



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 Luglio - Dicembre 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 Luglio 2021 – Dicembre 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.

## I RISULTATI DEL MIP

Di seguito si riporta l'analisi dei valori presenti sull'area web al 31.12.2021; in particolare sarà dettagliato il coinvolgimento dell'utenza nelle diverse fasi di implementazione del programma, attraverso i Servizi Trasversali:

<b>INTRODUZIONE</b> .....	<b>2</b>
<b>I RISULTATI DEL MIP</b> .....	<b>2</b>
ASSISTENZA NUMERO VERDE E CHATBOT .....	2
UTENTI REGISTRATI NELL'AREA WEB.....	4
PARTECIPAZIONE AGLI INCONTRI DI PRE-ACCOGLIENZA .....	10
ASSOCIAZIONE CON IL SOGGETTO ATTUATORE .....	14
FIRMA DEL PATTO DI SERVIZIO .....	16
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 (Luglio-Dicembre 2021), sono state gestite 544 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](http://www.mettersinproprio.it) e attraverso la quale è stato possibile rispondere istantaneamente alle richieste dell'utenza, ha registrato 127 conversazioni totali tra luglio e dicembre 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 Luglio-Dicembre 2021).**

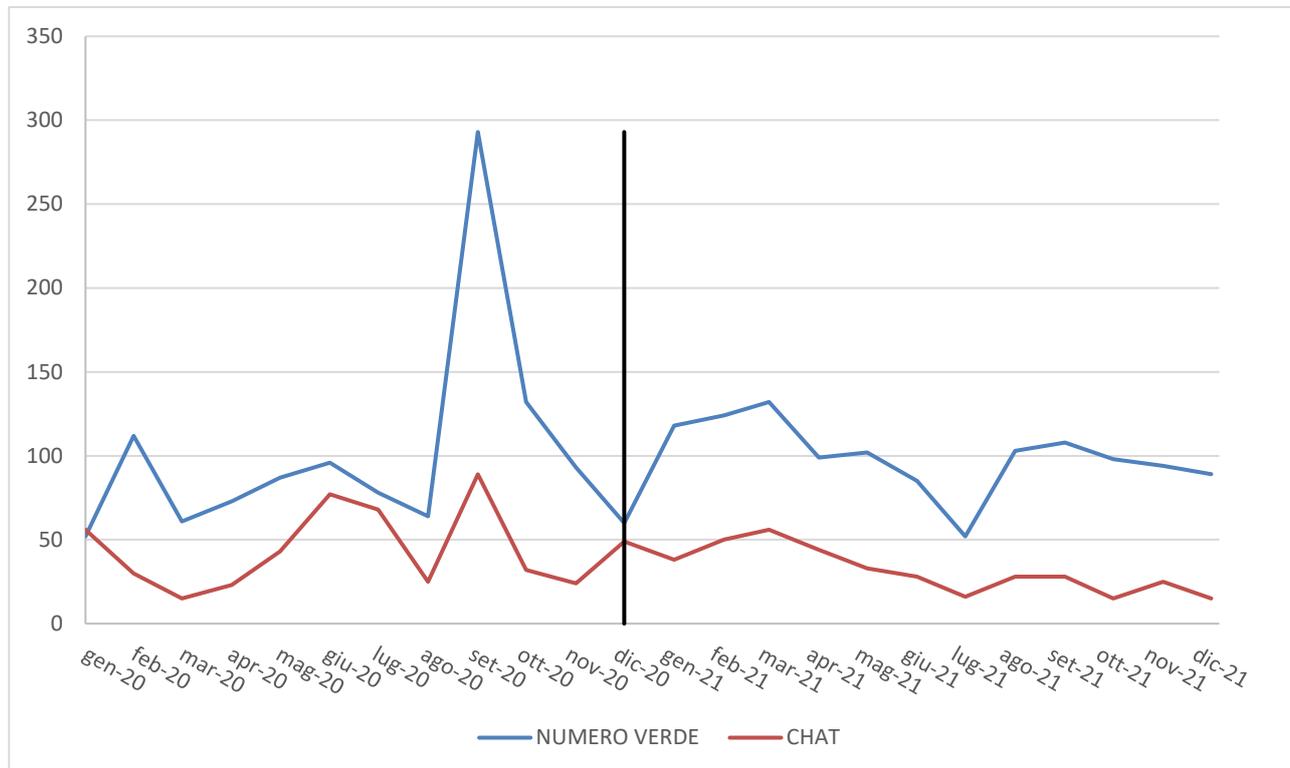
	<b>Numero verde</b>	<b>Chat</b>
Luglio	52	16
Agosto	103	28
Settembre	108	28
Ottobre	98	15
Novembre	94	25
Dicembre	89	15
<b>TOTALE</b>	<b>544</b>	<b>127</b>

Sia per il numero verde che per la chatbot, si è registrato un naturale calo nel mese di agosto, per poi riprendersi a settembre e raggiungere il numero di conversazioni più elevato.

L'andamento resta costante con il precedente anno (fatta eccezione per il picco di settembre 2020). Dal 01/01/2020 al 31/12/2021 si contano complessivamente 2.405 chiamate ricevute al Numero Verde 800146766 e 907 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 31/12/2021.



## UTENTI REGISTRATI NELL'AREA WEB

Nell'arco del secondo semestre 2021, 909 utenti hanno effettuato la registrazione al servizio Mip tramite l'area web. Tutti e quattro i quadranti territoriali registrano un calo di iscrizioni nel mese di agosto a causa delle vacanze estive (Tabella 2).

Tabella 2. Utenti registrati al Servizio Mip (Andamento mensile Luglio-Dicembre 2021).

AMBITO TERRITORIALE	Lug.	Ago.	Set.	Ott.	Nov.	Dic.	TOTALE
Città metropolitana di Torino	112	56	110	114	105	86	<b>583</b>
Province Alessandria-Asti	19	10	19	15	12	8	<b>83</b>
Provincia Cuneo	19	12	20	25	40	16	<b>132</b>
Province Biella, Novara, Vercelli, Verbanò Cusio Ossola	19	8	30	22	18	14	<b>111</b>
<b>TOTALE</b>	<b>169</b>	<b>86</b>	<b>179</b>	<b>176</b>	<b>175</b>	<b>124</b>	<b>909</b>

A livello territoriale, nel semestre in oggetto l'area regionale con il minor numero di iscritti risulta essere Alessandria-Asti ( 9%), mentre la Provincia di Cuneo registra il maggior numero di iscrizioni (15%). La Città metropolitana di Torino, invece, registra la percentuale più elevata con il 64% di utenti (Figura 2).

Per la prima volta, l'analisi socio-demografica semestrale della popolazione di utenti registrati al servizio Mip mostra una leggera prevalenza degli uomini (56%) rispetto alle donne. Il 26% degli utenti ha conseguito almeno la Laurea Triennale. Tra i laureati, il 54% ha conseguito anche la Laurea Specialistica. Il 44% 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 2. Ripartizione territoriale degli utenti complessivamente registrati nell'area web nel semestre Luglio 2021 - Dicembre 2021.**

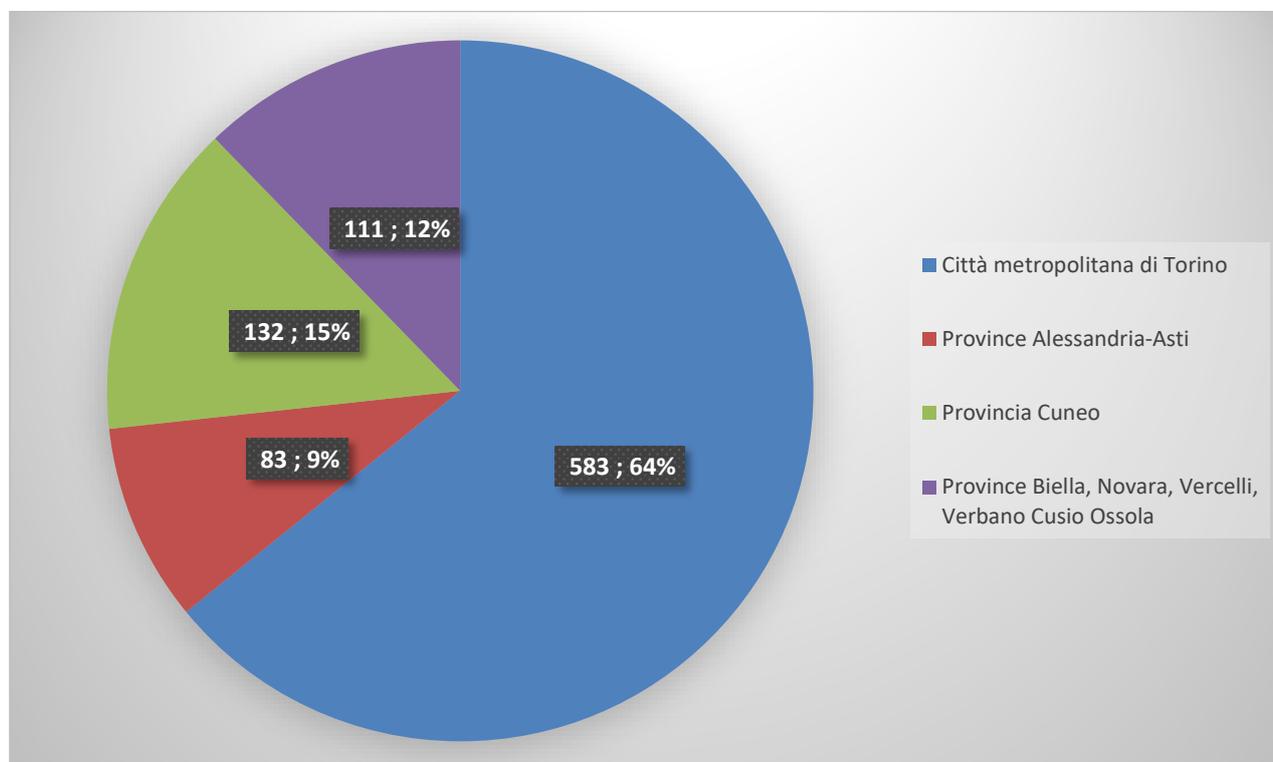
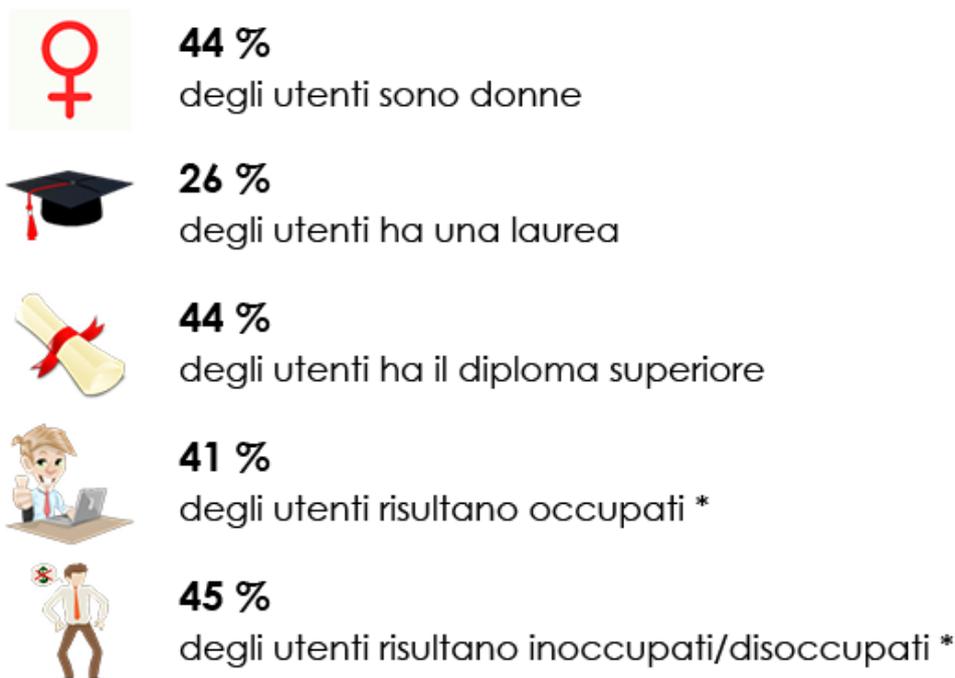


