



**Monitoraggio
MIP – Mettersi in Proprio
Città Metropolitana di Torino**

Rapporto Finale

Ottobre 2016

INDICE

1. INTRODUZIONE
2. INDICATORI DELLA REALIZZAZIONE E DI RISULTATO
3. ANALISI DEL PERIODO
4. QUESTIONARIO RIVOLTO AGLI UTENTI DEL SERVIZIO

1. INTRODUZIONE

Il servizio MIP – Mettersi in Proprio, mette a disposizione una serie di sportelli per la creazione d’impresa, che prevedono compiti di supporto e consulenza agli aspiranti imprenditori. Il MIP opera nell’ambito delle iniziative previste dal Programma Operativo della Regione Piemonte del Fondo Sociale Europeo - Obiettivo 2 “Competitività regionale e Occupazione” (2007-2013).

MIP consiste in un insieme di azioni volte a diffondere la cultura imprenditoriale, a stimolare la nascita di idee d’impresa e a favorire la creazione e lo sviluppo di nuove attività di successo tramite l’inserimento dell’utente in un percorso di accompagnamento strutturato, integrato e flessibile.

Questo servizio, interamente gratuito, è stato finanziato fino al 2014 da parte del Fondo Sociale Europeo, successivamente dalla Regione Piemonte, ed infine, da Gennaio a Luglio 2016 da parte della stessa città Metropolitana di Torino. Esso garantisce (anche per lavoratori autonomi da gennaio 2012) un’accurata analisi dell’idea di impresa/progetto di lavoro autonomo e, in caso di buona fattibilità della stessa, mette a disposizione un tutor e un team di esperti in grado di indirizzare ed affiancare l’utente nella definizione e realizzazione del proprio progetto di lavoro autonomo.

Il servizio MIP prevede una prima fase di accoglienza a cui fanno seguito una fase di accompagnamento e sviluppo del progetto d’impresa/piano di attività e un’ulteriore fase di tutoraggio/assistenza post avvio.

I dati che saranno esposti riguardano i contatti relativi alle attività di pre-accoglienza ed accoglienza, il numero di progetti accolti, i Business Plan validati e le imprese costituite. I dati raccolti si basano sul seguente periodo di analisi: 03.06.2015-30.04.2016. Fondamentale è riportare che il servizio è stato erogato nella sua interezza fino al 31.07.2016, unica variazione al servizio offerto riguarda l’introduzione del form online di pre-accoglienza in data 06.06.2016.

Circa la struttura del monitoraggio, essa presenta una prima fase di analisi dei dati (per il periodo 03.06.2015-30.04.2016) che fotografa la situazione del numero di soggetti e di progetti accolti, di Business Plan validati ed imprese/attività avviate. Inoltre è fornita una profilatura dell’utenza che si è rivolta al servizio MIP e delle imprese avviate in base alla forma giuridica scelta. In ultima istanza è stata effettuata un’analisi per periodo (annuale e trimestrale) sempre secondo gli indicatori precedentemente elencati. La seconda parte del monitoraggio è costituita da due questionari rivolti agli utenti che si sono accostati al servizio di pre-accoglienza. I due questionari sono stati personalizzati in base alla modalità utilizzata dall’utente: contatto telefonico previsto fino al 05.06.2016 e compilazione modello online attivo dal 06.06.2016. Lo scopo finale dei due questionari riguarda:

- valutazione sull’efficienza ed efficacia del servizio di pre-accoglienza;
- customer satisfaction riferita al servizio offerto da MIP;
- confronto tra le due modalità di pre-accoglienza in modo tale da valutarne successive modifiche e/o prediligere uno dei due modelli.

2. INDICATORI DI REALIZZAZIONE E DI RISULTATO

Nel macro periodo, dal 01 ottobre 2008 al 30 aprile 2016, il servizio ha gestito 19.210 contatti di pre-accoglienza (numero verde e contatti diretti), ha accolto 15.093 aspiranti imprenditori a fronte di 11.301 progetti, ha validato 1.148 Business Plan e ha portato alla nascita di 943 imprese/attività. In termini percentuali i Business Plan validati rappresentano il 10,16% dei progetti accolti e sul totale dei Business Plan validati l'82,14% si è trasformato in una nuova impresa.

Nello specifico, nel periodo oggetto del presente monitoraggio, cioè dal 3 giugno 2015 al 30 aprile 2016, si sono registrati complessivamente 3280 contatti di pre-accoglienza, 1.639 aspiranti imprenditori, 1.238 progetti accolti, 122 Business Plan validati e 102 nuove imprese costituite/attività avviate. In termini percentuali, i Business Plan validati rappresentano il 9,85% e sul totale dei Business Plan validati l'83,6% si è trasformato in una nuova impresa avviata.

Mettendo a confronto il macro periodo (ottobre 2008 - aprile 2016) con il periodo oggetto di analisi (03.06.2015 - 30.04.2016) si palesa come a livello generale, dei 15.093 utenti accolti, 19.210 si sono accostati al servizio MIP attraverso un primo contatto diretto o tramite numero verde. Nel periodo oggetto di analisi, dei 3.280 utenti complessivamente pre-accolti solo 1.276 soggetti hanno mantenuto la modalità tradizionale di approccio al servizio MIP (contatto diretto e numero verde), mentre 2.004 utenti si sono accostati al servizio attraverso la partecipazione ad eventi e/o con contatti via internet.

La tabella che segue mette a confronto i risultati raggiunti dal servizio MIP nel periodo oggetto del presente monitoraggio con quanto richiesto da contratto (rif. ALL. A Servizi di supporto all'imprenditorialità – FOGLIO PATTI E CONDIZIONI).

