



fondo  
sociale europeo



**POR FSE Piemonte 2014-2020**

**REPORT FINALE ATTIVITA'**

**giugno 2017 - dicembre 2019**

in collaborazione con:



per una crescita intelligente,  
sostenibile ed inclusiva

INIZIATIVA CO-FINANZIATA CON FSE

## INTRODUZIONE

Il presente report finale riporta i risultati del monitoraggio degli indicatori di partecipazione, degli utenti del Programma Mip, relativi al periodo che intercorre tra l’attivazione del servizio (giugno 2017) e il 31 dicembre 2019 (data di fine delle attività dei Servizi Trasversali come previsto dalla Determinazione n. 83 – 4001/2019).

La relazione si basa sull’analisi dei dati estrapolati dalla reportistica generata dall’Area Web del Mip. I risultati vengono presentati sia nel loro sviluppo cronologico (semestrale) sia a livello cumulativo a fine periodo. La duplice analisi favorisce l’interpretazione dei trend evolutivi del Servizio, permettendo una migliore visione d’insieme del livello di efficacia realizzativa delle singole attività del programma.

## I RISULTATI DEL MIP

Di seguito si riporta una particolareggiata analisi dei valori presenti sull’area web al 31.12.2019; 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>
Utenti registrati NELL’AREA WEB .....	2
assistenza numero verde E MAIL DEDICATA .....	5
Partecipazione agli incontri di pre-accoglienza.....	6
Compilazione del questionario di autovalutazione .....	10
Associazione con il Soggetto Attuatore.....	12
Firma del Patto di servizio .....	13
SINTESI del Processo.....	16
Analisi della Qualità del servizio .....	18

## UTENTI REGISTRATI NELL’AREA WEB

Nell’arco dei 5 semestri di durata complessiva di realizzazione Servizi Trasversali, 8.909 utenti hanno effettuato la registrazione al servizio Mip tramite l’Area Web. Dopo il miglioramento registrato nel 4° semestre, l’ultimo semestre del Servizio (Luglio-Dicembre 2019) ha riportato una diminuzione del numero complessivo di utenti registrati (1.296) con una riduzione

rispetto al semestre precedente del 19.6%<sup>1</sup> (Tabella 1). L'unica area territoriale in contro tendenza risulta quella afferente alle province del Piemonte settentrionale (BI, NO, VC, VCO) con un aumento del 28.3% (Figura 1). Tale aumento, parallelamente alla diminuzione semestrale dell'incidenza delle aree territoriali di Cuneo (-32.3%) e di Asti-Alessandria (-27.3%) implica che il quadrante del Piemonte settentrionale (14.4%), abbia superato i precedenti quadranti per numero di utenti semestralmente iscritti; a primeggiare resta l'Area della Città Metropolitana di Torino con il 64% degli iscritti semestrali. Il risultato finale delle dinamiche di adesione al servizio portano all'individuazione complessiva di tre aree territoriali con dimensioni simili (AT-AL, BI-NO-VC-VCO e CN) che complessivamente valgono il 37.6% del totale degli iscritti da inizio servizio, mentre l'area della Città Metropolitana di Torino presenta un'incidenza sul numero di utenti complessivamente registrati del 62.4% (Figura 2).

Tabella 1. Utenti registrati al Servizio Mip (Andamento semestrale Gennaio-Giugno, Luglio-Dicembre, eccetto primo periodo Giugno-Dicembre 2017)

<b>AREA TERRITORIALE</b>	<b>1° sem.</b>	<b>2° sem.</b>	<b>3° sem.</b>	<b>4° sem.</b>	<b>5° sem.</b>	<b>Totale</b>
<i>Città Metropolitana di Torino</i>	1.512	1.238	913	1.068	830	<b>5.561</b>
<i>Province Alessandria-Asti</i>	346	300	175	198	144	<b>1.163</b>
<i>Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola</i>	390	261	159	145	186	<b>1.141</b>
<i>Provincia Cuneo</i>	262	289	156	201	136	<b>1.044</b>
<b>Totale</b>	<b>2.510</b>	<b>2.088</b>	<b>1.403</b>	<b>1.612</b>	<b>1.296</b>	<b>8.909</b>

<sup>1</sup> I tassi di variazioni sono determinati dal rapporto della differenza semestrale rispetto al valore di partenza:  $\Delta = \frac{(X_i - X_{i-1})}{X_{i-1}}$

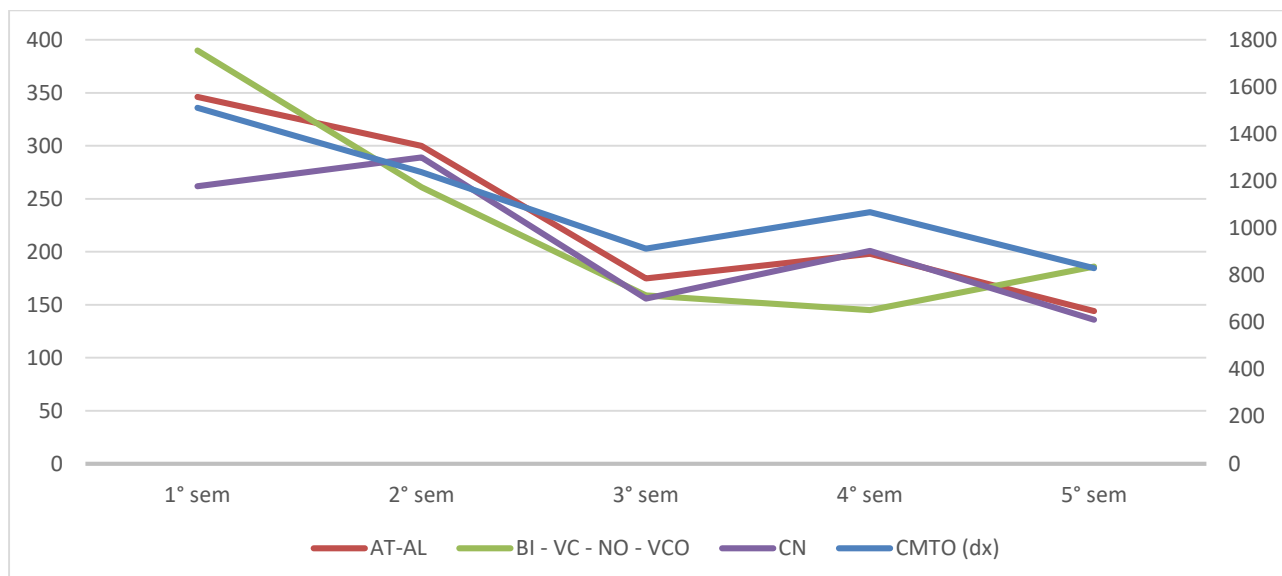


Figura 1. Rappresentazione grafica del numero di utenti semestralmente registrati al servizio Mip nelle distinte aree regionali. I valori riferiti all'area della Città Metropolitana di Torino sono riportati sull'asse di destra.

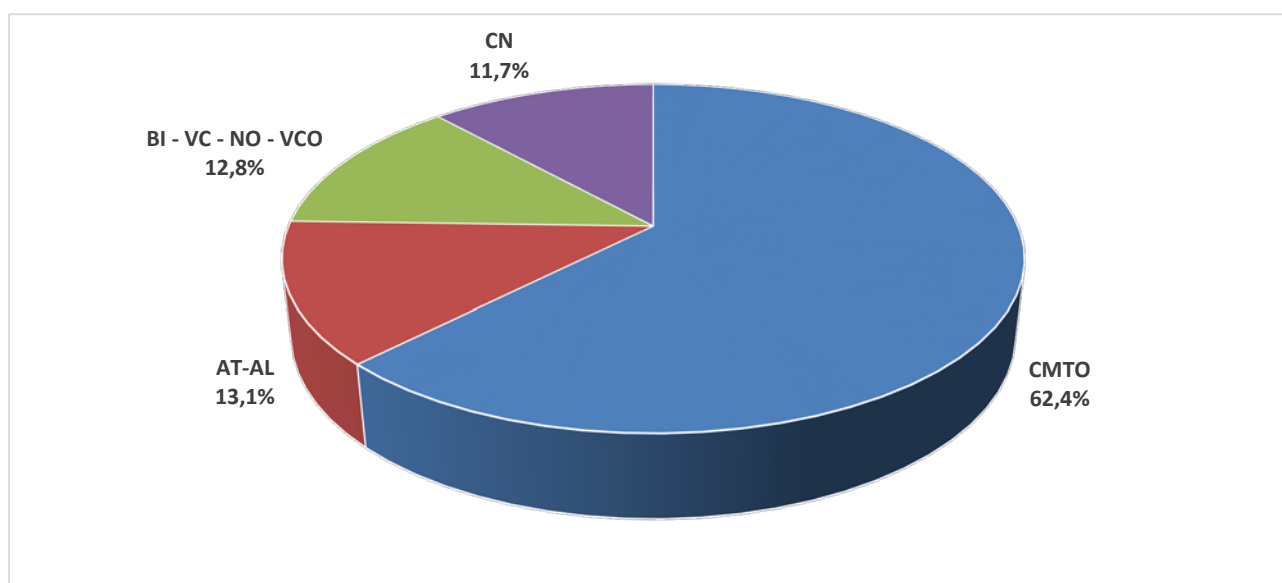


Figura 2. Ripartizione territoriale degli utenti complessivamente registrati nell'area web da inizio del servizio (Giugno 2017).

