



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 2022

**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 2022 – Giugno 2022.

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.

I RISULTATI DEL MIP

Di seguito si riporta l'analisi dei valori presenti sull'area web al 30.06.2022; 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	2
UTENTI REGISTRATI NELL'AREA WEB.....	4
PARTECIPAZIONE AGLI INCONTRI DI PRE-ACCOGLIENZA	8
ASSOCIAZIONE CON IL SOGGETTO ATTUATORE	13
FIRMA DEL PATTO DI SERVIZIO	15
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 2022), sono state gestite 591 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 53 conversazioni totali tra gennaio e giugno 2022.

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 2022).

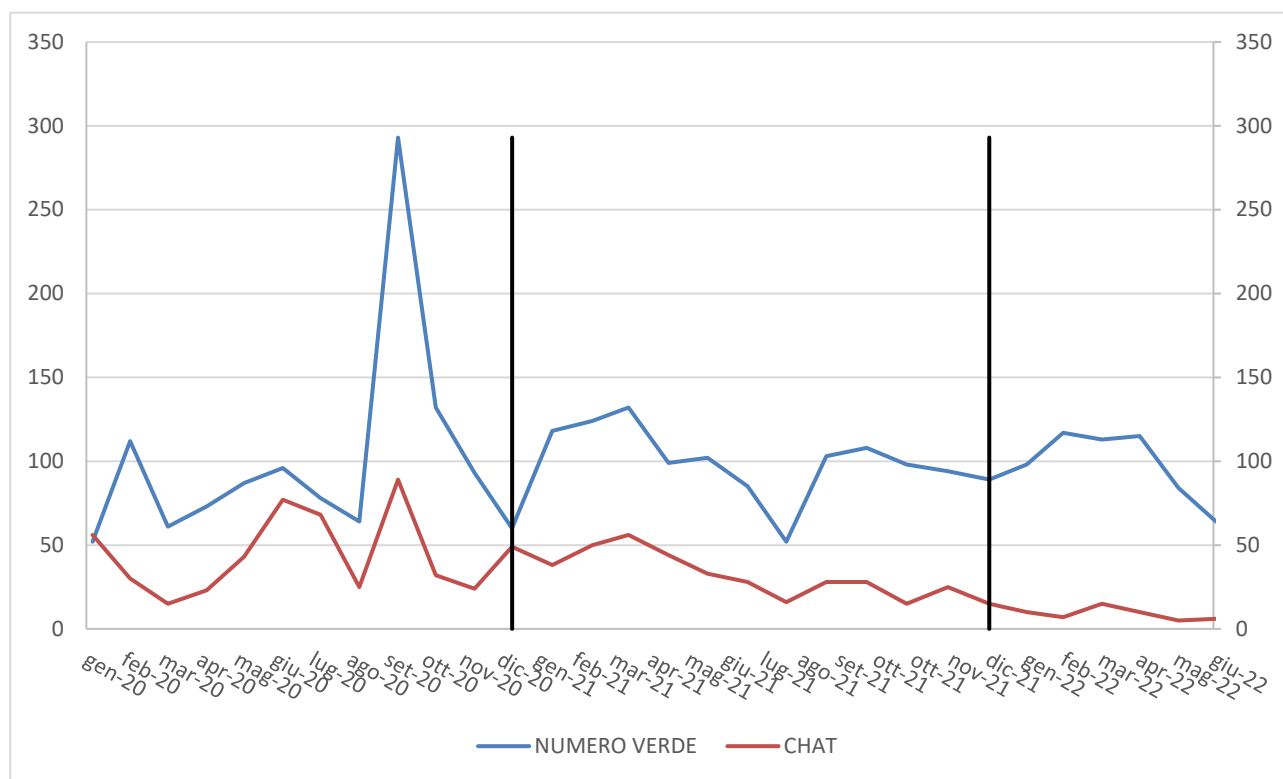
	Numero verde	Chat
Gennaio	98	10
Febbraio	117	7
Marzo	113	15
Aprile	115	10
Maggio	84	5
Giugno	64	6
TOTALE	591	53

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

L'andamento resta costante con il precedente anno. Dal 01/01/2020 al 30/06/2022 si contano complessivamente 2.996 chiamate ricevute al Numero Verde 800146766 e 960 chatbot su Tidio Live Chat (Figura 1).

Le due linee nere orizzontali, che si ripeteranno anche nei successivi grafici, evidenziano la separazione degli anni 2020, 2021 e 2022.

Figura 1. Andamento del numero di chiamate mensili ricevute al Numero Verde 800146766 e di chatbot mensili dal 01/01/2020 al 30/06/2022.



UTENTI REGISTRATI NELL'AREA WEB

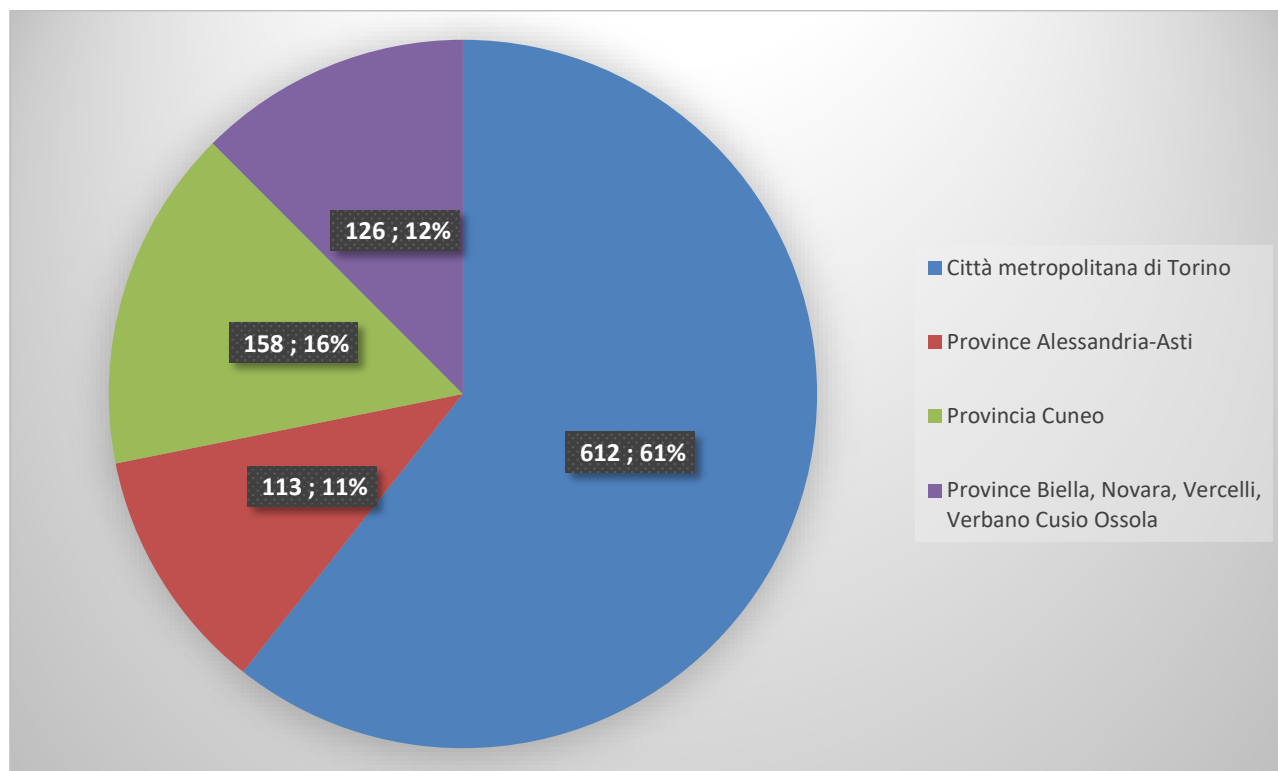
Nell'arco del primo semestre 2022, 1.009 utenti hanno effettuato la registrazione al servizio Mip tramite l'area web. Tutti e quattro i quadranti territoriali registrano un calo di iscrizioni da aprile in avanti, fatta eccezione per le Province di Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola che invece restano costanti (Tabella 2).

Tabella 2. Utenti registrati al Servizio Mip (Andamento mensile Gennaio-Giugno 2022).

AMBITO TERRITORIALE	Gen.	Feb.	Mar.	Apr.	Mag.	Giu.	TOTALE
Città metropolitana di Torino	117	123	112	94	93	73	612
Province Alessandria-Asti	30	24	18	9	18	14	113
Provincia Cuneo	38	39	25	23	20	13	158
Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola	17	26	18	19	25	21	126
TOTALE	202	212	173	145	156	121	1.009

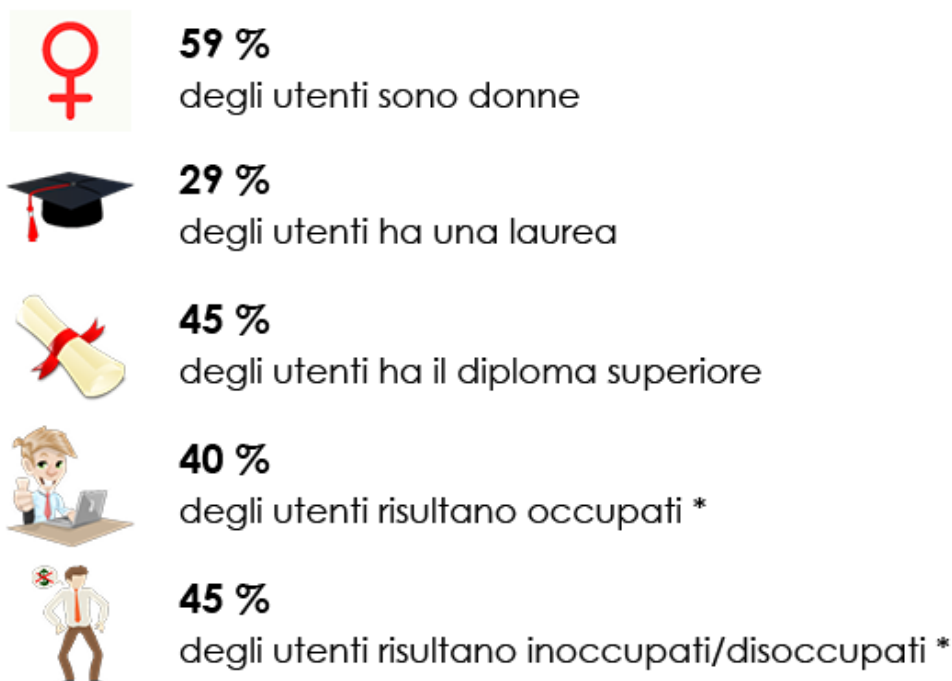
A livello territoriale, nel semestre in oggetto l'area regionale con il minor numero di iscritti risulta essere Alessandria-Asti (11%), mentre la Provincia di Cuneo registra il maggior numero di iscrizioni (16%). La Città metropolitana di Torino, invece, registra la percentuale più elevata con il 61% di utenti (Figura 2).