Periodo di riferimento: 03.06.2015 – 30.04.2016		
INDICATORE	RICHIESTA DA CONTRATTO	RISULTATO
N contatti di pre-accoglienza (numero verde, contatto diretto ed eventi)	3.200	2.515
N soggetti accolti previsti agli sportelli	1.400	1.639
N progetti accolti	1.000	1.238
N Business Plan validati	115	122
N nuove attività	100	102
N imprese accompagnate	160	334

Tab. 1: Risultati minimi richiesti

Come dimostrato dalla tabella, si constata il raggiungimento di tutti gli indicatori previsti, ad eccezione del numero di contatti di pre-accoglienza, i quali sono stati compensati da un risultato oltre le richieste sui soggetti accolti. Inoltre questo dato risulta essere inferiore al richiesto poiché non viene considerato nella sua interezza ma parzialmente, prendendo in considerazione solo i contatti avvenuti tramite numero verde, contatto diretto e durante gli eventi organizzati. Se si guarda al dato nel suo complesso esso è composto da 3.280 contatti di pre-accoglienza, come precedentemente indicato.

A partire dai dati raccolti è possibile calcolare i seguenti indicatori che permettono un'analisi più dettagliata sulle prestazioni del servizio (Tab. 2).

INDICATORI DI PRESTAZIONE	VALORE
Percorsi di accompagnamento ¹ /Progetti accolti	27%
Business Plan validati/Percorsi di accompagnamento	36,5%
Imprese avviate/Business Plan validati	83,6%
Imprese avviate/Progetti accolti	8,2%
Imprese beneficiarie dei servizi di tutoraggio ² /Imprese avviate	34,7%

Tab. 2: Indicatori di prestazione

Dalla tabella si evince che il 27% dei progetti accolti ha preso parte ad un percorso di accompagnamento. Il 36,5% dei percorsi di accompagnamento ha portato alla validazione del Business Plan e a partire da questi, l'83,6% è diventato un'impresa. Questi indicatori di prestazione sono calcolati, come già effettuato per il monitoraggio dello scorso anno, a partire dai dati raccolti nel periodo e non seguendo l'evoluzione di una coorte specifica. Rispetto al passato, il dato delle imprese nate sul totale dei progetti accolti, registra un aumento; nello specifico si è passati dal 9% del periodo maggio 2012 – maggio 2013, calando al 7,4% del periodo maggio 2014 – maggio 2015, e risalendo all'8,2% nel periodo oggetto del presente monitoraggio. Questo dato può dimostrare un parziale aumento della bontà dei progetti presentati e la serietà di controllo e valutazione da parte degli operatori.

Infine tra le imprese avviate, il 34,7% ha beneficiato del servizio di tutoraggio per il periodo preso in considerazione (03.06.2016-30.04.2016).

Le successive due tabelle mostrano, in modo sintetico, le caratteristiche dell'utenza accolta e delle imprese/attività avviate. Si è voluto dividere per genere, titolo di studio, situazione lavorativa, nazionalità e fascia d'età la parte relativa alla profilatura dell'utente che si appropria al servizio MIP, mentre, per quanto concerne le imprese, si è voluto guardare alla forma giuridica di esse in modo tale da capire quale sia la forma maggiormente usata.

SOGGETTI ACCOLTI	1.639	100%
-------------------------	--------------	-------------

Genere		
Femmine	856	52,2%
Maschio	783	47,8%

Titolo di studio		
Laurea specialistica	304	18,6%
Laurea triennale	174	10,6%
Diploma superiore	720	44%
Qualifica professionale	181	11%
Licenza media	235	14,3%
Altro ³	25	1,5%

¹ Numero di progetti che hanno svolto ore di accompagnamento durante il periodo in analisi.

² Numero delle imprese nate nel periodo che hanno svolto almeno un'ora di tutoraggio frontale

³ Incorpora il dato "Licenza Elementare"

Situazione lavorativa		
Disoccupato ⁴	744	45,4%
Dipendente ⁵	508	31%
Autonomo	160	9,8%
CI/Mobilità ⁶	61	3,7%
Collaboratore Occasionale	79	4,8%
Co.Co.Pro	21	1,3%
Studente	37	2,3%
Stagista/Tirocinante	24	1,4%
Pensionato	5	0,3%

Nazionalità		
Italiana	1.553	94,8%
Comunitaria	28	1,7%
Extracomunitaria	58	3,5%

Età		
<20	33	2%
20-29	531	32,4%
30-39	546	33,3%
40-49	349	21,3%
50-59	157	9,6%
≥60	23	1,4%

Tab. 4: Soggetti accolti suddivisi per sesso, titolo di studio, situazione lavorativa, nazionalità, età

In seguito alla raccolta dei dati, l'analisi del campione di Soggetti Accolti nel periodo 03.06.2015 – 30.04.2016 fa emergere come sia costituito prevalentemente da utenti di sesso femminile (52,2%), confermando nuovamente quanto già evidenziato per l'annualità precedentemente analizzata 19.05.2014-18.05.2015 (52,4%).

Per quanto riguarda il titolo di studio, il 44% è composto da utenti in possesso di Diploma Superiore; circa la situazione lavorativa, il 45,4% degli utenti accolti è disoccupato. Confrontando questi dati con quelli dello scorso monitoraggio, si nota come la predominanza del campione in entrambi i report sia costituito principalmente da utenti diplomati e disoccupati.

Per quanto concerne invece la nazionalità, il campione conferma come nelle analisi precedenti la prevalenza di utenti italiani (94,8%) che si approssimano al Servizio MIP, anche se leggermente in calo rispetto al periodo 2014-2015 (97,3%). Si nota, per contro, un aumento di utenti di nazionalità extracomunitaria, che copre il 3,5% del campione (1,7% al 2014-2015).

