



fondo
sociale europeo

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



POR FSE Piemonte 2014-2020

Report annuale attività **Gennaio 2020 - Dicembre 2020**



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 annuale illustra i risultati del monitoraggio degli indicatori di partecipazione, degli utenti del Programma Mip, relativi al periodo Gennaio 2020 – Dicembre 2020. Quella che presentiamo quest'anno è una relazione che esula dall'ordinarietà per due ragioni.

Innanzitutto, vi è stata la sospensione dei servizi di accompagnamento individuale sul Programma Mip fino al mese di settembre: nei primi mesi dell'anno infatti, i servizi relativi alla Misura 1 e alla Misura 2 sono stati sospesi in quanto erano in corso le procedure di selezione e individuazione dei Raggruppamenti e dei Soggetti Attuatori autorizzati a operare nel periodo 2020-2022. Da gennaio a settembre sono rimasti attivi solamente gli incontri di pre-accoglienza ed i servizi informativi quali numero verde, e-mail e chatbot.

Tale sospensione spiega sia l'andamento calante nel numero di iscrizioni iniziato a partire dal mese di gennaio, sia l'esiguo numero annuale di Patti di Servizio firmati: è stato infatti possibile firmare i Patti di Servizio solamente da settembre a dicembre, mentre da gennaio ad agosto le firme dei Patti di Servizio risultano pari a zero.

In secondo luogo, come è noto, il 2020 è stato fortemente segnato dall'emergenza Covid-19 che ha colpito il mondo intero e che ha avuto un grave impatto anche sul Programma Mip. Con il protrarsi dell'emergenza sanitaria e le misure implementate per contenere il contagio (i lockdown generalizzati in particolar modo), a partire dal 24 febbraio si sono sospesi tutti gli incontri di pre-accoglienza collettiva presso le sedi dei centri per l'impiego dell'area di Città metropolitana, in accordo con quanto previsto da Apl e dalla Regione Piemonte per il proprio territorio. Per far fronte a questa interruzione, continuando a fornire un servizio agli utenti, dal 27 aprile 2020 gli incontri di pre-accoglienza sono stati svolti a distanza in modalità online e telefonica.

Questa seconda ragione, rafforzata dalla prima, ha fatto in modo che a partire dal mese di marzo vi sia stata una drastica riduzione delle iscrizioni al Programma Mip e di conseguenza un crollo del numero di partecipanti agli incontri di pre-accoglienza presso i centri per l'impiego, dovuto all'impossibilità da parte degli utenti di recarsi fisicamente presso centri per l'impiego dove fino a febbraio si sono svolti gli incontri di pre-accoglienza.

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 cronologico mensile sia a livello cumulativo a fine anno. 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. Anche al fine di valutare l'impatto dell'emergenza in corso e della sospensione dell'accompagnamento individuale sul Programma Mip, appare utile ricordare nei vari paragrafi l'andamento registrato nel 2019 in contrapposizione a quello registrato nel 2020.

I RISULTATI DEL MIP

Di seguito si riporta l'analisi dei valori presenti sull'area web al 31.12.2020; in particolare sarà dettagliato il coinvolgimento dell'utenza nelle diverse fasi di implementazione del programma, attraverso i Servizi Trasversali:

ASSISTENZA NUMERO VERDE E CHATBOT.....	3
UTENTI REGISTRATI NELL'AREA WEB	7
PARTECIPAZIONE AGLI INCONTRI DI PRE-ACCOGLIENZA.....	13
ASSOCIAZIONE CON IL SOGGETTO ATTUATORE	20
FIRMA DEL PATTO DI SERVIZIO	23
SINTESI DEL PROCESSO.....	27
ANALISI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	30