Figura 2. Ripartizione territoriale degli utenti complessivamente registrati nell'area web nel semestre Gennaio 2022 - Giugno 2022.



L'analisi socio-demografica semestrale della popolazione di utenti registrati al servizio Mip mostra una leggera prevalenza delle donne (58,85%) rispetto agli uomini. Il 29,42% degli utenti ha conseguito almeno la Laurea Triennale. Tra i laureati, il 53% ha conseguito anche la Laurea Specialistica. Il 45% degli utenti si è fermato al diploma. Dal punto di vista lavorativo, il 41% degli utenti è in stato di occupazione, mentre il 45% ha dichiarato di non essere impegnato in attività lavorative (Figura 3).

Figura 3. Profilo socio-demografico degli utenti registrati al programma Mip nel semestre Gennaio - Giugno 2022.

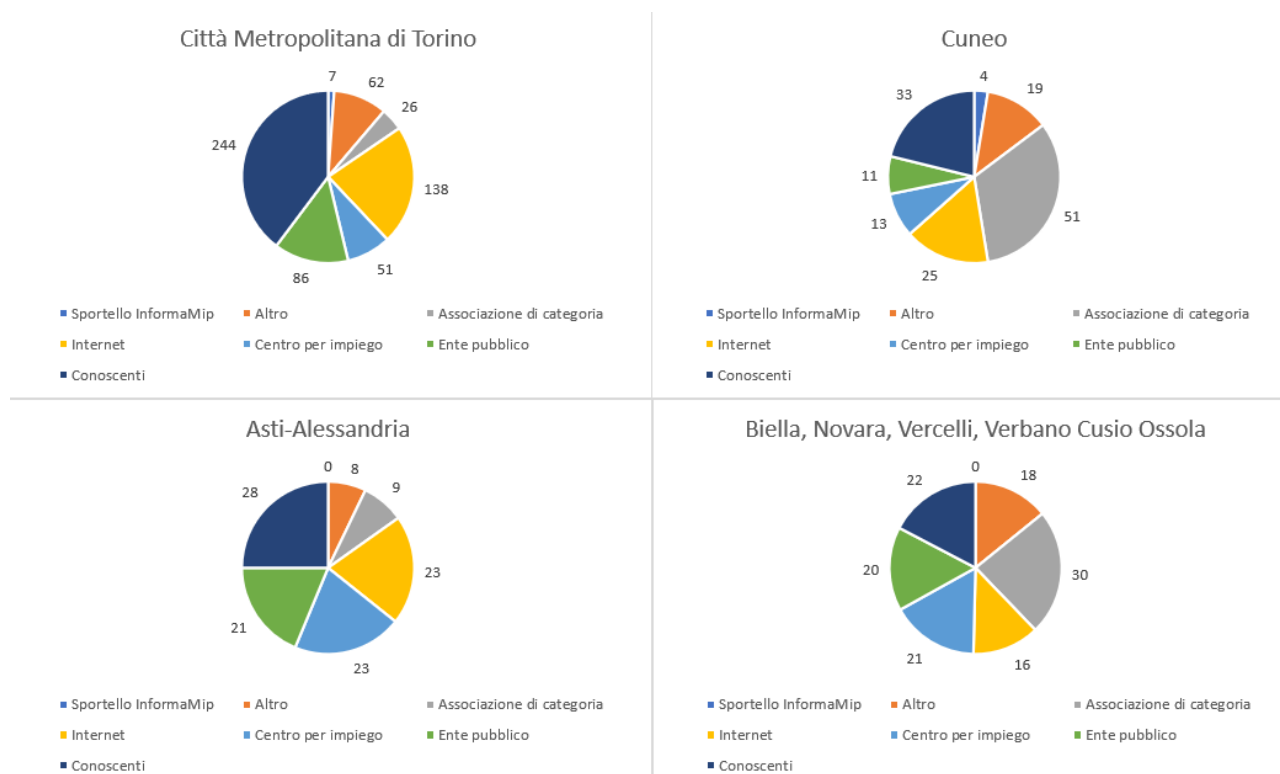


* il 14% degli utenti ha risposto ALTRO alla richiesta di specificare la propria situazione lavorativa

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 e dunque, nel semestre in oggetto, hanno risposto 1009 utenti a livello regionale (614 su Città metropolitana di Torino, 112 sul quadrante Alessandria-Asti, 127 sull'Province Biella, Novara, Vercelli, Verbanio Cusio Ossola e 156 sull'area cuneese).

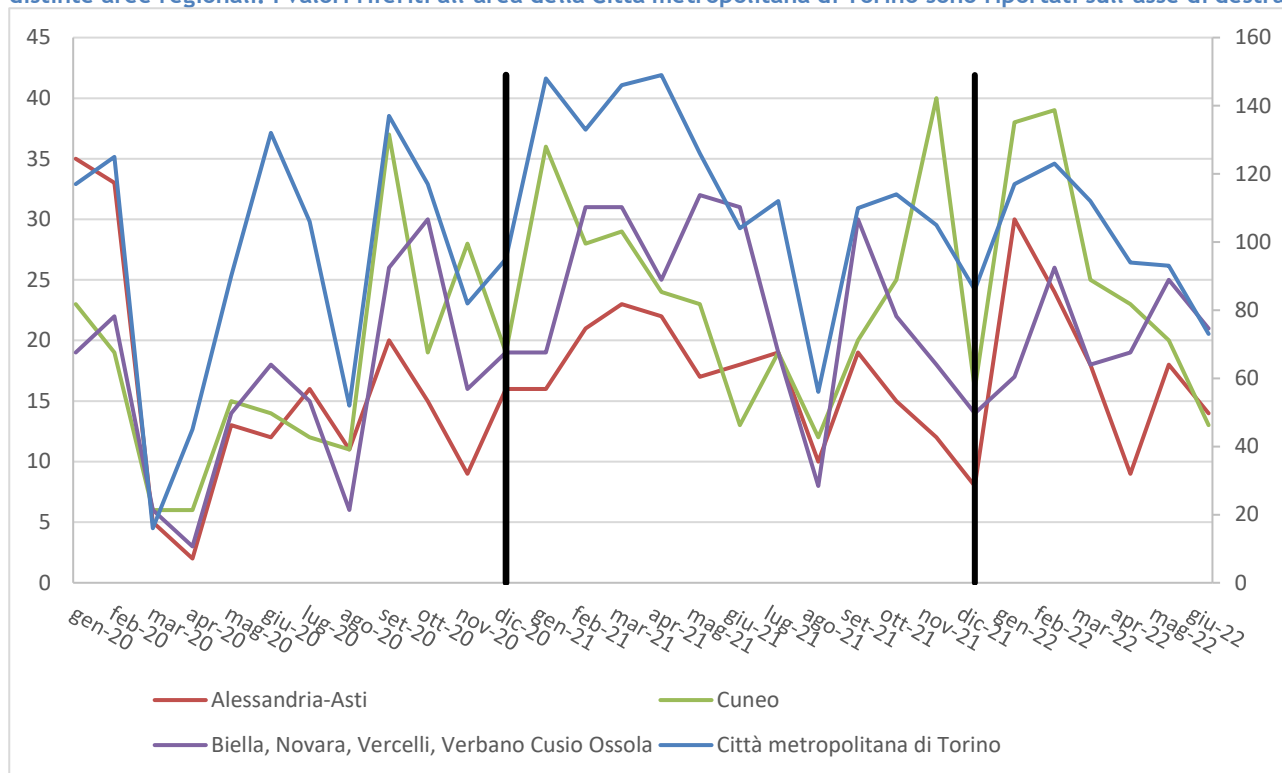
Il passaparola è in generale un canale con un buon livello di efficacia su tutti i quadranti territoriali, soprattutto sul torinese, mentre funzionano molto bene le Associazioni di Categoria per i quadranti di Biella, Novara, Vercelli, Verbanio Cusio Ossola e Cuneo e i Centri per l'Impiego insieme all'ausilio di Internet sui territori di Asti-Alessandria (Figura 4).

Figura 4. Risposte alla domanda “Com’è venuto a conoscenza del Programma Mip?” sui diversi quadranti territoriali nel semestre Gennaio - Giugno 2022.



Nella Figura 5 si evidenziano i valori degli utenti registrati mensilmente al Programma Mip dal 01/01/2020 al 30/06/2022. Complessivamente si sono registrati 4.867 utenti: TO: 3.115, AL-AT: 500, CN: 652, BI-VC-NO-VBCO: 600.

Figura 5. Rappresentazione grafica del numero incrementale di utenti registrati dal 01.01.2020 al 30.06.2022 nelle distinte aree regionali. I valori riferiti all'area della Città metropolitana di Torino sono riportati sull'asse di destra.