L'analisi socio-demografica della popolazione di utenti registrati al servizio Mip mostra una leggera prevalenza delle donne (54.6%). Il 25.2% degli utenti ha conseguito almeno la Laurea triennale. Tra i laureati il 56.7% ha conseguito anche la Laurea Specialistica. Complessivamente, circa il 70% degli utenti ha conseguito la maturità scolastica. Dal punto di vista lavorativo, il 31% degli utenti è in stato di occupazione, mentre il 57% ha dichiarato di non essere impegnato in attività lavorative (Figura 3).

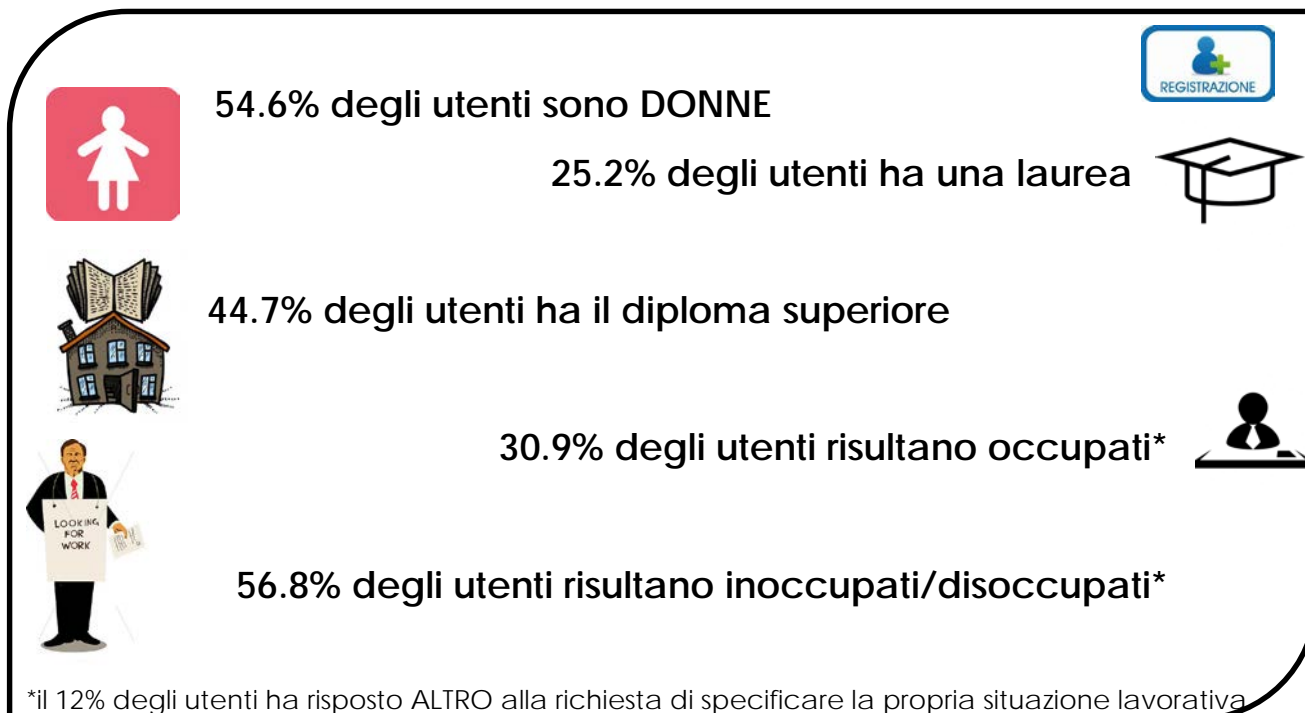


Figura 3. Profilo socio-demografico degli utenti registrati al programma Mip.

## ASSISTENZA NUMERO VERDE E MAIL DEDICATA

Prima di analizzare la dinamica dei tassi di coinvolgimento nelle diverse fasi previste dal percorso di assistenza del programma Mip, si presenta l'andamento dei contatti telefonici gestiti tramite il numero verde del servizio. Gli utenti hanno avuto la possibilità di chiedere informazioni sulle modalità di realizzazione del servizio di consulenza, di chiarire le problematiche di tipo tecnico-amministrativo, così come avere maggiori informazioni generali sul programma. In totale, durante il semestre (Luglio-Dicembre 2019), sono state gestite 798 chiamate. Il dato è in diminuzione rispetto a quanto registrato nel semestre precedente (-22%), ma superiore al numero di chiamate ricevute nel corrispondente periodo semestrale dell'anno 2018 (Luglio-Dicembre 2018) (+8%) (Figura 4).

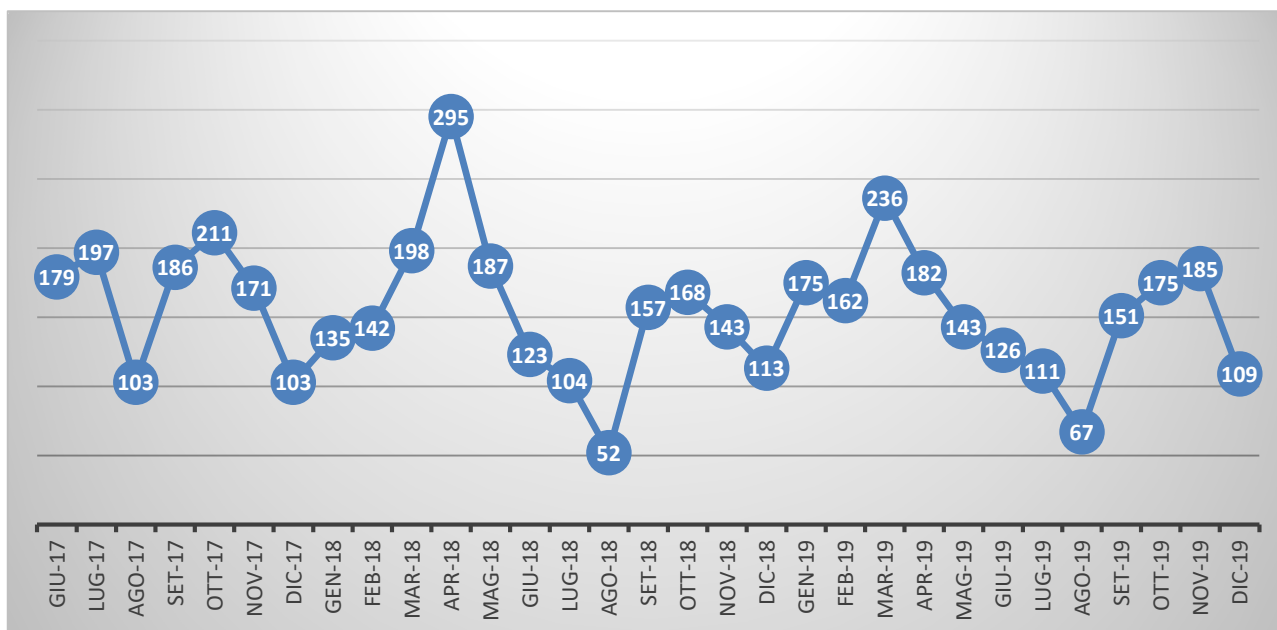


Figura 4. Andamento del numero di chiamate mensili ricevute al Numero Verde 800 146 766.

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

Come per i precedenti semestri, oltre il 50% delle telefonate verteva su richieste di informazioni generali sul programma Mip. Tra le richieste di informazioni di carattere generale, 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.

Significativo 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' stata istituita una casella di contatto con email dedicata (infomip@mettersinproprio.it) attraverso la quale è stato possibile rispondere alle richieste dell'utenza ed è stato garantito il servizio di help-desk per utenti e operatori relativo all'utilizzo del sito, delle sue aree e del backoffice.

Da inizio appalto sono state gestite 2.955 mail di contatti.

## PARTECIPAZIONE AGLI INCONTRI DI PRE-ACCOGLIENZA

Durante il semestre in oggetto, sono stati realizzati 290 incontri di pre-accoglienza; tale valore risulta pressoché in linea con quanto verificatosi nei passati semestri. Durante l'intera durata del servizio sono stati organizzati 1.473 incontri (Tabella 2). Nell'arco del semestre,

risulta che 1.228 persone hanno partecipato agli incontri di pre-accoglienza, risultando complessivamente in 7.421 partecipazioni da inizio delle attività (Tabella 3).