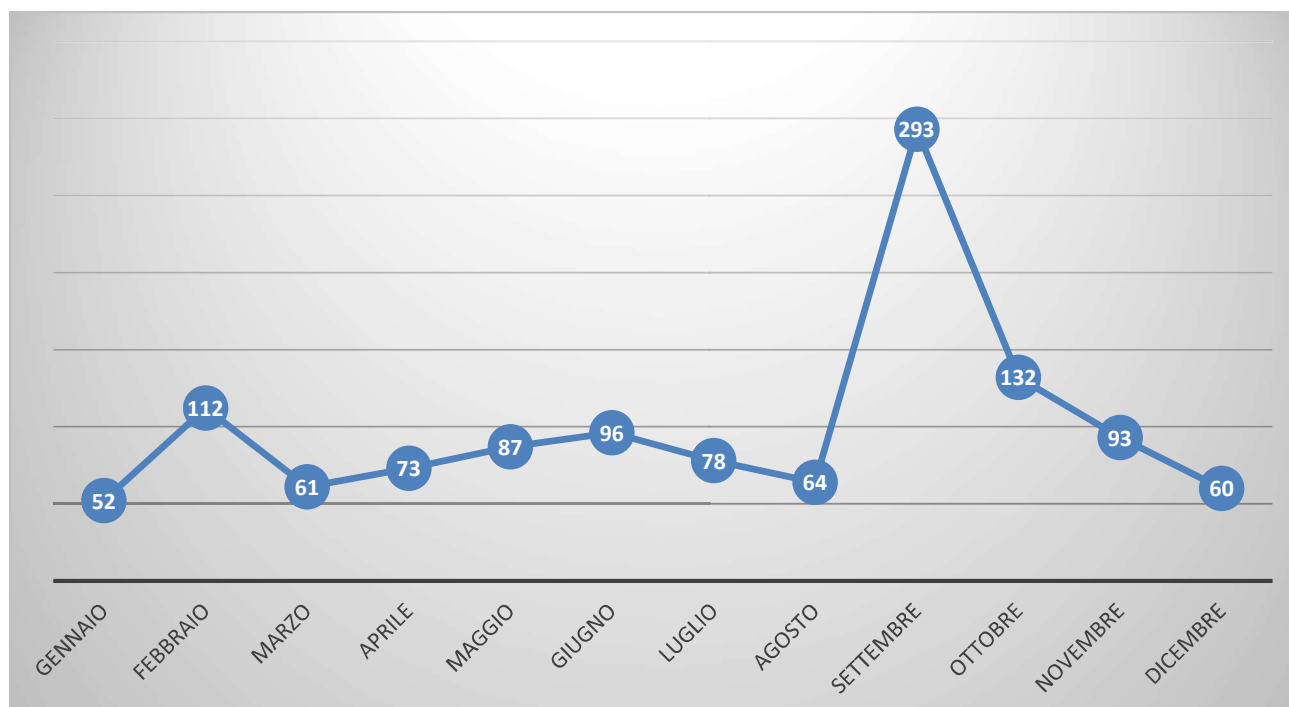
ASSISTENZA NUMERO VERDE E CHATBOT

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 l'anno 2020, sono state gestite 1.201 chiamate. Il mese che ha registrato il numero di chiamate più alto è stato Settembre, mese in cui è ripartito il servizio di accompagnamento individuale (Figura 1).

La durata media delle chiamate è stata di circa 3 minuti, ad eccezione del primo quadrimestre in cui la durata media è aumentata a circa 8 minuti. Il motivo dell'aumento è da ricondursi al fatto che, non essendoci la possibilità di partecipare nell'immediato agli incontri di pre-accoglienza, in aggiunta alla sospensione dei servizi di accompagnamento individuale, per gli utenti era importante ricevere durante la telefonata tutte le informazioni relative al Programma.

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).

Figura 1. Andamento del numero di chiamate mensili ricevute al Numero Verde 800146766.



