



fondo
sociale europeo

Sistema regionale di accompagnamento alla creazione di impresa e al lavoro autonomo in Piemonte



POR FSE Piemonte 2014-2020

Report semestrale attività Gennaio - Giugno 2021

**Hai un'impresa
in mente?**

Scopri il servizio gratuito di
consulenza alla creazione d'impresa
e del lavoro autonomo

Con Mip hai l'opportunità di
trasformare la tua idea d'impresa
in un vero e proprio progetto.

in collaborazione con:



per una crescita intelligente,
sostenibile ed inclusiva

INIZIATIVA CO-FINANZIATA CON FSE

INTRODUZIONE

Il presente report semestrale illustra i risultati del monitoraggio degli indicatori di partecipazione, degli utenti del Programma Mip, relativi al periodo Gennaio 2021 – Giugno 2021.

La presente relazione si basa sull'analisi dei dati estrapolati dalla reportistica generata dall'Area Web del Mip. I risultati vengono presentati sia nel loro sviluppo andamentale semestrale, sia a livello di valori finali. La duplice analisi favorisce l'interpretazione dei trend evolutivi del Servizio, permettendo una migliore visione d'insieme del livello di efficacia complessiva relativa alla realizzazione delle singole attività del programma.

Reduci da un 2020 fortemente colpito dall'emergenza sanitaria legata al Covid-19, di cui anche il Programma Mip ha risentito, i primi sei mesi del 2021 registrano una ripresa stroncata, purtroppo, da un altro lockdown generalizzato iniziato nel mese di marzo.

Per la precisione, il Piemonte è rimasto in zona rossa dal 15/03/2021 fino al 18/04/2021, con un conseguente calo, nei mesi successivi, del numero di iscrizioni al Programma Mip e di conseguenza anche del numero di partecipanti agli incontri di pre-accoglienza (nonostante questi ultimi siano stati programmati in modalità a distanza) e a cascata anche dei partecipanti alle fasi successive.

I RISULTATI DEL MIP

Di seguito si riporta l'analisi dei valori presenti sull'area web al 30.06.2021; in particolare sarà dettagliato il coinvolgimento dell'utenza nelle diverse fasi di implementazione del programma, attraverso i Servizi Trasversali:

INTRODUZIONE	2
I RISULTATI DEL MIP	2
ASSISTENZA NUMERO VERDE E CHATBOT	3
UTENTI REGISTRATI NELL'AREA WEB.....	5
PARTECIPAZIONE AGLI INCONTRI DI PRE-ACCOGLIENZA	10
ASSOCIAZIONE CON IL SOGGETTO ATTUATORE	14
FIRMA DEL PATTO DI SERVIZIO	17
ANALISI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	20

ASSISTENZA NUMERO VERDE E CHATBOT

Prima di analizzare la dinamica dei tassi di coinvolgimento nelle diverse fasi previste dal percorso di assistenza del programma Mip, si presenta l'andamento del numero di contatti telefonici gestiti tramite il numero verde del servizio (800146766). Gli utenti hanno avuto la possibilità di chiedere informazioni sulle modalità di realizzazione del servizio di consulenza, di chiarire le problematiche di tipo tecnico, così come avere maggiori informazioni generali sul programma. In totale, durante il semestre di riferimento (Gennaio-Giugno 2021), sono state gestite 660 chiamate (Tabella 1).

La durata media delle chiamate è stata di circa 3 minuti.

Oltre l'80% delle telefonate verteva su richieste di informazioni generali sul programma Mip, tra cui buona parte faceva riferimento sull'esistenza o meno, all'interno del programma Mip o ad esso associati, di contributi o finanziamenti per l'avvio delle attività. Di minore entità è stato il ricorso al servizio di assistenza per problematiche inerenti alla procedura di accesso all'area web (perdita di password, errori nella compilazione dei dati e conseguente mancata ricezione delle comunicazioni) e per richiedere un cambio tutor/soggetto attuatore.

Tidio Live Chat, la chatbot che si trova all'interno del sito www.mettersinproprio.it e attraverso la quale è stato possibile rispondere istantaneamente alle richieste dell'utenza, ha registrato 249 conversazioni totali tra gennaio e giugno 2021.

Il 70% delle conversazioni verteva su richieste di informazioni generali sul programma Mip e sulle modalità di partecipazione. Il 30% delle conversazioni era mirato a cambi di tutor/soggetti attuatori e a possibili richieste di finanziamento.

Tabella 1. Numero di chiamate ricevute al Numero Verde 800146766 e di chatbot (Andamento mensile Gennaio-Giugno 2021).

	Numero verde	Chat
Gennaio	118	38
Febbraio	124	50
Marzo	132	56
Aprile	99	44
Maggio	102	33
Giugno	85	28
TOTALE	660	249

Sia per il numero verde che per la chatbot, si è registrato un andamento crescente fino a marzo 2021 (mese in cui è stato raggiunto il numero di conversazioni più elevato), e calante da aprile a giugno.

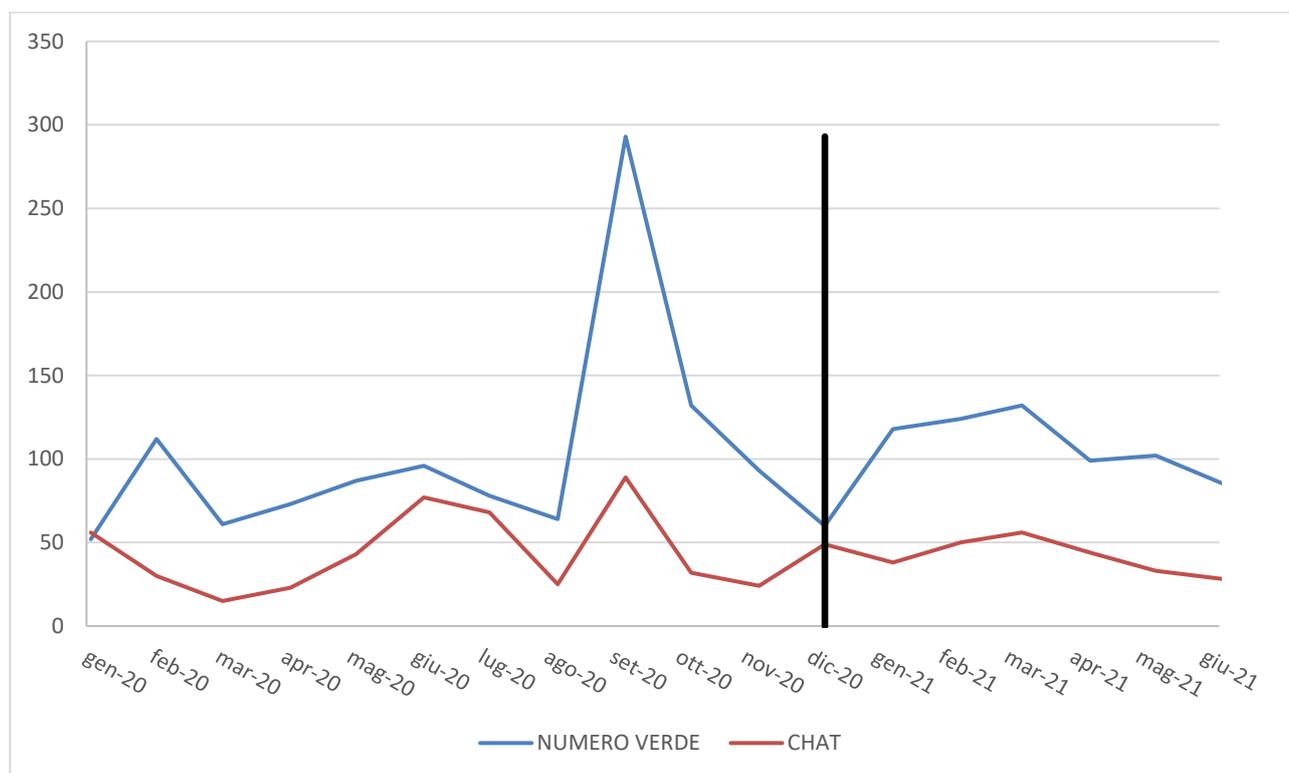
Questo fenomeno si può ricondurre a due fattori:

- In primis vi è stata l'introduzione di un nuovo lockdown
- In secondo luogo, occorre tener conto che, con l'avvicinarsi dell'estate, i numeri legati al Programma Mip sono sempre in naturale diminuzione. Infatti, sia per il numero verde che per la chatbot, il mese più penalizzato è stato giugno.

Sia il numero di chiamate che il numero di chat mantengono un andamento costante con il precedente anno (fatta eccezione per il picco di settembre 2020). Dal 01/01/2020 al 30/06/2021 si contano complessivamente 1.861 chiamate ricevute al Numero Verde 800146766 e 780 chatbot su Tidio Live Chat (Figura 1).

La linea nera orizzontale, che si ripeterà anche nei successivi grafici, evidenzia la separazione dall'anno 2020 all'anno 2021.

Figura 1. Andamento del numero di chiamate mensili ricevute al Numero Verde 800146766 e di chatbot mensili dal 01/01/2020 al 30/06/2021.



UTENTI REGISTRATI NELL'AREA WEB

Nell'arco dei primi 6 mesi dell'anno 2021, 1.245 utenti hanno effettuato la registrazione al servizio Mip tramite l'area web. A partire dal mese di marzo, a causa delle misure restrittive adottate per fronteggiare la diffusione del virus Covid-19 (lockdown), tutti e quattro i quadranti territoriali registrano un calo di iscrizioni, in particolar modo la Provincia di Cuneo e fatta eccezione per le Province di Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola che invece restano costanti (Tabella 2).

Tabella 2. Utenti registrati al Servizio Mip (Andamento mensile Gennaio-Giugno 2021).