PARTECIPAZIONE AGLI INCONTRI DI PRE-ACCOGLIENZA

Nel semestre preso in esame, hanno partecipato agli incontri di pre-accoglienza 839 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 dal 01/01/2020 al 30/06/2022 ed hanno partecipato tra gennaio e giugno 2022. In totale sono 828 così suddivisi:
 - Città metropolitana di Torino: 494
 - Province Alessandria-Asti: 96
 - Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola: 110
 - Provincia Cuneo: 128
2. 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 2022.
 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 2022. 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

L'analisi della distribuzione territoriale dei partecipanti agli incontri di pre-accoglienza (Figura 6) riporta che, complessivamente, il 60% degli utenti iscritti ha partecipato ad uno degli incontri di pre-accoglienza riconducibile territorialmente alla Città metropolitana di Torino, mentre il 40% è riferibile alla restante parte del territorio regionale (11% AL-AT, 13% BI-NO-VC- VCO e 16% CN).

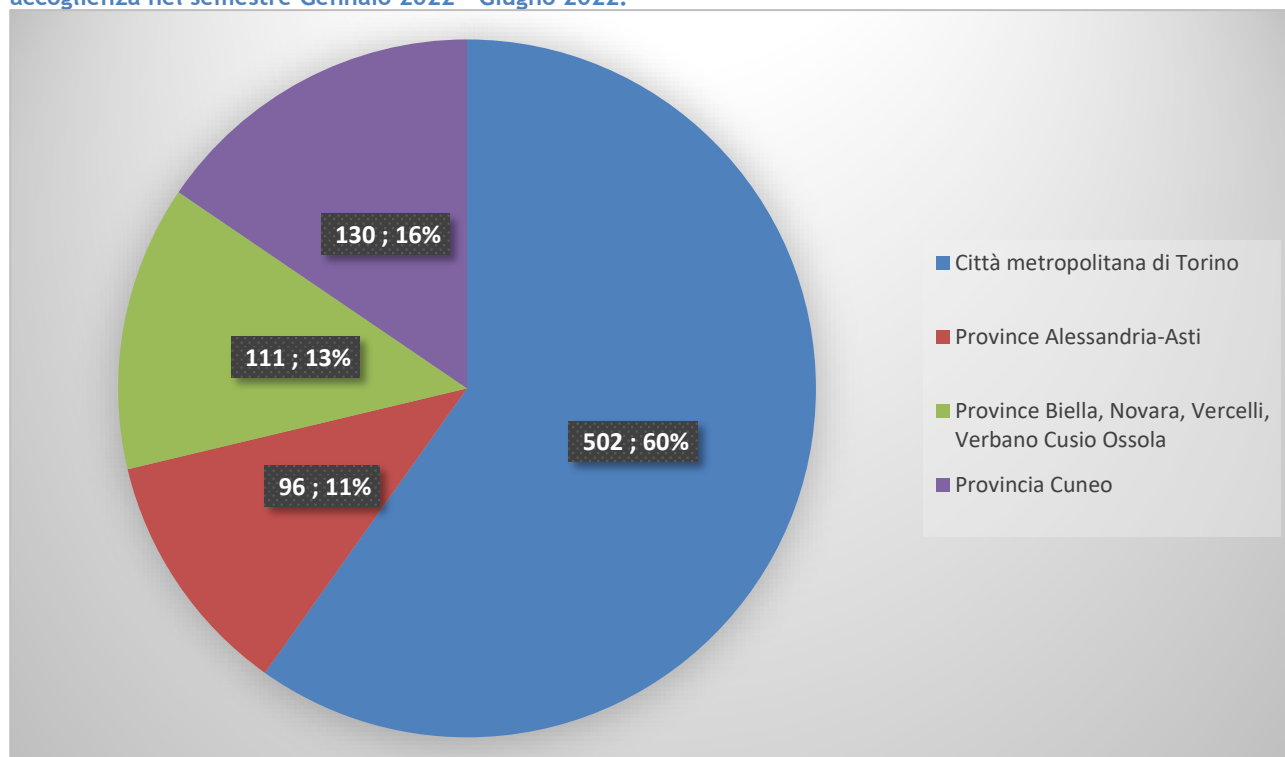
Nell'ambito territoriale della Città metropolitana, la totalità degli incontri di pre-accoglienza sono stati svolti in modalità online. Invece, sull'area di Cuneo, Alessandria-Asti e Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola tutti gli incontri di pre-accoglienza sono stati svolti in modalità telefonica fino al mese di marzo, mentre da aprile a giugno è stata introdotta la duplice possibilità di scelta tra la modalità telefonica e quella online.

Tabella 3. Numero mensile di persone che hanno partecipato agli incontri di pre-accoglienza dal 01.01.2022 al 30.06.2022 sulle varie sedi territoriali.

AMBITO TERRITORIALE	Gen.	Feb.	Mar.	Apr.	Mag.	Giu.	TOTALE
Città metropolitana di Torino							-
PRE ACCOGLIENZA ON LINE - TORINO	87	80	109	75	84	67	502
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - TORINO	-	-	-	-	-	-	-
Totale	87	80	109	75	84	67	502
Province Alessandria-Asti							-
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - ASTI	11	15	12	-	4	2	44
PRE ACCOGLIENZA ONLINE - ASTI	-	-	-	3	6	2	11
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - ALESSANDRIA	6	12	4	2	4	7	35
PRE ACCOGLIENZA ONLINE - ALESSANDRIA	-	-	-	3	2	1	6
Totale	17	27	16	8	16	12	96
Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola							-
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - BIELLA	3	10	9	5	9	7	43
PRE ACCOGLIENZA ONLINE - BIELLA	-	-	-	2	1	-	3
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - VERBANIA	5	3	2	1	2	3	16
PRE ACCOGLIENZA ONLINE - VERBANIA	-	-	-	1	1	-	2
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - NOVARA	2	8	5	1	4	1	21
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - VERCELLI	3	3	2	-	4	4	16
PRE ACCOGLIENZA ONLINE NOVARA E VERCELLI	-	-	-	4	4	2	10

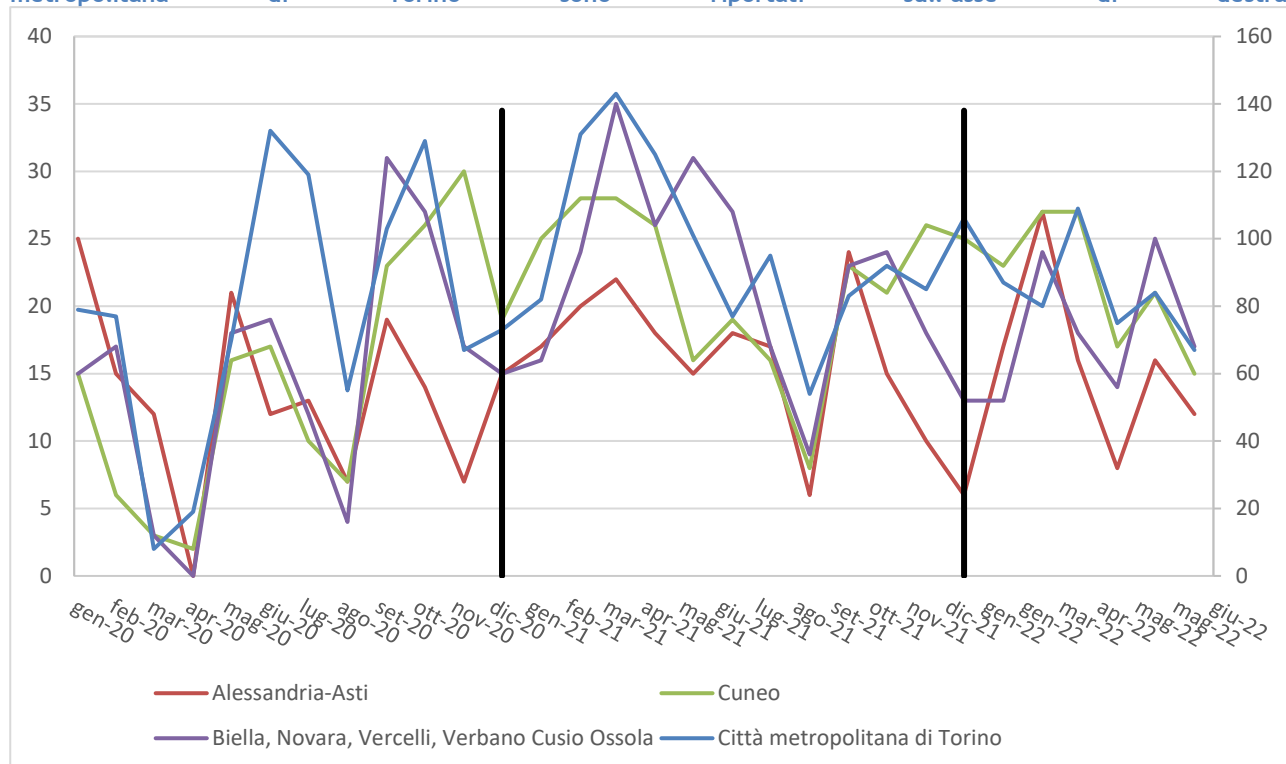
Totale	13	24	18	14	25	17	111
Provincia Cuneo							-
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - CUNEO	23	27	27	8	14	8	107
PRE ACCOGLIENZA ONLINE - CUNEO	-	-	-	9	7	7	23
Totale	23	27	27	17	21	15	130
TOTALE	140	158	170	114	146	111	839

Figura 6. Ripartizione territoriale degli utenti che complessivamente hanno partecipato agli incontri di pre-accoglienza nel semestre Gennaio 2022 - Giugno 2022.



In totale, dal 01/01/2020 e fino al 30/06/2022, 4.168 utenti hanno partecipato ad un incontro di pre-accoglienza e, per la precisione, 2.607 sull'area torinese, 444 sui territori di Alessandria e Asti, 565 su Cuneo ed infine 552 sulle Province di Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola (Figura 7).