Figura 3. Profilo socio-demografico degli utenti registrati al programma Mip nel semestre Luglio - Dicembre 2021.

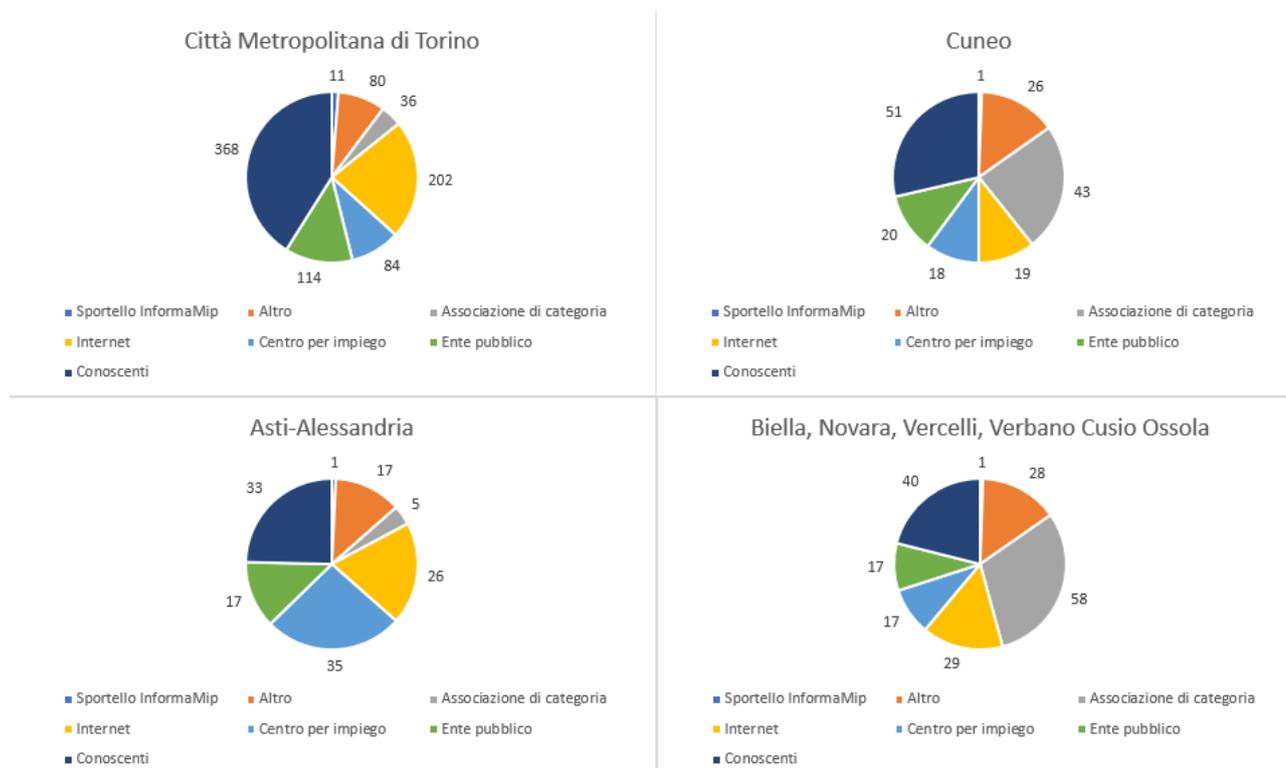


\* il 14% degli utenti ha risposto ALTRO alla richiesta di specificare la propria situazione lavorativa

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 1397 utenti a livello regionale (895 su Città metropolitana di Torino, 134 sul quadrante Alessandria-Asti, 190 sulle Province Biella, Novara, Vercelli, Verbanio Cusio Ossola e 178 sull'area cuneese).

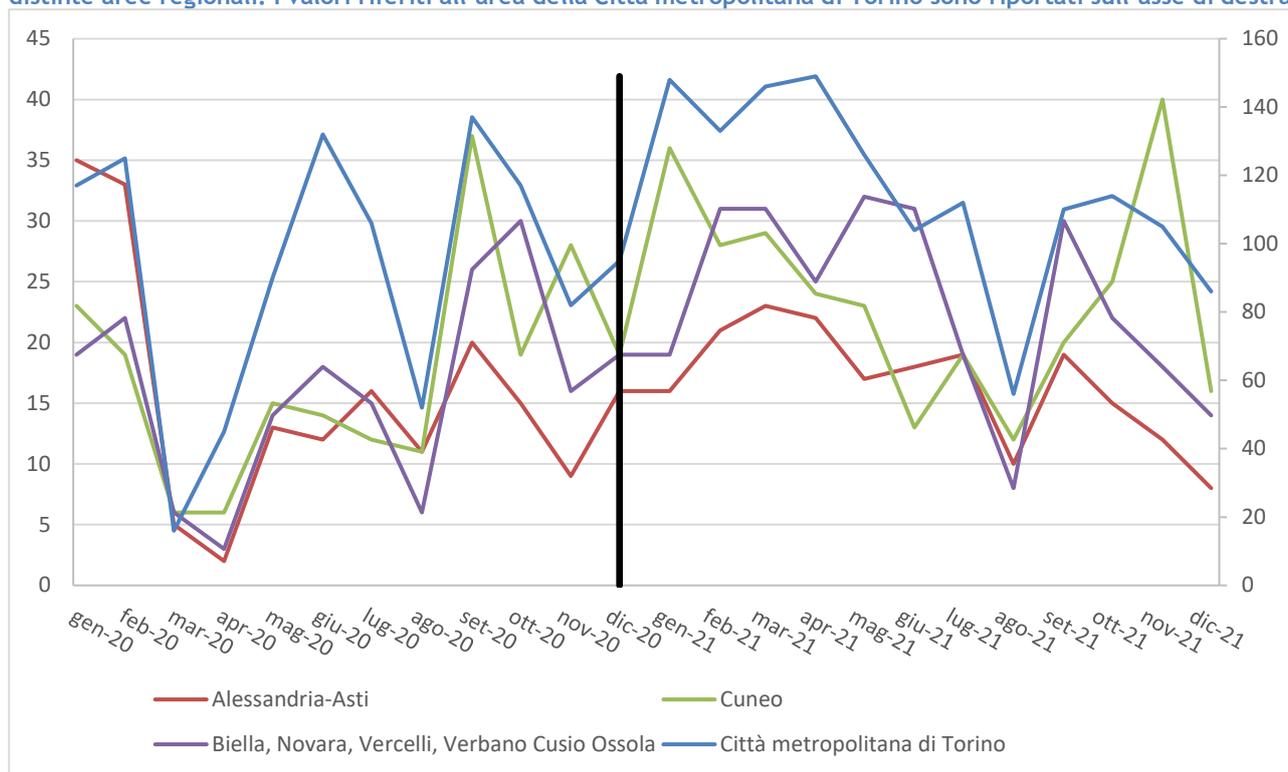
Il passaparola è in generale un canale con un buon livello di efficacia su tutti i quadranti territoriali, soprattutto sul torinese, mentre funzionano molto bene le Associazioni di Categoria per i quadranti di Biella, Novara, Vercelli, Verbanio Cusio Ossola e Cuneo e i Centri per l'Impiego sui territori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

Figura 4. Risposte alla domanda “Com’è venuto a conoscenza del Programma Mip?” sui diversi quadranti territoriali a partire da Maggio 2021.