AMBITO TERRITORIALE	Gen.	Feb.	Mar.	Apr.	Mag.	Giù.	TOTALE
Città metropolitana di Torino	148	133	146	149	126	104	806
Province Alessandria-Asti	16	21	23	22	17	18	117
Provincia Cuneo	36	28	29	24	23	13	153
Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola	19	31	31	25	32	31	169
TOTALE	219	213	229	220	198	166	1.245

A livello territoriale, nel semestre in oggetto l'area regionale con il minor numero di iscritti risulta essere Alessandria-Asti (9%), mentre i territori di Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola registrano il maggior numero di iscrizioni (14%). La Città metropolitana di Torino, invece, registra la percentuale più elevata con il 65% di utenti (Figura 2).

L'analisi socio-demografica della popolazione di utenti registrati al servizio Mip mostra una leggera prevalenza delle donne (58%). Il 34% degli utenti ha conseguito almeno la Laurea triennale. Tra i laureati, il 53% ha conseguito anche la Laurea Specialistica. Il 61% degli utenti si è fermato al diploma. Dal punto di vista lavorativo, il 38% degli utenti è in stato di occupazione, mentre il 48% ha dichiarato di non essere impegnato in attività lavorative (Figura 3).

Figura 2. Ripartizione territoriale degli utenti complessivamente registrati nell'area web nel semestre Gennaio 2021 - Giugno2021.

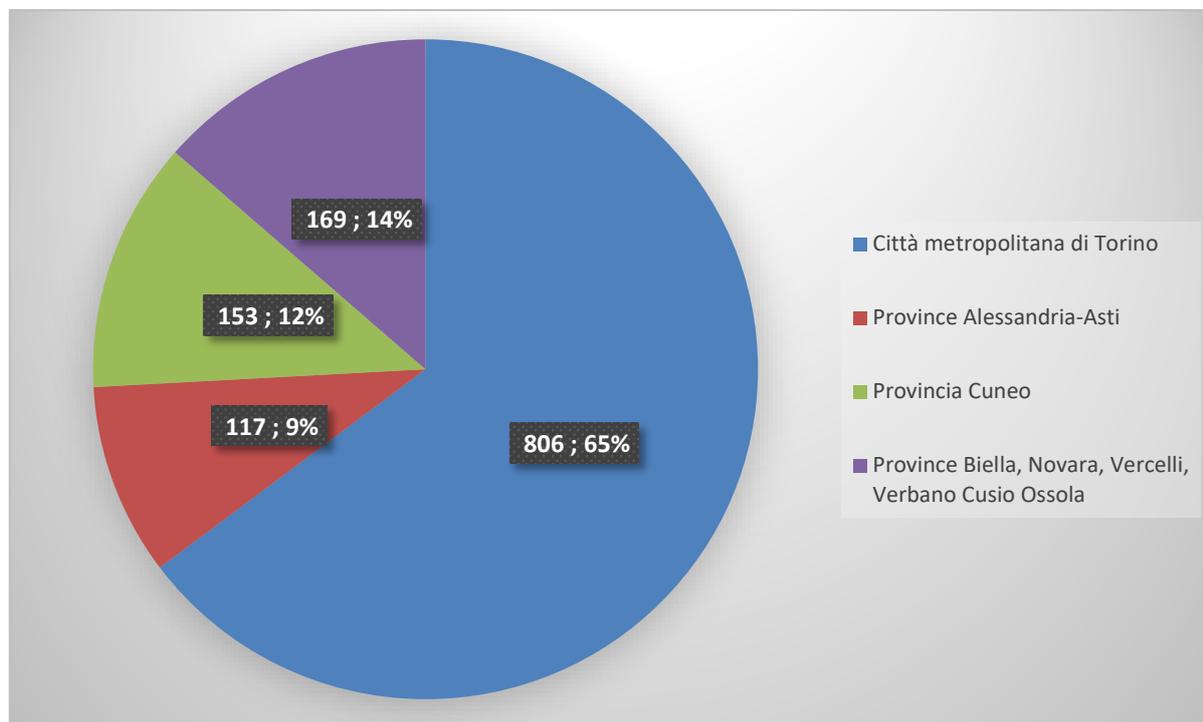
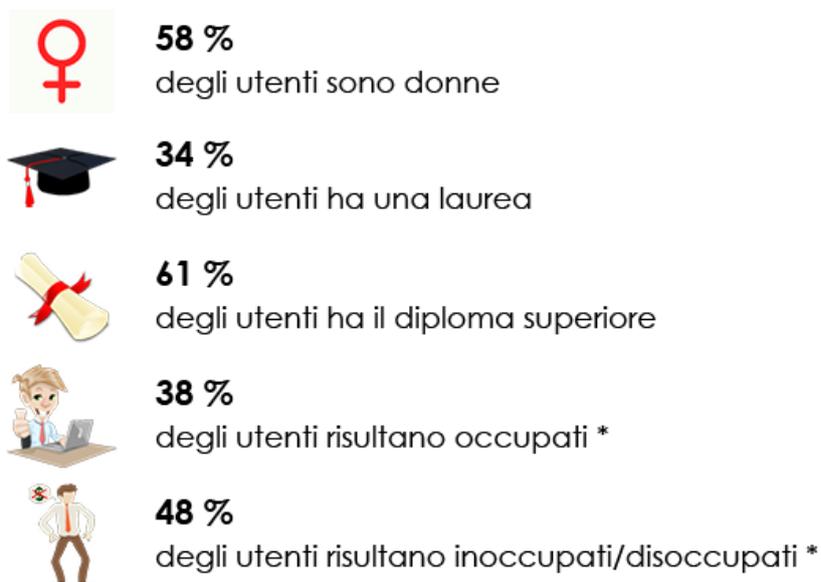


Figura 3. Profilo socio-demografico degli utenti registrati al programma Mip.

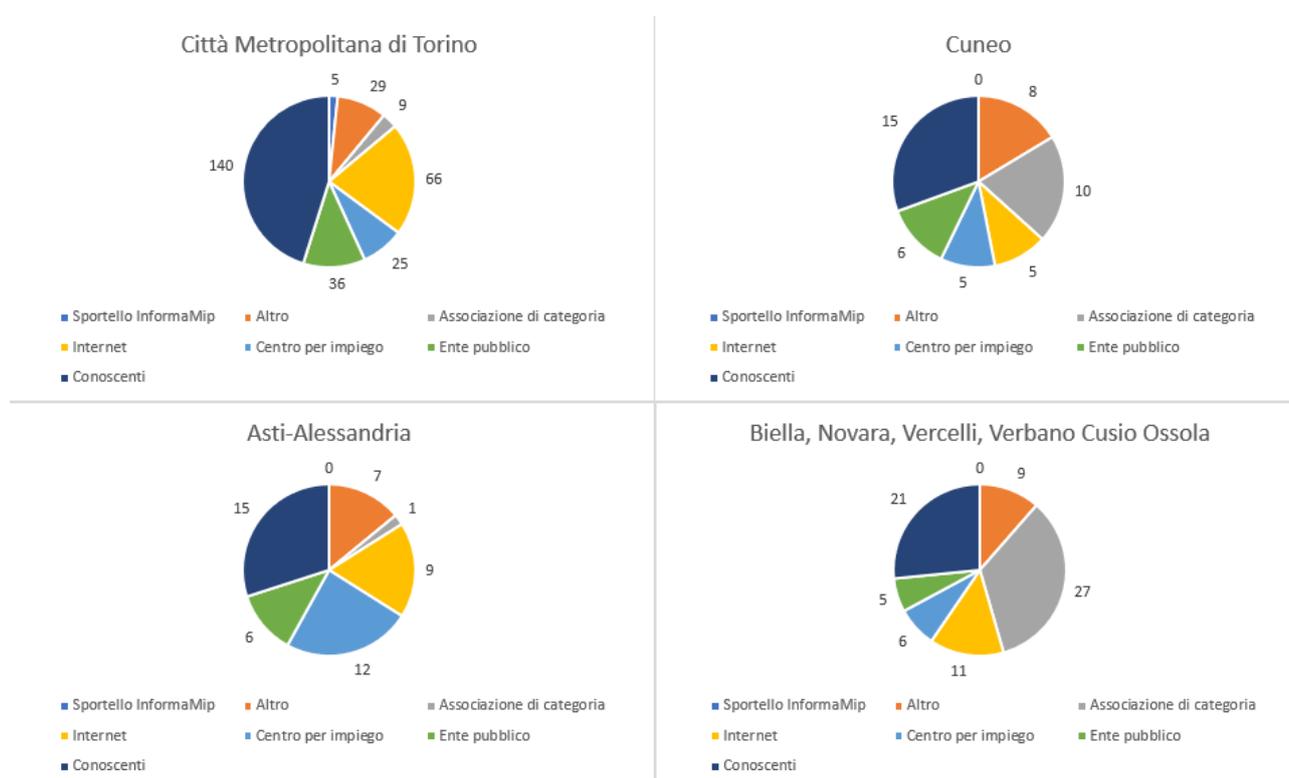


* il 14% degli utenti ha risposto ALTRO alla richiesta di specificare la propria situazione lavorativa

A partire dal mese di maggio 2021, è stata introdotta la domanda “Com'è venuto a conoscenza del Programma Mip?”, precedentemente presente sul questionario di rilevazione qualità, sulla scheda che gli utenti compilano in fase di registrazione al Programma Mip. La domanda è stata resa obbligatoria ed in totale hanno risposto 488 utenti a livello regionale (310 su Città metropolitana di Torino, 50 sul quadrante Alessandria-Asti, 79 sull'Province Biella, Novara, Vercelli, Verbanio Cusio Ossola e 49 sull'area cuneese).