**Tabella 2. Incontri di pre-accoglienza, numero di eventi organizzati.**

Incontri di pre-accoglienza	1° sem.	2° sem.	3° sem.	4° sem.	5° sem.	Totale
CMTO	91	83	83	78	87	422
AT - AL	62	60	60	60	55	297
CN	33	40	40	39	34	186
BI - VC - NO - VCO	109	114	117	114	114	568
<b>Totale</b>	<b>295</b>	<b>297</b>	<b>300</b>	<b>291</b>	<b>290</b>	<b>1.473</b>

Gli incontri di pre-accoglienza sono stati organizzati presso i principali Centri per l'Impiego del territorio regionale. L'organizzazione degli incontri ha visto il coinvolgimento di 28 sedi (13 nell'area Città metropolitana di Torino, 4 sul territorio di Asti/Alessandria, 5 in Provincia di Cuneo e 6 sul restante territorio di Biella, Novara, Vercelli e Verbano Cusio Ossola). L'organizzazione degli incontri è stata effettuata seguendo un prestabilito calendario di realizzazione.

Si segnala che gli incontri di pre-accoglienza programmati sono stati 422 ma 3 non si sono svolti per mancanza di iscritti.

L'analisi della distribuzione territoriale dei partecipanti agli incontri di pre-accoglienza riporta che, complessivamente, il 62% degli utenti iscritti ha partecipato ad uno degli incontri di pre-accoglienza svoltosi presso i Centri per l'Impiego del territorio della Città metropolitana di Torino. All'interno dell'Ambito territoriale della Città metropolitana i CPI che hanno una maggiore rilevanza partecipativa sono quelli di Torino di Via Bologna e di Via Castelgomberto che incidono rispettivamente con il 22% e il 15% degli utenti complessivi dell'area metropolitana.

L'andamento cumulativo del numero di partecipanti complessivi mostra una differente linearità tra le diverse aree regionali (Figura 5). Se l'area della Città metropolitana mostra una variabilità media inter-semestrile determinata dal coefficiente di variazione del 13%, il quadrante nord regionale evidenzia una variabilità media del 38% (CV). A livello regionale si registra complessivamente una variabilità del 17% rispetto ad una partecipazione agli incontri di pre-accoglienza semestrale media di 1.484 aspiranti imprenditori (Tabella 5).

Alla fine del servizio risulta che, su 8.909 utenti che hanno richiesto la partecipazione all'incontro di preaccoglienza, 1.488 utenti non hanno partecipato all'incontro di preaccoglienza (tasso di assenza complessivo finale medio del 16.7%). Il tasso finale di assenza registrato nell'area della Città metropolitana coincide con il valore medio regionale, mentre il valore massimo si registra nell'area territoriale di BI - VC - NO - VCO (20.4%) (Tabella 4). La provincia di Cuneo registra il minor tasso di assenza a livello regionale con il 14.3%.

Tabella 3. Numero di partecipanti agli incontri di pre-accoglienza.

Ambito Territoriale, CPI	1° sem	2° sem	3° sem	4° sem	5° sem	Totale	%
<b>Città Metropolitana di Torino</b>	<b>1124</b>	<b>928</b>	<b>911</b>	<b>867</b>	<b>802</b>	<b>4632</b>	<b>62%</b>
<i>CPI MONCALIERI</i>	109	96	73	93	58	429	9%
<i>CPI TORINO - Via Bologna</i>	204	216	220	199	190	1029	22%
<i>CPI PINEROLO</i>	107	61	50	70	73	361	8%
<i>CPI RIVOLI</i>	68	107	79	87	69	410	9%
<i>CPI ORBASSANO</i>	82	47	40	44	53	266	6%
<i>CPI CIRIE'</i>	73	45	40	39	48	245	5%
<i>CPI SUSÀ</i>	21	10	12	21	22	86	2%
<i>CPI TORINO - Via Castelvoghera</i>	154	149	160	114	110	687	15%
<i>CPI VENARIA</i>	67	35	42	46	61	251	5%
<i>CPI IVREA</i>	74	45	60	24	32	235	5%
<i>CPI CHIVASSO</i>	38	35	54	34	29	190	4%
<i>CPI CHIERI</i>	56	43	21	45	17	182	4%
<i>CPI SETTIMO</i>	71	39	60	51	40	261	6%
<b>Province Alessandria-Asti</b>	<b>237</b>	<b>247</b>	<b>174</b>	<b>168</b>	<b>160</b>	<b>986</b>	<b>13%</b>
<i>CPI ASTI</i>	79	101	77	77	73	407	41%
<i>CPI ALESSANDRIA</i>	102	91	53	68	73	387	39%
<i>Cpi Acqui Terme</i>	28	34	15	7	0	84	9%
<i>CPI CASALE MONFERRATO</i>	28	21	29	16	14	108	11%
<b>Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola</b>	<b>289</b>	<b>212</b>	<b>153</b>	<b>124</b>	<b>130</b>	<b>908</b>	<b>12%</b>
<i>CPI BIELLA</i>	103	77	35	35	44	294	32%
<i>CPI NOVARA</i>	63	56	38	33	46	236	26%
<i>CPI VERCELLI</i>	31	27	19	18	13	108	12%
<i>CPI BORGOSIA</i>	29	21	6	3	5	64	7%
<i>CPI DOMODOSSOLA</i>	26	17	18	15	7	83	9%
<i>V.C.O. CPI di Omegna</i>	37	14	37	20	15	123	13%
<b>Provincia Cuneo</b>	<b>207</b>	<b>231</b>	<b>142</b>	<b>179</b>	<b>136</b>	<b>895</b>	<b>12%</b>
<i>CPI ALBA</i>	63	86	56	72	50	327	37%
<i>CPI CUNEO</i>	99	92	54	61	54	360	40%
<i>CPI SALUZZO</i>	17	13	15	18	10	73	8%
<i>CPI FOSSANO</i>	17	19	12	21	15	84	9%
<i>CPI MONDOVI'</i>	11	21	5	7	7	51	6%
<b>Totale</b>	<b>1.857</b>	<b>1.618</b>	<b>1.380</b>	<b>1.338</b>	<b>1.228</b>	<b>7.421</b>	



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

Incontri di pre-accoglienza	Registrati	Non Partecipanti	Tasso Assenza
CMTO	5.561	929	16,7%
AT - AL	1.163	177	15,2%
BI - VC - NO - VCO	1.141	233	20,4%
CN	1.044	149	14,3%
<b>Totale</b>	<b>8.909</b>	<b>1488</b>	<b>16,7%</b>

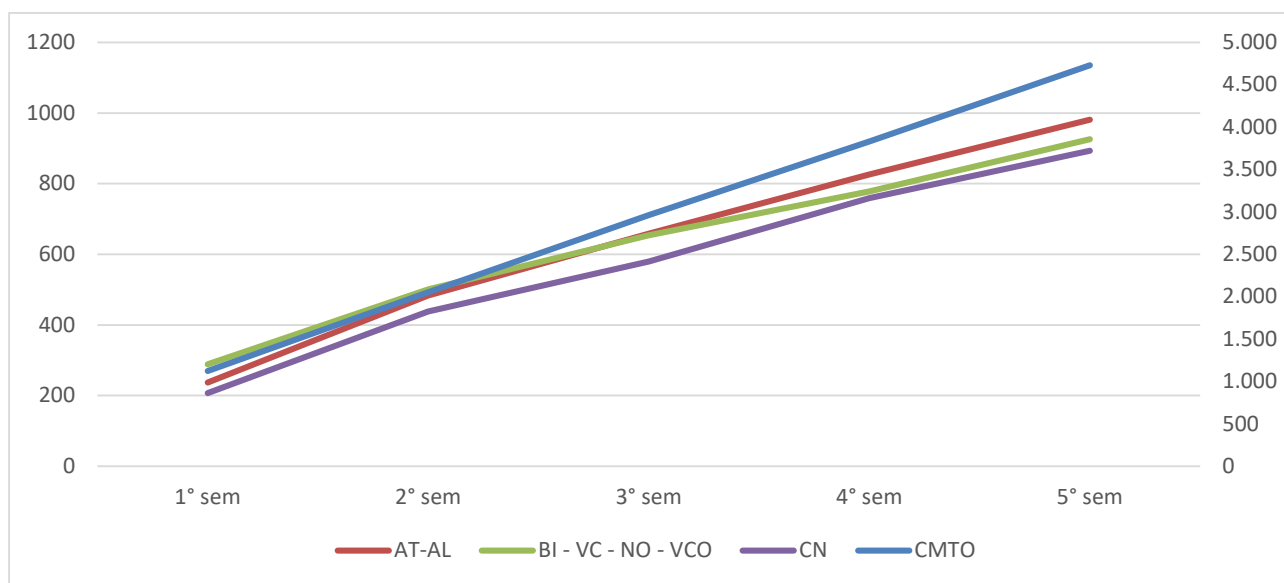


Figura 5. Andamento del valore cumulativo di partecipazioni agli incontri di pre-accoglienza nei diversi quadranti territoriali. I valori della Città Metropolitana di Torino si riferiscono all'asse di destra.