Nella Figura 5 si evidenziano i valori degli utenti registrati mensilmente al Programma Mip dal 01/01/2020 al 31/12/2021. Complessivamente si sono registrati 3.858 utenti: TO: 2.503, AL-AT: 387, CN: 494, BI-VC-NO-VBCO: 474.

Figura 5. Rappresentazione grafica del numero incrementale di utenti registrati dal 01.01.2020 al 31.12.2021 nelle distinte aree regionali. I valori riferiti all'area della Città metropolitana di Torino sono riportati sull'asse di destra.



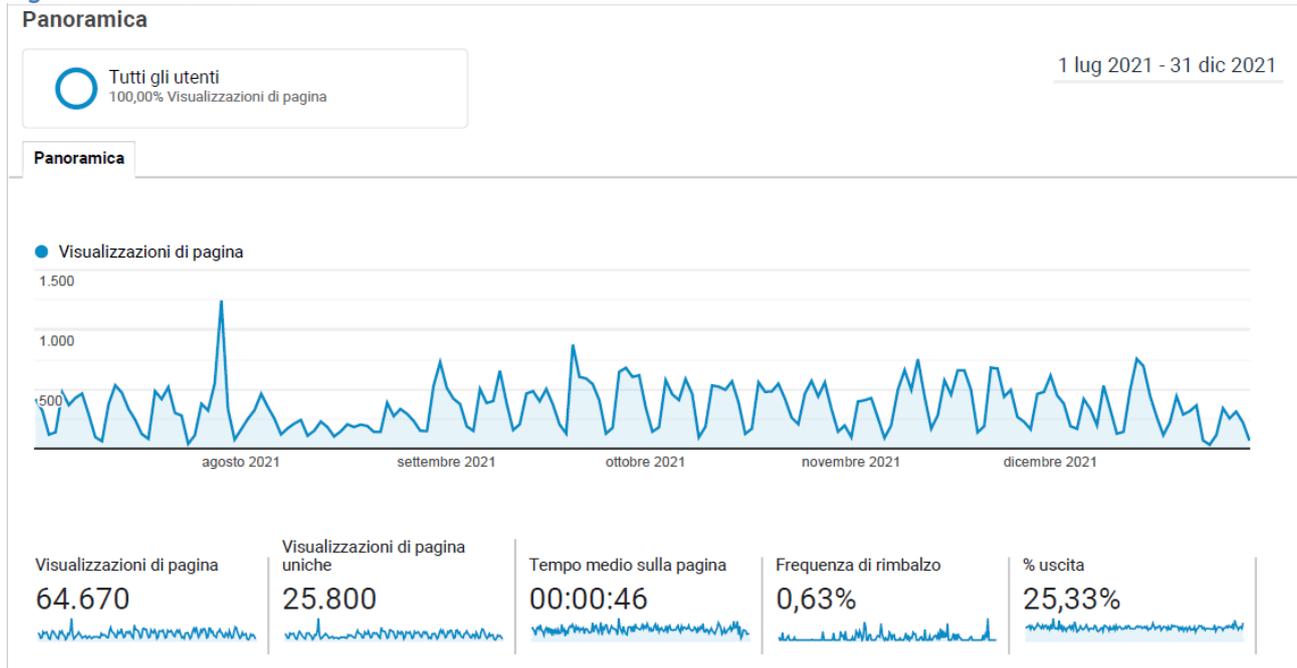
Esaminando il rapporto Comportamento presente in Google Analytics vediamo che il comportamento degli utenti sul sito [www.mettersinproprio.it](http://www.mettersinproprio.it) resta pressochè costante durante tutto il semestre preso in esame, con 25.800 visualizzazioni uniche di pagina<sup>1</sup> (Figura 6).

Va in controtendenza solamente il 29 luglio 2021, in cui si è registrato un picco molto elevato di 1.247 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 bot<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.mettersinproprio.it](http://www.mettersinproprio.it) nel semestre luglio-dicembre 2021.



Anche il Flusso di Comportamento degli utenti che hanno visitato il sito [www.mettersinproprio.it](http://www.mettersinproprio.it) (Figura 7) conferma che l'interesse al Programma Mip è stato comunque molto alto nel semestre in oggetto 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 12.982.

Figura 7. Flusso di comportamento degli utenti sul sito [www.mettersinproprio.it](http://www.mettersinproprio.it) dal 01/07/2021 al 31/12/2021.



## PARTECIPAZIONE AGLI INCONTRI DI PRE-ACCOGLIENZA

Nel semestre preso in esame, hanno partecipato agli incontri di pre-accoglienza 816 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 30/06/2021 ed hanno partecipato tra luglio e dicembre 2021. In totale sono 804 così suddivisi:
  - Città metropolitana di Torino: 504
  - Province Alessandria-Asti: 77
  - Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola: 104
  - Provincia Cuneo: 119
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 luglio e dicembre 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 luglio-dicembre 2021. Complessivamente questi utenti ammontano a 12 così suddivisi:
  - Città metropolitana di Torino: 11
  - Province Alessandria-Asti: 0
  - Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola: 0
  - Provincia Cuneo: 1

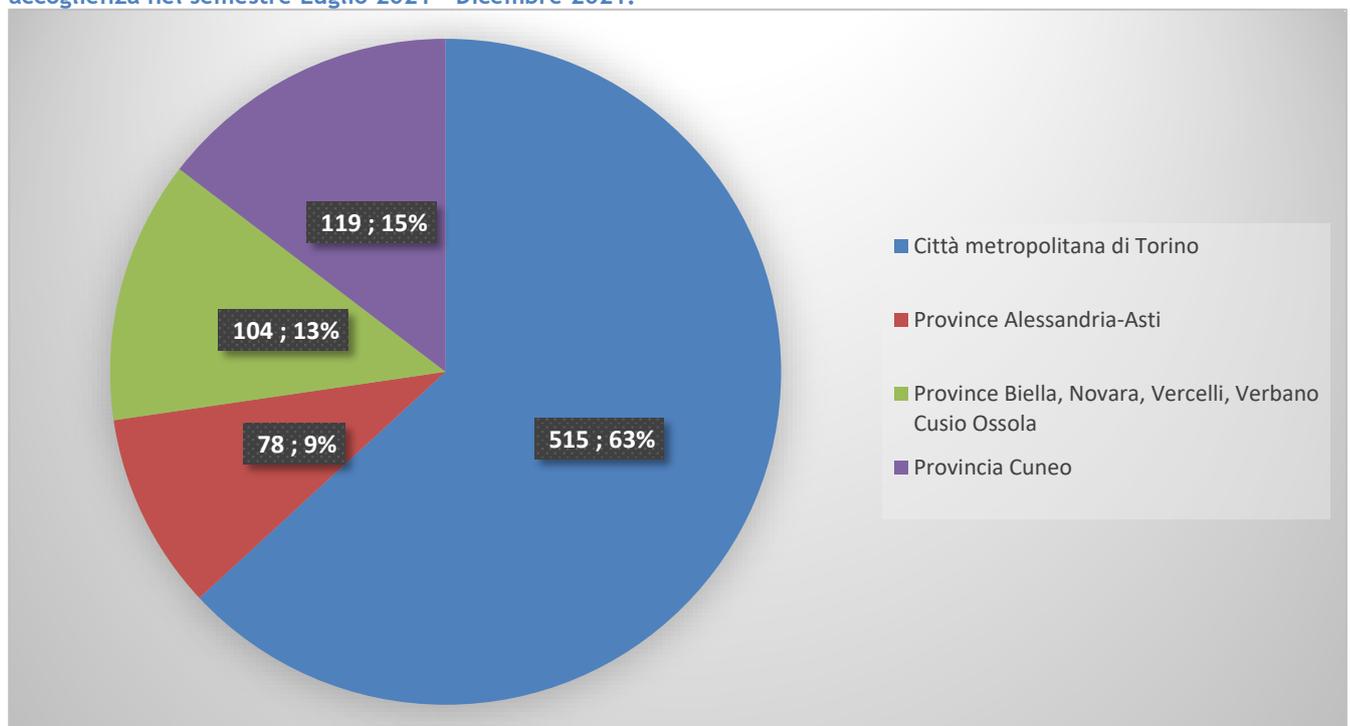
L'analisi della distribuzione territoriale dei partecipanti agli incontri di pre-accoglienza (Figura 8) riporta che, complessivamente, il 63% degli utenti iscritti ha partecipato ad uno degli incontri di pre-accoglienza riconducibile territorialmente alla Città metropolitana di Torino, mentre il 37% è riferibile alla restante parte del territorio regionale (9% AL-AT, 13% BI-NO-VC-VCO e 15% CN).

Nell'ambito territoriale della Città metropolitana, la quasi totalità degli incontri di pre-accoglienza sono stati svolti in modalità online, ad eccezione di 2 incontri che sono stati svolti in modalità telefonica al fine di agevolare gli utenti che non dispongono di adeguati mezzi informativi per utilizzare il sistema videoconferenza. 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.

Tabella 3. Numero mensile di persone che hanno partecipato agli incontri di pre-accoglienza dal 01.07.2021 al 31.12.2021 sulle varie sedi territoriali.