Circa l'ultimo indicatore, età, la fascia predominante, confrontandola con l'annualità precedentemente analizzata, resta quella 20-29 (34,4% al 2014-2015, 32,4% al 2015-2016). Significativo è come le due coorti

⁴ Incorpora i seguenti dati "altro disoccupato specificare" e "disoccupato/inoccupato"

⁵ Incorpora i seguenti dati "altro occupato specificare", "dipendente Part time", "dipendente TD", "dipendente TI"

⁶ Incorpora i seguenti dati "CIG", "CIGS", "in mobilità", "azienda in liquidazione"

centrali 20-29 e 30-39 rimangono quelle in cui si concentra la maggior parte degli utenti accolti (66,9% al 2014-2015 e 65,7% al 2015-2016).

Guardando invece alla forma giuridica, tra le imprese avviate predomina la costituzione di un'impresa individuale (64,7%); seguono i lavoratori autonomi (15,7%) e le SNC (8,8%).

IMPRESE AVVIATE	102	100%
Impresa individuale	66	64,7%
SNC	9	8,8%
Lavoro autonomo – P. IVA	16	15,7%
SRL	3	2,9%
Società cooperativa	-	-
SAS	2	2%
Impresa familiare	2	2%
SRLS	4	3,9%

Tab. 3: imprese avviate suddivise per forma giuridica

3. ANALISI DEL PERIODO

Il presente capitolo analizza annualmente e trimestralmente i dati su: pre-accoglienza, accoglienza, progetti accolti, Business Plan validati ed imprese avviate.

Confrontando il periodo oggetto del monitoraggio con gli anni precedenti, si può osservare la situazione fotografata nei seguenti grafici (Fi. 2, Fig. 3).

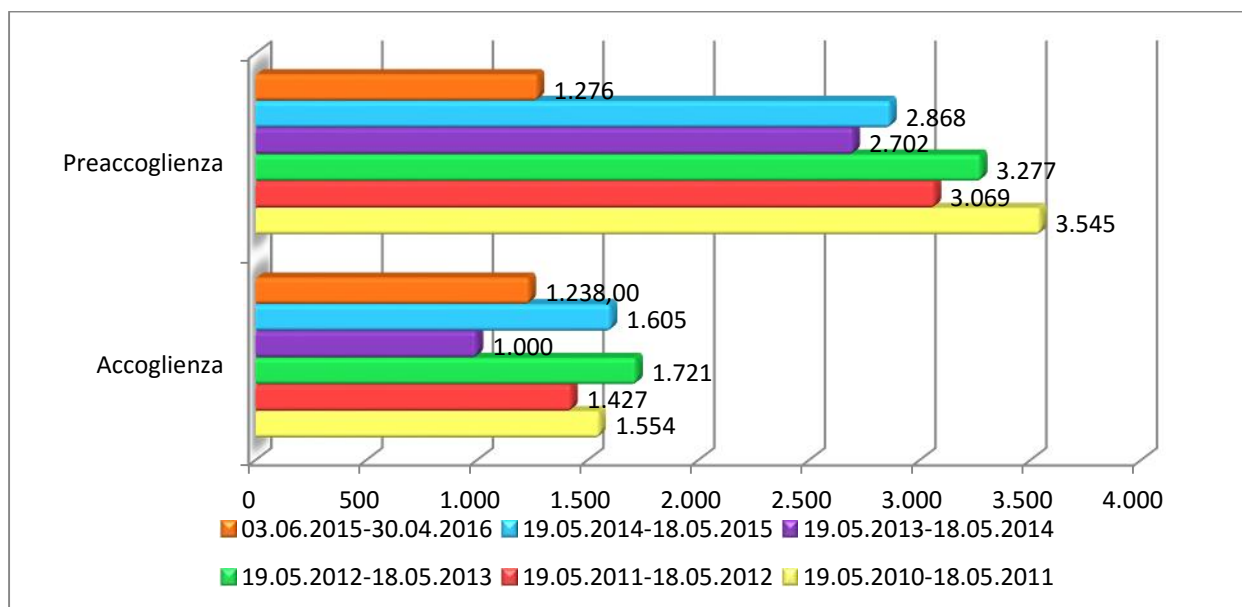


Fig. 2: Pre-accoglienza, Accoglienza, 2010-2016

Per quanto riguarda i contatti di pre-accoglienza, dal grafico (Fig. 2) si nota come l'ultimo periodo preso in analisi sia nettamente inferiore rispetto agli altri che invece risultano essere abbastanza omogenei. Come precedentemente riportato, il dato non viene considerato nella sua interezza ma si è voluto mettere in risalto solo due delle quattro modalità di accostamento al servizio di pre-accoglienza MIP: il contatto attraverso numero verde e quello diretto. Inoltre, una possibile causa di minor affluenza potrebbe riguardare il venir

meno delle agevolazioni stanziati e previste dalla Legge Regionale 34/2008⁷ la quale comprendeva: contributi a fondo perduto (terminati al 01.04.2015) e finanziamenti agevolati (terminati al 31.12.2015).

Guardando invece all'accoglienza, le uniche due annualità in cui si è registrato un minor numero di progetti accolti sono Maggio 2013 - Maggio 2014 e, l'ultima analizzata, Maggio 2015 – Maggio 2016.