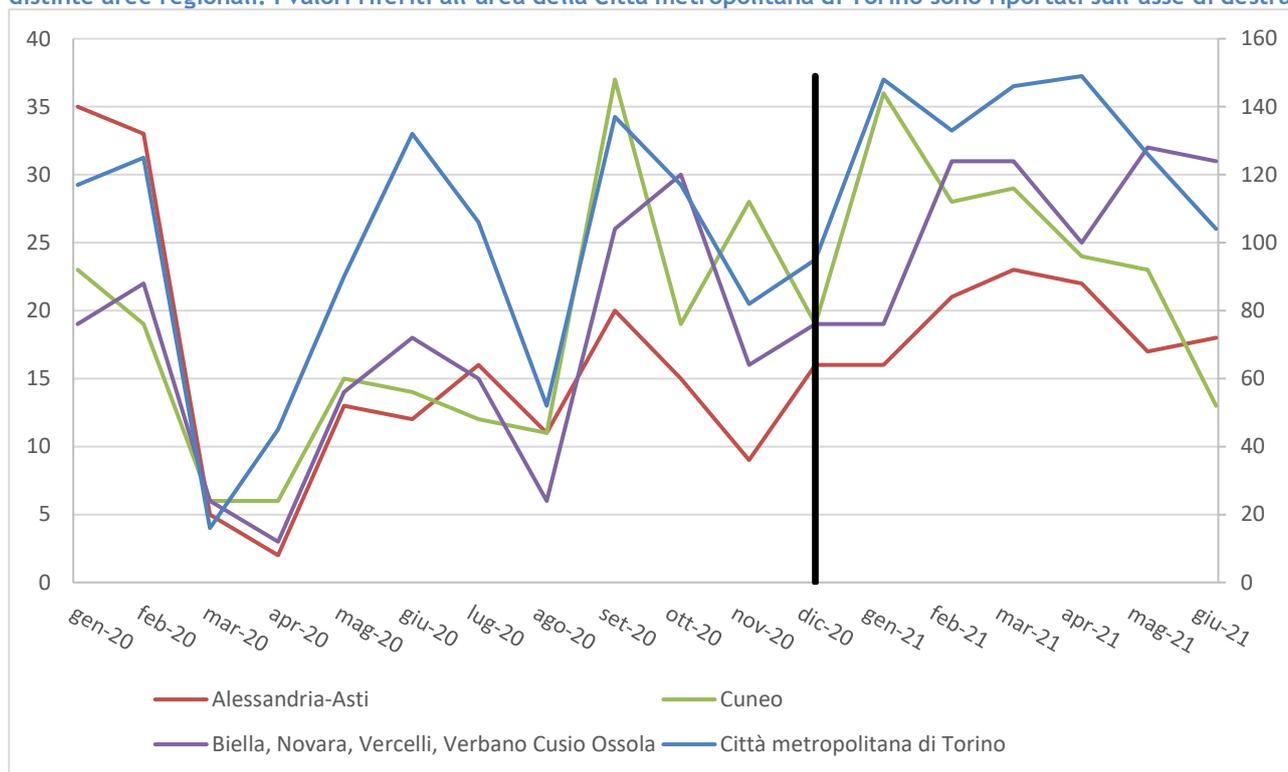
Sui diversi quadranti territoriali, il passaparola è in generale il canale con il miglior livello di efficacia su tutti i quadranti territoriali, tranne per il quadrante di Biella, Novara, Vercelli, Verbanio Cusio Ossola in cui prevale il canale delle Associazioni di Categoria (Figura 4).

Figura 4. Risposte alla domanda “Com'è venuto a conoscenza del Programma Mip?” sui diversi quadranti territoriali.



Nella Figura 5 si evidenziano i valori degli utenti registrati mensilmente al Programma Mip dal 01/01/2020 al 30/06/2021. Complessivamente si sono registrati 2.949 utenti: TO: 1.920, AL-AT: 304, CN: 362, BI-VC-NO-VBCO: 363.

Figura 5. Rappresentazione grafica del numero incrementale di utenti registrati dal 01.01.2020 al 30.06.2021 nelle distinte aree regionali. I valori riferiti all'area della Città metropolitana di Torino sono riportati sull'asse di destra.



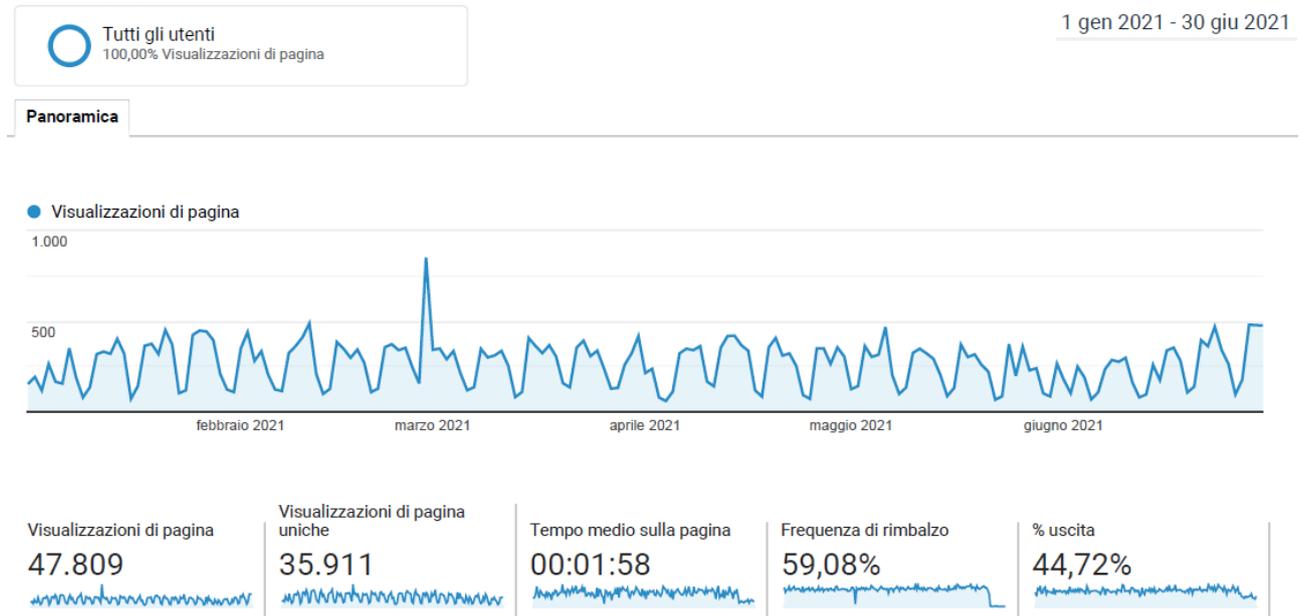
Esaminando il rapporto Comportamento presente in Google Analytics vediamo che il comportamento degli utenti sul sito www.mettersinproprio.it resta pressochè costante durante tutto il semestre preso in esame, con 35.911 visualizzazioni uniche di pagina¹ (Figura 6).

Va in controtendenza solamente il 28 febbraio 2021, in cui si è registrato un picco molto elevato di 852 visite in un solo giorno. Questo valore non deve essere preso in considerazione in quanto, con rilevazione effettuata dai tecnici informatici, si è trattato di un bot².

¹ Le visualizzazioni di pagina uniche indicano il numero di sessioni in cui la pagina specificata è stata visualizzata almeno una volta. Si calcola una visualizzazione di pagina unica per ogni combinazione URL della pagina + Titolo della pagina.

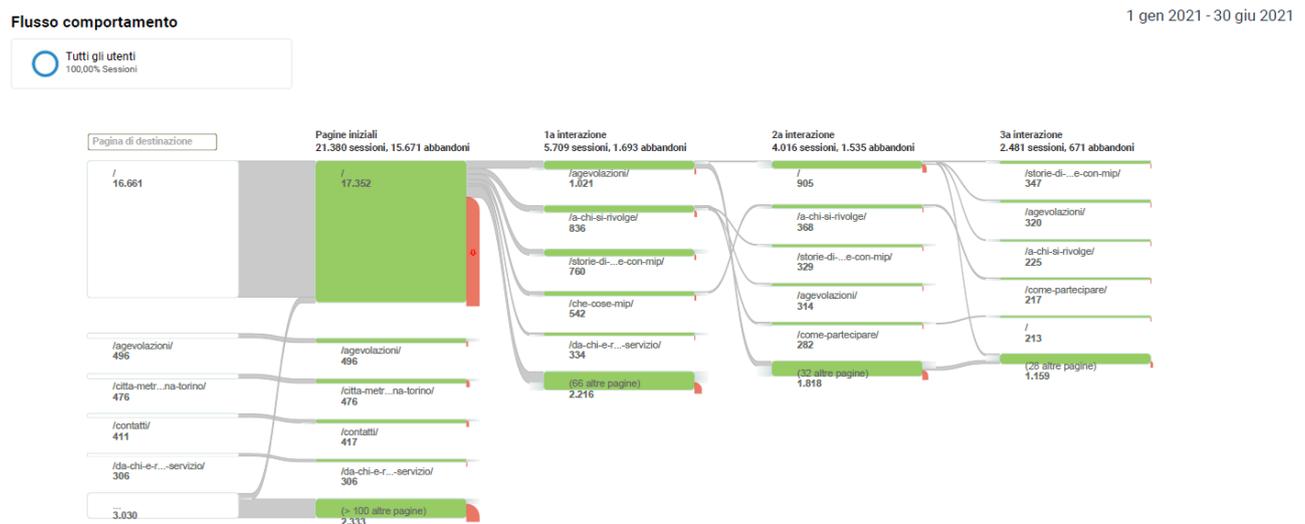
² Per "traffico bot" si intende qualsiasi tipo di traffico non umano verso un sito Web o un'applicazione.

Figura 6. Panoramica sul comportamento degli utenti all'interno del sito www.metttersinproprio.it nel semestre gennaio-giugno 2021.



Anche il Flusso di Comportamento degli utenti che hanno visitato il sito www.metttersinproprio.it (Figura 7) conferma che l'interesse al Programma Mip è stato comunque molto alto nel 2020 e gli accessi alla home page del sito (il numero di volte in cui i visitatori sono entrati nel sito attraverso la pagina iniziale) ammontano a 16.661.

Figura 7. Flusso di comportamento degli utenti sul sito www.metttersinproprio.it dal 01/01/2021 al 30/06/2021.