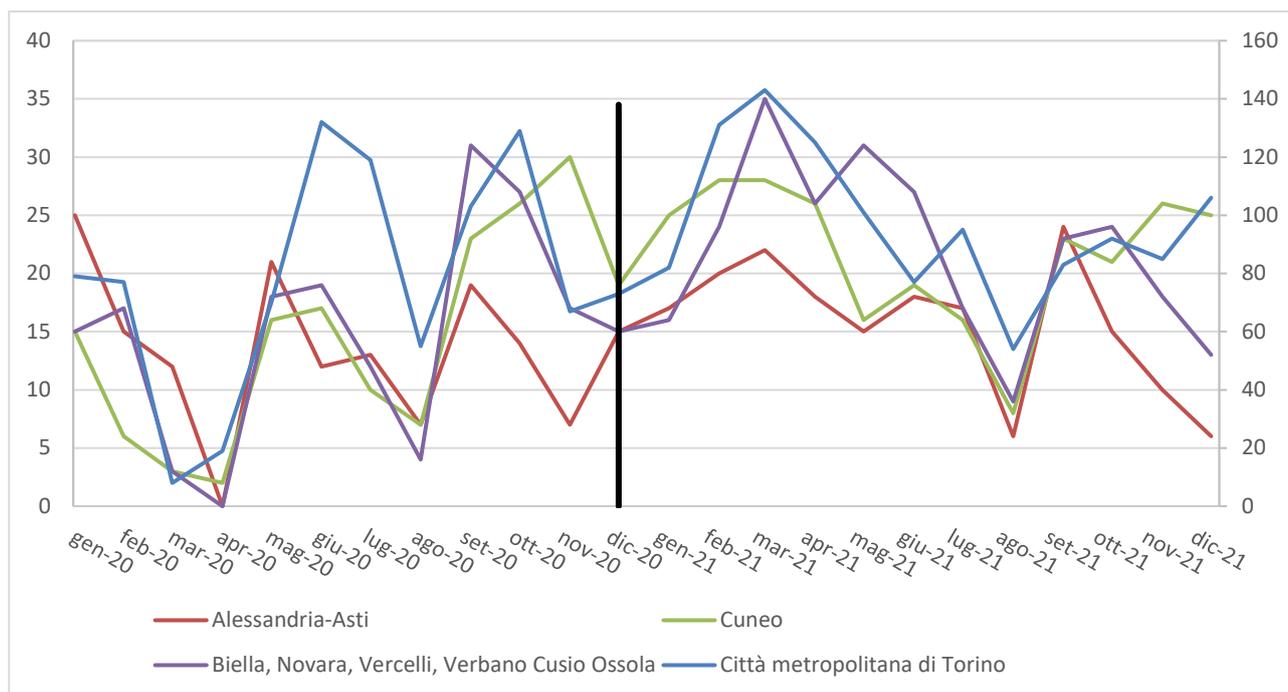
AMBITO TERRITORIALE	Lug.	Ago.	Set.	Ott.	Nov.	Dic.	TOTALE
<b>Città metropolitana di Torino</b>							-
PRE ACCOGLIENZA ON LINE - TORINO	95	54	82	92	84	106	<b>513</b>
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - TORINO	-	-	1	-	1	-	<b>2</b>
<b>Totale</b>	<b>95</b>	<b>54</b>	<b>83</b>	<b>92</b>	<b>85</b>	<b>106</b>	<b>515</b>
<b>Province Alessandria-Asti</b>							-
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - ASTI	7	5	10	4	5	-	<b>31</b>
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - ALESSANDRIA	10	1	14	11	5	6	<b>47</b>
<b>Totale</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>78</b>
<b>Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola</b>							-
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - BIELLA	7	1	7	10	9	3	<b>37</b>
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - NOVARA	5	6	6	8	6	3	<b>34</b>
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - VERBANIA	2	2	4	3	3	3	<b>17</b>
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - VERCELLI	3	-	6	3	-	4	<b>16</b>
<b>Totale</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>104</b>
<b>Provincia Cuneo</b>							-
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - CUNEO	16	8	23	21	26	25	<b>119</b>
<b>Totale</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>23</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>25</b>	<b>119</b>
<b>TOTALE</b>	<b>145</b>	<b>77</b>	<b>153</b>	<b>152</b>	<b>139</b>	<b>150</b>	<b>816</b>

Figura 8. Ripartizione territoriale degli utenti che complessivamente hanno partecipato agli incontri di pre-accoglienza nel semestre Luglio 2021 - Dicembre 2021.



In totale, dal 01/01/2020 e fino al 31.12.2021, 3.329 utenti hanno partecipato ad un incontro di pre-accoglienza e, per la precisione, 2.105 sull'area torinese, 348 sui territori di Alessandria e Asti, 435 su Cuneo ed infine 441 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 31.12.2021 sulle varie sedi territoriali. I valori riferiti all'area della Città metropolitana di Torino sono riportati sull'asse di destra.**



Al 31.12.2021 risulta che, su 909 utenti che hanno richiesto la partecipazione all'incontro di pre-accoglienza nel semestre in oggetto, 93 utenti non hanno partecipato all'incontro di pre-accoglienza (tasso di assenza complessivo finale del 10,23%). Il tasso finale di assenza registrato nell'area della Città metropolitana (11,66%) è ben più alto rispetto ai valori regionali: 6,02% AL -AT, 6,31% BI-NO-VC-VB e 9,85% 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	583	68	11,66%
Province Alessandria-Asti	83	5	6,02%
Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola	111	7	6,31%
Provincia Cuneo	132	13	9,85%
<b>TOTALE</b>	<b>909</b>	<b>93</b>	<b>10,23%</b>

Dal 01.07.2021 al 31.12.2021, sono stati realizzati 375 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.

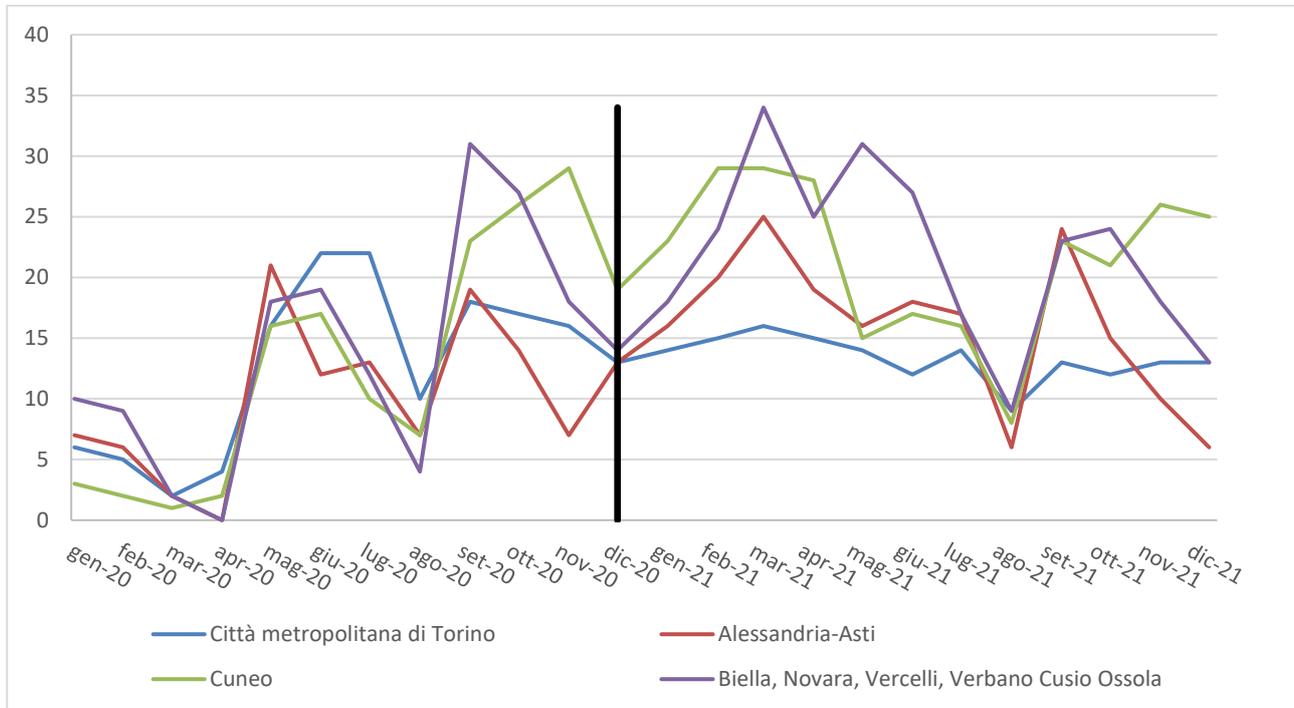
Si evidenzia che tale elenco non riporta, per nessuna area territoriale, gli incontri di pre-accoglienza programmati ma non svolti per mancanza di iscrizione.

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

AMBITO TERRITORIALE	Gen.	Feb.	Mar.	Apr.	Mag.	Giu.	TOTALE
<b>Città metropolitana di Torino:</b>							-
PRE ACCOGLIENZA ON LINE - TORINO	14	9	12	12	12	13	<b>72</b>
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - TORINO	-	-	1	-	1	-	<b>2</b>
<b>Totale</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>74</b>
<b>Province Alessandria-Asti:</b>							-
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - ASTI	7	5	10	4	5	-	<b>31</b>
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - ALESSANDRIA	10	1	14	11	5	6	<b>47</b>
<b>Totale</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>78</b>
<b>Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola:</b>							-
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - BIELLA	7	1	7	10	9	3	<b>37</b>
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - NOVARA	5	6	6	8	6	3	<b>34</b>
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - VERBANIA	2	2	4	3	3	3	<b>17</b>
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - VERCELLI	3	-	6	3	-	4	<b>16</b>
<b>Totale</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>104</b>
<b>Provincia Cuneo:</b>							-
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - CUNEO	16	8	23	21	26	25	<b>119</b>
<b>Totale</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>23</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>25</b>	<b>119</b>
<b>TOTALE</b>	<b>64</b>	<b>32</b>	<b>83</b>	<b>72</b>	<b>67</b>	<b>57</b>	<b>375</b>

Dal 01/01/2020 al 31/12/2021, sono stati realizzati 1.466 incontri di pre-accoglienza: 311 su Torino, 313 su Asti-Alessandria, 415 sul territorio cuneese e 427 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 31.12.2021 sulle varie sedi territoriali.**



## ASSOCIAZIONE CON IL SOGGETTO ATTUATORE

Nel secondo semestre del 2021, complessivamente 640 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/isteresi<sup>3</sup> medio del 21,57%. 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 27,57%, mentre a livello regionale tale valore è più alto nelle Province di Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola con un tasso del 16,35% (Tabella 7).