Tabella 5. Descrizione cumulativa e analisi dei valori medi e di dispersione dei partecipanti agli incontri di pre-accoglienza nelle varie aree regionali.

Partecipazione incontri di pre-accoglienza	1° sem	2° sem	3° sem	4° sem	5° sem	$\mu^2$	$\sigma^3$	CV <sup>4</sup>
CMTO	1.124	2.052	2.963	3.830	4.632	926	±121	13%
AT-AL	237	484	658	826	986	197	±41	21%
BI - VC - NO - VCO	289	501	654	778	908	182	±69	38%
CN	207	438	580	759	895	179	±41	23%
<b>Totale</b>	<b>1.857</b>	<b>3.475</b>	<b>4.855</b>	<b>6.193</b>	<b>7.421</b>	<b>1.484</b>	<b>±252</b>	<b>17%</b>

<sup>2</sup>  $\mu$  rappresenta la media del numero di partecipanti semestrali agli incontri di pre-accoglienza.

<sup>3</sup>  $\sigma$  rappresenta la deviazione standard del numero di partecipanti agli incontri di pre-accoglienza.

<sup>4</sup> CV è il coefficiente di variazione ( $\mu / \sigma$ )

## COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO DI AUTOVALUTAZIONE

Nel corso del semestre, gli utenti che, in seguito all'incontro di pre-accoglienza, hanno deciso di proseguire con il percorso Mip compilando il questionario di autovalutazione sono stati 898. Nel corso dell'intera durata del servizio 5.545 aspiranti imprenditori hanno compilato il questionario.

Il questionario è stato elaborato da Regione Piemonte e Città metropolitana di Torino partendo dallo strumento di indagine del Progetto IMAGEEN, ed è stato strutturato in due sezioni: la prima poneva l'attenzione degli utenti sulle proprie attitudini e competenze personali nell'agire sia in ambito lavorativo sia in ambito personale; la seconda era maggiormente mirata a comprendere meglio lo stato di definizione dell'idea progettuale.

E' stato poi creato un panel di riferimento composto da 158 utenti di "successo" per il fatto di aver concluso il percorso e aver avuto il BP o piano di attività validato.

Per ciascuna domanda, attraverso l'assegnazione del punteggio di ogni risposta e con il conteggio delle risposte fornite dal panel in esame, è stata ottenuta una media ponderata delle risposte.

L'impostazione sull'area web della funzionalità del questionario di autovalutazione è stata studiata per permettere di fornire agli utenti un feed-back immediato alle risposte date.

Per questo fine, i questionari di ogni utente sono stati confrontati con le risposte del questionario medio e sono stati restituiti in automatico ad ogni utente due grafici suddivisi per le due sezioni del questionario (approfondimento sulle attitudini e motivazioni imprenditoriale e approfondimento sullo sviluppo del progetto imprenditoriale).

La diffusione territoriale degli utenti che hanno compilato il questionario di autovalutazione evidenzia una lieve diminuzione dell'incidenza relativa alla Città Metropolitana di Torino (59.0%) rispetto a quanto rilevato in fase di registrazione (62.4%) (Figura 6) confermando il trend negativo registrato nel semestre precedente.

L'analisi dell'andamento evolutivo del numero di utenti che ha partecipato all'incontro di pre-accoglienza evidenzia infatti che, in questa fase, il tasso di abbandono tra gli utenti dell'area metropolitana è superiore (29%) rispetto al valore medio regionale (25%).

L'analisi evolutiva dei flussi di compilazione del questionario di autovalutazione evidenzia un andamento più regolare della partecipazione da parte dell'utenza della Città metropolitana (CV=14%) rispetto all'ambito territoriale del Piemonte Settentrionale (CV=39%), maggiormente soggetta, considerate anche le minori dimensioni totali, a più ampie variazioni di flussi partecipativi (Tabella 6).

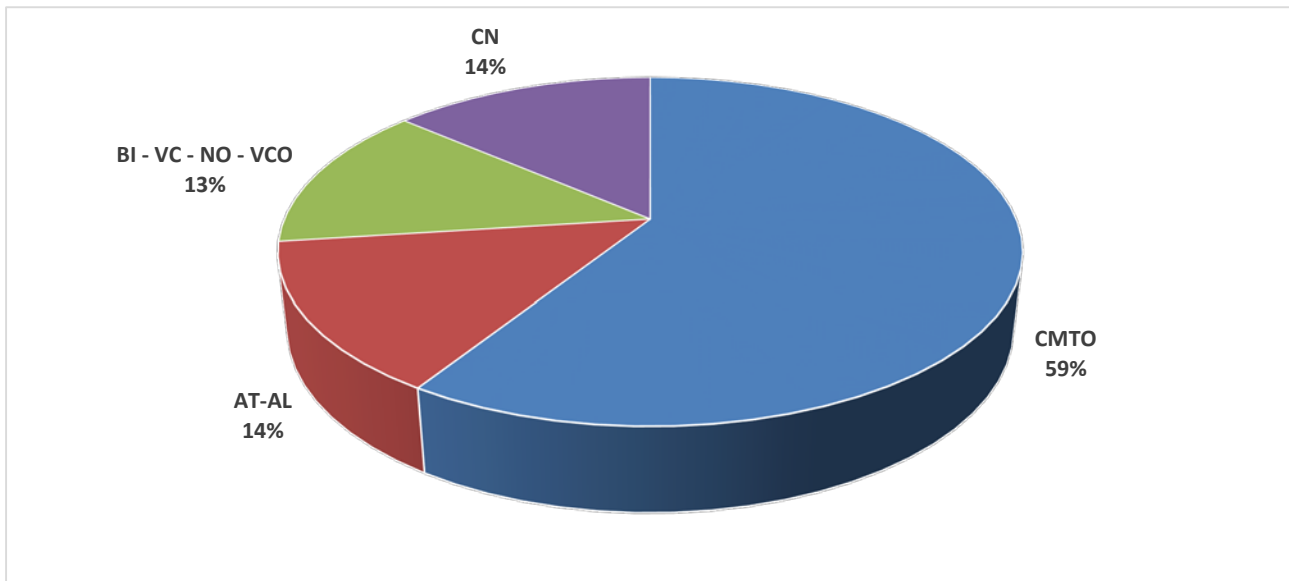


Figura 6. Distribuzione territoriale degli utenti che hanno compilato il questionario di autovalutazione.

Tabella 6. . Descrizione cumulativa e analisi dei valori medi e di dispersione del numero di questionari di autovalutazione compilati nei vari ambiti territoriali regionali.

	1° sem	2° sem	3° sem	4° sem	5° sem	$\Delta(5-4)$	$\mu$	$\sigma$	CV
<b>CMTO</b>	792	1.388	2.082	2.708	3.271	<b>+21%</b>	<b>654</b>	<b>±91</b>	<b>14%</b>
<b>AT-AL</b>	167	370	502	640	773	<b>+21%</b>	<b>155</b>	<b>±31</b>	<b>20%</b>
<b>BI - VC - NO - VCO</b>	244	411	537	642	747	<b>+16%</b>	<b>149</b>	<b>±59</b>	<b>39%</b>
<b>CN</b>	177	368	505	657	754	<b>+15%</b>	<b>151</b>	<b>±37</b>	<b>24%</b>
<b>Totale</b>	<b>1.380</b>	<b>2.537</b>	<b>3.626</b>	<b>4.647</b>	<b>5.545</b>	<b>+19%</b>	<b>1.109</b>	<b>179</b>	<b>16%</b>