PARTECIPAZIONE AGLI INCONTRI DI PRE-ACCOGLIENZA

Nel semestre preso in esame, hanno partecipato agli incontri di pre-accoglienza 1.070 persone (Tabella 3). Gli utenti che hanno partecipato agli incontri di pre-accoglienza si suddividono in due tipologie:

1. Utenti che si sono iscritti ad un incontro di pre-accoglienza tramite l'area web nel periodo 2017-2019 ma hanno realmente partecipato ad un incontro nel tra gennaio e giugno 2021.

Questo succede per coloro che negli anni 2017-2019 avevano disdetto o non si erano presentati all'incontro di pre-accoglienza, prenotandosi nuovamente ad un incontro nel semestre gennaio-giugno 2021. Complessivamente questi utenti ammontano a 11 così suddivisi:

- Città metropolitana di Torino: 8
- Province Alessandria-Asti: 0
- Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola: 1
- Provincia Cuneo: 2

2. Utenti che si sono iscritti ad un incontro di pre-accoglienza tramite l'area web dal 01/01/2020 al 30/06/2021 ed hanno partecipato tra gennaio e giugno 2021. In totale sono 1.059 così suddivisi:

- Città metropolitana di Torino: 651
- Province Alessandria-Asti: 110
- Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola: 158
- Provincia Cuneo: 140

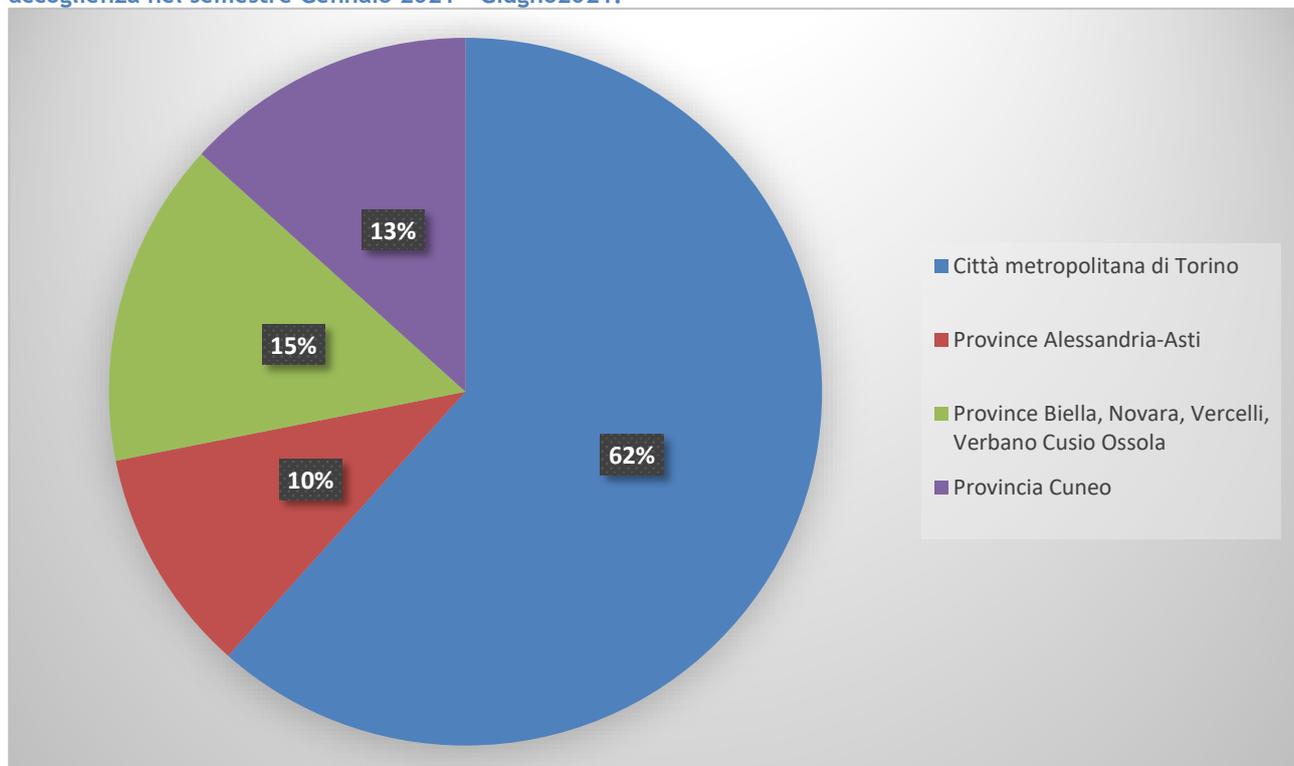
L'analisi della distribuzione territoriale dei partecipanti agli incontri di pre-accoglienza (Figura 8) riporta che, complessivamente, il 62% degli utenti iscritti ha partecipato ad uno degli incontri di pre-accoglienza riconducibile territorialmente alla Città metropolitana di Torino, mentre il 38% è riferibile alla restante parte del territorio regionale (10% AL-AT, 15% BI-NO -VC- VCO e 13% CN).

Nell'ambito territoriale della Città metropolitana, la totalità degli incontri di pre-accoglienza sono stati svolti in modalità online, mentre sull'area di Cuneo, Alessandria-Asti e Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola sono stati svolti totalmente in modalità telefonica.

Tabella 3. Numero mensile di persone che hanno partecipato agli incontri di pre-accoglienza dal 01.01.2021 al 30.06.2021 sulle varie sedi territoriali.

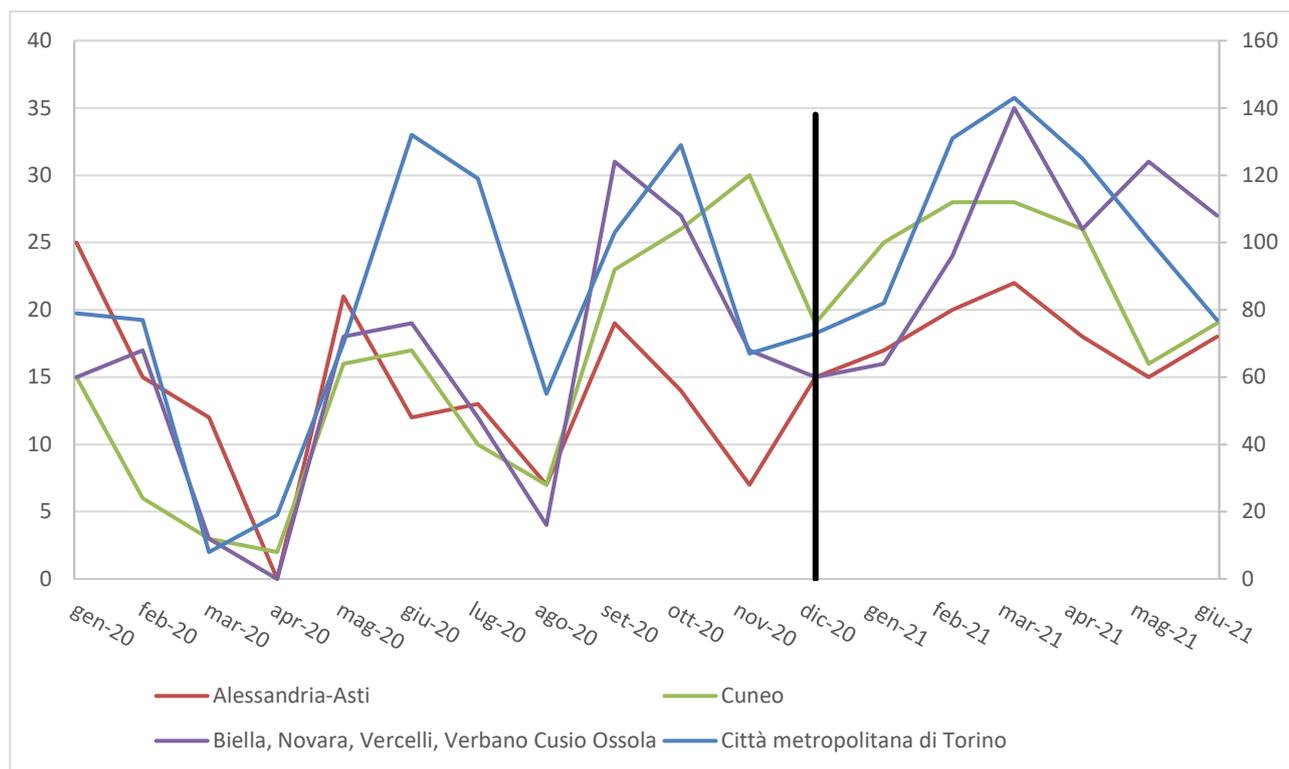
AMBITO TERRITORIALE	Gen.	Feb.	Mar.	Apr.	Mag.	Giu.	TOTALE
Città metropolitana di Torino							-
PRE ACCOGLIENZA ON LINE - TORINO	82	131	143	125	101	77	659
Totale	82	131	143	125	101	77	659
Province Alessandria-Asti							-
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - ASTI	12	11	9	9	7	6	54
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - ALESSANDRIA	5	9	13	9	8	12	56
Totale	17	20	22	18	15	18	110
Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola							-
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - BIELLA	7	7	10	8	14	9	55
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - NOVARA	3	8	9	5	8	7	40
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - VERBANIA	2	6	5	6	5	4	28
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - VERCELLI	4	3	11	7	4	7	36
Totale	16	24	35	26	31	27	159
Provincia Cuneo							-
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - CUNEO	25	28	28	26	16	19	142
Totale	25	28	28	26	16	19	142
TOTALE	140	203	228	195	163	141	1.070

Figura 8. Ripartizione territoriale degli utenti complessivamente hanno partecipato agli incontri di pre-accoglienza nel semestre Gennaio 2021 - Giugno 2021.



In totale, dal 01/01/2020e fino al 30.06.2021, 2.513 utenti hanno partecipato ad un incontro di pre-accoglienza e, per la precisione, 1.590 sull'area torinese, 270 sui territori di Alessandria e Asti, 316 su Cuneo ed infine 337 sulle Province di Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola (Figura 9).