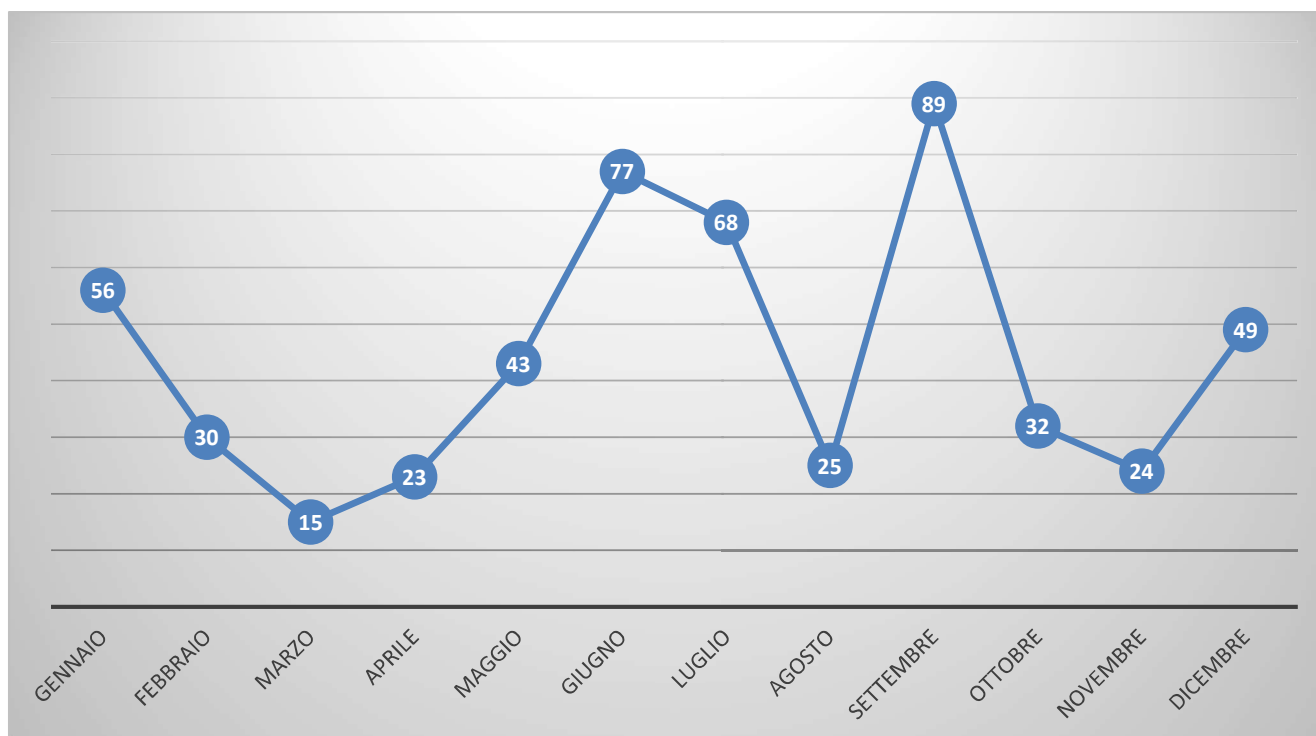
È stata istituita una chatbot, Tidio Live Chat, all'interno del sito www.metttersinproprio.it, attraverso la quale è stato possibile rispondere istantaneamente alle richieste dell'utenza ed è stato garantito il servizio di help desk. Complessivamente, dal momento di attivazione del servizio sono state gestite 531 conversazioni (Figura 2).

Anche all'interno della chatbot gli utenti hanno richiesto la stessa tipologia di informazioni del numero verde: modalità di realizzazione del servizio di consulenza, chiarire le problematiche di tipo tecnico e maggiori informazioni generali sul programma.

A differenza del numero verde però, la chatbot ha registrato un andamento mensile più irregolare, con maggiori richieste di assistenza nei mesi di giugno e settembre.

Anche in questo caso, il mese in cui è stato registrato il massimo livello di utilizzazione coincide con il riavvio delle attività da parte dei Soggetti Attuatori (settembre), mentre il mese più penalizzato è stato marzo, proprio a causa dell'epidemia da Covid-19.

Figura 2. Andamento del numero di chatbot mensili.



Per analizzare i numeri dell'anno 2020 con quelli di una situazione pre-covid dell'anno 2019, occorre fare una premessa: fino al 31.12.2019 era attivo solo il numero verde per un totale di 44 ore settimanali, mentre a partire dal 01.01.2020 il numero verde è stato attivo per 24 ore settimanali ma si è aggiunta la chatbot (Tidio Live Chat) per un totale di 21 ore a settimana. Per una corretta comparazione, il 2020 va dunque osservato sommando i contatti avuti con gli utenti tramite numero verde a quelli che hanno scritto sulla chatbot.