Figura 7. Rappresentazione grafica del numero di persone che mensilmente hanno partecipato agli incontri di pre-accoglienza dal 01.01.2020 al 30.06.2022 sulle varie sedi territoriali. I valori riferiti all'area della Città metropolitana di Torino sono riportati sull'asse di destra.



Al 30.06.2022 risulta che, su 1.009 utenti che hanno richiesto la partecipazione all'incontro di pre-accoglienza nel semestre in oggetto, 170 utenti non hanno partecipato all'incontro di pre-accoglienza (tasso di assenza complessivo finale del 16,85%). Il tasso finale di assenza registrato nell'area della Città metropolitana (17,97%) si allinea con il valore del cuneese (17,72%), mentre risultano più bassi i tassi di Alessandria-Asti (15,04%) e Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola (11,90%) (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	612	110	17,97 %
Province Alessandria-Asti	113	17	15,04 %
Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola	126	15	11,90 %
Provincia Cuneo	158	28	17,72 %
TOTALE	1.009	170	16,85 %

Dal 01.01.2022 al 30.06.2022, sono stati realizzati 387 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. Nel resto della Regione invece, alcuni incontri di pre-accoglienza sono stati svolti tramite contatto telefonico ed altri tramite videoconferenza, utilizzando l'applicativo Zoom®.

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.

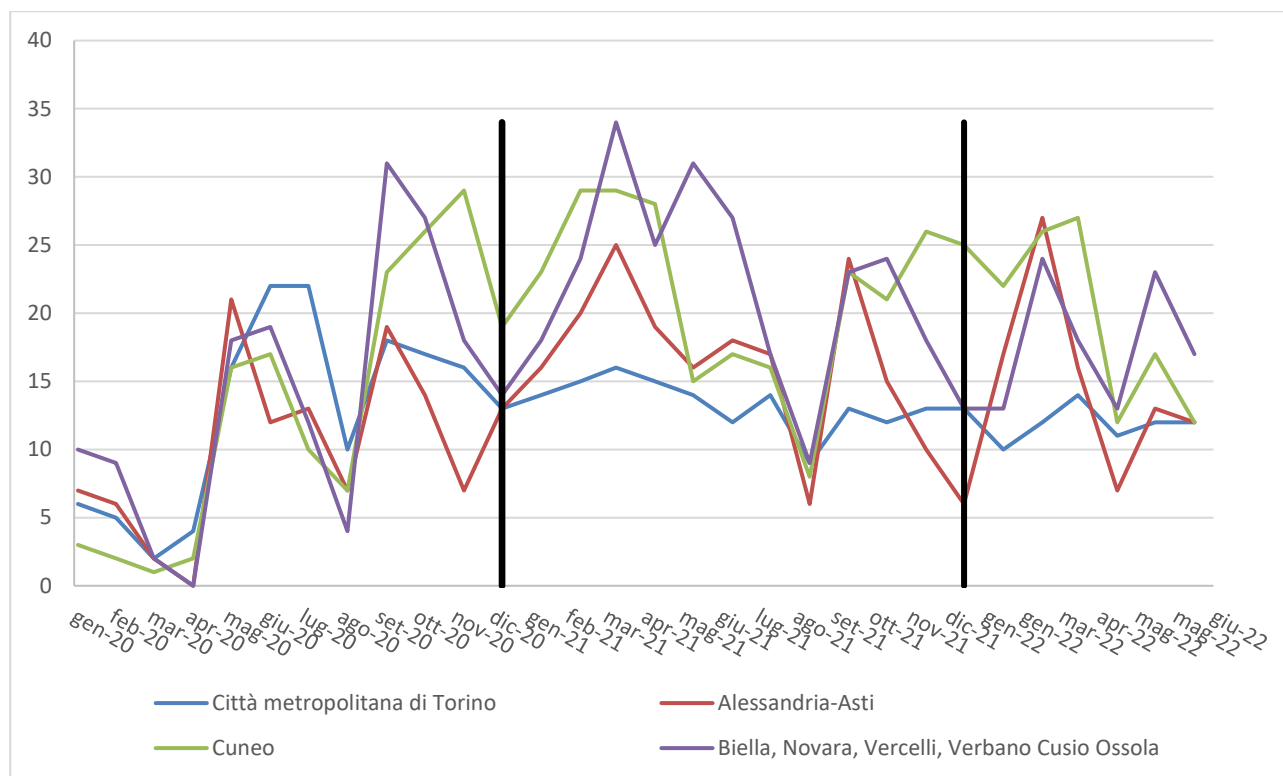
Tabella 5. Incontri di pre-accoglienza, numero di eventi realizzati.

AMBITO TERRITORIALE	Gen.	Feb.	Mar.	Apr.	Mag.	Giu.	TOTALE
Città metropolitana di Torino							
PRE ACCOGLIENZA ON LINE - TORINO	10	12	14	11	12	12	71
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - TORINO	-	-	-	-	-	-	-
Totale	10	12	14	11	12	12	71
Province Alessandria-Asti							
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - ASTI	11	15	12	-	4	2	44
PRE ACCOGLIENZA ONLINE - ASTI	-	-	-	3	3	2	8
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - ALESSANDRIA	6	12	4	2	4	7	35
PRE ACCOGLIENZA ONLINE - ALESSANDRIA	-	-	-	2	2	1	5
Totale	17	27	16	7	13	12	92
Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola							
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - BIELLA	3	10	9	5	9	7	43
PRE ACCOGLIENZA ONLINE - BIELLA	-	-	-	2	1	-	3
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - VERBANIA	5	3	2	1	2	3	16
PRE ACCOGLIENZA ONLINE - VERBANIA	-	-	-	1	1	-	2
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - NOVARA	2	8	5	1	4	1	21
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - VERCELLI	3	3	2	-	4	4	16
PRE ACCOGLIENZA ONLINE NOVARA E VERCELLI	-	-	-	3	2	2	7
Totale	13	24	18	13	23	17	108
Provincia Cuneo							
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - CUNEO	22	26	27	8	14	8	105
PRE ACCOGLIENZA ONLINE - CUNEO	-	-	-	4	3	4	11
Totale	22	26	27	12	17	12	116

TOTALE	62	89	75	43	65	53	387
--------	----	----	----	----	----	----	-----

Dal 01/01/2020 al 30/06/2022, sono stati realizzati 1.853 incontri di pre-accoglienza: 382 su Torino, 405 su Asti-Alessandria, 531 sul territorio cuneese e 535 sul quadrante territoriale di Biella, Novara, Vercelli, Verbano-Cusio-Ossola (Figura 8).

Figura 8. Rappresentazione grafica del numero di incontri di pre-accoglienza realizzati mensilmente dal 01.01.2020 al 30.06.2022 sulle varie sedi territoriali.



ASSOCIAZIONE CON IL SOGGETTO ATTUATORE

Nel primo semestre del 2022, complessivamente 745 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 CNA Torino - Confederazione Nazionale dell'Artigianato e della Piccola e Media Impresa, quale operatore nell'area territoriale della Città metropolitana di Torino; a seguire troviamo CODEX Torino.

Nel territorio raggruppante le province di Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola, ad aver acquisito la maggior parte degli utenti è stato il Soggetto Attuatore con capofila SOGES S.p.A., 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 dell'11,20%. Il valore del tasso di abbandono risulta superiore nell'ambito territoriale di Alessandria-Asti, 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 16,67% (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	17	25	27	15	16	15	115	439
	CNA TORINO	18	31	34	24	26	26	159	
	SOGES TORINO	9	9	7	8	7	8	48	
	CODEX TORINO	31	16	20	18	21	11	117	
Province Alessandria-Asti	IZI ATAL	14	17	12	3	7	6	59	80
	SOGES ATAL	4	5	3	2	4	3	21	
Provincia Cuneo	CODEX CUNEO	10	11	13	7	7	9	57	126
	IS.COM. CUNEO	10	14	14	10	13	8	69	
Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola	SOGES NE	3	4	9	6	11	6	39	100
	CONFARTIGIANA TO PIEMONTE ORIENTALE	8	5	6	3	4	6	32	
	COMTUR VERCELLESE	3	5	6	2	10	3	29	
TOTALE		127	142	151	98	126	101	745	745

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

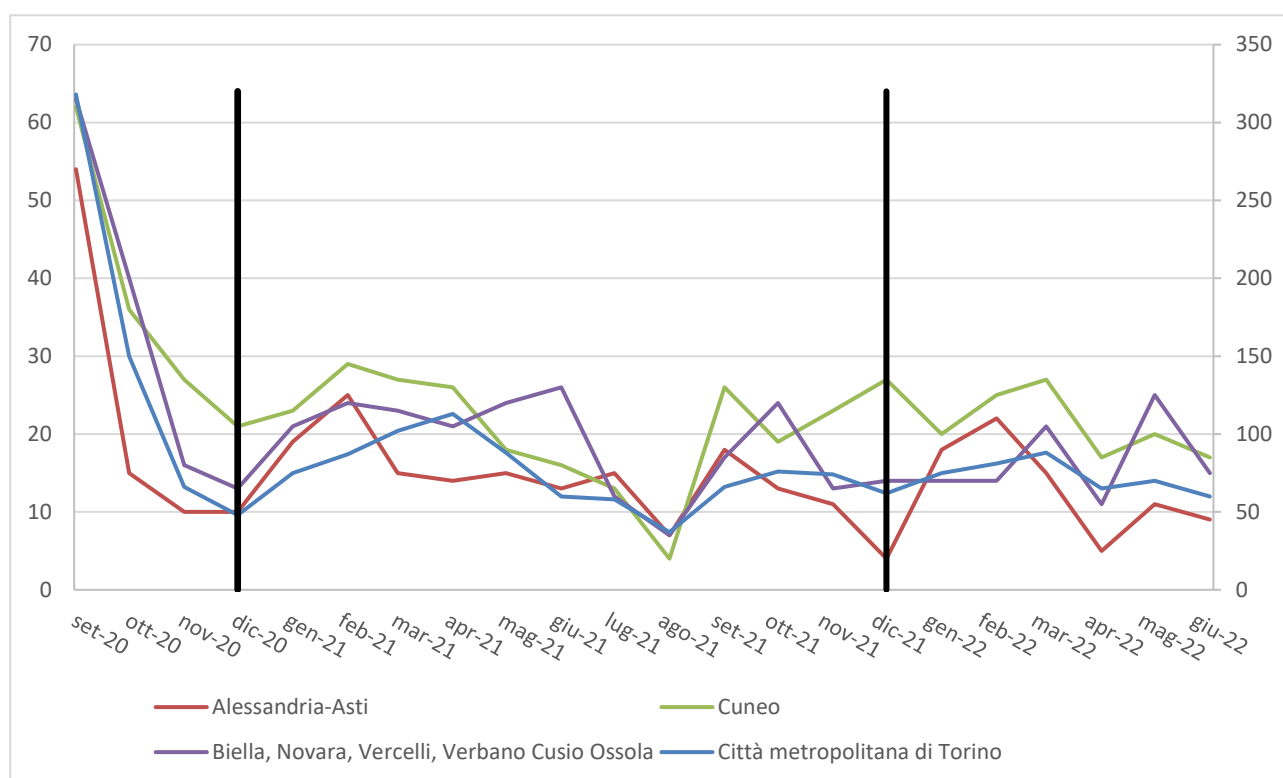
AMBITO TERRITORIALE	Partecipanti pre-accoglienza	Scelta soggetto attuatore	Abbandono/Isteresi
Città metropolitana di Torino	502	439 87,45%	63 12,55%
Province Alessandria-Asti	96	80 83,33%	16 16,67%

