egli ha messo in atto per perseguirli efficacemente. La valutazione dei comportamenti avviene se:

- siano pochi (massimo tre)
- siano osservabili (il valutato deve essere in grado di porre in essere i comportamenti)
- siano correlati alle funzioni assegnate/svolte dal valutato
- possano rappresentare un'area di miglioramento del valutato
- possano rappresentare un'area di eccellenza del valutato

Tipologia di personale	punteggio
Comportamenti e capacità gestionali dei <b>dirigenti generali</b> e delle posizioni apicali degli Enti strumentali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pensiero strategico</b></li> <li>• <b>Delega</b></li> <li>• <b>Programmazione e organizzazione</b></li> </ul> Valore sulla valutazione: <b>40%</b>
Comportamenti e capacità gestionali delle <b>PAP</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lavorare in gruppo</b></li> <li>• <b>Sviluppo e trasferimento delle competenze</b></li> <li>• <b>Gestione progetti/processi</b></li> </ul> Valore sulla valutazione: <b>30%</b>
Comportamenti e capacità gestionali delle <b>POC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lavorare in gruppo</b></li> <li>• <b>Delega</b></li> <li>• <b>Auto-organizzazione</b></li> </ul> valore sulla valutazione: <b>30%</b>



Comportamenti e capacità gestionali dei dipendenti di <b>cat. C e D</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Orientamento al cittadino e al collega</b></li> <li>• <b>Flessibilità</b></li> <li>• <b>Tensione al risultato</b></li> </ul> <p>valore sulla valutazione: <b>20%</b></p>
Comportamenti e capacità gestionali dei dipendenti di <b>cat. A e B</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Orientamento al cittadino e al collega</b></li> <li>• <b>Partecipazione e impegno lavorativo</b></li> <li>• <b>Orientamento all'efficienza</b></li> </ul> <p>valore sulla valutazione: <b>20%</b></p>

c) comunicazione e ascolto: La comunicazione interna e l'ascolto sono elementi che caratterizzano sempre un'organizzazione efficace. Essi servono a:

- rafforzare il senso di appartenenza all'organizzazione
- valorizzare ed incoraggiare la collaborazione interfunzionale tra colleghi
- garantire il giusto equilibrio tra la motivazione al raggiungimento degli obiettivi individuali e la necessaria attenzione a contribuire agli obiettivi generali dell'ente e dell'articolazione organizzativa di appartenenza

Il valore sulla valutazione è il seguente:

- Dirigenti generali e amministratori degli Enti Strumentali, PAP e POC: **30%**
- Personale di categoria A,B,C e D: **20%**

Per quanto riguarda la **Direzione Generale** dell'APT BASILICATA, inoltre, vi sono da garantire le seguenti azioni preliminari:

- pubblicazione previsti dalla normativa vigente o la mancata predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità' (art.46 d.lgs 33/2013)
- Adozione del Piano della performance (art 10 comma 5 del d. lgs. 150/ 2009)
- Adozione e realizzazione del programma triennale per la trasparenza e l'integrità e assolvimento degli obblighi di pubblicazione (art. 11 comma 5,8,9 del d. lgs 150/2009)
- Capacità di valutazione dei propri collaboratori, dimostrata tramite una significativa differenziazione dei giudizi (art.9 comma 1 lettera d) del d. lgs. 150/ 2009)

Non risultano in corso procedure di conciliazione in tal senso e, per quanto riguarda l'annualità 2015, non risultano variazioni nel corso dell'anno riguardanti obiettivi individuali.

Il prospetto con il calcolo degli Obiettivi Individuali viene riportato in Allegato 3.

In coerenza con la Delibera Civit. N. 5/2012 e sue successive integrazioni, si riportano nelle tabelle che seguono i risultati della valutazione individuale del personale distinto per categoria.

Si precisa a questo scopo che, la valutazione della performance individuale, così come previsto nella sopra richiamata DGR 1147/2016, ".....sono effettuate dai dirigenti sovraordinati titolari della struttura in cui il dipendente presta servizio .....".