Figura 9. Rappresentazione grafica del numero di persone che mensilmente hanno partecipato agli incontri di pre-accoglienza dal 01.01.2020 al 30.06.2021 sulle varie sedi territoriali. I valori riferiti all'area della Città metropolitana di Torino sono riportati sull'asse di destra.



Al 30.06.2021 risulta che, su 1.245 utenti che hanno richiesto la partecipazione all'incontro di pre-accoglienza nel semestre in oggetto, 175 utenti non hanno partecipato all'incontro di pre-accoglienza (tasso di assenza complessivo finale del 14,06%). Il tasso finale di assenza registrato nell'area della Città metropolitana (18,24%) è ben più alto rispetto ai valori regionali: 5,98% AL -AT, 5,92% BI-NO-VC-VB e 7,19% Cuneo: (Tabella 4).

Tabella 4. Valori semestrali complessivi di partecipazione agli incontri di pre-accoglienza.

AMBITO TERRITORIALE	REGISTRATI	NON PARTECIPANTI	TASSO ASSENZA
Città metropolitana di Torino	806	147	18,24%
Province Alessandria-Asti	117	7	5,98%
Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola	169	10	5,92%
Provincia Cuneo	153	11	7,19%
TOTALE	1.245	175	14,06%

Dal 01.01.2021 al 30.06.2021, sono stati realizzati 500 incontri di pre-accoglienza.

Tutti gli incontri di pre-accoglienza sono stati svolti in remoto, tramite la realizzazione di videoconferenze, utilizzando l'applicativo Google Meet®, per quanto riguarda l'ambito territoriale della Città metropolitana di Torino e tramite contatto telefonico nel resto della Regione. Gli incontri di pre-accoglienza in modalità videoconferenza hanno avuto una capienza media di 10 persone ad ogni incontro, mentre le pre-accoglienze telefoniche si sono rivolte al singolo utente in maniera individuale.

L'organizzazione degli incontri è stata effettuata seguendo un prestabilito calendario di realizzazione. Nella Tabella 5 viene riportata la distribuzione temporale di realizzazione per valori mensili e quella territoriale per sede coinvolta.

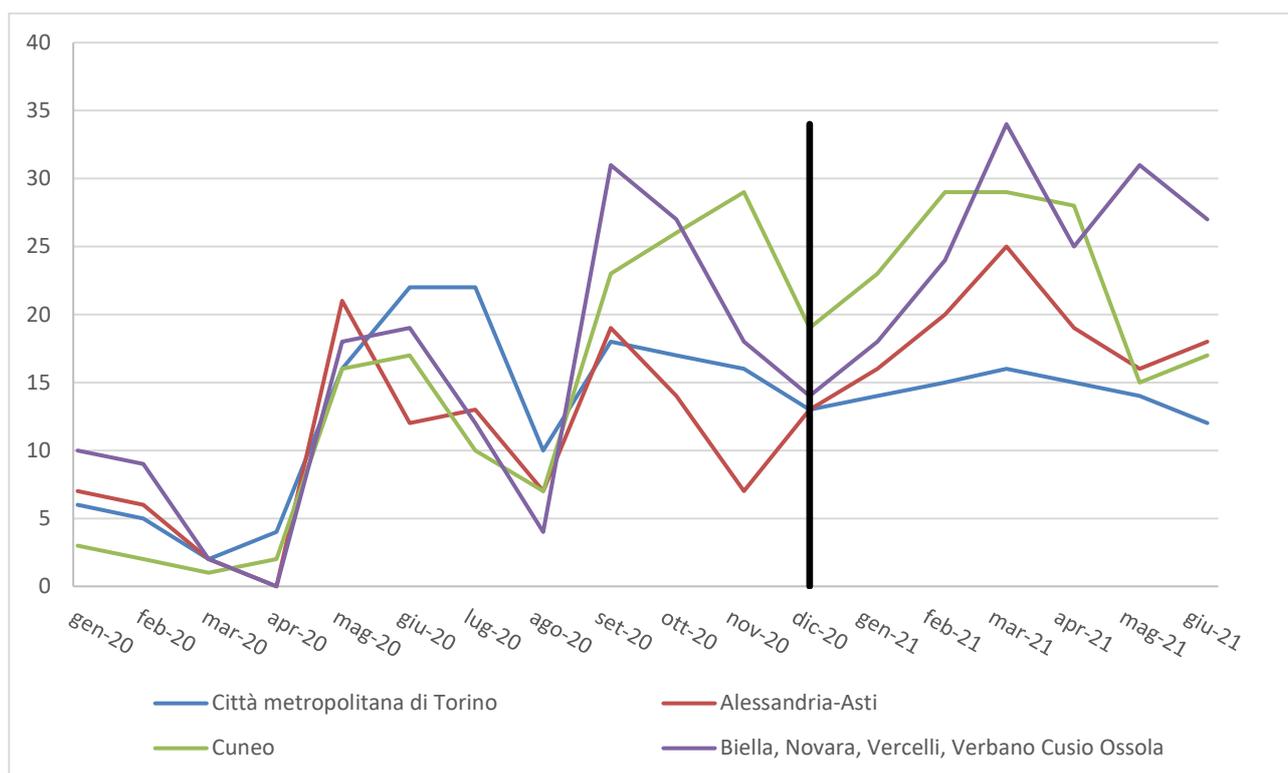
Si evidenzia che tale elenco non riporta, per nessuna area territoriale, gli incontri di pre-accoglienza programmati ma non svolti per mancanza di iscrizione.

Tabella 5. Incontri di pre-accoglienza, numero di eventi realizzati.

AMBITO TERRITORIALE	Gen.	Feb.	Mar.	Apr.	Mag.	Giu.	TOTALE
Città metropolitana di Torino:							-
PRE ACCOGLIENZA ON LINE - TORINO	14	15	16	15	14	12	86
Totale	14	15	16	15	14	12	86
Province Alessandria-Asti:							-
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - ASTI	11	11	10	10	7	6	55
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - ALESSANDRIA	5	9	15	9	9	12	59
Totale	16	20	25	19	16	18	114
Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola:							-
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - BIELLA	8	7	10	8	14	9	56
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - NOVARA	3	8	9	5	8	7	40
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - VERBANIA	3	6	4	5	5	4	27
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - VERCELLI	4	3	11	7	4	7	36
Totale	18	24	34	25	31	27	159
Provincia Cuneo:							-
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - CUNEO	23	29	29	28	15	17	141
Totale	23	29	29	28	15	17	141
TOTALE	71	88	104	87	76	74	500

Dal 01/01/2020 al 30/06/2021, sono stati realizzati 1.091 incontri di pre-accoglienza: 237 su Torino, 235 su Asti-Alessandria, 296 sul territorio cuneese e 323 sul quadrante territoriale di Biella, Novara, Vercelli, Verbano-Cusio-Ossola (Figura 10).

Figura 10. Rappresentazione grafica del numero di incontri di pre-accoglienza realizzati mensilmente dal 01.01.2020 al 30.06.2021 sulle varie sedi territoriali.



ASSOCIAZIONE CON IL SOGGETTO ATTUATORE

Nel primo semestre del 2021, complessivamente 904 utenti hanno individuato il Soggetto Attuatore al quale richiedere il supporto alla definizione del Business Plan/Piano di Attività (Tabella 6).

L'analisi delle richieste di assistenza ex-ante pervenute ai diversi Soggetti Attuatori, così come riportate nell'Area Web, vede la prevalenza del Soggetto Attuatore con Capofila CODEX Torino, quale operatore nell'area territoriale della Città metropolitana di Torino; a seguire troviamo CNA Torino - Confederazione Nazionale dell'Artigianato e della Piccola e Media Impresa.

Nel territorio raggruppante le province di Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola, ad aver acquisito la maggior parte degli utenti sono stati a pari merito i Soggetti Attuatori con capofila SOGES S.p.A. e COMTUR VERCELLESE, mentre nel territorio della provincia di Cuneo è il Raggruppamento con capofila IS.COM. CUNEO S.r.l.; nelle province di Alessandria e Asti il Raggruppamento con capofila IZI S.p.A. rileva il maggiore numero di richieste.

Il confronto tra il numero di utenti che hanno scelto il Soggetto Attuatore rispetto a quanti hanno partecipato all'incontro di pre-accoglienza, evidenzia, tra le due fasi, un tasso di abbandono/isteresi³ medio del 15,51%. Il valore del tasso di abbandono risulta superiore nell'ambito territoriale della Città metropolitana di Torino, in cui la percentuale di utenti che dopo aver partecipato alla pre-accoglienza non ha continuato con la scelta del Soggetto Attuatore è stata del 20,33%, mentre a livello regionale tale valore è più alto nelle Province di Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola con un tasso del 12,58% (Tabella 7).

Tabella 6. Numero di utenti che mensilmente hanno scelto il Soggetto Attuatore e distribuzione nelle diverse aree territoriali.