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

AREA TERRITORIALE	SOGGETTO ATTUATORE	LUG.	AGO.	SET.	OTT.	NOV.	DIC.	TOTALE	TOTALE
Città metropolitana di Torino	IZI TORINO	15	11	14	16	24	16	<b>96</b>	<b>373</b>
	CNA TORINO	18	9	22	30	29	20	<b>128</b>	
	SOGES TORINO	8	6	5	5	8	3	<b>35</b>	
	CODEX TORINO	17	11	25	25	13	23	<b>114</b>	
Province Alessandria-Asti	IZI ATAL	12	7	15	10	9	3	<b>56</b>	<b>68</b>
	SOGES ATAL	3	0	3	3	2	1	<b>12</b>	
Provincia Cuneo	CODEX CUNEO	4	1	10	6	10	15	<b>46</b>	<b>112</b>
	IS.COM. CUNEO	9	3	16	13	13	12	<b>66</b>	
Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola	SOGES NE	9	2	9	11	6	3	<b>40</b>	<b>87</b>
	CONFARTIGIANA TO PIEMONTE ORIENTALE	3	3	4	9	5	4	<b>28</b>	
	COMTUR VERCELLESE	0	2	4	4	2	7	<b>19</b>	
<b>TOTALE</b>		<b>98</b>	<b>55</b>	<b>127</b>	<b>132</b>	<b>121</b>	<b>107</b>	<b>640</b>	<b>640</b>

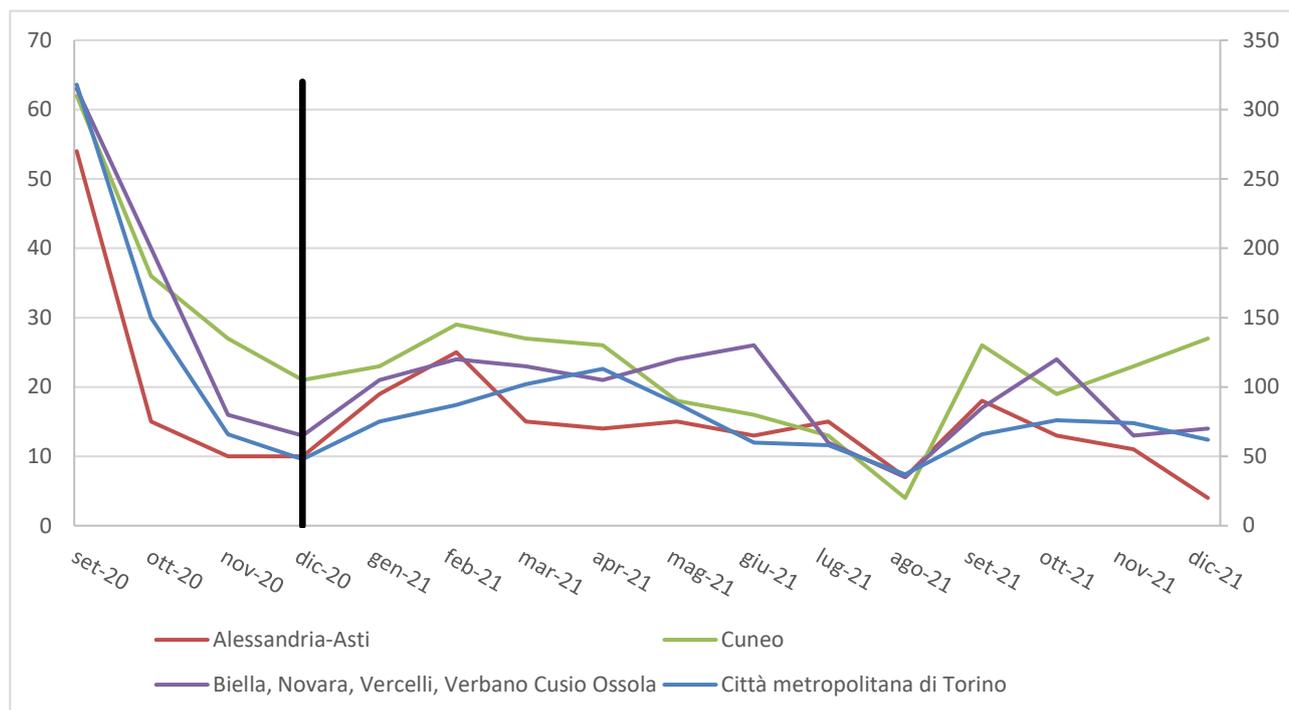
**Tabella 7. Numero di utenti che hanno scelto il Soggetto Attuatore e tasso di abbandono/isteresi.**

AMBITO TERRITORIALE	Partecipanti pre-accoglienza	Scelta soggetto attuatore	Abbandono/Isteresi
Città metropolitana di Torino	515	373 72,43%	142 27,57%
Province Alessandria-Asti	78	68 87,18%	10 12,82%
Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola	104	87 83,65%	17 16,35%
Provincia Cuneo	119	112 94,12%	7 5,88%
<b>TOTALE</b>	<b>816</b>	<b>640</b> <b>78,43%</b>	<b>176</b> <b>21,57%</b>

<sup>3</sup> 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.

Sono 2.493 gli utenti che hanno individuato il soggetto attuatore, da inizio appalto a fine anno 2021, a cui affidarsi per la definizione del business plan/piano di attività: 1.480 su Torino, 258 su Asti-Alessandria, 397 sul territorio cuneese e 358 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 31.12.2021 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

Il secondo semestre del 2021, evidenzia che il 72,34% 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 Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola (89,66%), mentre il valore più basso si registra nel cuneese con il 52,68% (Tabella 8).

Dal 01.07.2021 al 31.12.2021, a fronte del numero complessivo di utenti che hanno scelto il soggetto attuatore (640), hanno firmato il Patto di Servizio 463 utenti; per le restanti 177 idee imprenditoriali non è ancora stato aggiornato lo status degli utenti sull'area web e pertanto potrebbero essere ricondotte a una delle seguenti situazioni:

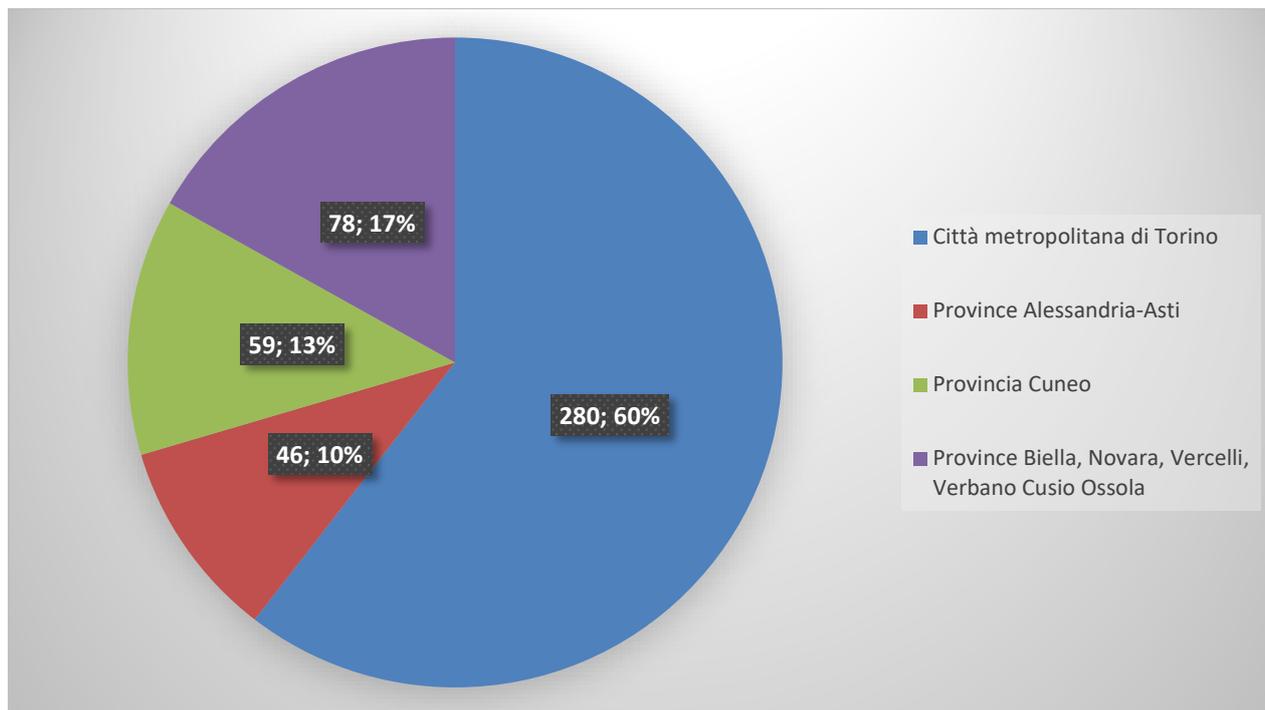
- Abbandono: rientrano gli utenti che, dopo il primo contatto con il Soggetto Attuatore (anche solo telefonico) o dopo la prima ora di consulenza svolta con il tutor, decidono di non proseguire con la consulenza individuale e pertanto non firmano il Patto di Servizio;
- Non formalizzazione da parte del 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 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	LUG.	AGO.	SET.	OTT.	NOV.	DIC.	TOTALE	TOTALE
Città metropolitana di Torino	IZI TORINO	16	4	16	14	19	15	<b>84</b>	<b>280</b> <b>75,07%</b>
	CNA TORINO	11	4	14	20	20	14	<b>83</b>	
	SOGES TORINO	7	3	6	2	5	1	<b>24</b>	
	CODEX TORINO	16	8	18	21	17	9	<b>89</b>	
Province Alessandria-Asti	IZI ATAL	4	4	9	11	9	2	<b>39</b>	<b>46</b> <b>67,65%</b>
	SOGES ATAL	2	1	1	3	0	0	<b>7</b>	
Provincia Cuneo	CODEX CUNEO	3	1	3	4	4	0	<b>15</b>	<b>59</b> <b>52,68%</b>
	IS.COM. CUNEO	5	4	12	8	11	4	<b>44</b>	
Province Biella, Novara, Vercelli, Verbanò Cusio Ossola	SOGES NE	7	5	5	11	7	4	<b>39</b>	<b>78</b> <b>89,66%</b>
	CONFARTIGIANAT O PIEMONTE ORIENTALE	4	2	4	5	7	2	<b>24</b>	
	COMTUR VERCELLESE	4	0	3	2	2	4	<b>15</b>	
<b>TOTALE</b>		<b>79</b>	<b>36</b>	<b>91</b>	<b>101</b>	<b>101</b>	<b>55</b>	<b>463</b>	<b>463</b> <b>72,34%</b>

