

## INDICATORI MINIMI DI RISULTATO DA UTILIZZARE PER I MONITORAGGI PERIODICI E LE RELAZIONI SULLE ATTIVITA'

	INDICATORE DI RISULTATO	SPECIFICHE MINIME NECESSARIE DA INCLUDERE NELLE RELAZIONI DI MONITORAGGIO	ESEMPI DI ULTERIORI INFORMAZIONI FACOLTATIVE A CORREDO DELLE RELAZIONI DI MONITORAGGIO E FINALE
Sportelli fisici/front-office	N° contatti	N° di contatti pervenuti agli sportelli cioè il n° appuntamenti registrati per informazioni/assistenza di primo livello da indicare complessivamente per tutti gli sportelli sul territorio	Analisi contatti su base regionale o territoriale; analisi contatti tra associati e non associati ecc.; analisi per tematica oggetto della richiesta ecc.
Sportelli virtuali/on-line, call center, numeri verdi, messaggistica	N° contatti	N° contatti registrati (complessivamente tra i vari canali)	Analisi per canale; analisi per tematica oggetto della richiesta ecc.
Sportelli fisici e virtuali	N° consulenze	N° di assistenze di secondo livello registrate (da indicare almeno complessivamente per tutti gli sportelli)	Analisi per canale, analisi per associati/non associati
Siti web, pagine internet	N° visualizzazioni	N° accessi unici contabilizzati	Altre informazioni di <i>web analytics</i>
App	N° download	N° download fornito dalla piattaforma di diffusione	Analisi delle opinioni degli utenti raccolte dalla piattaforma

		dell'App( <i>Appstore</i> )	
<b>Attività di comunicazione su media</b>	N° passaggi TV, radio, riviste	N° passaggi effettuati con indicazione del periodo di pubblicazione ecc (fornire anche rassegna stampa ecc.)	Analisi dell'eco suscitata dagli interventi, opinioni ecc.
<b>Attività di comunicazione mediante direct marketing o social network</b>	N° contatti raggiunti	N° contatti raggiunti direttamente	Analisi <i>feedback</i> ricevuti
<b>Seminari, convegni, giornate formative, eventi vari</b>	N° partecipanti	N° partecipanti per ciascun evento  (fornire come da prassi anche elenco partecipanti con firme)	Eventuali risultati di questionari di gradimento o <i>follow up</i>
<b>e-learning</b>	N° partecipanti	N° partecipanti al ciclo o evento formativo  (fornire anche elenco partecipanti registrati alla piattaforma e-learning)	Eventuali risultati di questionari di gradimento o <i>follow up</i>