CATEGORIA	In servizio	Maggiore di 95	90 – 94,99	85 - 89,99	80 – 84,99	Inf. A 80
A	2		1	1		
B	2		2			
C	4	1	1	1		
D	2	2				
POC/PAP	7	4	3			



#### 4. RISORSE EFFICIENZE ED ECONOMICITÀ

Nel 2015, sulla base di quanto previsto dalle DGR n. 973 del 21/07/2015 (€ 2.600.380,00), la DGR n. 1018 del 28/07/2015 (€ 32.500,00) e la DGR n.1148 dell'11/09/2015 (€ 170.000,00) che hanno definito le **“Azioni di promozione e comunicazione del patrimonio culturale intangibile”** mentre la DGR n. 1028 del 03/08/2015 (€ 570.000,00) ha previsto la **“Promozione del turismo costiero”** per complessivi **€ 3.372.880,00**, sono state finanziate:

- n° **145** Iniziative di cui all'Allegato 2) - Azione promozionale incentrata sulla valorizzazione di iniziative di dimensione regionale volte a potenziare il sistema di offerta turistica  
**€ 1.700.000,00**

Per la Comunicazione e promozione Eventi sopra indicati l'investimento è stato di € 200.000,00  
Con il medesimo atto (DGR 980/2014 – Allegato 3) si assegnava all'APT la somma di **€ 23.600,00** per le azioni **“Basilicata lend-off 2014”** e **“Basilicata in Bus”** per favorire la visita dei centri minori da destinazioni di eccellenza come Matera.

Nel 2015 è stato assegnato il finanziamento di € 300.000,00 per l'attribuzione di contributi a favore delle Associazioni Pro-loco e UNPLI regionali, secondo quanto previsto dall'art. 28 della L.R. n° 7 del 4-06-2008 e dalla DGR n° 1972/2010, approvata nella seduta del 22/11/2010 e avente per oggetto **“L.R. n° 7/2008 art. 28 - Approvazione direttiva per l'assegnazione dei contributi a favore delle Associazioni Pro-Loco da parte dell'APT Basilicata”**.

Sono state finanziate le attività di n° 91 Associazioni Pro-Loco (63 nella provincia di Potenza e 28 nella provincia di Matera) e dell'UNPLI regionale, tutte iscritte all'Albo Regionale delle Pro-Loco, sulla base dei programmi presentati e secondo la valutazione effettuata dall'apposito nucleo di valutazione composto da Regione/APT/UNPLI.

La Regione, con il bilancio 2015, ha assegnato un finanziamento complessivo di € 266.000,00 per la concessione di contributi ai richiedenti in materia di Turismo Scolastico, Congressuale, di Gruppo e del Fine settimana.

Nel corso del 2015 sono stati finanziati n° 229 viaggi d'istruzione - gite di istituti scolastici (€ 128.105,00), n° 93 gruppi e viaggi del fine settimana (€ 134.983,00) e n° 8 convegni (€ 23.660,00) effettuati in Basilicata, per un totale di € 286.748,00.

Alla maggiore spesa di € 20.748,00 si è fatto fronte tramite l'utilizzo di economie provenienti dalla gestione anni precedenti, giusta autorizzazione Ufficio Sistemi Culturali e Turistici Regionale. In termini di movimento turistico, le tre misure di intervento hanno determinato 19.688 arrivi e 61.633 presenze.

Infine uno specifico ruolo svolge l'Agenzia nell'implementazione della strategia dei **“grandi attrattori”**. In tale ambito, nel 2015, sono state svolte le seguenti attività:

Progetto speciale Senesese-Pollino. Azioni di accompagnamento all'implementazione dell'allestimento spettacolare c/o la diga di Senise **«Lo sbarco dei greci in Occidente»**.

- ✚ Azioni di comunicazione e promozione del lancio dell'attrattore **«Volo dell'Aquila»** a San Costantino Albanese.
- ✚ Sviluppo progettualità **“Centro di interpretazione e valorizzazione del paesaggio naturale e culturale del Pollino”** di Viggianello (in fase di progettazione).
- ✚ Valutazione progetti alternativi al **“Percorso tra gli alberi”** previsto inizialmente per Terranova del Pollino (Ponte tibetano e percorso attrezzato nella gola del fiume).
- ✚ Progetto speciale Val d'Agri:

- ✚ Assistenza tecnica all'attuazione del progetto di valorizzazione Parco archeologico di Grumentum (soggetto attuatore: Soprintendenza regionale) e attività di comunicazione e lancio del Centro di interpretazione presso le ex scuderie del castello di Grumento Nova (soggetto attuatore: Comune di Grumento)
- ✚ Attività di supporto al lancio dell'Allestimento sull'avventura umana e spirituale dei monaci in Occidente presso il Complesso di Santa Maria d'Orsoleo a Sant'Arcangelo.
- ✚ Campagna di promozione dell'insieme dei grandi attrattori di "nuova generazione" lucani. (Basilicata emotion)

## **Attività di monitoraggio e rendicontazione degli eventi PIOT**

### **Lo stato delle rendicontazioni è il seguente:**

- Per le annualità 2010, 2011 e 2012 sono state completate le rendicontazioni degli eventi finanziati sul PO FESR, con uno stato delle liquidazioni del 100%. Delle stesse annualità restano invece da liquidare gli eventi finanziati con contributo regionale. (il 22% delle annualità 2010 e 2011 e il 61% dell'annualità 2012 (per complessivi euro 1.219.497,34 perché la Regione Basilicata non aveva nel corso del 2014, provveduto al trasferimento delle risorse).
- Per l'annualità 2013 lo stato di avanzamento delle liquidazioni è del 79%, dato che risente molto della lentezza dei soggetti beneficiari, sebbene ripetutamente sollecitati, ad integrare la documentazione prodotta.
- Per l'annualità 2014, relativamente alle iniziative dell'Allegato 1 (DGR 980/2014) a fronte di un finanziamento complessivo di Euro 1.931.000,00 è stata liquidata la somma di € 384.981,55. Delle iniziative dell'Allegato 2 invece a fronte di un finanziamento complessivo di Euro 1.700.000,00 è stata liquidata la somma di € 28.400,00. I progetti finanziati nel 2014 sono complessivamente (allegato 1 + allegato 2) 208.
- Per l'annualità 2015, relativamente alle iniziative dell'Allegato 1 (DGR 980/2014) a fronte di un finanziamento complessivo di Euro 1.931.000,00 è stata liquidata la somma di € 526.486,86. Delle iniziative dell'Allegato 2 invece a fronte di un finanziamento complessivo di Euro 1.700.000,00 è stata liquidata la somma di € 394.611,64. Nel corso dell'anno sono intervenute le DGR n. 973/2015 e 1028/2015 che hanno finanziato un'altra serie di iniziative. Di queste ultime al 31 dicembre 2015 risultano liquidati n. 131 iniziative per la somma complessiva di € 2.533.192.

Da questi dati è possibile evincere anche la rilevante attività amministrativa svolta per le rendicontazione delle attività afferenti i PIOT che, pur facilitata da interventi di assistenza tecnica esterni, si è rivelata davvero ragguardevole, fornendo una plastica idea del peso crescente delle attività amministrative e contabili nell'organizzazione dell'Agenzia.

### **L'organizzazione, il personale, la motivazione ed il contributo individuale e collettivo al perseguimento degli obiettivi: LA VALUTAZIONE del personale.**

E' da registrare il considerevole aumento delle attività e la notevole crescita della spesa gestita dall'APT. Nel 2006 la spesa effettiva era di € 5.522.067,54, nel 2007 la stessa ammontava a € 6.114.124,42 (+ 10,72%), nel 2008 passava a € 7.298.851,42 (+ 32,18%), nel 2009 a € 9.797.448,28 (+ 77,40%), mentre nel 2010 la spesa effettiva è stata di € 9.025.360,77 (+ 63,44), nel 2011 è stato



pari a € 8.189.245,33 (+ 48,30%), nel 2012 si è attestata ad € 8.018.039,14 (+ 45,20), nel 2013 è stata di € 6.663.165,73 (+ 20,66%), nel 2014 è stata di € 10.527.504,11 (+ 90,64%) e nel 2015 si è palesata in € 8.175.780,23 (+ 48,05%) .