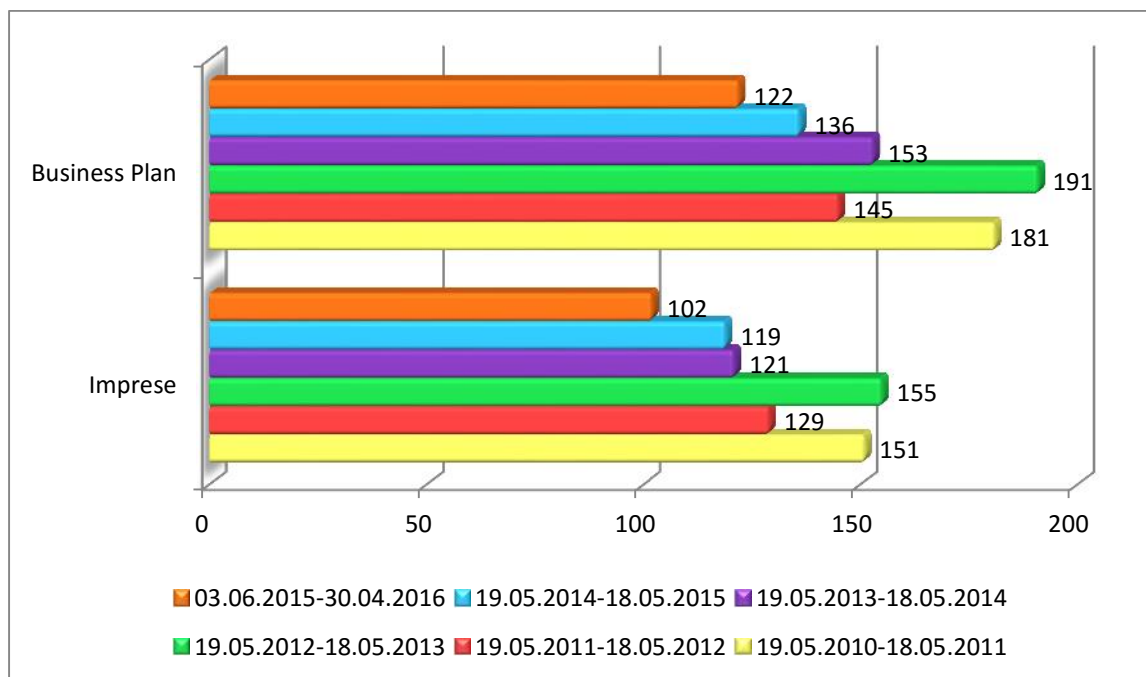


Fig. 3: Business Plan, Imprese 2011-2016

I Business Plan validati e le imprese/attività avviate registrano un graduale calo nel sessennio analizzato con eccezione dei periodi 19.05.2010-18.05.2011 e 19.05.2012-18.05.2013, che risultano essere stati gli anni con il maggior numero di Business Plan validati ed imprese costituite. Invece per entrambe le categorie, l'anno in cui si sono registrati il minor numero di Business Plan validati e di imprese costituite è l'ultimo preso in analisi (03.06.2015-30.04.2016). Tra le cause del calo di soggetti pre-accolti, progetti accolti, Business Plan validati ed imprese avviate vi è la riduzione dei servizi di creazione d'impresa attivi su tutto il territorio piemontese, fatta eccezione per il territorio della Città Metropolitana di Torino in cui il servizio è rimasto attivo dal 1 Gennaio 2016 al 31 Luglio 2016.

È inoltre rilevante segnalare come la riduzione di Business Plan validati sia minore rispetto alla riduzione dei soggetti pre-accolti, dimostrando come questi due dati siano indipendenti.

Terminata l'analisi annuale, di seguito viene invece proposta l'analisi trimestrale dei quattro principali indicatori presentati precedentemente. Dato il periodo di analisi ad oggetto del monitoraggio, i trimestri saranno così definiti:

- Primo trimestre: 19 maggio – 18 agosto
- Secondo trimestre: 19 agosto – 18 novembre
- Terzo trimestre: 19 novembre – 18 febbraio

⁷ Legge Regionale 34/2008 "Norme per la promozione dell'occupazione, della qualità, della sicurezza e regolarità del lavoro".

- Quarto trimestre: 19 febbraio – 18 maggio

Per rendere più chiara e lineare la lettura dei successivi grafici, si è deciso di mantenere la precedente suddivisione per trimestri, anche se per l'ultimo anno analizzato, il periodo considerato è 03.06.2016 – 30.04.2016 anziché 19 maggio 2015 - 18 maggio 2016.

PREACCOGLIENZA

Durante il primo contatto di pre-accoglienza, gli operatori qualificati descrivono al potenziale imprenditore le caratteristiche dei servizi prestati, forniscono informazioni preliminari, verificano le condizioni minime di solidità dell'idea imprenditoriale e fissano un appuntamento per il primo incontro di "accoglienza".

I contatti di pre-accoglienza considerati in questa analisi sono quelli avvenuti tramite numero verde o contatto diretto. Il grafico seguente (Fig. 4) mostra i risultati annuali, con le indicazioni trimestrali.

Mediamente, il periodo 19.08-18.11 registra il più alto numero di contatti in tutti gli anni analizzati, mentre il periodo dell'anno con il più basso numero di contatti risulta essere quello che intercorre tra il 19 Maggio e il 18 Agosto.

Si nota come l'ultima annualità presa in considerazione (2015-2016) risulta essere quella con il minor numero di soggetti pre-accolti. Come precedentemente riportato, questo dato non è stato analizzato nella sua complessità ma è stato scelto di analizzare solo una frazione di esso, ossia le modalità di contatto tramite numero verde e dirette.