AREA TERRITORIALE	SOGGETTO ATTUATORE	GEN.	FEB.	MAR.	APR.	MAG.	GIU.	TOTALE	TOTALE
Città metropolitana di Torino	IZI TORINO	18	21	28	28	21	19	135	525
	CNA TORINO	19	22	31	34	31	11	148	
	SOGES TORINO	16	6	10	14	14	12	72	
	CODEX TORINO	22	38	33	37	22	18	170	
Province Alessandria-Asti	IZI ATAL	10	18	11	10	10	7	66	101
	SOGES ATAL	9	7	4	4	5	6	35	
Provincia Cuneo	CODEX CUNEO	12	15	9	6	3	10	55	139
	IS.COM. CUNEO	11	14	18	20	15	6	84	
Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola	SOGES NE	6	9	8	6	10	11	50	139
	CONFARTIGIANATO PIEMONTE ORIENTALE	8	7	3	7	7	6	38	
	COMTUR VERCELLESE	7	8	12	8	7	9	51	
TOTALE		138	165	167	174	145	115	904	904

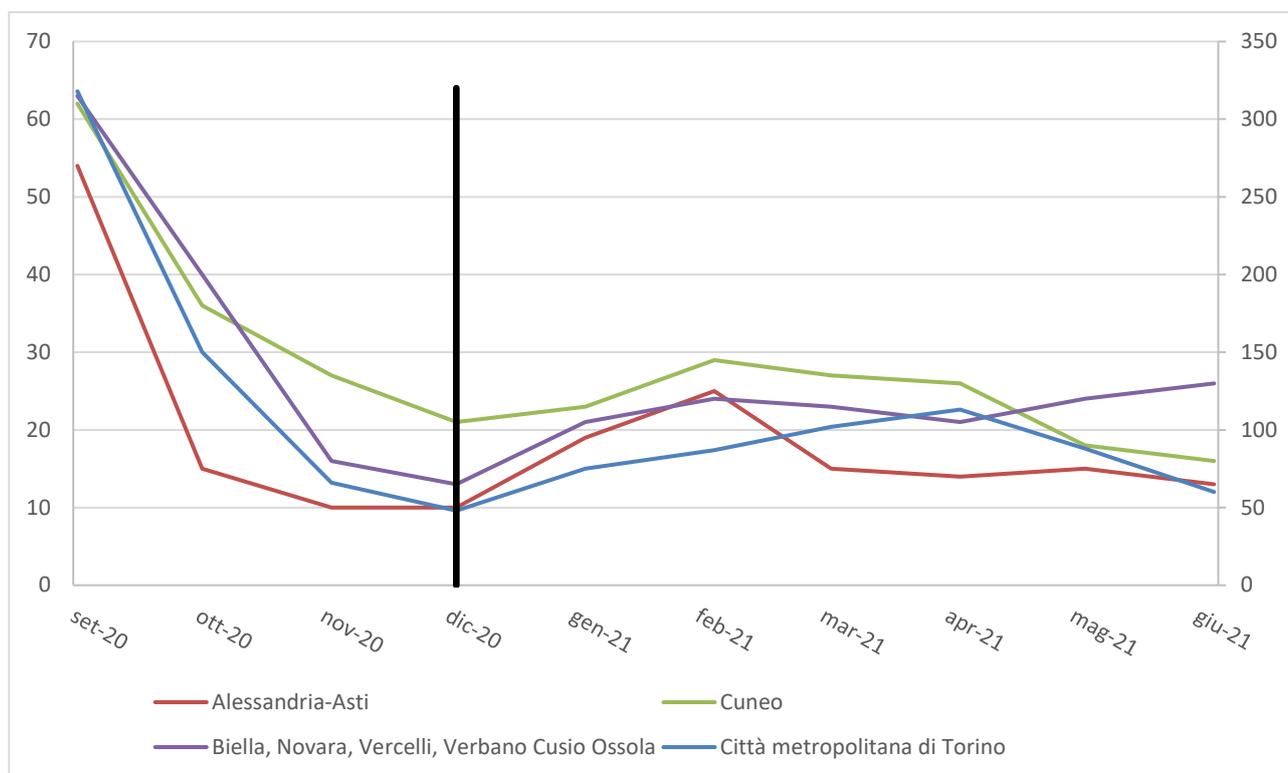
³ L'isteresi è la caratteristica di un sistema di reagire in ritardo alle sollecitazioni applicate e in dipendenza dello stato precedente. In tale contesto di riferimento l'isteresi è rappresentata dall'intervallo di tempo che intercorre tra la partecipazione all'incontro di pre-accoglienza e la scelta del Soggetto Attuatore.

Tabella 7. Numero di utenti che hanno scelto il Soggetto Attuatore e tasso di abbandono/isteresi.

AMBITO TERRITORIALE	Partecipanti pre-accoglienza	Scelta soggetto attuatore		Abbandono/Isteresi	
		Numero	Tasso	Numero	Tasso
Città metropolitana di Torino	659	525	79,67%	134	20,33%
Province Alessandria-Asti	110	101	91,82%	9	8,18%
Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola	159	139	87,42%	20	12,58%
Provincia Cuneo	142	139	97,89%	3	2,11%
TOTALE	1.070	904	84,49%	166	15,51%

Sono 1.853 gli utenti che hanno individuato il soggetto attuatore, da inizio appalto a fine giugno 2021, a cui affidarsi per la creazione del business plan/piano di attività: 1.107 su Torino, 190 su Asti-Alessandria, 285 sul territorio cuneese e 271 sul quadrante territoriale di Biella, Novara, Vercelli, Verbano-Cusio-Ossola (Figura 11).

Figura 11. Rappresentazione grafica di utenti che mensilmente hanno scelto il Soggetto Attuatore dal 01.01.2020 al 30.06.2021 nelle diverse aree territoriali. I valori riferiti all'area della Città metropolitana di Torino sono riportati sull'asse di destra.



FIRMA DEL PATTO DI SERVIZIO

I primi sei mesi del 2021, evidenziano che l'82,19% degli utenti che complessivamente hanno scelto il Soggetto Attuatore ha successivamente firmato il Patto di Servizio (PdS). Tale indice risulta con il valore più elevato nell'area torinese (86,29%), mentre il valore più basso si registra nei territori di Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola con il 71,94% (Tabella 8).

Il numero complessivo di utenti che hanno firmato il Patto di Servizio dal 01.01.2021 al 30.06.2021 è 743; per le restanti 161 idee imprenditoriali non è ancora stato aggiornato lo status degli utenti sull'area web e pertanto potrebbero essere ricondotte a una delle seguenti situazioni:

- Abbandono: rientrano gli utenti che, dopo il primo contatto con il Soggetto Attuatore (anche solo telefonico) o dopo la prima ora di consulenza svolta con il tutor, decidono di non proseguire con la consulenza individuale e pertanto non firmano il Patto di Servizio;
- Non formalizzazione da parte del soggetto attuatore: utenti in attesa di esito di ammissibilità al Programma Mip, prossimi alla firma del PdS;
- Non ammissibilità: rientrano gli utenti che, a seguito delle verifiche di ammissibilità al Programma Mip svolte da parte dei soggetti attuatori, non sono stati ritenuti idonei.

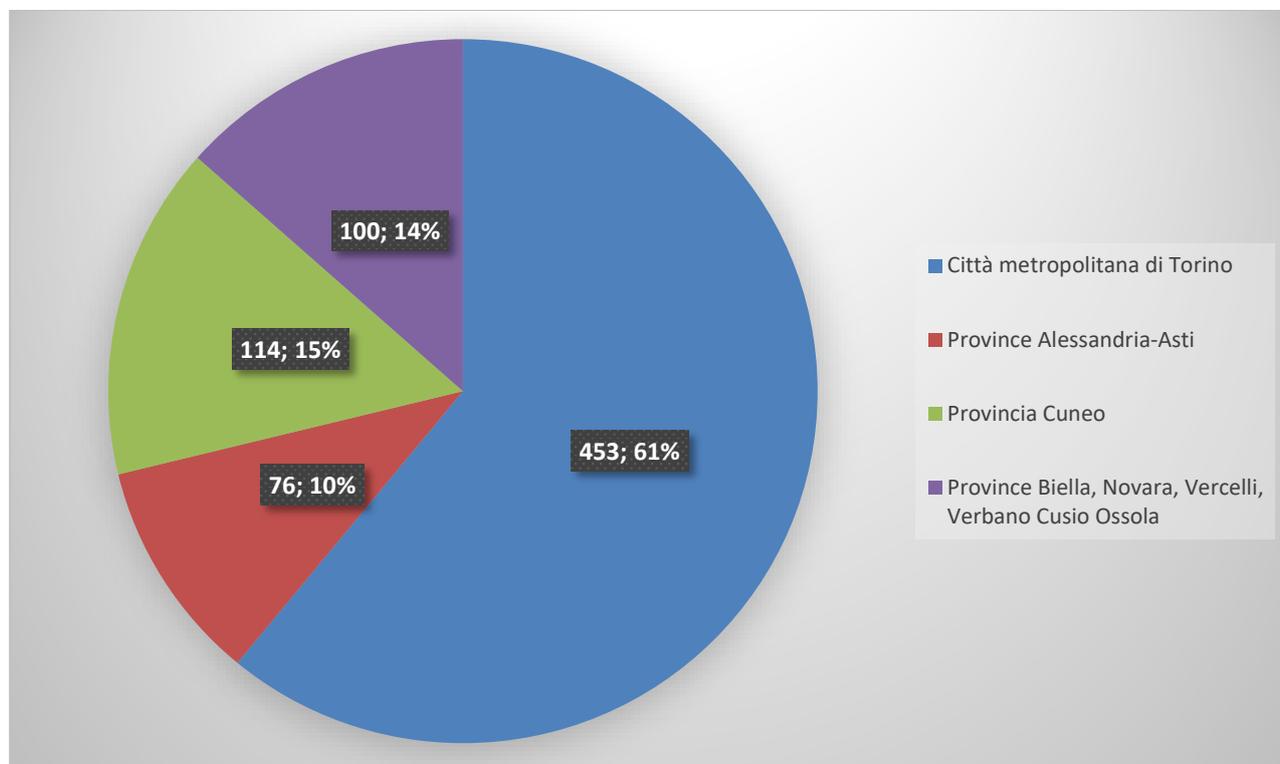
Tra gli utenti che hanno firmato il Patto di Servizio, il 61% è riferibile alla sola area metropolitana della Città di Torino (Figura 12); tra le aree territoriali regionali, quella con il più basso livello di stipula del PdS si riscontra nel quadrante AL-AT, con una quota del 10%.

Tabella 8. Numero di utenti che mensilmente hanno firmato il Patto di Servizio sulle diverse aree territoriali e percentuale rispetto a chi ha scelto il Soggetto Attuatore.