La crescita del volume di attività, se confrontato con il 2006, corrisponde a un incremento di gestione di risorse (in termini di spesa) che varia da un minimo del 10,72% del 2007 e un massimo del 90,24% registrata nel 2014, con un aumento medio annuo del 48,57%. Se si considera che nel 2006 la gestione di 5 milioni e mezzo poggiava su 21 unità lavorative, appare evidente che alla crescita continua ed esponenziale delle risorse finanziarie gestite corrisponde un organico di sole 17 unità. Il personale dipendente si è ridotto di diverse unità per effetto del pensionamento 1 unità lavorativa nel 2015 (D/6), di 2 unità nel 2014 (1 di D/6 e 1 di C/5), di 2 unità (D/3) nel 2012-2013, che si aggiungono alle 6 unità lavorative pensionate tra il 2007 e il 2014, a fronte di 4 nuove figure professionali entrate in servizio a partire da dicembre 2010 (2 unità di C/1, 1 di D/1 e 1 di D/3).

Persistendo l'inadeguatezza della forza lavoro rispetto ai compiti e alle funzioni da assolvere, è stata comunque garantita l'efficacia e la qualità delle attività, della spesa, degli adempimenti amministrativi e contabili, nonché l'assolvimento delle ulteriori e gravose incombenze determinate dall'applicazione della nuova disciplina in materia di tracciabilità dei flussi finanziari e regolarità contributiva dei contraenti con la P.A., introdotta dalla Legge 136/2010, dalla normativa sulla Trasparenza e l'Anticorruzione (D. Lgs. 33/2013). Detti adempimenti impattano significativamente sull'organizzazione dell'APT e assorbono notevoli energie lavorative, comportando elevati fattori di criticità, soprattutto se si tiene conto del risicato numero di risorse con profilo amministrativo. Pur osservando, da parte del corpo lavorativo, una produttività elevata, una partecipazione al processo lavorativo con abnegazione, responsabilità e sprezzo delle difficoltà del personale coinvolto, occorre dare adeguato valore e peso alle indicazioni che scaturiscono dall'analisi sul benessere organizzativo, che evidenzia le soglie di rischio e la difficoltà nel mantenere così alti livelli di performance.

L'organizzazione e la consistenza dell'organico dell'APT sono da valutare con particolare attenzione, particolarmente nella prospettiva di intercettare opportunità favorevoli e promuovere dinamiche di crescita interessanti. Ciò comporterebbe un significativo potenziamento della capacità operativa dell'APT, una struttura che, alla luce di quanto profuso, programmato e realizzato in questi anni, si è rivelata una struttura organismo efficace e incisiva per promuovere e perseguire importanti processi di crescita e sviluppo regionale.

L'insieme delle attività strategiche, amministrative e contabili è stata resa possibile dal rilevante impegno del personale APT particolarmente motivato e coinvolto nell'attuazione degli obiettivi dell'anno mostrando particolare flessibilità e capacità adattativa ai rilevanti compiti assegnati. Diversi sono stati i momenti di confronto sia individuali che collettivi, con riunioni frequenti con il DG durante l'anno e attraverso incontri generali di presentazione e condivisione del Piano di attività e dei suoi sviluppi. In coerenza con esso si sono tenuti momenti di approfondimento e di confronto in occasione della definizione ex ante ed ex post in sede di verifica delle attività.

Il personale, accanto alle attività ordinarie e straordinarie (derivanti da nuovi compiti assegnati dalla Regione nel corso dei mesi), ha sviluppato una intensa attività di relazioni con il pubblico. Dal registro dei visitatori negli uffici è possibile rilevare il numero cospicuo di contatti e incontri con operatori turistici e amministratori locali segnando un significativo sviluppo sia quantitativo che qualitativo delle relazioni con l'utenza. Il personale approfondisce le esigenze dell'utente cercando di facilitare il rapporto con la P.A. e fornire le più ampie delucidazioni, si adatta alla pluralità dei soggetti con cui viene a contatto e verifica la soddisfazione dell'utente preoccupandosi del grado di soddisfazione. Un clima sereno caratterizza l'ambiente di lavoro pur operando come dimostra l'analisi periodica sul <<benessere organizzativo>> con crescenti fattori di stress dovuti ai sempre maggiori carichi di lavoro. Particolarmente sviluppato è il senso di appartenenza, percependosi