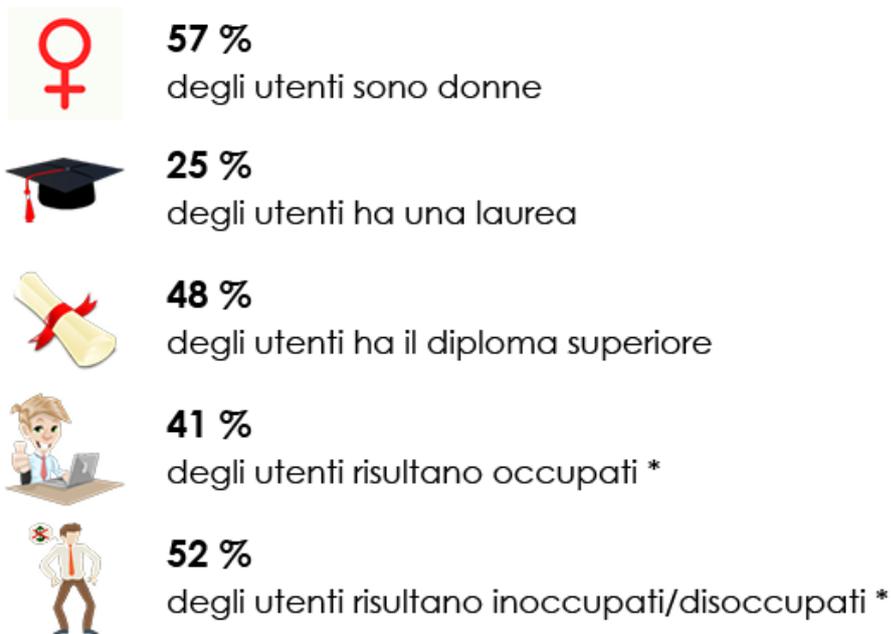
Figura 12. Ripartizione territoriale dei Patti di Servizio firmati dagli utenti.



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 lieve maggioranza della popolazione femminile rispetto a quella maschile (56,59%) e dei disoccupati rispetto agli occupati (51,62%) (Figura 13).

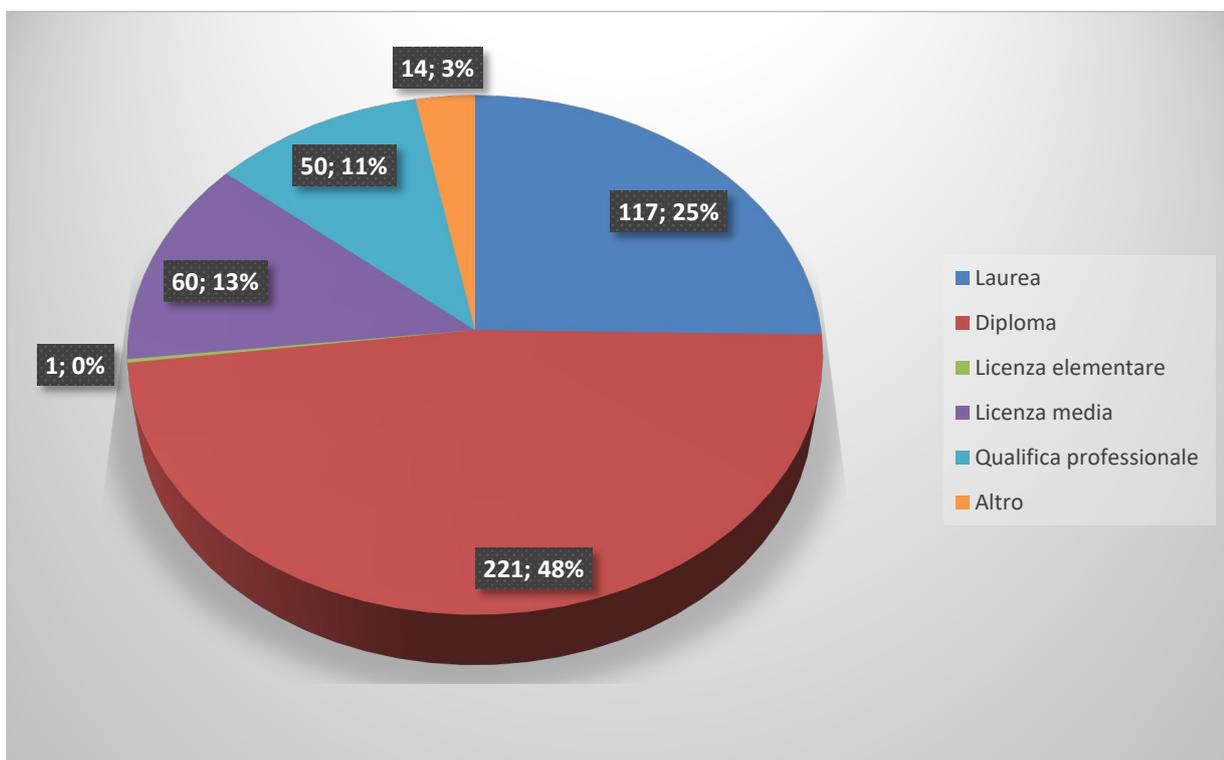
Merita una considerazione più approfondita l'analisi dei titoli di studio. Il 25% degli utenti ha una laurea e il 47,73% ha il diploma di scuola superiore. Una fetta considerevole, tanto grande quanto quella dei laureati, è rappresentata dal 23,97% di utenti che hanno solamente una licenza media o una qualifica professionale (Figura 14).

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



\* il 7% degli utenti ha risposto ALTRO alla richiesta di specificare la propria situazione lavorativa

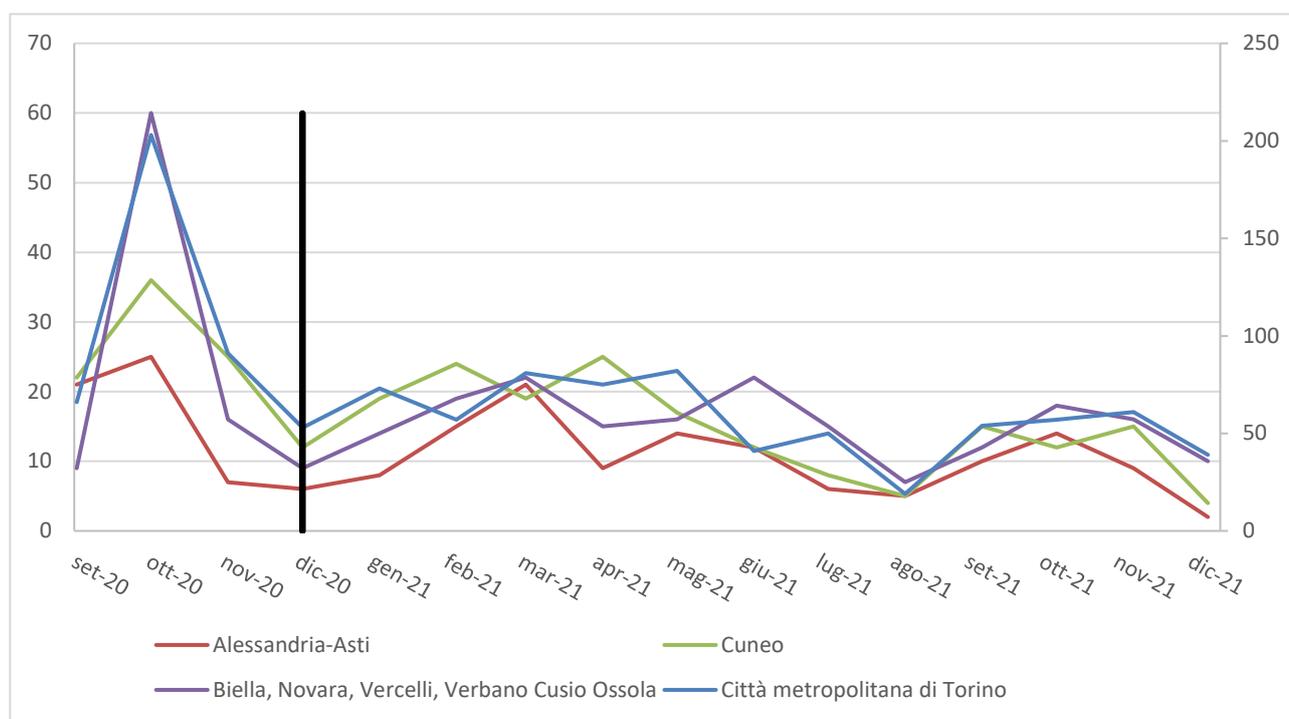
Figura 144. Titoli di studio degli utenti che hanno firmato il Patto di Servizio dal 01/07/2021 al 31.12.2021.