AREA TERRITORIALE	SOGGETTO ATTUATORE	GEN.	FEB.	MAR.	APR.	MAG.	GIU.	TOTALE	TOTALE
Città metropolitana di Torino	IZI TORINO	20	15	7	38	16	14	110	453 86,29%
	CNA TORINO	31	20	24	16	33	10	134	
	SOGES TORINO	8	10	8	11	13	5	55	
	CODEX TORINO	20	47	18	19	56	-6	154	
Province Alessandria-Asti	IZI ATAL	3	12	13	7	12	7	54	76 75,25%
	SOGES ATAL	4	4	3	2	7	2	22	
Provincia Cuneo	CODEX CUNEO	9	6	2	11	11	8	47	114 82,01%
	IS.COM. CUNEO	9	14	11	12	12	9	67	
Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola	SOGES NE	3	5	6	8	6	3	31	100 71,94%
	CONFARTIGIANATO PIEMONTE ORIENTALE	4	4	2	1	7	6	24	
	COMTUR VERCELLESE	5	11	11	4	7	7	45	

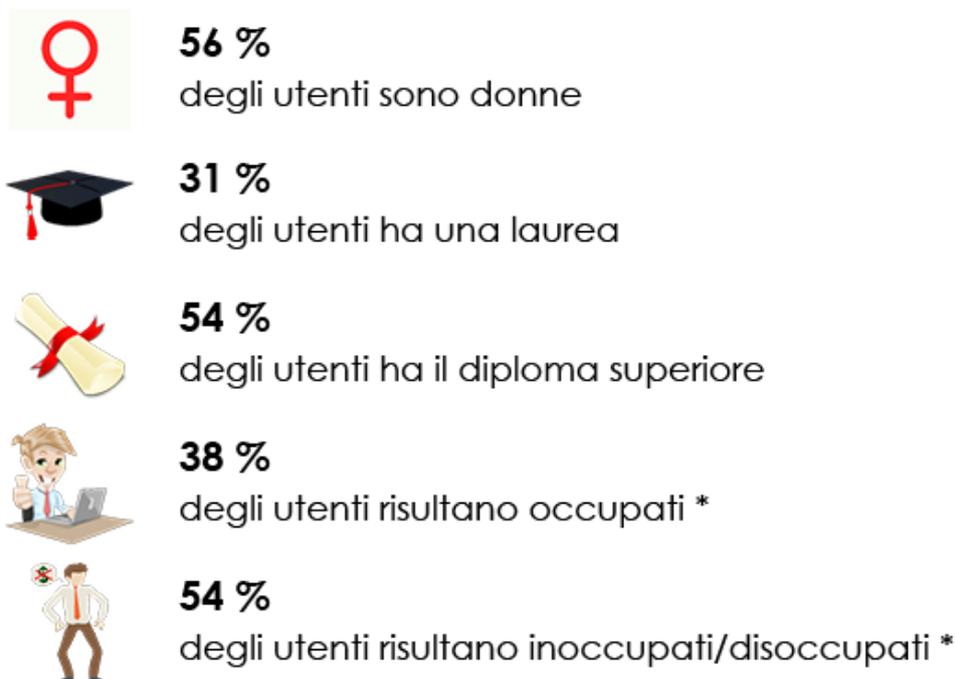
TOTALE		116	148	105	129	180	65	743	743 82,19%
--------	--	-----	-----	-----	-----	-----	----	-----	---------------

Figura 12. Ripartizione territoriale dei Patti di Servizio firmati dagli utenti.



Dal punto di vista socio-demografico, tra le caratteristiche della popolazione di utenti registrati al programma e la composizione di coloro che hanno firmato il Patto di Servizio si registra una maggioranza della popolazione femminile rispetto a quella maschile (55,89%), dei diplomati rispetto ai laureati (53,60%) e dei disoccupati rispetto agli occupati (52,91%) (Figura 13).

Figura 13. Profilo socio-demografico degli utenti che hanno firmato il Patto di Servizio del programma Mip.

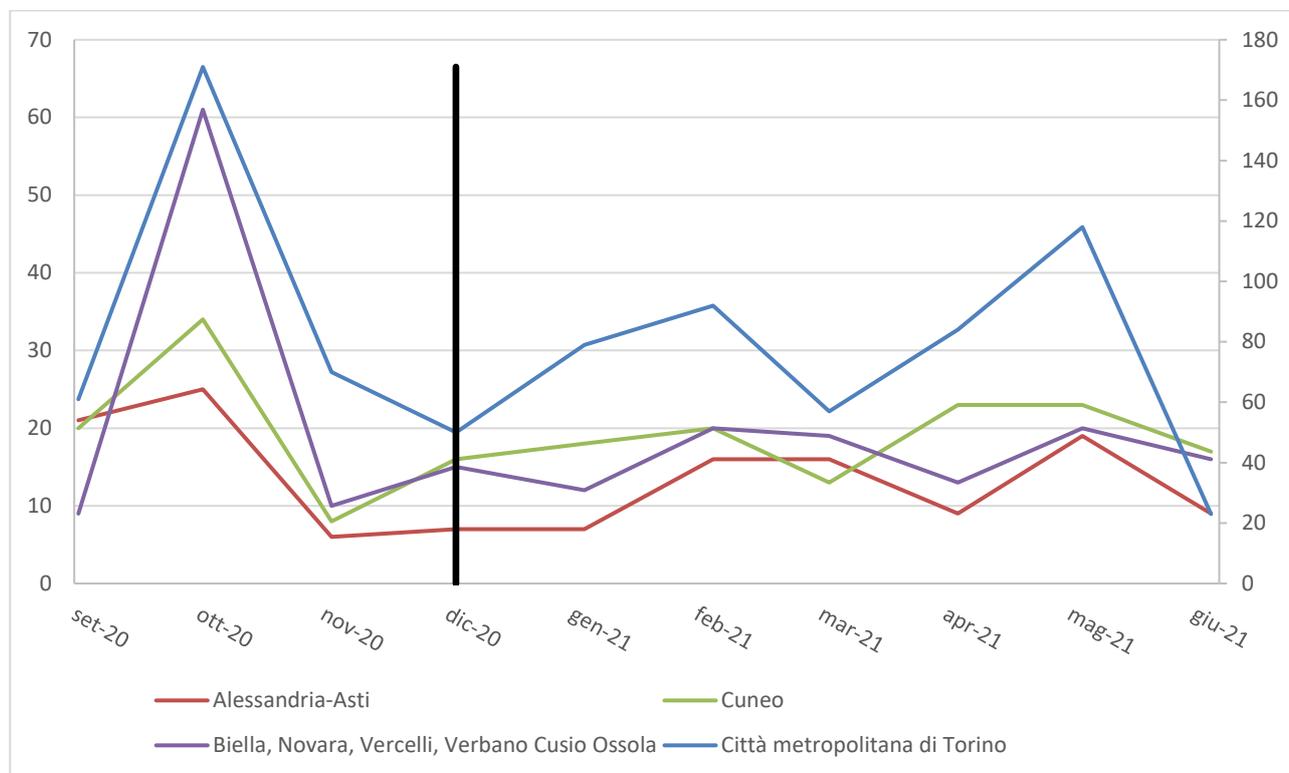


* il 9% degli utenti ha risposto ALTRO alla richiesta di specificare la propria situazione lavorativa

Con la firma del Patto di Servizio si interrompe il percorso tracciato dall'Area Web e i rapporti professionali intercorrono direttamente tra il Soggetto Attuatore e l'utente per lo svolgimento di quella fase in cui gli aspiranti imprenditori, affiancati da un tutor, ricevono informazioni, consulenza specialistica e assistenza per la verifica di fattibilità dell'idea imprenditoriale e l'elaborazione del business plan/piano di attività.

Dal 01/01/2020 e fino al 30/06/2021, 1.327 utenti hanno firmato il PdS: 805 su Torino, 135 su Asti-Alessandria, 192 sul territorio cuneese e 195 sul quadrante territoriale di Biella, Novara, Vercelli, Verbano-Cusio-Ossola (Figura 14).

Figura 14. Numero di utenti che mensilmente hanno firmato il Patto di Servizio dal 01.01.2020 al 30.06.2021. I valori riferiti all'area della Città metropolitana di Torino sono riportati sull'asse destro.



ANALISI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Ai fini del miglioramento del livello qualitativo del servizio, è stata promossa dalla Città metropolitana di Torino e dalla Regione Piemonte l'implementazione di un questionario di valutazione del servizio che è stato proposto a tutti gli utenti che hanno chiesto la validazione del proprio Business Plan/Piano d'attività.

Dal 01/01/2021 al 30/06/2021 i questionari inviati per i Business Plan/Piani di attività in validazione sono stati 168 (TO: 99, AL-AT: 18, CN: 29, BI-VC-NO-VBCO: 22). In totale, hanno compilato il questionario 120 utenti, 62 sul quadrante di Torino, 10 su Alessandria-Asti, 22 sulle Province di Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola e 26 sul quadrante Cuneo.