pienamente il ruolo e la funzione dell'APT in un ambito così delicato quale è il turismo e confortati da Studi, come quelli dell' AISLO, che già nel 2011 segnalavano la larga fiducia che l'opinione pubblica mostra nei confronti dello sviluppo del turismo regionale, dagli apprezzamenti con note ed e-mail da parte dell'utenza e dai riconoscimenti conseguiti dall'APT in questi anni. Numerosi sono i momenti di dialogo e di confronto tra il personale, circostanza agevolata dall'esiguità del numero e dal ricorrente rapporto anche con i pochi funzionari dislocati nelle altre sedi oltre Potenza. Come per gli anni scorsi, anche nel 2015 non si sono verificate particolari criticità nei rapporti interpersonali o situazioni di incomprensione senza positiva e bonaria risoluzione. Alcuni dipendenti spiccano maggiormente per capacità di apertura all'innovazione e concorrono nel facilitare l'apprendimento anche da parte di coloro che, per evidenti ragioni anagrafiche, risultano meno duttili. In particolare le PAP e le PO promuovono il trasferimento di Know How e agevolano il reinserimento veloce di quanti per ragioni di salute o altre evenienze sono costretti a sospendere, per periodi limitati, il lavoro: In generale si segnala una condizione soddisfacente che riflette il senso di responsabilità, di capacità auto-organizzative diffuse e di disponibilità al confronto ed al lavoro in team. Nel 2015, ancorché con difficoltà dovute alle rilevanti modificazioni intervenute nei processi lavorativi aziendali con l'implementazione ed attuazione delle molteplici incombenze derivanti dal proliferare delle normative, si è difeso e conservato un sufficiente livello di programmazione e gestione dei processi e si è altresì accresciuta la consapevolezza circa la necessità di un modello più avanzato in grado di sostenere queste innovazioni, fermo restando la necessità, più volte evidenziata all'Ente Regione, di implementare nell'organico APT ulteriori risorse umane. Un problema quello dei carichi di lavoro, solo in parte mitigato da taluni ricorsi a momenti di assistenza tecnica esterna.

Per favorire processi di motivazione ed il rafforzamento di competenze specifica attenzione è stata rivolta all'attività di aggiornamento sulle nuove normative e al graduale adeguamento tecnico e tecnologico a supporto delle innovazioni. Sono state diverse le attività di formazione cui hanno partecipato alcuni dipendenti integrate da occasioni di aggiornamento collettivo in house.

Le relazioni delle PAP e delle PO segnalano un ampio coinvolgimento di tutto il personale e dà conto delle risultanze di ciascuno. La compilazione delle schede individuali riflette una comprensione crescente del raccordo impegno-risultati e cresce la capacità di osservazione e valutazione della propria attività, come emerge nei colloqui individuali con la direzione APT.

Dalle schede individuali si desumono altresì la complessità e la varietà delle iniziative poste in essere e l'enorme mole di adempimenti amministrativi e di controllo. Si osserva un elevato senso del risultato, percependo tutti la valenza sociale degli obiettivi cui è finalizzato il lavoro dell'Agenzia. Particolare sensibilità e abilità si riscontra per la celerità procedurale ed il conseguimento dei risultati collettivi e individuali. Si registrano, è bene ribadirlo, criticità derivanti dalla mole dei nuovi adempimenti e dalle nuove forme e procedure di controllo dei procedimenti amministrativi e contabili, risolte progressivamente, secondo una certa gradualità attuativa, contemperando le nuove esigenze nei modelli di organizzazione, funzionamento e valutazione con le attività strategiche e gli obiettivi istituzionali e primari dell'Agenzia. La valutazione si fonda sulla definizione ex ante di programmi operativi ed organizzativi inerenti la gestione e l'organizzazione delle attività ordinarie e straordinarie previste per il 2015, anche in relazione agli obiettivi gestionali e di management ed agli obiettivi sensibili per la valutazione per le prestazioni della dirigenza. La valutazione tiene conto di due fattori, in quanto obiettivi e risultati aggiuntivi rispetto all'ordinaria prestazione lavorativa: a) miglioramento e consolidamento delle capacità professionali e comportamentali; b) risultati in termini di concorso agli obiettivi degli uffici/servizi di appartenenza. A fine periodo, in costanza di rendiconto finanziario ed economico e di resoconto delle attività svolte sono stati ripercorsi i compiti assegnati, verificati i risultati conseguiti e considerati i diversi indicatori di valutazione, per verificare l'apporto dato al susseguirsi delle attività, i risultati raggiunti, le attività inizialmente prospettate e quelle ulteriori, il comportamento

organizzativo e i diversi aspetti che concorrono alla definizione dell'efficacia e dell'efficienza del proprio apporto all'interno dell'organizzazione oltre che dell'organizzazione in generale, previo confronto finale con la Direzione Generale. Tanto premesso e considerato, si formula un giudizio ampiamente positivo che anche nell'espressione numerica di valutazione finale, prevista dalla scheda utilizzata, colloca il personale in una fascia medio-alta, seppur con gradazioni e punteggi differenti, sulla base di una ponderazione attenta dei vari fattori e indicatori che concorrono alla formulazione del giudizio individuale.