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.

Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola	111	100	90,09%	11	9,91%
Provincia Cuneo	130	126	96,92%	4	3,08%
TOTALE	839	745	88,80%	94	11,20%

Sono 3.238 gli utenti che hanno individuato il soggetto attuatore, da inizio appalto a fine giugno 2022, a cui affidarsi per la definizione del business plan/piano di attività: 1.919 su Torino, 338 su Asti-Alessandria, 523 sul territorio cuneese e 458 sul quadrante territoriale di Biella, Novara, Vercelli, Verbano-Cusio-Ossola (Figura 9).

Figura 9. Rappresentazione grafica di utenti che mensilmente hanno scelto il Soggetto Attuatore dal 01.01.2020 al 30.06.2022 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 2022, evidenziano che il 66,98% 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 nelle Province di Asti-Alessandria (72,50%), mentre il valore

più basso si registra nelle Province di Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola con il 50% (Tabella 8).

Dal 01.01.2022 al 30.06.2022, a fronte del numero complessivo di utenti che hanno scelto il soggetto attuatore (745), hanno firmato il Patto di Servizio 499 utenti; per le restanti 246 idee imprenditoriali non è ancora stato aggiornato lo status degli utenti sull'area web e pertanto potrebbero essere ricondotte a una delle seguenti situazioni:

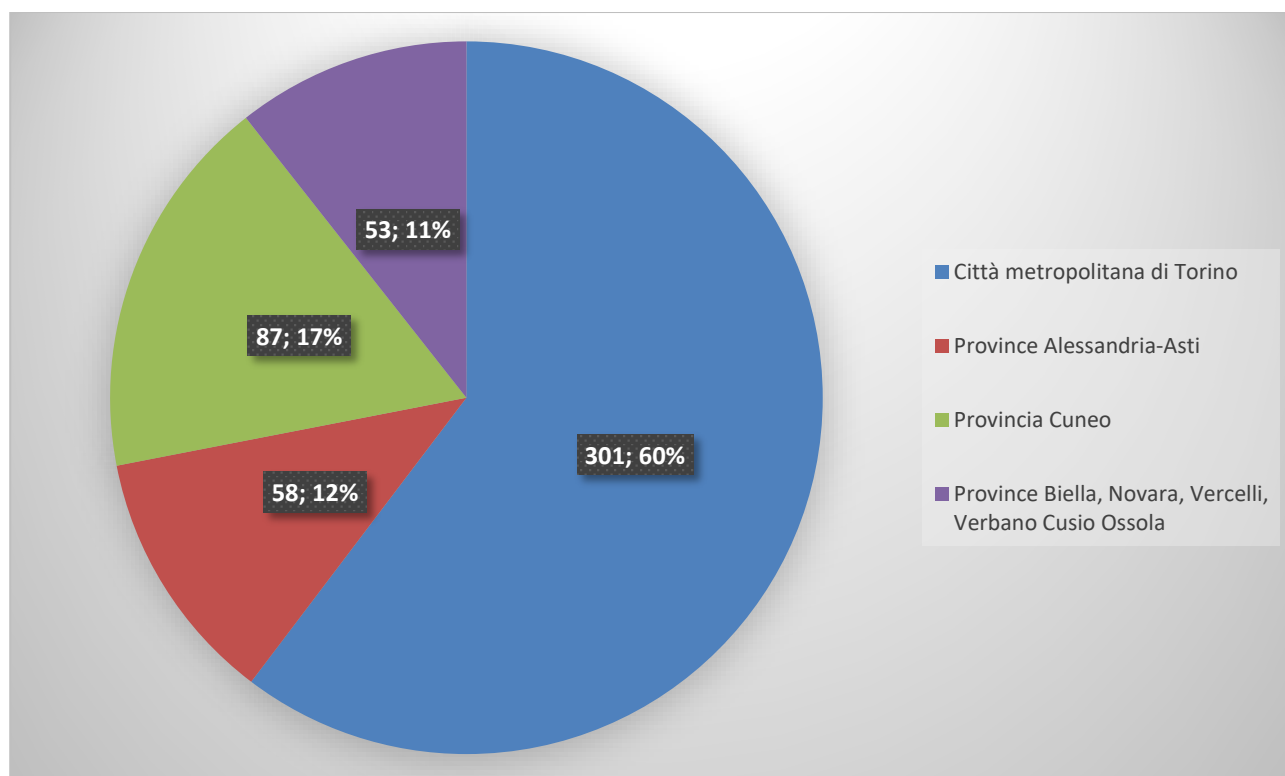
- Abbandono: rientrano gli utenti che, dopo il primo contatto con il Soggetto Attuatore (anche solo telefonico) o dopo la prima ora di consulenza svolta con il tutor, decidono di non proseguire con la consulenza individuale e pertanto non firmano il Patto di Servizio;
- Non formalizzazione da parte del 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 60% è riferibile alla sola area metropolitana della Città di Torino (Figura 10); tra le aree territoriali regionali, quella con il più basso livello di stipula del PdS si riscontra nel quadrante Biella-Novara-Vercelli-Verbano Cusio Ossola, con una quota dell' 11%.

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	12	17	23	15	12	11	90	301 68,56%
	CNA TORINO	14	23	24	19	21	17	118	
	SOGES TORINO	2	6	10	3	5	1	27	
	CODEX TORINO	12	14	12	8	14	6	66	
Province Alessandria-Asti	IZI ATAL	7	14	12	5	3	6	47	58
	SOGES ATAL	4	1	3	2	1	0	11	72,50%
Provincia Cuneo	CODEX CUNEO	8	5	9	2	5	0	29	87
	IS.COM. CUNEO	9	10	12	9	12	6	58	69,05%
Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola	SOGES NE	1	5	6	6	5	2	25	53 53,00%
	CONFARTIGIANATO PIEMONTE ORIENTALE	3	6	5	3	1	3	21	
	COMTUR VERCELLESE	2	4	0	1	0	0	7	
TOTALE		74	105	116	73	79	52	499	499

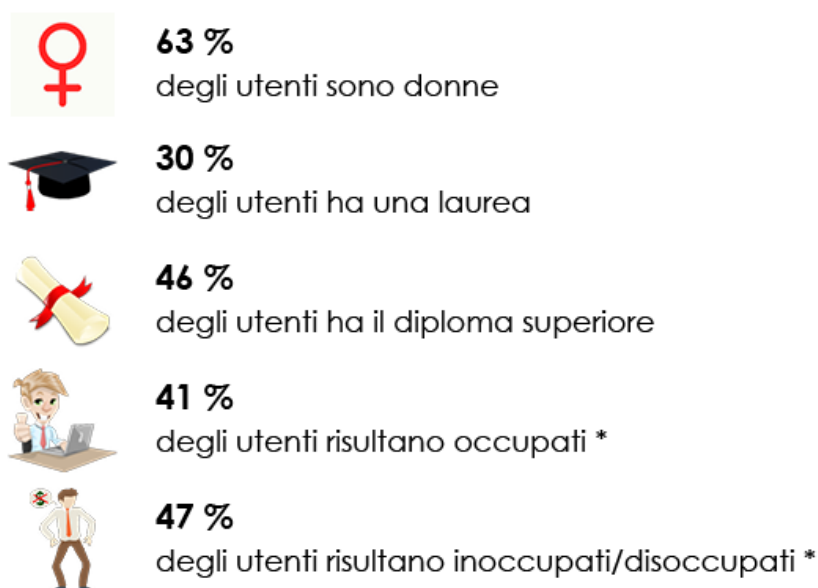
Figura 10. Ripartizione territoriale dei Patti di Servizio firmati dagli utenti.



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 (62,73%) e dei disoccupati rispetto agli occupati (47,09%) (Figura 11).