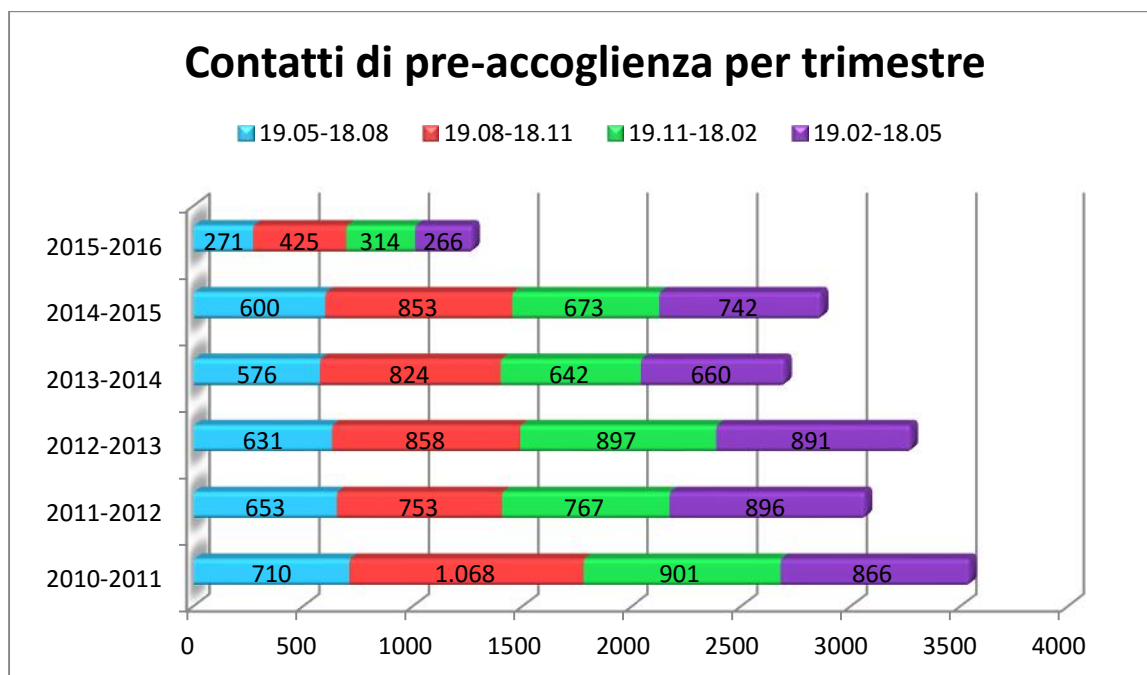


Fig. 4: Contatti di pre-accoglienza per trimestre

ACCOGLIENZA

Questo secondo passaggio comprende: incontri di consulenza individuale e/o collettiva. Questo processo è gestito da un tutor dotato di competenze trasversali e generali che segue il progetto nella fase di accompagnamento e, nel caso, in quella di tutoraggio. In questa fase vengono valutate le caratteristiche imprenditoriali dell'utente e di pre-fattibilità del progetto.

Analizzando il sessennio si nota come quattro annualità presentino un alto numero di progetti accolti per tutti i trimestri in analisi, mentre due annualità (2013-2014 e 2015-2016) presentino in valore assoluto il numero più basso di progetti accolti, mantenendo comunque un andamento costante nei quattro trimestri.

All'interno di ogni annualità si nota come, già precedentemente presentato, il periodo 19.08-18.11 vi sia la più alta concentrazione di progetti accolti.

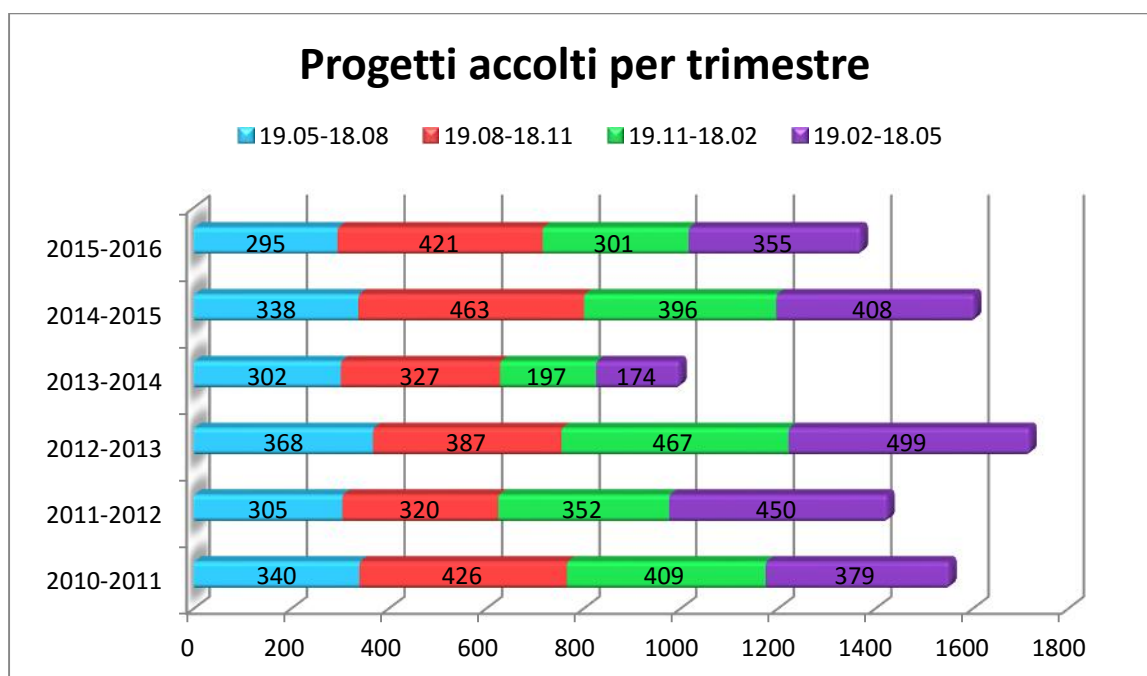


Fig. 5: Progetti accolti per trimestri

ACCOMPAGNAMENTO E STESURA DEL BUSINESS PLAN

Il Business Plan, documento che sintetizza i contenuti e le caratteristiche di un progetto imprenditoriale, è redatto dagli utenti con il supporto del servizio, e successivamente presentato alla Città Metropolitana di Torino per la sua validazione.