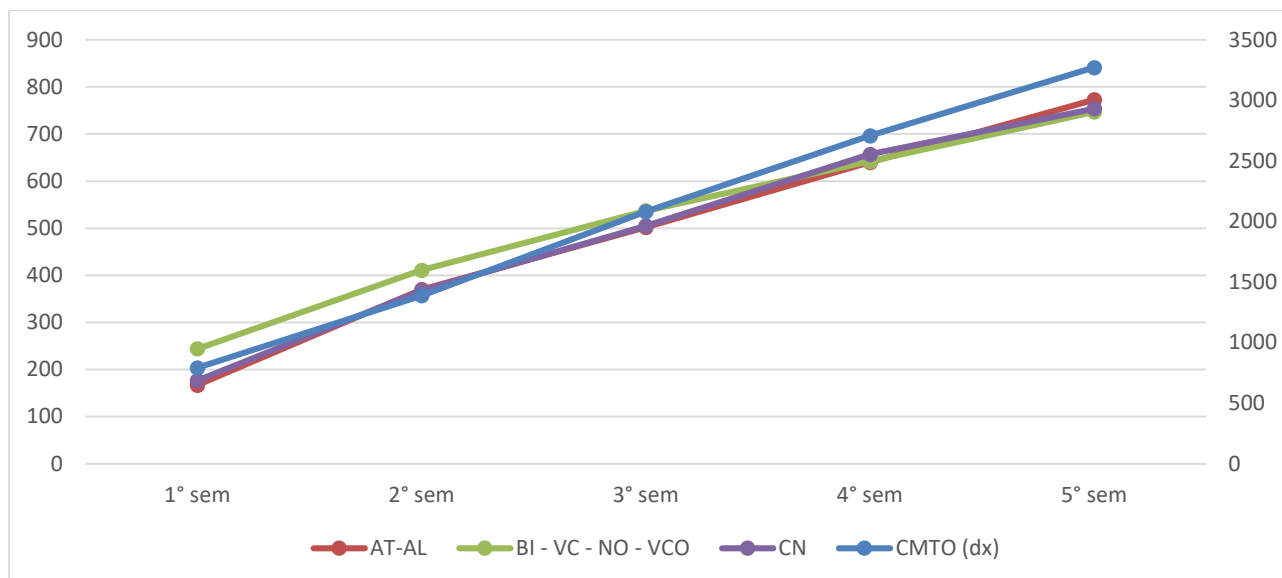


Figura 7. Evoluzione del numero di questionari compilati nelle diverse aree territoriali.

## ASSOCIAZIONE CON IL SOGGETTO ATTUATORE

Nel corso del semestre, 834 utenti hanno proseguito con il percorso Mip tramite la scelta del soggetto attuatore. Complessivamente, risulta che 5.065 utenti hanno individuato il Soggetto Attuatore al quale richiedere il supporto alla definizione del business plan/Piano di attività (Tabella 7).

Tabella 7. Numero di utenti che hanno scelto il soggetto attuatore.

	1° sem	2° sem	3° sem	4° sem	5° sem	Totale	% pre-accoglienza
<b>CMTO</b>	700	524	637	587	514	2.962	64%
<b>AT-AL</b>	150	184	123	128	128	713	72%
<b>BI - VC - NO - VCO</b>	231	157	117	94	101	700	77%
<b>CN</b>	157	175	125	142	91	690	77%
<b>Totale</b>	<b>1.238</b>	<b>1.040</b>	<b>1.002</b>	<b>951</b>	<b>834</b>	<b>5.065</b>	<b>68%</b>

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 medio del 32%. Tale valore risulta superiore nell'ambito territoriale della Città metropolitana, in cui la percentuale di utenti che dopo aver partecipato alla pre-accoglienza ha continuato con la scelta del soggetto attuatore è stata del 64%.

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 quale operatore nell'area territoriale della Città metropolitana; a seguire troviamo il Raggruppamento di Imprese con capofila Codex S.C. Torino (Tabella 8).

Tabella 8. Distribuzione delle scelte del Soggetto Attuatore nelle diverse aree territoriali.

Ambito Territoriale	Soggetto Attuatore	1° sem	2° sem	3° sem	4° sem	5° sem	Totale
CMTO	CNA	374	259	298	260	276	1.467
	CODEX S.C. TORINO	140	130	171	166	133	740
	SOGES S.P.A. TO	114	84	116	101	56	471
	UNIONCOOP TORINO Società Cooperativa	72	51	52	60	49	284
AT – AL	IZI S.P.A.	91	122	67	82	82	444
	SOGES S.P.A. SE	41	60	56	46	42	245
	CODEX S.C. ATAL	18	2	0	0	4	24
BI - VC - NO - VCO	COMTUR - VERCELLESE SERVIZI - S.R.L.	66	43	34	24	27	194
	CONFARTIGIANATO SERVIZI PIEMONTE ORIENTALE S.R.L.	106	81	57	48	42	334
	SOGES S.P.A. NE	59	33	26	22	32	172
	CODEX S.C. CUNEO	78	66	47	53	35	279
CN	IS. COM. CUNEO ISTITUTO PER IL COMMERCIO S.R.L.	79	109	78	89	56	411
	<b>Totale</b>	<b>1.238</b>	<b>1.040</b>	<b>1.002</b>	<b>951</b>	<b>834</b>	<b>5.065</b>

Nel territorio raggruppante le province di Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola è il Soggetto Attuatore con capofila CONFARTIGIANATO SERVIZI PIEMONTE ORIENTALE S.R.L. ad aver acquisito la maggior parte degli utenti, mentre sul territorio della provincia di Cuneo è il Raggruppamento con capofila IS. COM. CUNEO.

Nelle province di Alessandria e Asti, il Raggruppamento con capofila IZI S.p.a doppia la posizione di Soges SpA SE. Codex SC ATAL non è più operativa sull'area di riferimento.

## FIRMA DEL PATTO DI SERVIZIO

Il numero di utenti che, nell'arco del semestre, ha firmato il Patto di Servizio è stato di 849. Tale valore risulta superiore al numero di utenti che ha scelto il soggetto attuatore (834), in quanto durante l'ultimo semestre sono state formalizzate da parte dei Soggetti Attuatori sull'Area web posizioni avviate nel semestre precedente.

L'analisi andamentale del numero di Patti di Servizio firmati nelle diverse aree territoriali mostra che la sola area riferibile alla Città Metropolitana di Torino mantiene un livello pressochè costante. Le altre aree territoriali regionali, dopo il picco del secondo semestre

hanno livelli numerici più bassi, in particolare l'area del quadrante settentrionale mostra un andamento significativamente calante (Figura 8). Il numero complessivo di utenti che ha firmato il Patto di Servizio è 4.115, di cui il 60.3% è riferibile ad utenti dell'area metropolitana della Città di Torino (Figura 9).

In generale, si evidenzia che l'81% degli utenti che ha scelto il soggetto attuatore ha successivamente firmato il patto di servizio. Tale indice risulta superiore per l'area della Città metropolitana (84%), mentre è significativamente inferiore il valore riscontrato nell'ambito territoriale del Piemonte Settentrionale (64%) (Tabella 9)

Dal punto di vista socio-demografico, non si registrano differenze significative tra le caratteristiche della popolazione di utenti registrati al programma e la composizione di coloro che hanno firmato il Patto di Servizio. Unica informazione degna di nota è l'aumento dell'incidenza degli utenti occupati (+2% globale). Parallelamente si riduce il numero di persone che ha dichiarato genericamente "Altro" all'indicazione dello stato di occupazione.

Il numero di Patti di Servizio firmati risultante dall'area web Mip potrebbe non coincidere con quanto comunicato dai Soggetti Attuatori e con quanto inserito su SILP (Sistema Informativo Lavoro Piemonte) in quanto i Soggetti Attuatori non hanno sempre aggiornato in maniera puntuale l'area web.

Tabella 9. Numero di utenti che hanno firmato il patto di servizio.

	1° sem	2° sem	3° sem	4° sem	5° sem	Totale	% Scelta SA
<b>CMTO</b>	417	524	484	520	535	2.480	84%
<b>AT-AL</b>	71	185	131	103	99	589	83%
<b>BI - VC - NO - VCO</b>	111	157	71	44	66	449	64%
<b>CN</b>	74	174	96	104	149	597	87%
<b>Totale</b>	<b>673</b>	<b>1.040</b>	<b>782</b>	<b>771</b>	<b>849</b>	<b>4.115</b>	<b>81%</b>