Più nel complesso, va da sé che l'attività svolta dall' APT ha un immediato riscontro sociale. Essa infatti è particolarmente osservata dalla pubblica opinione e dagli operatori di settore e dai soggetti istituzionali. Le tante iniziative sono per loro natura pubbliche e pubblicizzate e quanti vogliono addentrarsi nelle attività amministrative hanno nella pubblicazione sul sito degli atti una fonte informativa costantemente aggiornata. Considerando i giudizi raccolti sulla stampa e attraverso il web sembra di poter concludere che l'apprezzamento di questa Direzione Generale per il lavoro svolto trovi consenso ed eco anche nella pubblica opinione. Di seguito si offre una illustrazione del modello organizzativo e le attività svolte per ottemperare alla normativa sulla trasparenza amministrativa e l'anticorruzione.

## 5. PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE

Per quanto attiene le pari opportunità di genere, si evidenzia che, tra il personale in servizio la presenza maschile è superiore a quella femminile.

Tuttavia è dal 2010 che non avvengono concorsi pubblici riguardanti l’Agenzia e tale “blocco” non permette di fatto di “diminuire” il “gap” attualmente presente, ne tantomeno individuare obiettivi interni al Piano delle Performance che possano agire in tal senso.

Si può comunque affermare che, nel caso dell’APT, dove l’accesso al lavoro avviene, ordinariamente per procedura concorsuale, la percentuale di presenza femminile è salita negli ultimi anni, in occasione di concorsi pubblici di più recente indizione.

Si riportano di seguito i dati in ottica di genere relativi al personale dell’Ente.

Livello	Maschi	Femmine	Totale
A5	2		2
B7	1		1
C5		1	1
C2		1	1
C1	2	1	3
D1	1	1	2
D3	5	2	7
Dirigenti			0
	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>17</b>



## 6. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE

### 6.1. Fasi, soggetti, tempi e responsabilità per la redazione della Relazione

Relativamente alla Fasi di stesura della Relazione, il processo seguito è sintetizzato nel cronogramma di seguito rappresentato

<u>Fase processo</u>	<u>Soggetti coinvolti</u>
- Monitoraggio Piano performance	Direttore Generale e Staff
- Verifica punti forza e debolezza del Piano e adattamento del modello per la redazione del Piano performance -2015	D.G. e P.O./PAP
- Verifica della realizzazione del Piano con gli altri strumenti (Bilancio, PAG ecc);	D.G. e PAP CONTABILITA
- Gestione PAG e Aggiornamento dati sulle attività dell'Ente	D.G e P.O./PAP
- Stesura della relazione	D.G. e Staff

### 6.2. Punti di forza e di debolezza del ciclo di gestione della performance

L'applicazione del ciclo di gestione della performance, così come immaginato dal d. lgs. 150 del 2009 e dalla produzione deliberativa dell'attuale ANAC, è connessa ad una serie sia di opportunità e potenzialità sia di pericoli e criticità:

#### Opportunità e potenzialità:

- Possibilità di usufruire di strumenti informatici per la gestione, la distribuzione, la verifica e il monitoraggio degli obiettivi del Piano della Performance
- Integrazione effettiva degli strumenti di pianificazione, gestione e controllo;
- Pianificazione e controllo per obiettivi;
- riorganizzazione dell'ente e delle attività;
- aumento del dialogo tra utenti e istituzione;
- rimodulazione delle spese con maggior indirizzo verso attività misurabili;
- introduzione di nuovi stimoli connessi al cambiamento del metodo e dei contenuti del lavoro;