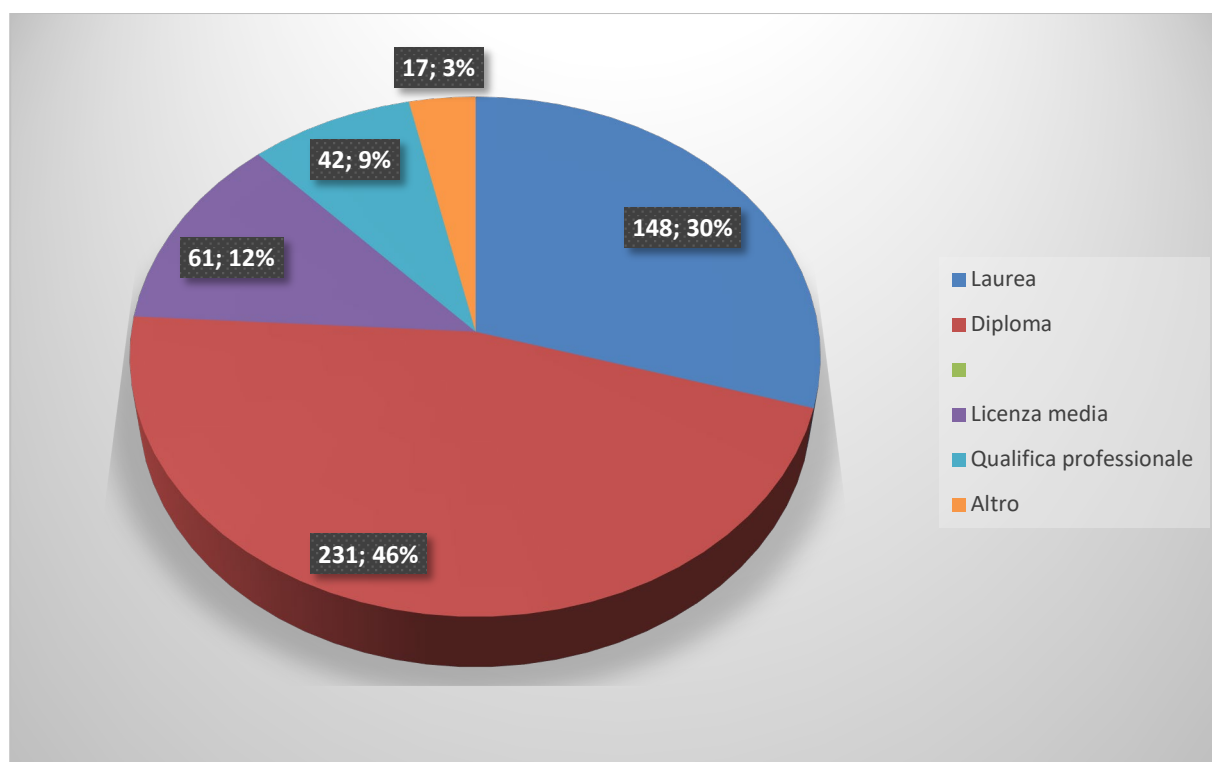
Merita una considerazione più approfondita l'analisi dei titoli di studio. Il 29,66% degli utenti ha una laurea e il 46,29% ha il diploma di scuola superiore. Una fetta considerevole, tanto grande quasi quanto quella dei laureati, è rappresentata dal 20,64% di utenti che hanno solamente una licenza media o una qualifica professionale (Figura 12).

Figura 11. Profilo socio-demografico degli utenti che hanno firmato il Patto di Servizio del programma Mip.



* il 12% degli utenti ha risposto ALTRO alla richiesta di specificare la propria situazione lavorativa

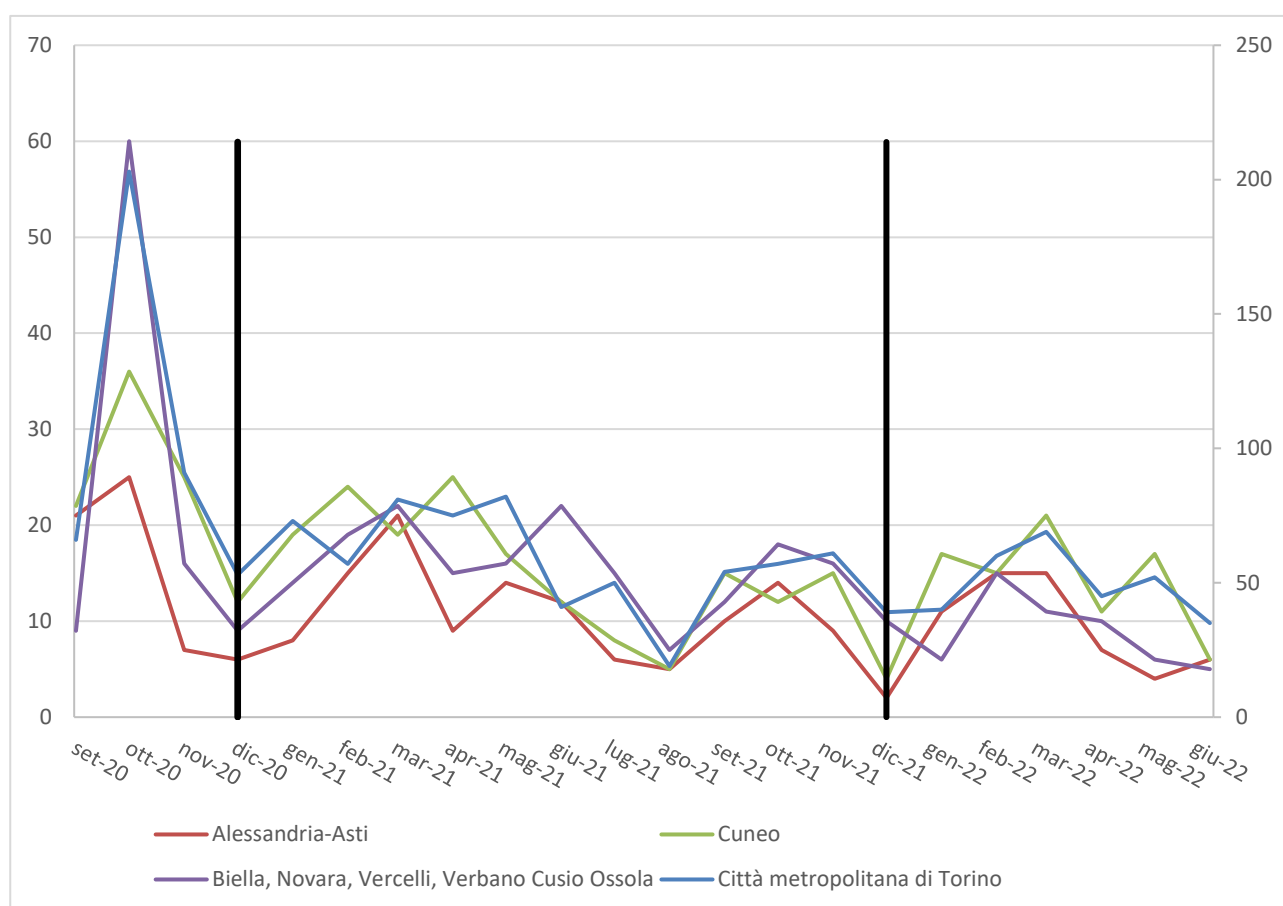
Figura 12. Titoli di studio degli utenti che hanno firmato il Patto di Servizio dal 01/01/2022 al 30/06/2022.



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 30/06/2022, 2.335 utenti hanno firmato il PdS: 1.403 su Torino, 242 su Asti-Alessandria, 357 sul territorio cuneese e 333 sul quadrante territoriale di Biella, Novara, Vercelli, Verbano-Cusio-Ossola (Figura 13).

Figura 13. Numero di utenti che mensilmente hanno firmato il Patto di Servizio dal 01.01.2020 al 30.06.2022. I valori riferiti all'area della Città metropolitana di Torino sono riportati sull'asse destro.



ANALISI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

A partire da settembre 2021, ai fini del miglioramento del livello qualitativo del servizio, è stata promossa dalla Città metropolitana di Torino e dalla Regione Piemonte l'implementazione di tre questionari della qualità percepita dagli utenti.

Il nuovo sistema di rilevazione della qualità percepita rileva la soddisfazione degli utenti in tre momenti differenti del percorso:

1. all' inizio, subito dopo l'incontro di pre-accoglienza (rilevazione iniziale)
2. alla fine, dopo che si chiede la validazione del Business plan/Piano di attività (rilevazione finale)
3. in qualsiasi momento, per lasciare all'utente la possibilità di dare la propria opinione in qualsiasi fase del percorso (rilevazione spontanea)

1 - Rilevazione iniziale

Il questionario di rilevazione iniziale viene inviato a tutti gli utenti Mip che hanno partecipato all'incontro di pre-accoglienza ed ha il duplice obiettivo di raccogliere informazioni utili a spiegare i motivi del tasso di abbandono e di selettività di Mip, soprattutto nella fase iniziale, nonché di raccogliere un feedback sull'incontro di pre-accoglienza.