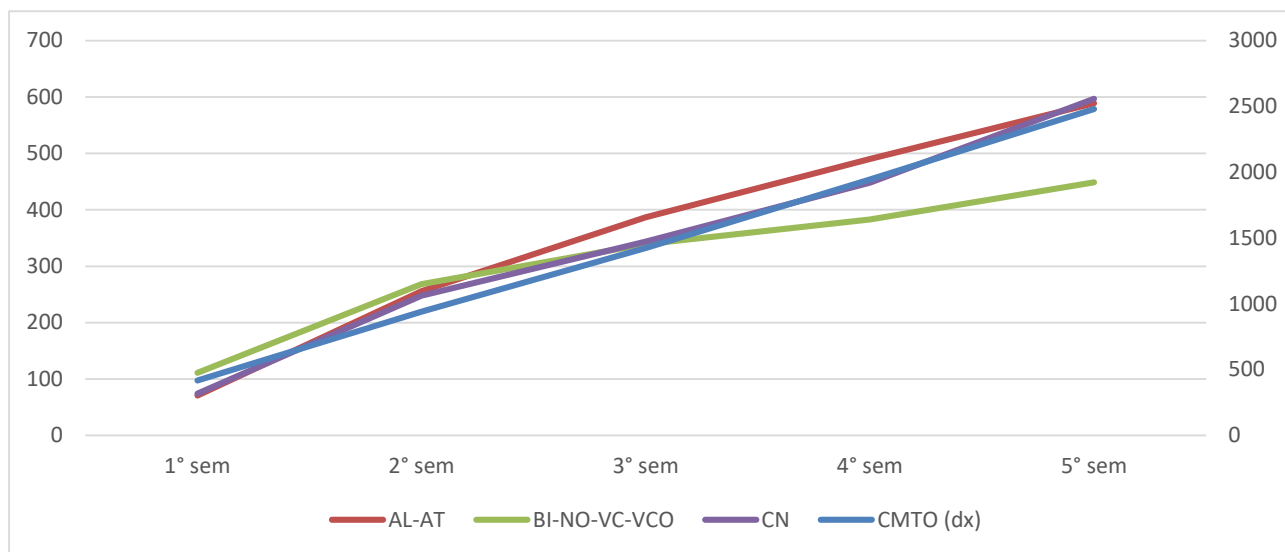


Figura 8. Numero di utenti che hanno firmato il Patto di Servizio (ai fini di qualsiasi valutazione sull'efficacia del servizio, si evidenzia che tali valori includono gli abbandoni al servizio). I valori riferiti all'area territoriale CMTO sono riportati sull'asse destro.

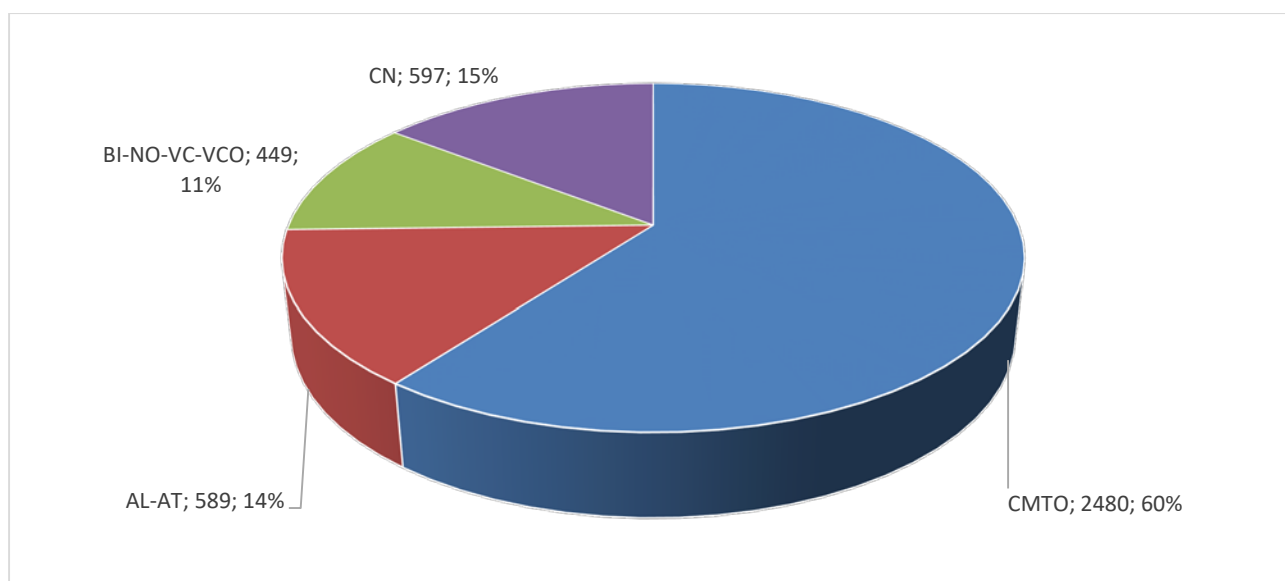


Figura 9. Ripartizione territoriale dei Patti di Servizio firmati dagli utenti.

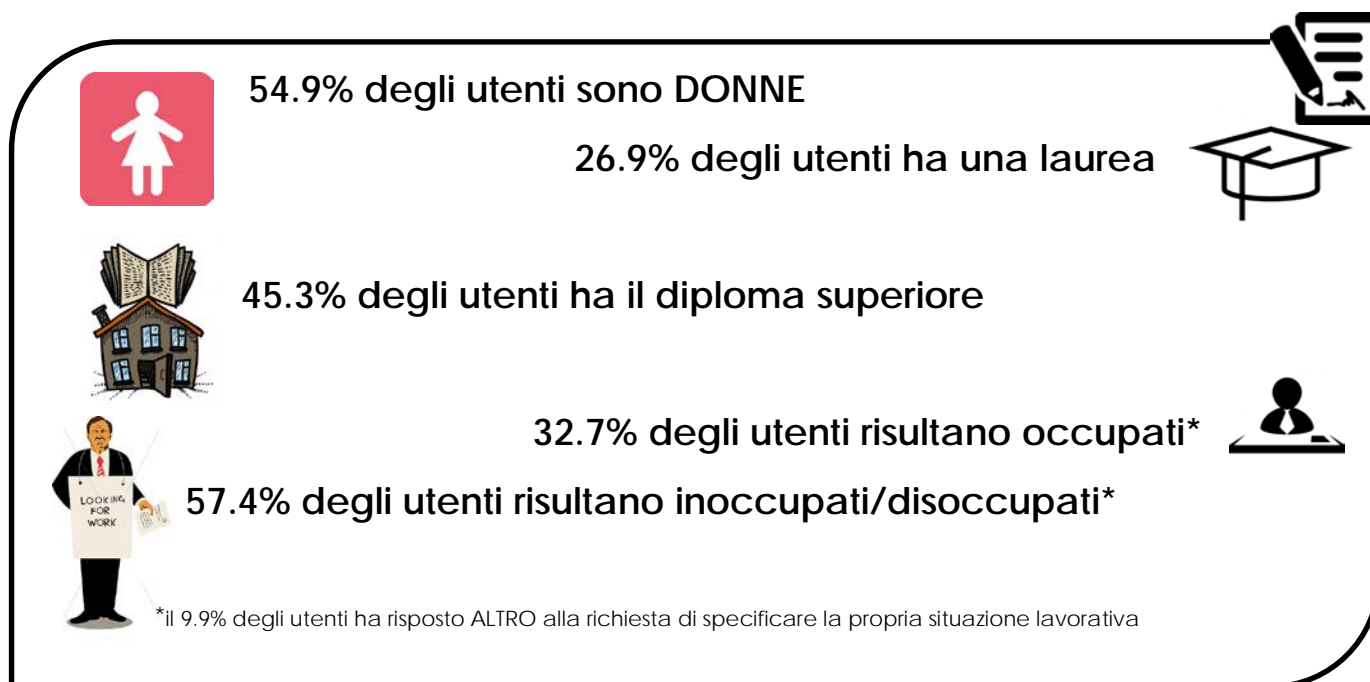


Figura 10. Profilo socio-demografico degli utenti che hanno firmato il Patto di Servizio del programma Mip.

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.

## SINTESI DEL PROCESSO

L'analisi dell'andamento semestrale del programma Mip riporta 1.296 nuove iscrizioni, risultando in un valore complessivo, dall'inizio della programmazione, di 8.909 utenti totali. La popolazione di utenti registrati rileva una leggera prevalenza femminile; in genere, gli utenti hanno una buona formazione scolastica (almeno il 70% ha un diploma di scuola superiore). L'incidenza di quanti non sono in uno stato di occupazione è prevalente (57%), seppur frequenti siano gli utenti già occupati, ma interessati a intraprendere un nuovo cammino lavorativo.

Complessivamente si riscontra un livello di efficacia generale dell'attività di introduzione al servizio del 46.2% (utenti che hanno firmato il Patto di Servizio). L'area territoriale della Provincia di Cuneo presenta il miglior livello di efficacia complessivo con oltre il 57.2% degli utenti registrati al programma Mip che hanno firmato il Patto di Servizio, mentre il risultato peggiore è riscontrato nell'ambito territoriale Nord con il 60.2% di abbandono pre-firma del Patto di Servizio. L'area della Città metropolitana di Torino riscontra un livello di efficacia complessiva dei servizi di accompagnamento alla firma del Patto di Servizio del 44.6%.