#### Pericoli e criticità:

- aumento del carico di lavoro sugli Uffici;
- percezione delle attività connesse alla gestione della performance come adempimenti vincolati dalla legge e non come resa di servizio pubblico;
- difficoltà a rendere misurabili politiche di sviluppo turistico, soprattutto nel breve periodo;
- resistenza al cambiamento del metodo e dei contenuti del lavoro;
- Rigidità e mancata personalizzazione dell'attuale Sistema di Misurazione e Valutazione della performance della Regione Basilicata.

politiche mirate. Si tratta di una sfida innanzitutto culturale, di avvertire cioè "l'istanza del tempo presente" che è quella di dar vita a forme di collaborazione avanzate tra operatori, enti locali, Soprintendenze, istituzioni ecclesiali, etc. per garantire la concreta fruizione dei beni e delle risorse culturali e turistiche su base territoriale, generando modelli virtuosi in grado di cogliere l'opportunità derivante dal crescente numero di visitatori.

Un salto di qualità che comprende, evidentemente, anche la generazione di modelli avanzati di relazione pubblico-privato, che favoriscano il radicamento di nuove iniziative affinché permangano ricadute sul territorio e non si volatilizzino gli effetti nel breve periodo, così da corrispondere alle attese di rigenerazione del tessuto economico e sociale derivante da questa sovraesposizione simbolica. Una sfida percepita come straordinaria innanzitutto dai lucani che si attendono effetti diffusivi, il dipanarsi di un disegno di integrazione territoriale contro i rischi di destrutturazione ed ulteriore marginalizzazione. Un compito indubbiamente difficile che prevede la mobilitazione di tutte le energie disponibili, nei diversi ambiti in cui si articola la società regionale.

In conclusione gli aspetti economici ed amministrativi. E' da registrare il considerevole aumento delle attività e la notevole crescita della spesa gestita dall'APT. Nel 2006 la spesa effettiva era di € 5.522.067,54, nel 2007 la stessa ammontava a € 6.114.124,42 (+ 10,72%), nel 2008 passava a € 7.298.851,42 (+ 32,18%), nel 2009 a € 9.797.448,28 (+ 77,40%), mentre nel 2010 la spesa effettiva è stata di € 9.025.360,77 (+ 63,44), nel 2011 è stato pari a € 8.189.245,33 (+ 48,30%), nel 2012 si è attestata ad € 8.018.039,14 (+ 45,20), nel 2013 è stata di € 6.663.165,73 (+ 20,66%), nel 2014 è stata di € 10.527.504,11 (+ 90,64%) e nel 2015 si è palesata in € 8.175.780,23 (+ 48,05%) .

La crescita del volume di attività, se confrontato con il 2006, corrisponde a un incremento di gestione di risorse (in termini di spesa) che varia da un minimo del 10,72% del 2007 e un massimo del 90,24% registrata nel 2014, con un aumento medio annuo del 48,57%. Se si considera che nel 2006 la gestione di 5 milioni e mezzo poggiava su 21 unità lavorative, appare evidente che alla crescita continua ed esponenziale delle risorse finanziarie gestite corrisponde un organico di sole 17 unità.

Persistendo l'inadeguatezza della forza lavoro rispetto ai compiti e alle funzioni da assolvere, è stata comunque garantita l'efficacia e la qualità delle attività, della spesa, degli adempimenti amministrativi e contabili, nonché l'assolvimento delle ulteriori e gravose incombenze determinate dall'applicazione della nuova disciplina in materia di tracciabilità dei flussi finanziari e regolarità contributiva dei contraenti con la P.A., introdotta dalla Legge 136/2010, dalla normativa sulla Trasparenza e l'Anticorruzione (D. Lgs. 33/2013). Detti adempimenti impattano significativamente sull'organizzazione dell'APT e assorbono notevoli energie lavorative, comportando elevati fattori di criticità, soprattutto se si tiene conto del risicato numero di risorse con profilo amministrativo. Pur osservando, da parte del corpo lavorativo, una produttività elevata, una partecipazione al processo lavorativo con abnegazione, responsabilità e sprezzo delle difficoltà del personale coinvolto, occorre dare adeguato valore e peso alle indicazioni che scaturiscono dall'analisi sul benessere organizzativo, che evidenzia le soglie di rischio e la difficoltà nel mantenere così alti livelli di performance.



IL DIRETTORE GENERALE  
(Dr. Mariano SCHIAVONE)