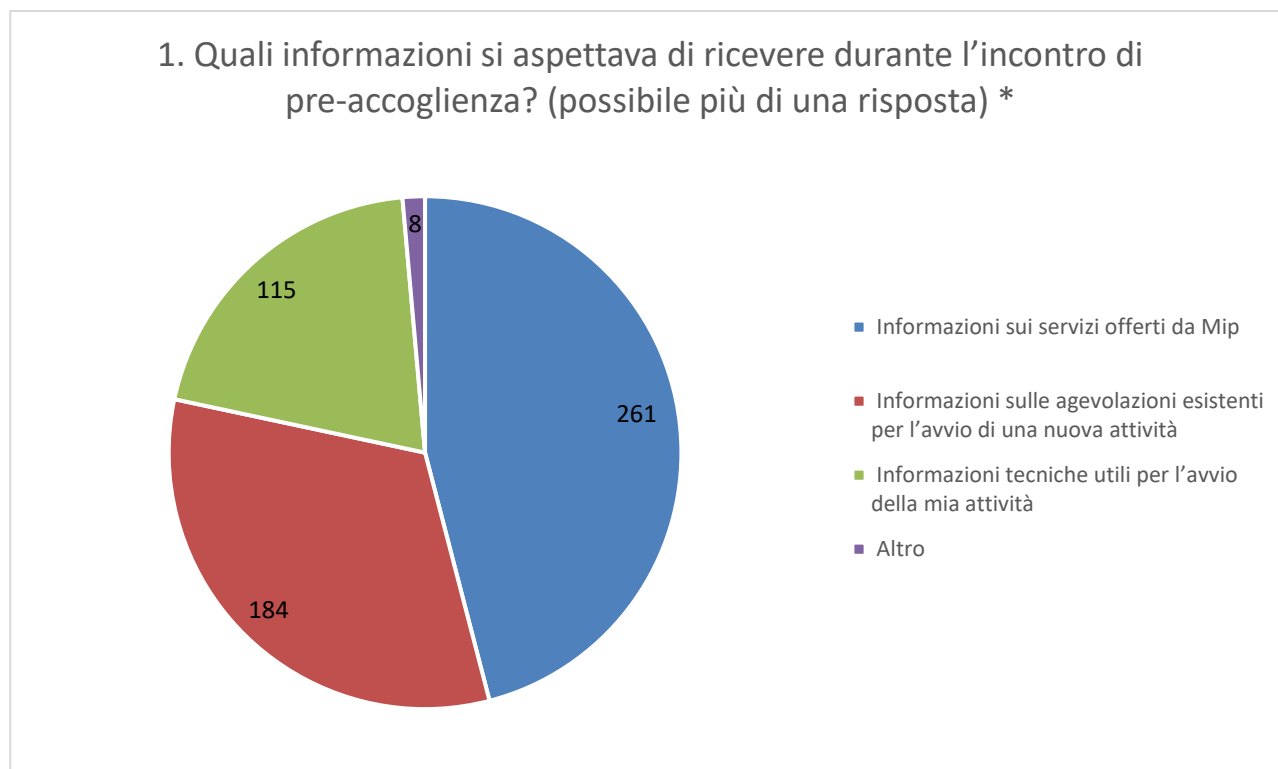
Nello specifico, all'interno del questionario di valutazione sono state sottoposte le seguenti domande:

- 1) *Quali informazioni si aspettava di ricevere durante l'incontro di pre-accoglienza?*
- 2) *Come valuta l'incontro di pre-accoglienza cui ha partecipato in termini di utilità?*
- 3) *Come valuta l'incontro di pre-accoglienza cui ha partecipato in termini di chiarezza?*
- 4) *Intende proseguire il percorso del Mip chiedendo appuntamento al tutor?*

Sull'intero territorio regionale sono 290 gli utenti che hanno risposto al quesitonario iniziale, da gennaio a giugno 2022, dopo aver partecipato all'incontro di pre-accoglienza.

Alle domanda 1 è stata data la possibilità di scegliere più di una risposta, ed è emerso che la maggioranza degli utenti (il 90%) si aspettava di ricevere informazioni sui servizi offerti dal Programma Mip e subito dopo (il 63%) sulle agevolazioni esistenti (Figura 14).

Figura 14. Risposte alla domanda 1 “Quali informazioni si aspettava di ricevere durante l’incontro di pre-accoglienza?” sull’intero territorio regionale.



Dalle domande 2-3-4 (con risposta univoca) emerge che l'incontro di pre-accoglienza è stato perlopiù valutato, sia in termini di utilità che di chiarezza, come utile o molto utile. La quasi totalità degli utenti ha deciso di proseguire il percorso di accompagnamento (Tabella 9).

Tabella 9. Risposte alle domande 2-3-4.

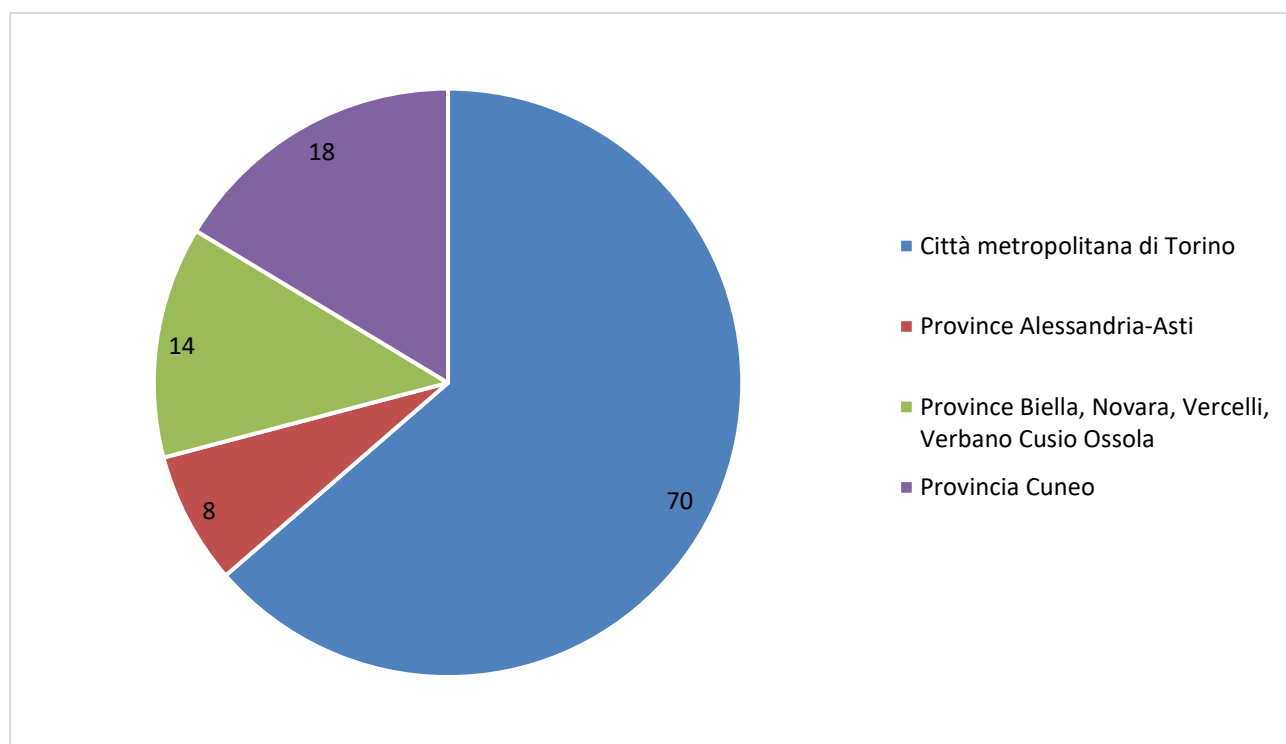
		N.	%
Come valuta l'incontro di pre-accoglienza cui ha partecipato in termini di Utilità	per nulla	1	0%
	abbastanza	9	3%
	utile	100	34%
	molto utile	180	62%
TOTALE		290	100%
Come valuta l'incontro di pre-accoglienza cui ha partecipato in termini di Chiarezza	per nulla	1	0%
	abbastanza	8	3%
	utile	79	27%
	molto utile	202	70%
TOTALE		290	100%
Intende proseguire il percorso del Mip chiedendo appuntamento al tutor?	Sì	285	98%
	No	5	2%
TOTALE		290	100%

2- Rilevazione finale

È stato proposto a tutti gli utenti che hanno chiesto la validazione del proprio Business Plan/Piano d'attività, ha l'obiettivo di valutare il grado di soddisfazione del Programma Mip (Misura 1) e sostituisce quello utilizzato fino a settembre 2021 e ora denominato «Questionario qualità precedente a settembre 2021».

Dal 01/01/2022 al 30/06/2022 i questionari inviati per i Business plan/Piani di attività in validazione sono stati 213 (TO: 116, AL-AT: 24, CN: 47, BI-VC-NO-VBCO: 26). In totale, hanno compilato il questionario 110 utenti, 70 sul quadrante di Torino, 8 su Alessandria-Asti, 14 sulle Province di Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola e 18 sul quadrante Cuneo (Figura 15).

Figura 15. Utenti che hanno compilato il questionario di rilevazione finale sul totale dei questionari inviati, suddiviso per quadrante territoriale.



Le domande del questionario di valutazione finale sono:

- 1) Indichi il grado di soddisfazione sulle capacità tecniche e relazionali del tutor e dei consulenti specialistici che l'hanno seguita
- 2) 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
- 3) Indichi il grado di soddisfazione sugli aspetti organizzativi e logistici (es: orari degli incontri, luogo, tempistica del percorso di accompagnamento)

4) Consiglierebbe Mip a un aspirante imprenditore/lavoratore autonomo che conosce?

Si riportano di seguito alcune delle evidenze riscontrate.

In merito alla percezione qualitativa del servizio (domande 1-2-3) 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 1 "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'85% degli utenti (TO: 84%, CN: 89%, AL-AT: 88%, BI-VC-NO-VBCO: 86%).

Alla domanda 2 "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 69% degli utenti hanno risposto di essere pienamente soddisfatti (TO: 67%, CN: 67%, AL-AT: 75%, BI-VC-NO-VBCO: 79%).

Alla domanda 3 "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 85% degli utenti (TO: 87%, CN: 72%, AL-AT: 100%, BI-VC-NO-VBCO: 86%) ().