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 31/12/2021, 1.836 utenti hanno firmato il PdS: 1.102 su Torino, 184 su Asti-Alessandria, 270 sul territorio cuneese e 280 sul quadrante territoriale di Biella, Novara, Vercelli, Verbano-Cusio-Ossola (Figura 15).

**Figura 15. Numero di utenti che mensilmente hanno firmato il Patto di Servizio dal 01.01.2020 al 31.12.2021. 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.

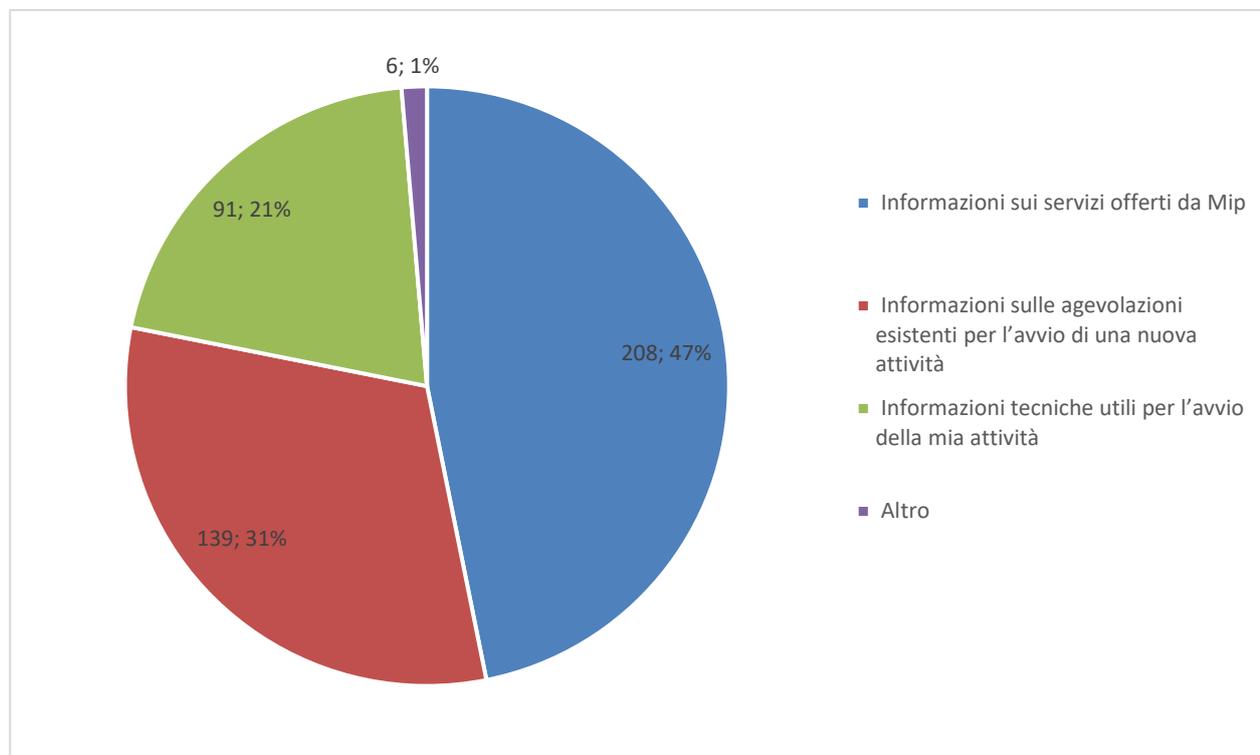
Nello specifico, all'interno del questionario di valutazione sono state sottoposte le seguenti domande:

- 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 240 gli utenti che hanno risposto al questionario iniziale, da settembre a dicembre 2021, 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 47%) si aspettava di ricevere informazioni sui servizi offerti dal Programma Mip e subito dopo (il 31%) sulle agevolazioni esistenti (Figura 16).

Figura 16. 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 totalità degli utenti ha deciso di proseguire il percorso di accompagnamento (Tabella 9).

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

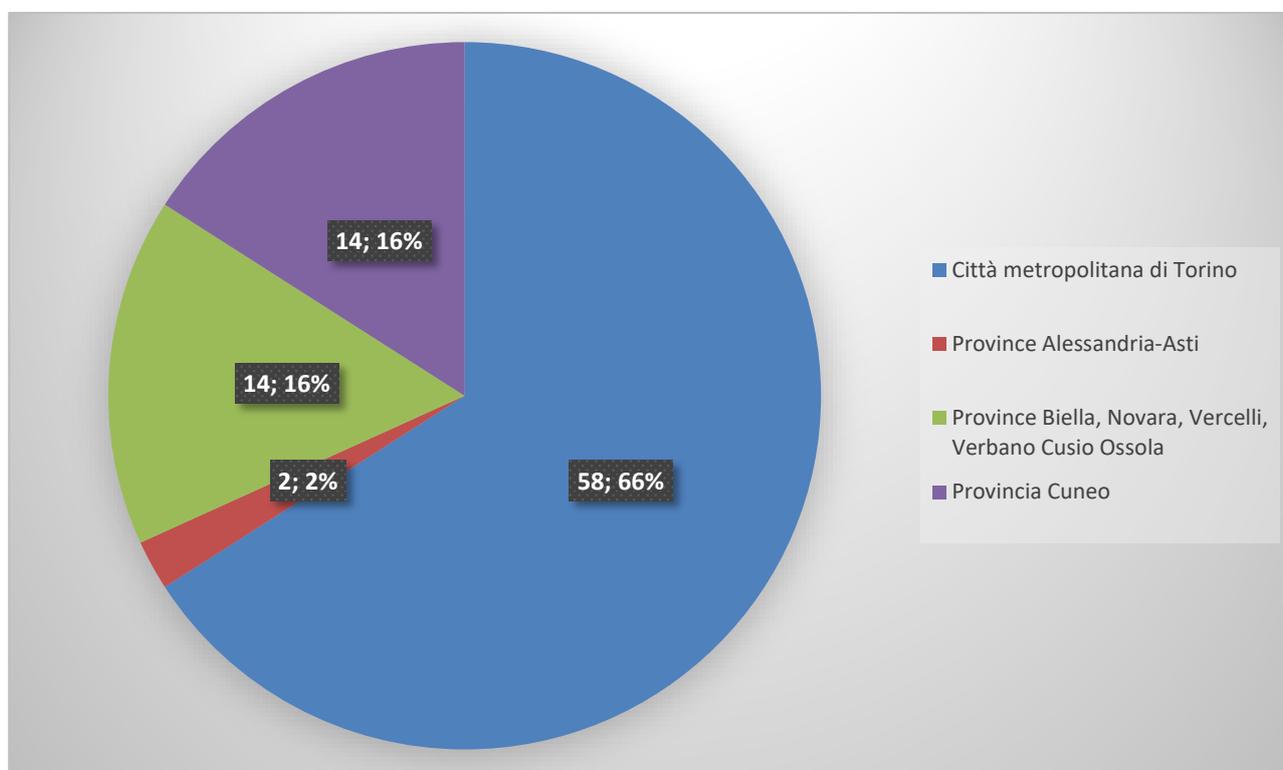
		N.	%
Come valuta l'incontro di pre-accoglienza cui ha partecipato in termini di Utilità	per nulla	1	0%
	abbastanza	11	5%
	utile	88	37%
	molto utile	140	58%
<b>TOTALE</b>		<b>240</b>	<b>100%</b>
Come valuta l'incontro di pre-accoglienza cui ha partecipato in termini di Chiarezza	per nulla	0	0%
	abbastanza	6	3%
	utile	77	32%
	molto utile	157	65%
<b>TOTALE</b>		<b>240</b>	<b>100%</b>
Intende proseguire il percorso del Mip chiedendo appuntamento al tutor?	Sì	240	100%
	No	0	0%
<b>TOTALE</b>		<b>240</b>	<b>100%</b>

## 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 01/07/2021 al 31/12/2021 i questionari inviati per i Business plan/Piani di attività in validazione sono stati 163 (TO: 105, AL-AT: 9, CN: 28, BI-VC-NO-VBCO: 21). In totale, hanno compilato il questionario 88 utenti, 58 sul quadrante di Torino, 2 su Alessandria-Asti, 14 sulle Province di Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola e 14 sul quadrante Cuneo (Figura 17).

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'80% degli utenti (TO: 79%, CN: 71%, AL-AT: 50%, BI-VC-NO-VBCO: 100%).

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 64% degli utenti hanno risposto di essere pienamente soddisfatti (TO: 64%, CN: 36%, AL-AT: 100%, BI-VC-NO-VBCO: 86%).

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 76% degli utenti (TO: 74%, CN: 79%, AL-AT: 50%, BI-VC-NO-VBCO: 86%) (Tabella 10).