L'analisi dell'andamento del tasso di coinvolgimento registrato durante il percorso Mip, così come rappresentato in Figura 11, evidenzia come il tasso di abbandono non sia omogeneo durante le varie fasi. Esso risulta maggiore nelle fasi iniziali, caratterizzate dalla partecipazione all'incontro di pre-accoglienza e dalla compilazione del questionario, dove viene registrato un tasso di abbandono complessivo del 37.8%. Nella seconda fase, caratterizzata dalla scelta del Soggetto Attuatore e dalla firma del Patto di Servizio, il processo riporta una significativa riduzione del tasso di abbandono, risultante in un ulteriore valore cumulativo del 16%. In generale, Cuneo registra il minor tasso complessivo di abbandono, mentre sono gli utenti dell'ambito territoriale NO-VC-VCO a mostrare i più elevati tassi di abbandono, soprattutto in fase di Firma del Patto di servizio.

In generale, mediamente, su 100 utenti registrati in 46 sottoscrivono il Patto di Servizio con i Soggetti Attuatori. Di questi 11 realizzano un Business Plan/Piano di attività validato e in 7 avviano un'attività imprenditoriale.

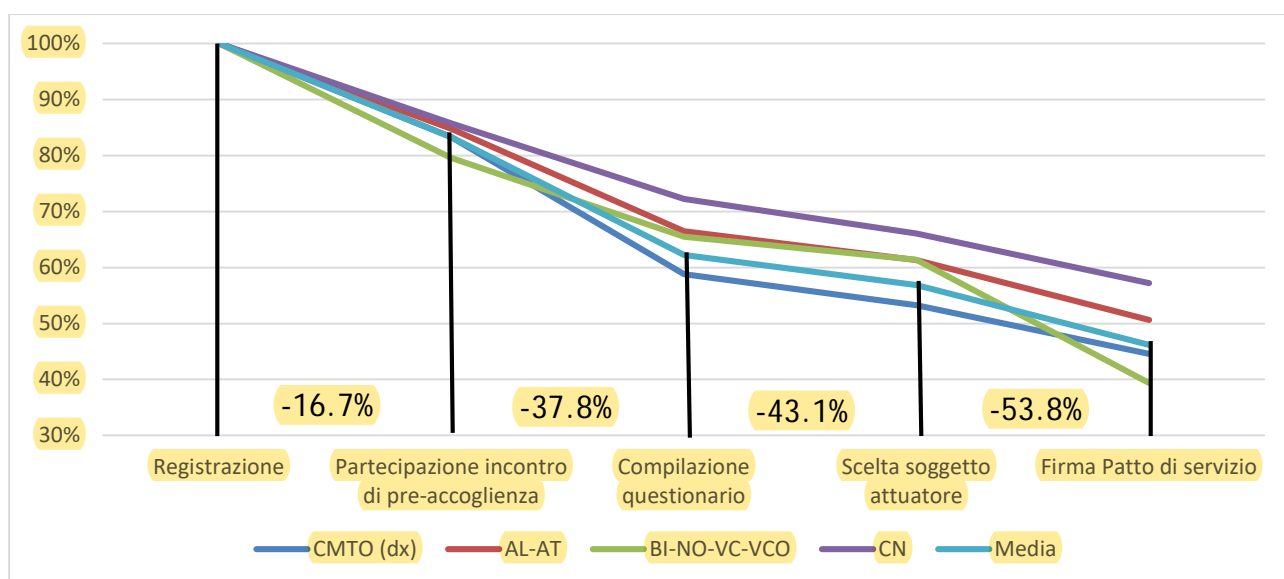


Figura 11 Andamento del flusso partecipativo rilevato nelle diverse attività del programma rispetto alle registrazioni iniziali. Registrazione=100%. I valori percentuali riportano il tasso di abbandono medio cumulativo.

## ANALISI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'analisi della qualità del servizio è stata promossa da Città metropolitana di Torino e proposta a tutti gli utenti che hanno chiesto la validazione del proprio Business Plan/Piano d'attività.

Tutti i risultati si riferiscono al solo quadrante di Città metropolitana di Torino in quanto la Regione Piemonte non l'ha effettuato l'analisi sul suo territorio.

526 utenti sono stati invitati a compilare il questionario di valutazione del servizio; di questi hanno risposto il 68,4%. In particolare, 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?

Complessivamente 360 utenti hanno compilato il questionario. Si riportano di seguito alcune delle evidenze riscontrate.

Dall'analisi dei canali di informazione che hanno avvicinato l'utente al servizio Mip, risulta che il passaparola, i centri per l'impiego e il sito internet rappresentano i canali con il maggior livello di efficacia. Gli utenti che non hanno individuato l'opzione a loro più rispondente, ma hanno descritto il canale di informazione all'interno della voce "Altro" hanno indicato i GAL (Gruppo di Azione Locale), gli incontri di animazione e la pubblicità su manifesti (Figura 12).

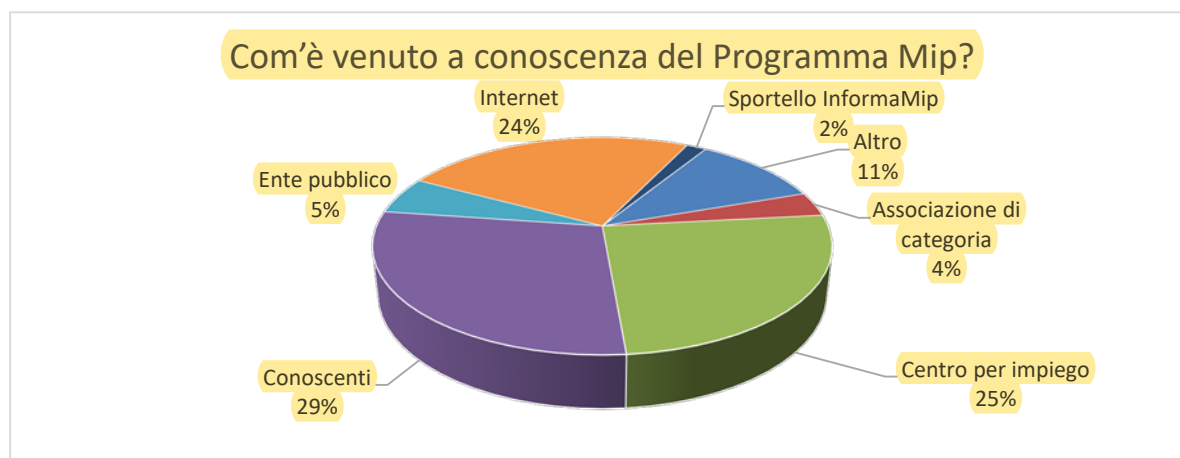


Figura 12. Canali d'informazione.

In merito alla percezione qualitativa del servizio è stato riscontrato un buon livello di soddisfazione complessiva. Le opzioni di scelta a disposizione dell'utente sono: "Pienamente soddisfatto", "Soddisfatto" e "Insoddisfatto". I valori indicati sono stati raggruppati e analizzati per singolo soggetto attuatore. Il livello di soddisfazione complessivo è stato quantificato assegnando un indice di gradimento numerico ( $ig$ ) alle opzioni qualitative. In particolare, è stato assegnato il valore 2 alle risposte "Pienamente soddisfatto", il valore 1 a "Soddisfatto", mentre per le risposte "Insoddisfatto" è stato assegnato il valore 0 (zero). Attraverso la sostituzione di variabili qualitative in valori quantitativi è stato possibile stimare un indice di soddisfazione complessiva così indicato:

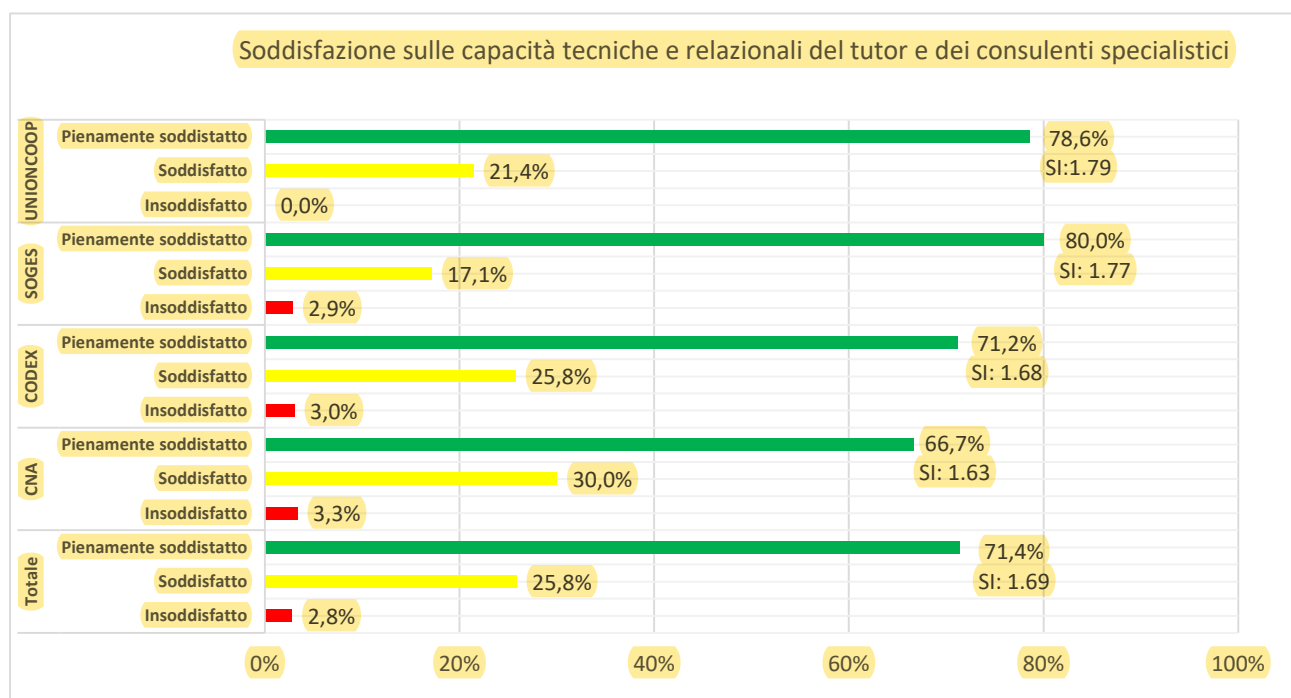
$$Satisfaction\ Index, SI = \frac{\sum_{i=0}^n ig}{n}$$