Prendendo il sessennio in analisi, si nota come il trimestre agosto-novembre rappresenti il periodo con il minor numero di Business Plan validati. Eccezione dell'intero sessennio analizzato è il trimestre Febbraio 2014 – Maggio 2014 che risulta essere il periodo con meno Business Plan approvati in assoluto, mentre per la stessa annualità il periodo Maggio 2013 – Agosto 2013 risulta essere quello che invece presenta il più alto numero di Business Plan validati in tutto il sessennio analizzato.

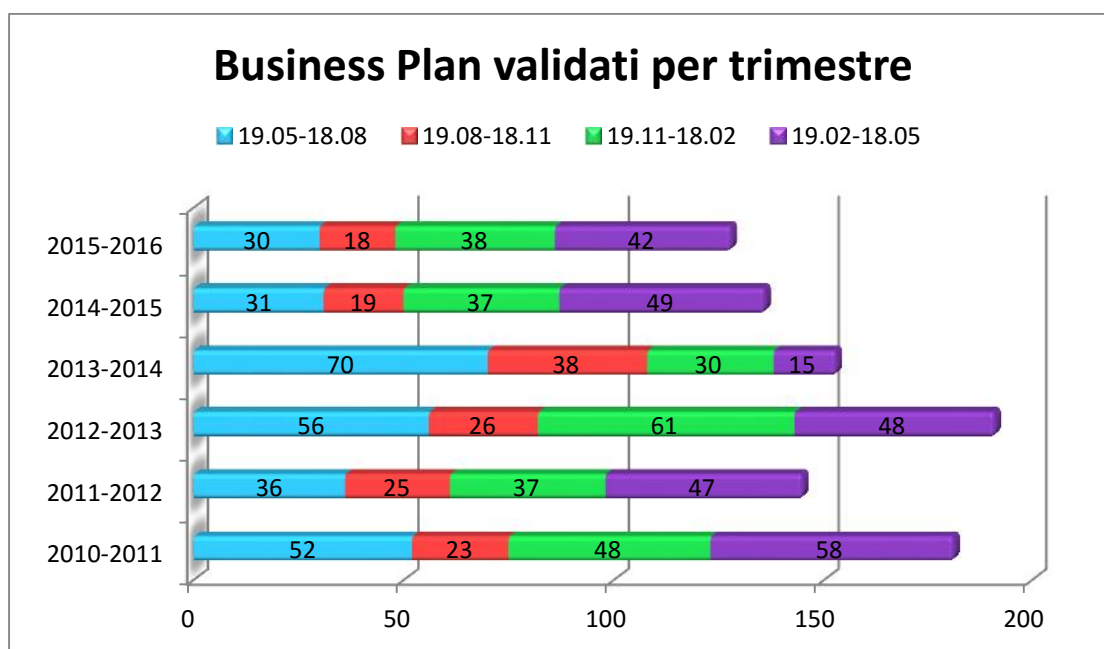


Fig. 6: Business Plan validati per trimestre

IMPRESE AVVIATE

Il servizio MIP ha come scopo quello di porsi a sostegno all'aspirante imprenditore, ossia interfacciandosi come un servizio di accompagnamento che segue il principio dell'imprenditorialità consapevole.

Nell'analisi del sessennio, si denota come, in generale, il numero di imprese avviate per trimestre sia omogeneo, ad eccezione per il trimestre Febbraio 2014 – Maggio 2014 in cui si registra il numero più basso in assoluto di imprese avviate; nella stessa annualità il periodo Agosto 2013 – Novembre 2013 presenta invece il numero più alto di imprese avviate.