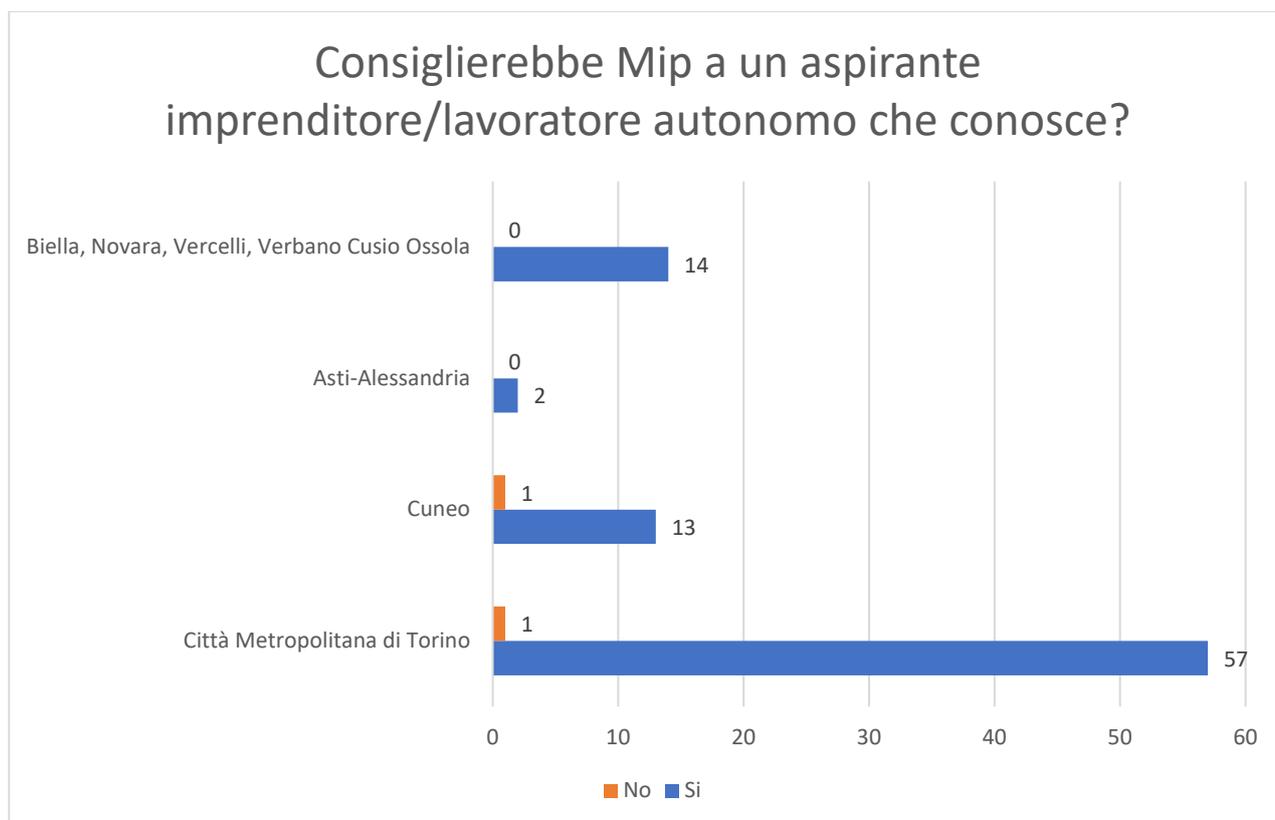
**Tabella 10. Distribuzione del numero di risposte degli utenti che hanno compilato il questionario di autovalutazione suddiviso per quadrante territoriale.**

		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	46	79%	10	71%	2	50%	12	100%	70	80%
	Soddisfatto	10	17%	3	21%	2	50%	0	0%	15	17%
	Insoddisfatto	2	3%	1	7%	0	0%	0	0%	3	3%
	<b>TOTALE</b>	<b>58</b>	<b>66%</b>	<b>14</b>	<b>16%</b>	<b>4</b>	<b>5%</b>	<b>12</b>	<b>14%</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

Grado di soddisfazione riguardo a metodi e strumenti usati dal tutor	Pienamente soddisfatto	37	64%	5	36%	2	100%	12	86%	56	64%
	Soddisfatto	20	34%	8	57%	0	0%	2	14%	30	34%
	Insoddisfatto	1	2%	1	7%	0	0%	0	0%	2	2%
	<b>TOTALE</b>	<b>58</b>	<b>66%</b>	<b>14</b>	<b>16%</b>	<b>2</b>	<b>2%</b>	<b>14</b>	<b>16%</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>
Grado di soddisfazione sugli aspetti organizzativi e logistici	Pienamente soddisfatto	43	74%	11	79%	1	50%	12	86%	67	76%
	Soddisfatto	14	24%	2	14%	1	50%	2	14%	19	22%
	Insoddisfatto	1	2%	1	7%	0	0%	0	0%	2	2%
	<b>TOTALE</b>	<b>58</b>	<b>66%</b>	<b>14</b>	<b>16%</b>	<b>2</b>	<b>2%</b>	<b>14</b>	<b>16%</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

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 18).

Figura 18. 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 88 utenti: (TO: 56, AL-AT: 6, CN: 11, BI-VC-NO-VBCO: 15). Alla domanda 1, è stata assegnata la seguente scala di valori: 1: Non usufruito - 2: Scarso - 3: Sufficiente - 4: Buono - 5: Ottimo

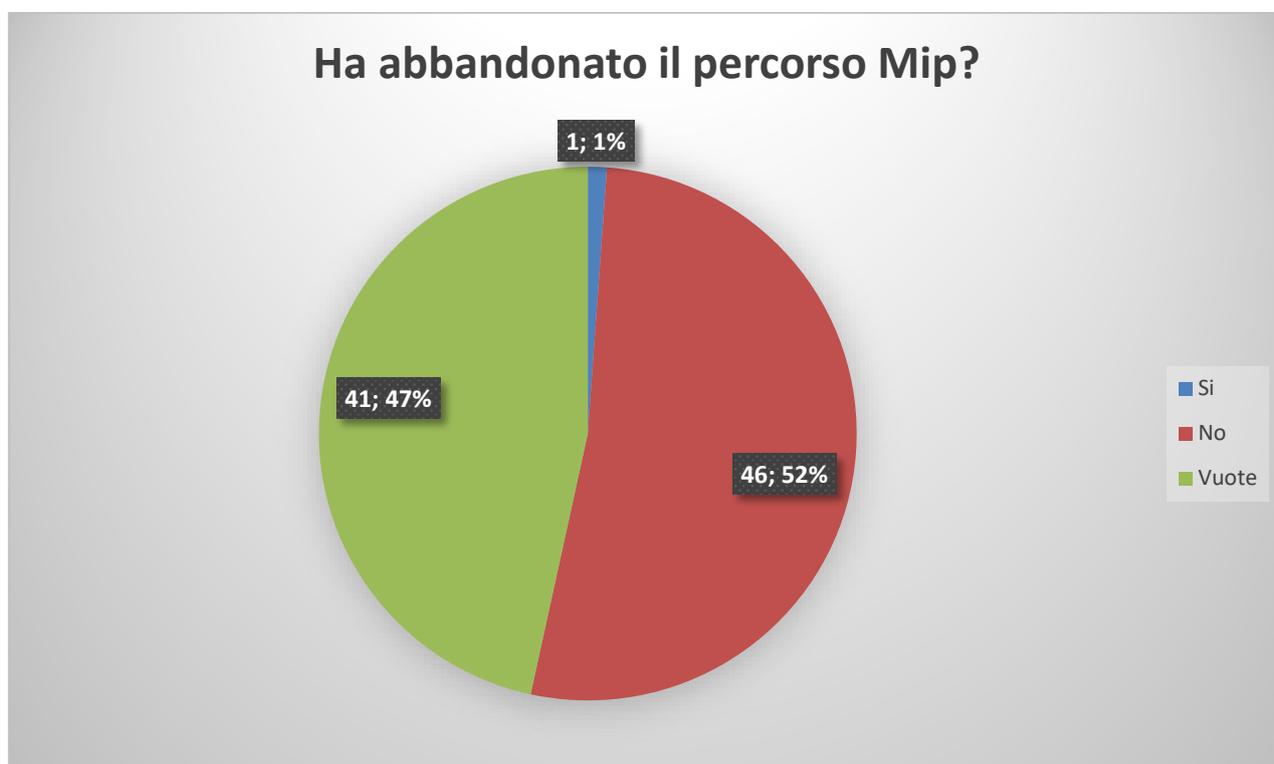
A livello regionale, la maggior parte degli utenti Mip ha dichiarato di non aver usufruito dei servizi del tutor (56%) e dei consulenti specialistici (61%), ma coloro che ne hanno usufruito sono rimasti pienamente soddisfatti (rispettivamente 28% e 22%). La maggioranza delle risposte è stata ottima anche per il numero verde/area web (48%) e per gli incontri di pre-accoglienza (65%) (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.	%
<b>Numero verde e area web Mip</b>	8	9%	4	0%	5	6%	27	31%	42	48%	2	2%
<b>Pre-accoglienza collettiva/telefonica</b>	7	8%	0	0%	3	3%	19	22%	57	65%	2	2%
<b>Supporto del tutor</b>	49	56%	0	1%	2	2%	9	10%	25	28%	3	3%
<b>Supporto dei consulenti specialistici</b>	54	61%	1	1%	3	3%	8	9%	19	22%	3	3%

Complessivamente, il 52% degli utenti ha dichiarato di non aver abbandonato il percorso Mip, mentre solamente l'1% non ha più proseguito. Il 47% invece non ha fornito alcuna risposta (Figura 19). Da una analisi più approfondita dei 41 utenti che hanno lasciato la risposta in bianco, 7 risultano con lo status inserito (non hanno ancora partecipato all'incontro di pre-accoglienza), 33 hanno svolto l'incontro di pre-accoglienza e non hanno ancora scelto il soggetto attuatore, 1 ha scelto il soggetto attuatore.

Figura 19. 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 68% lo ha ritenuto utile, il 22% abbastanza utile e il 7% 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	36	64%	10	91%	11	73%	3	50%	60	68%
Abbastanza	14	25%	0	0%	3	20%	2	33%	19	22%
No	4	7%	0	0%	1	7%	1	17%	6	7%
Vuote	2	2%	1	9%	0	0%	0	0%	3	3%
<b>TOTALE</b>	<b>56</b>	<b>64%</b>	<b>11</b>	<b>13%</b>	<b>15</b>	<b>17%</b>	<b>6</b>	<b>7%</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>