Se SI risulta uguale a = 0 il livello di soddisfazione è "Insoddisfatto"

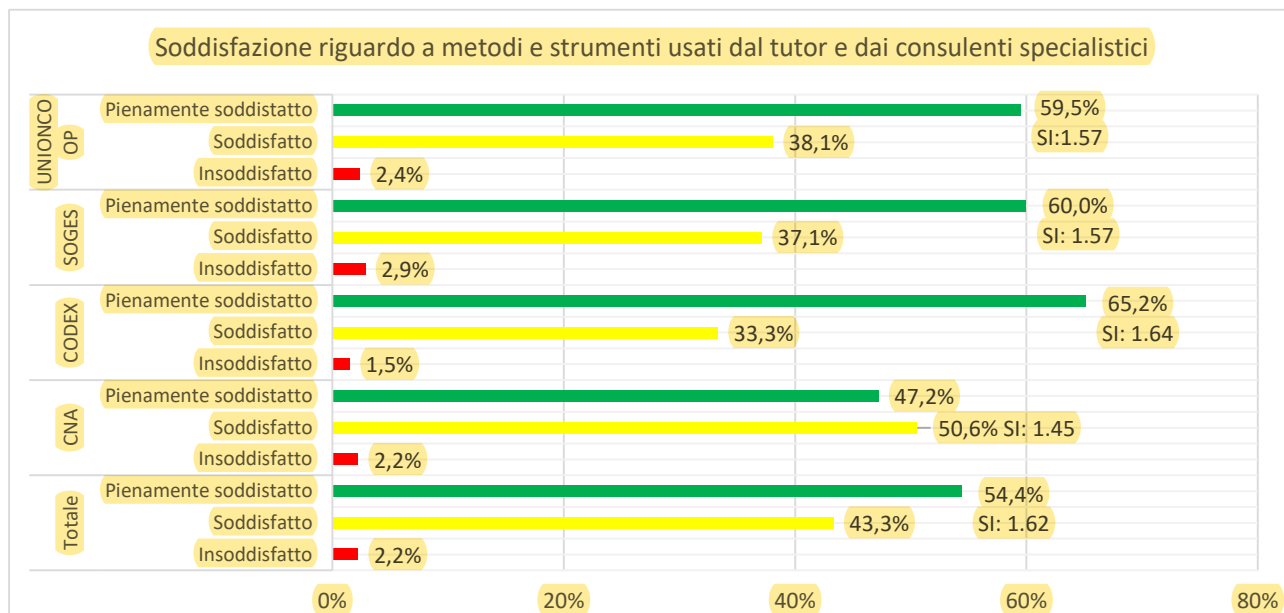
Se SI risulta uguale a = 1 il livello di soddisfazione è "Soddisfatto"

Se SI risulta uguale a = 2 il livello di soddisfazione è "Pienamente soddisfatto"

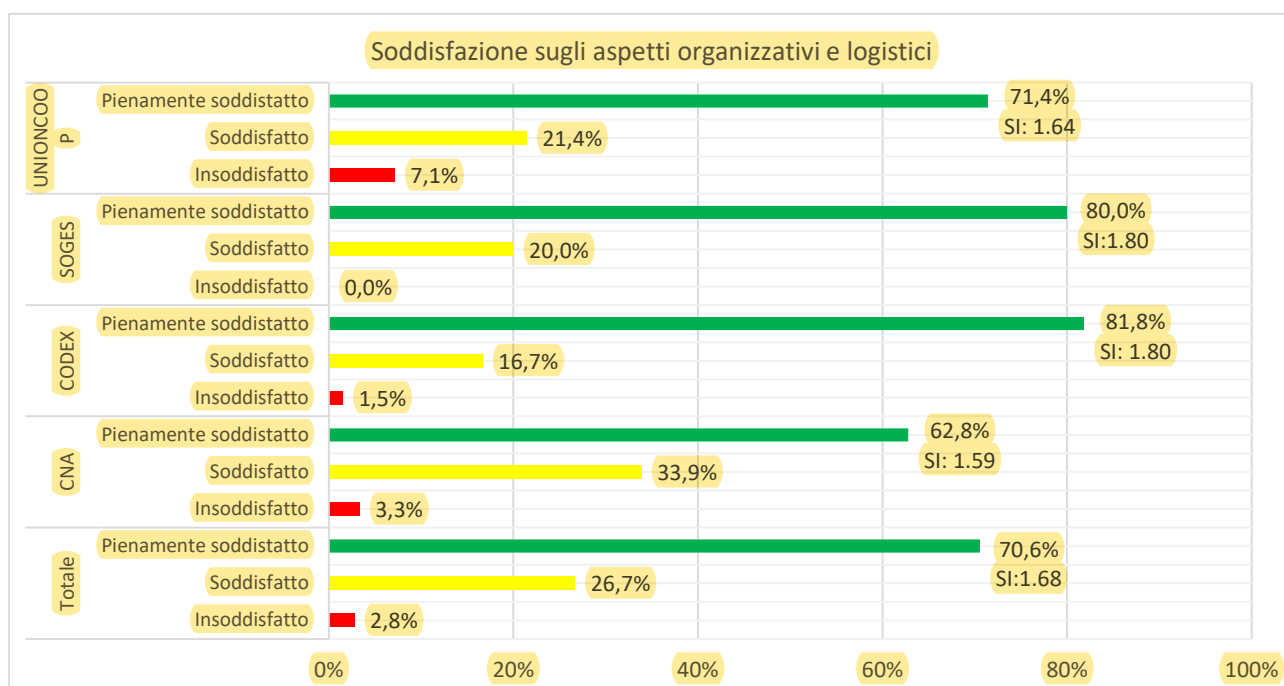
L'indice di soddisfazione è stato valutato per Soggetto attuatore e per valori complessivi. Da evidenziare che l'analisi condotta sui singoli Soggetti Attuatori è basata su campioni di diverse dimensioni e che il livello medio di soddisfazione, soprattutto quelli di minore dimensione, potrebbe essere influenzato dalla presenza di casi estremi. L'analisi del livello di soddisfazione delle capacità tecniche e relazionali dei tutor mostra come il 71,4 % degli utenti sia pienamente soddisfatto dei tutor. Solo 10 utenti hanno registrato un livello di professionalità del tutor non rispondente alle aspettative. Tra i soggetti attuatori Unioncoop registra il miglior livello di soddisfazione del lavoro svolto dai propri tutor con un indice di soddisfazione di 1.79.



In merito alla valutazione della metodologia e agli strumenti utilizzati per lo sviluppo del business plan, l'indice di soddisfazione complessivo è leggermente inferiore a quanto registrato con l'apprezzamento dei tutor (1.62 vs 1.69). Complessivamente, comunque, il livello generale di soddisfazione risulta buono, solo 8 utenti risultano insoddisfatti degli strumenti e metodologie adottate dai tutor, diminuisce però il numero di utenti pienamente soddisfatto.



Il livello di soddisfazione degli aspetti organizzativi e logistici risulta in linea con la soddisfazione della professionalità dei tutor. In particolare, gli utenti che hanno scelto come Soggetto attuatore Codex e Soges mostrano un indice di soddisfazione di 1.8.



Il 98% del campione di utenti riporta una valutazione positiva del servizio Mip tanto da consigliarne la fruizione a conoscenti che vogliono intraprendere un percorso imprenditoriale. Soltanto 6 utenti (2% delle risposte) è rimasto deluso del servizio ricevuto tanto da non ritenerne consigliabile l'utilizzo ad amici e parenti.