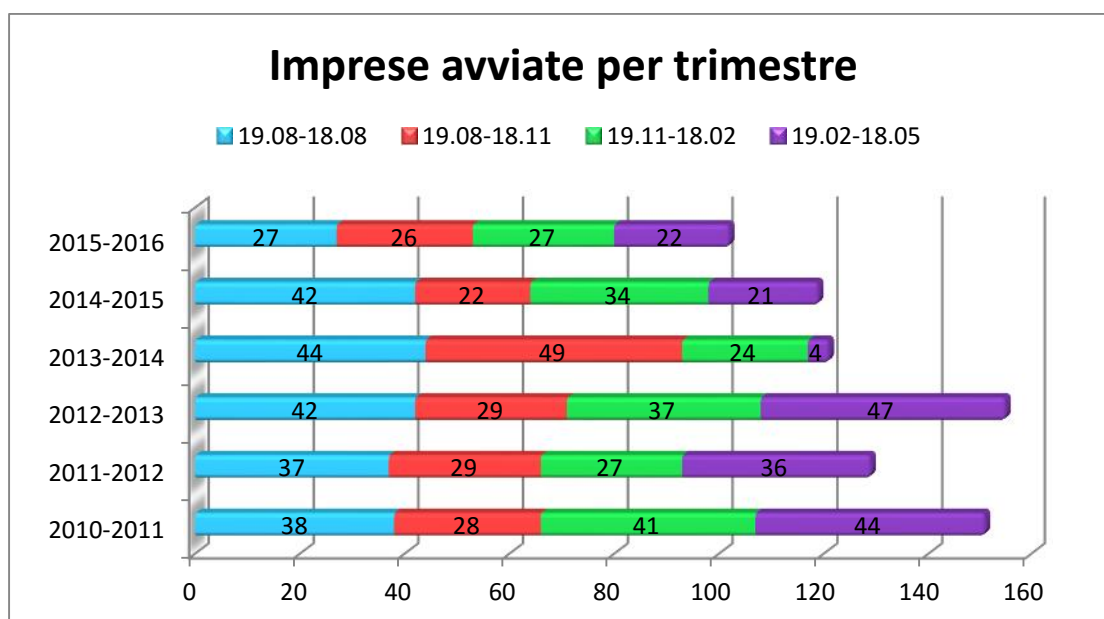


Fig. 7: Imprese avviate per trimestre

4. QUESTIONARIO RIVOLTO AGLI UTENTI DEL SERVIZIO

Al fine di valutare la bontà del servizio di pre-accoglienza offerto da MIP sono stati creati due questionari, i quali sono stati somministrati agli utenti che si sono avvalsi del servizio. I due questionari sono stati diffusi tra gli utenti MIP e personalizzati in base alla modalità da loro utilizzata per accedere al servizio: attraverso contatto telefonico al numero verde, o tramite il form online presente sul sito www.mettersinproprio.it attivo dal 06.06.2016.

Come già indicato nell'introduzione, lo scopo dei questionari è quello di far emergere alcune peculiarità insite nel servizio offerto da MIP: la valutazione dell'efficienza ed efficacia del servizio di pre-accoglienza, la customer satisfaction riferita al servizio offerto da MIP ed il confronto tra le due modalità di pre-accoglienza in modo tale da valutarne successive modifiche e/o prediligere uno dei due modelli.

La redazione dei due questionari è stata possibile grazie allo strumento di Google Drive ed entrambi sono stati inviati nel periodo dall'8 all'11 Luglio. In data 25 Luglio 2016 sono stati aggiunti ulteriori utenti che si sono affacciati al servizio MIP tramite la nuova modalità. L'attività di raccolta dei questionari compilati è durata fino al 6 Agosto 2016, necessitando però anche di un secondo intervento di contatto telefonico in modo tale da ottenere il più alto tasso di risposta.

MODALITA' NUMERO VERDE

Ad introduzione dei risultati ottenuti si vuole presentare il questionario creato. Questo risulta essere suddiviso in tre aree tematiche: visibilità del numero verde (domande 1-3); bontà/utilità del servizio MIP (domande 4-8); dati personali dell'utente (domande 9-12). Da sottolineare è la forma anonima del questionario in modo tale da tutelare la privacy degli utenti.

1. Come è venuto a conoscenza del servizio MIP?

Contrassegna solo un ovale.

- Sito web MIP - CMT
- Evento promozionale
- Materiale promozionale (volantini, manifesti...)
- Passaparola
- Altro

2. E' stato facile reperire il numero verde del servizio MIP?

Contrassegna solo un ovale.

- Sì
- No

3. Dove ha reperito il numero verde del servizio MIP?

Contrassegna solo un ovale.

- Sito web MIP - CMT
- Evento promozionale
- Materiale promozionale (volantini, manifesti...)
- Passaparola
- Altro: _____

4. Le informazioni fornite dall'operatore del numero verde del servizio MIP sono state esaustive e chiare?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	
Per nulla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Moltissimo

5. Quanto ritiene utile il servizio di accoglienza offerto da MIP?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	
Inutile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Utilissimo

6. Come reputa complessivamente il servizio di accoglienza fornito da MIP?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	
Scarso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nettamente soddisfacente

7. Secondo lei bisognerebbe apportare delle modifiche operative al servizio di accoglienza MIP?

Contrassegna solo un ovale.

- Sì
- No

8. Avrebbe preferito un questionario online per accedere al servizio MIP?

Contrassegna solo un ovale.

- Sì
- No

9. Sesso

Contrassegna solo un ovale.

- Femmina
 Maschio

10. Età

Contrassegna solo un ovale.

- <20
 20-29
 30-39
 40-49
 50-59
 >60

11. Settore di attività

Contrassegna solo un ovale.

- Agricoltura
 Artigianato
 Bar, ristorazione, somministrazione in genere
 Commercio tradizionale
 Commercio online
 Industria
 Servizi alla persona
 Turismo, alberghi, ostelli, ricettività
 Altro

12. Progetto realizzato?

Contrassegna solo un ovale.

- Sì
 No

Il questionario è stato inviato a 200 utenti, accostati al servizio MIP avvalendosi del numero verde messo a disposizione. Di questi hanno risposto in 128, permettendo così di ottenere un tasso di risposta pari al 64%.

Dai risultati così ottenuti si evince che, per quanto concerne la prima parte sulla visibilità dello strumento, quasi il 36,7% degli utenti è venuto a conoscenza del servizio MIP attraverso il passaparola e il 28,1% grazie al sito internet messo a disposizione. Per quanto concerne invece il reperimento del numero verde utile per poter interagire con l'operatore MIP, l'82% degli utenti ha trovato il numero o sul sito web di MIP (70,5%) o su materiale promozionale (11,5%). Inoltre i risultati mostrano come sia stato molto semplice per gli utenti ottenere il numero verde del servizio MIP (97,6%).

Circa la seconda parte del questionario, ossia quella relativa l'utilità e la bontà del servizio fornito da MIP, il 78,9% degli utenti intervistati considera il servizio molto soddisfacente nel suo complesso, così come il 78,1% degli utenti considera molto utile il servizio di pre-accoglienza. Inoltre l'82,3% degli utenti dichiara che le informazioni fornite dall'operatore del servizio MIP siano state molto chiare ed esaustive. Il 64,8% dell'utenza dichiara che non sia necessario apportare alcune modifiche al servizio di accoglienza MIP; in aggiunta, quasi il 70% del campione non vorrebbe compilare un form online per accedere al servizio.