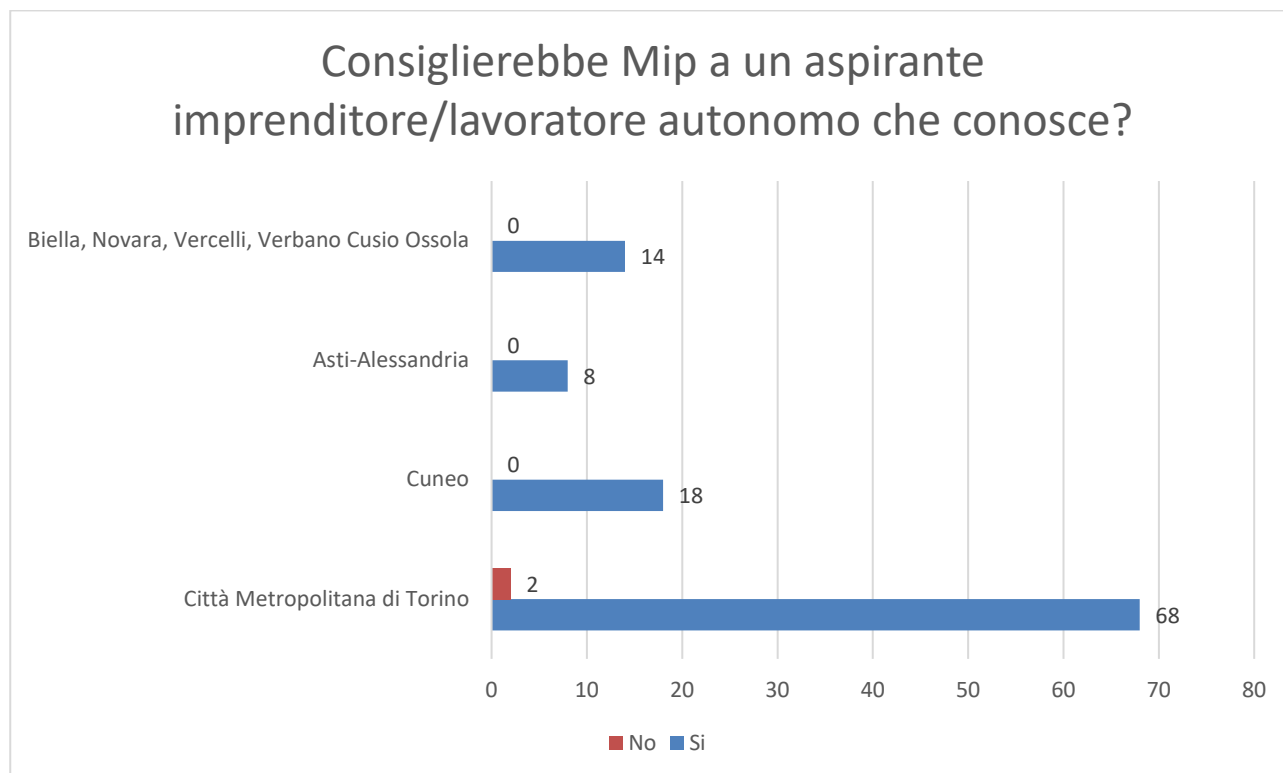
Tabella 10. Distribuzione del numero di risposte degli utenti che hanno compilato il questionario di autovalutazione suddiviso per quadrante territoriale.

		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	59	84%	16	89%	7	88%	12	86%	94	85%
	Soddisfatto	10	14%	2	11%	1	13%	2	14%	15	14%
	Insoddisfatto	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
	TOTALE	70	64%	18	16%	8	7%	14	13%	110	100%
Grado di soddisfazione riguardo a	Pienamente soddisfatto	47	67%	12	67%	6	75%	11	79%	76	69%

metodi e strumenti usati dal tutor	Soddisfatto	22	31%	6	33%	2	25%	3	21%	33	30%
	Insoddisfatto	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
	TOTALE	70	64%	18	16%	8	7%	14	13%	110	100%
Grado di soddisfazione sugli aspetti organizzativi e logistici	Pienamente soddisfatto	61	87%	13	72%	8	100%	12	86%	94	85%
	Soddisfatto	7	10%	5	28%	0	0%	2	14%	14	13%
	Insoddisfatto	2	3%	0	0%	0	0%	0	0%	2	2%
	TOTALE	70	64%	18	16%	8	7%	14	13%	110	100%

La quasi totalità del campione di utenti riporta una valutazione positiva del servizio Mip tanto da consigliarne la fruizione a conoscenti che vogliano intraprendere un percorso imprenditoriale (domanda 4 – Figura 16).

Figura 16. Valutazione complessiva del Programma Mip.



4 - Rilevazione spontanea

L'utente Mip può in ogni momento lasciare la sua opinione attraverso il questionario di rilevazione spontanea che trova entrando sulla sua area riservata. L'obiettivo del questionario è quello di consentire agli utenti Mip eventuali commenti/suggerimenti in qualsiasi momento del percorso.

La rilevazione spontanea presenta all'utente le seguenti domande:

- 1) Di quali servizi Mip ha fruito e come li valuta?
- 2) Ha abbandonato il percorso Mip?
- 3) In generale, ritiene che Mip le sia stato utile?

Il questionario è stato compilato da 106 utenti: (TO: 65, AL-AT: 12, CN: 16, BI-VC-NO-VBCO: 13). Alla domanda 1, è stata assegnata la seguente scala di valori: 1: Non usufruito - 2: Scarso - 3: Sufficiente - 4: Buono - 5: Ottimo

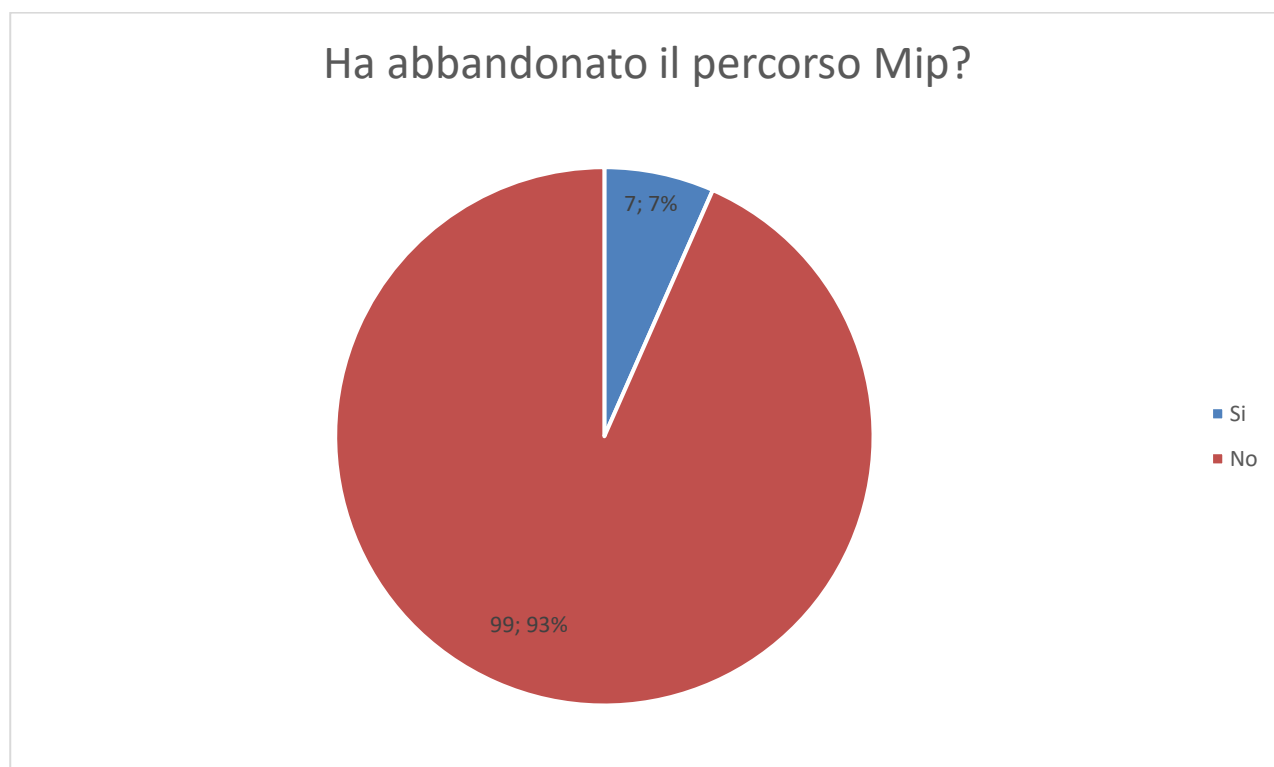
A livello regionale, la maggior parte degli utenti Mip ha dichiarato di non aver usufruito dei servizi del tutor (64%) e dei consulenti specialistici (70%), ma coloro che ne hanno usufruito sono rimasti pienamente soddisfatti (rispettivamente 16% e 11%). La maggioranza delle risposte è stata ottima anche per il numero verde/area web (35%) e per gli incontri di pre-accoglienza (56%)(Tabella 11).

Tabella 11. Distribuzione del numero di risposte degli utenti che hanno compilato il questionario di rilevazione spontanea.

	Non usufruito		Scarso		Sufficiente		Buono		Ottimo		Risposte vuote	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Numero verde e area web Mip	10	9%	3	3%	9	8%	44	42%	37	35%	3	3%
Pre-accoglienza collettiva/telefonica	8	8%	0	0%	7	7%	32	30%	59	56%	0	0%
Supporto del tutor	68	64%	2	2%	5	5%	11	10%	17	16%	3	3%
Supporto dei consulenti specialistici	74	70%	1	1%	6	6%	8	8%	12	11%	5	5%

Complessivamente, il 93% degli utenti ha dichiarato di non aver abbandonato il percorso Mip, mentre solamente l'7% non ha più proseguito (Figura 17).

Figura 17. Utenti che hanno abbandonato il Programma Mip a livello regionale.



Per concludere, la maggioranza degli utenti ha risposto positivamente alla domanda inerente l'utilità del Programma Mip su tutti i quadranti territoriali: in totale, il 73% lo ha ritenuto utile, il 20% abbastanza utile e il 2% non utile (Tabella 12).

Tabella 12. Distribuzione delle risposte in merito all'utilità del Programma Mip, suddivise per quadrante territoriale.

	CMTO		CN		BI-NO-VB-VC		AL-AT		TOTALE	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Si	45	69%	13	81%	10	77%	9	75%	77	73%
Abbastanza	16	25%	2	13%	2	15%	1	8%	21	20%
No	1	2%	1	6%	0	0%	0	0%	2	2%
Vuote	3	3%	0	0%	1	8%	2	17%	6	6%
TOTALE	65	61%	16	15%	13	12%	12	11%	106	100%