

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 Minimo: 57 Massimo: 95	N° contatti Previsti n. 4.800	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 Minimo: 38 Massimo: 76	N° contatti Previsti n. 2.000	N° contatti registrati (complessivamente tra i vari canali)	Analisi per canale; analisi per tematica oggetto della richiesta ecc.
Sportelli fisici e virtuali Minimo: 90 Massimo: 150	N° consulenze Previste n. 2.000	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 Previste n. 1.000	N° accessi unici contabilizzati	Altre informazioni di <i>web analytics</i>

App	N° download	N° download fornito dalla piattaforma di diffusione dell'App (<i>Appstore</i>)	Analisi delle opinioni degli utenti raccolte dalla piattaforma
Attività di comunicazione su media	N° passaggi TV, radio, riviste n.19	N° passaggi effettuati con indicazione del periodo di pubblicazione ecc (fornire anche rassegna stampa ecc.)	Analisi dell'eco suscitata dagli interventi, opinioni ecc.
Attività di comunicazione mediante direct marketing o social network	N° contatti raggiunti	N° contatti raggiunti direttamente	Analisi <i>feedback</i> ricevuti
Seminari, convegni, giornate formative, eventi vari	N° partecipanti Giornate formative n.4 x 19 = 76 Incontri n.4 x 19 = 76	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>
e-learning	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>