La terza ed ultima parte del questionario mostra la profilatura del campione che ha contribuito alla realizzazione del questionario. In linea con quanto presentato nella prima sezione del report di monitoraggio, il campione è costituito prevalentemente da donne (56,3%) di età compresa tra 20 e i 39 anni (55,5%). Infine dei 128 utenti che hanno risposto al questionario il 16,7% ha visto la realizzazione del suo progetto.

MODALITA' FORM ONLINE

La nuova modalità di contatto di pre-accoglienza (form online) è stata affiancata sperimentalmente a quella tradizionale (numero verde) dal 06 Giugno 2016. Ciò ai fini di valutare la preferenza degli utenti, una possibile coesistenza delle due modalità o il permanere di una sola. Per un'analisi più focalizzata è stato deciso di inviare il questionario ai soli utenti che dal 06.06.2016 si sono avvalsi del servizio di pre-accoglienza compilando il modello online presente sul sito MIP.

Anche in questo caso il questionario risulta essere suddiviso in aree tematiche; e nello specifico: visibilità del form online (domande 1-5); bontà/utilità del servizio MIP (domande 6-9); dati personali dell'utente (domande 10-13). Così come nel primo questionario presentato, è stata scelta la forma anonima in modo tale da tutelare la privacy degli utenti.

Come è venuto a conoscenza del servizio MIP?

- Sito web di MIP - CMT
- Evento promozionale
- Materiale promozionale (volantini, manifesti...)
- Passaparola
- Altro: _____

E' stato facile trovare il link al modulo di iscrizione del servizio di accoglienza MIP?

- Sì
- No

Il completamento del modulo online di iscrizione del servizio è semplice e veloce?

	1	2	3	4	5	
Per nulla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Decisamente

Pensa che la compilazione del modulo online sia un metodo snello ed efficiente per accedere al servizio MIP?

	1	2	3	4	5	
Per nulla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Decisamente

E' stato comunque necessario contattare il numero verde messo a disposizione sul sito web del servizio MIP?

- Sì
- No

Le informazioni fornite dal sito internet permettono di avere una buona visione di quali siano i servizi forniti da MIP?

	1	2	3	4	5	
Per nulla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Decisamente

Quanto ritiene utile il servizio di accoglienza fornito da MIP?

	1	2	3	4	5	
Inutile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Utilissimo

Secondo lei bisognerebbe apportare delle modifiche operative al servizio di accoglienza MIP?

- Sì
- No

Avrebbe preferito contattare un numero verde parlando direttamente con un operatore per accedere al servizio MIP?

- Sì
- No

Età

- <20
- 20-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- >60

Sesso

- Femmina
- Maschio

Settore dell'attività

Scegli



Agricoltura

Artigianato

Bar, ristorazione, somministrazione in genere

Commercio tradizionale

Commercio online

Industria

Servizi alla persona

Servizi alle imprese

Turismo, alberghi, ostelli, ricettività

Altro

Il questionario è stato inviato a 69 utenti, accostati al servizio MIP avvalendosi del numero verde messo a disposizione. Di questi hanno risposto in 38, permettendo così di ottenere un tasso di risposta pari al 55%.

Dai risultati così ottenuti si evince che, per quanto concerne la prima parte sulla visibilità dello strumento, quasi il 51,4% degli utenti è venuto a conoscenza del servizio MIP attraverso il passaparola e il 29,7% grazie al sito internet messo a disposizione. Per quanto concerne invece il link al modulo online utile per potersi iscrivere al servizio di pre-accoglienza MIP, il 97,4% degli utenti ha dichiarato di non aver avuto alcuna difficoltà a trovarlo. Il 100% degli utenti che si sono avvalsi di questo strumento telematico hanno constatato che si tratta di un servizio semplice e veloce e l'89,5% pensa che sia un metodo efficiente per accedere al servizio MIP. Infine, l'84,2% non ha avuto alcun bisogno di contattare il numero verde messo a disposizione.

Circa la seconda parte del questionario, ossia quella relativa l'utilità e la bontà del servizio fornito da MIP, il 71% degli intervistati dichiara un'ottima presentazione delle informazioni messe a disposizione sul sito internet inerenti le descrizione dei servizi forniti da MIP. Inoltre l'89,5% degli utenti considera molto utile il servizio di accoglienza MIP. Il 78,9% dell'utenza dichiara che non sia necessario apportare alcune modifiche al servizio di accoglienza MIP; in aggiunta, l'86,8% del campione è soddisfatta della propria modalità di accesso al servizio e non vorrebbe cambiarla con la precedente modalità di contatto tramite numero verde.

La terza ed ultima parte del questionario mostra la profilatura del campione che ha contribuito alla realizzazione del questionario. In linea con quanto presentato nella prima sezione del report di monitoraggio, il campione è costituito prevalentemente da donne (63,2%) di età compresa tra 20 e i 39 anni (73,7%). I settori di interesse degli utenti riguardano principalmente il commercio tradizionale (24,3%) e il settore della ristorazione (18,9%).

In base a quanto descritto precedentemente, si può concludere che le due modalità di pre-accoglienza offerte dal servizio MIP possano coesistere simultaneamente. Gli utenti cui è stato sottoposto il questionario, infatti, pensano non sia necessario apportare modifiche o cambiare completamente la modalità utilizzata inserendone una nuova. Ecco perché si può ipotizzare la contemporanea esistenza delle due modalità, in modo tale da permettere all'utenza di approcciarsi nel modo più consono ed adatto alle proprie capacità/necessità.