Nello specifico, all'interno del questionario di valutazione sono state sottoposte le seguenti domande:

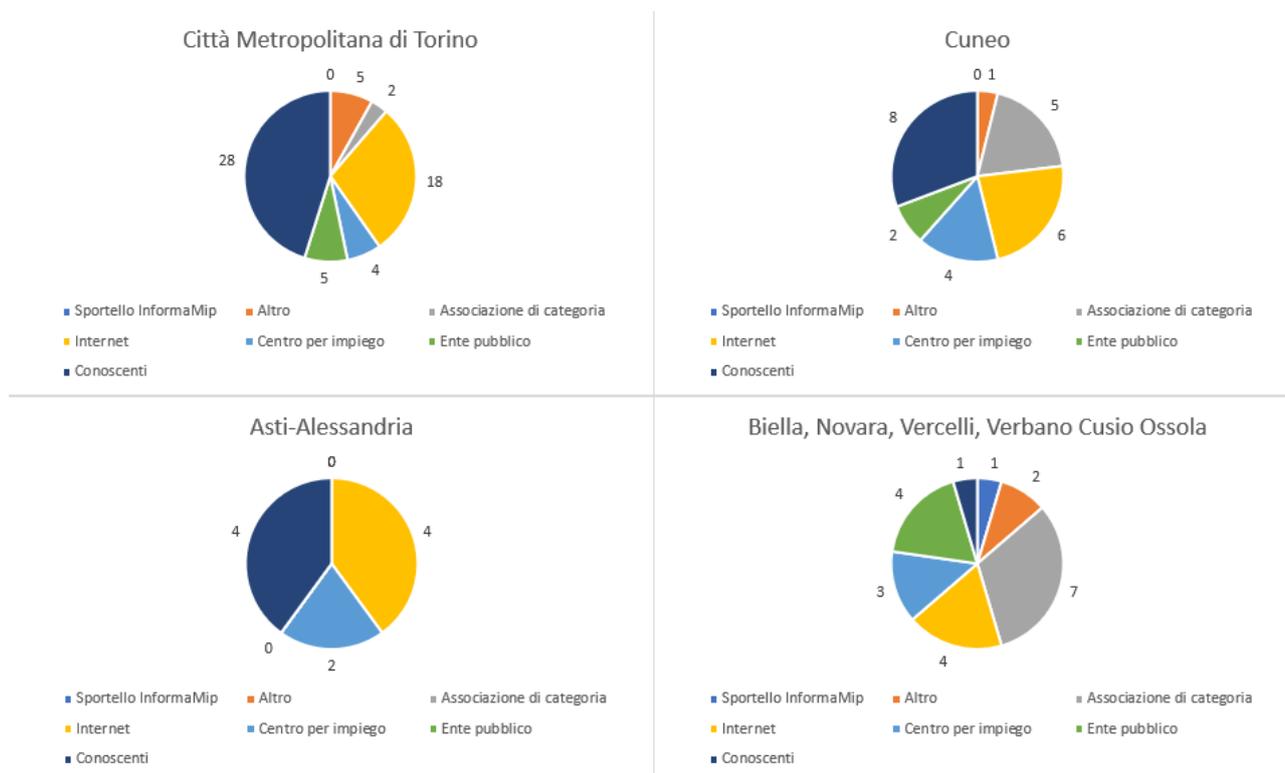
1. Com'è venuto a conoscenza del Programma Mip?

2. Indichi il grado di soddisfazione sulle capacità tecniche e relazionali del tutor e dei consulenti specialistici che l'hanno seguita:
3. Indichi il grado di soddisfazione riguardo a metodi e strumenti (es. software simulazione economico-finanziaria) usati dal tutor e dai consulenti specialistici che l'hanno seguita:
4. Indichi il grado di soddisfazione sugli aspetti organizzativi e logistici (es: orari degli incontri, luogo, tempistica del percorso di accompagnamento):
5. Consiglierebbe Mip a un aspirante imprenditore/lavoratore autonomo che conosce?

Si riportano di seguito alcune delle evidenze riscontrate.

Dall'analisi dei canali di informazione che hanno avvicinato l'utente al servizio Mip (domanda 1), risulta che il passaparola e il sito internet rappresentano i canali con il maggior livello di efficacia su tutti i quadranti territoriali ad eccezione delle Province di Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola, in cui prevalgono le associazioni di categoria e l'ente pubblico (Figura 15).

Figura 15. Risposte alla domanda “Com'è venuto a conoscenza del Programma Mip?” sui diversi quadranti territoriali.



Nel mese di maggio 2021, la domanda 1 “Com’è venuto a conoscenza del Programma Mip?” è stata eliminata dal questionario sulla qualità percepita per essere posizionata come domanda obbligatoria sulla scheda che gli utenti compilano in fase di registrazione.

In merito alla percezione qualitativa del servizio (domande 2-3-4) è stato riscontrato un buon livello di soddisfazione complessiva. Le opzioni di scelta a disposizione dell'utente sono: “Pienamente soddisfatto”, “Soddisfatto” e “Insoddisfatto”. Sulla totalità, le tre domande hanno ottenuto il medesimo risultato di soddisfazione.

Alla domanda 2 “Indichi il grado di soddisfazione sulle capacità tecniche e relazionali del tutor e dei consulenti specialistici che l'hanno seguita”, a livello regionale hanno dichiarato di essere pienamente soddisfatti l'86% degli utenti (TO: 84%, CN: 85%, AL-AT: 10%, BI-VC-NO-VBCO: 86%).

Alla domanda 3 “Indichi il grado di soddisfazione riguardo a metodi e strumenti (es. software simulazione economico-finanziaria) usati dal tutor e dai consulenti specialistici che l'hanno seguita” il 77% degli utenti hanno risposto di essere pienamente soddisfatti (TO: 69%, CN: 85%, AL-AT: 90%, BI-VC-NO-VBCO: 82%).

Alla domanda 4 “Indichi il grado di soddisfazione sugli aspetti organizzativi e logistici (es: orari degli incontri, luogo, tempistica del percorso di accompagnamento)” risultano essere pienamente soddisfatti il 78% degli utenti (TO: 76%, CN: 73%, AL-AT: 90%, BI-VC-NO-VBCO: 82%) (Tabella 9).

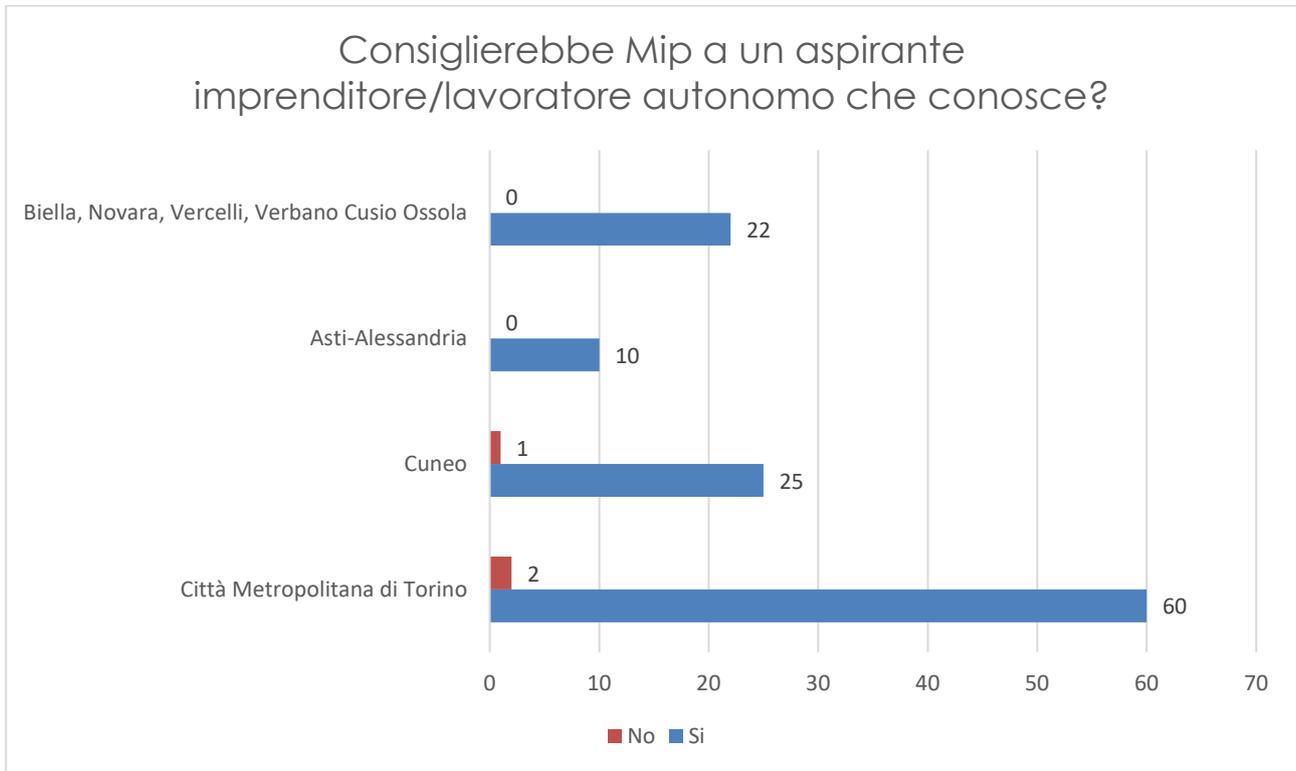
Tabella 9. Distribuzione del numero di risposte degli utenti che hanno compilato il questionario di autovalutazione suddiviso per quadrante territoriale.

		Città metropolitana di Torino		Cuneo		Asti-Alessandria		Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola		TOTALE	
		N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Grado di soddisfazione sulle capacità tecniche e relazionali del tutor e dei consulenti	Pienamente soddisfatto	52	84%	22	85%	10	100%	19	86%	103	86%
	Soddisfatto	8	13%	4	15%	0	0%	3	14%	15	12%
	Insoddisfatto	2	3%	0	0%	0	0%	0	0%	2	2%
	TOTALE	62	52%	26	22%	10	8%	22	18%	120	100%
Grado di soddisfazione riguardo a	Pienamente soddisfatto	43	69%	22	85%	9	90%	18	82%	92	77%

metodi e strumenti usati dal tutor	Soddisfatto	17	26%	4	15%	0	0%	4	18%	25	21%
	Insoddisfatto	2	3%	0	0%	1	10%	0	0%	3	2%
	TOTALE	62	52%	26	22%	10	8%	22	18%	120	100%
Grado di soddisfazione sugli aspetti organizzativi e logistici	Pienamente soddisfatto	47	76%	19	73%	9	90%	18	82%	93	78%
	Soddisfatto	12	19%	6	23%	0	0%	4	18%	22	18%
	Insoddisfatto	3	5%	1	4%	1	10%	0	0%	5	4%
	TOTALE	62	52%	26	22%	10	8%	22	18%	120	100%

La quasi totalità del campione di utenti riporta una valutazione positiva del servizio Mip tanto da consigliarne la fruizione a conoscenti che vogliono intraprendere un percorso imprenditoriale (domanda 5 – Figura 16).

Figura 16. Valutazione complessiva del Programma Mip.



Si conclude così la relazione del primo semestre del 2021 con la premessa che, a partire dal semestre successivo, saranno a disposizione dei nuovi dati derivanti dalla nuovo sistema di rilevazione della qualità percepita.