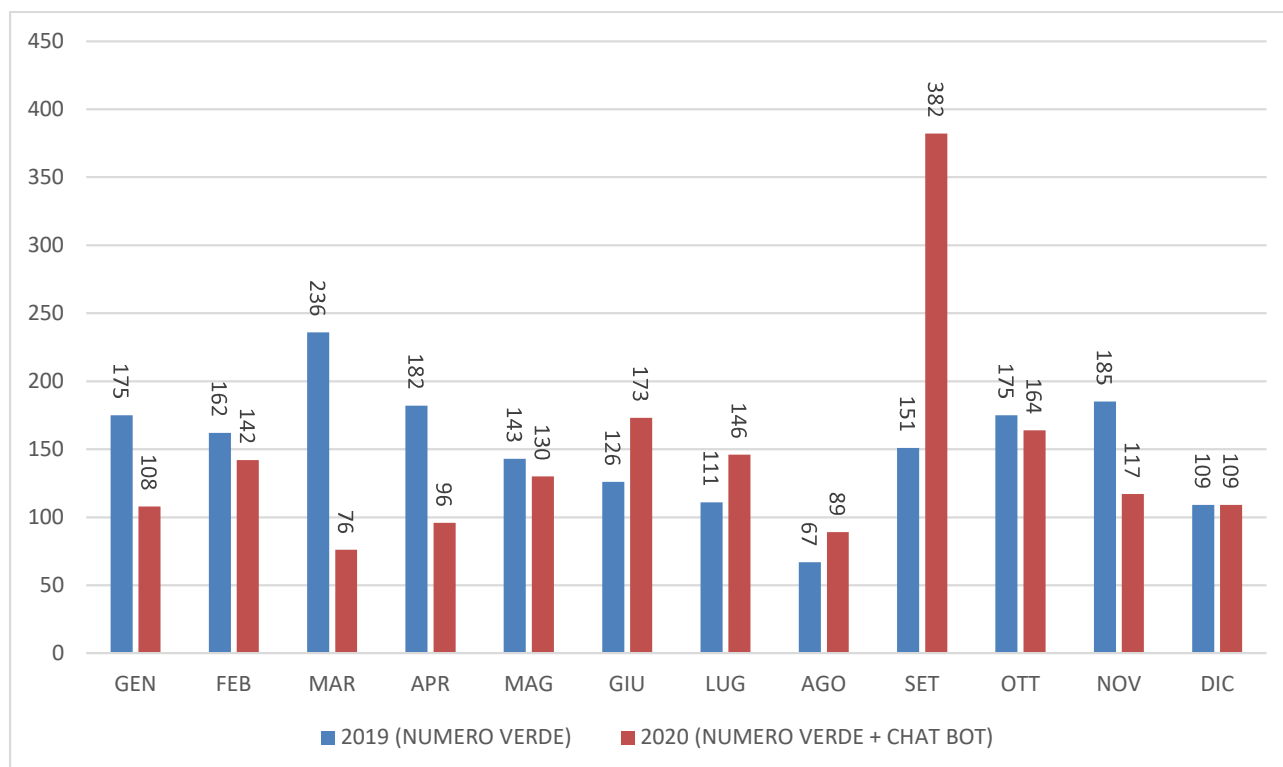
Secondo questa logica, mettendo a confronto le due annualità (Tabella 1, Figura 3) notiamo che:

1. da gennaio a maggio 2020 vi è stato un peggioramento rispetto al 2019 a causa sia del primo periodo di lockdown per contenere il contagio da Covid-19 e sia della sospensione dei servizi di accompagnamento individuale;
2. da giugno a settembre la situazione si è capovolta grazie all'uscita dal lockdown e nel 2020 il numero verde e la chatbot hanno ricevuto più richieste di informazioni rispetto al 2019. Il mese di settembre, in cui è ripartito il servizio di accompagnamento individuale, si è registrato un numero elevatissimo di contatti rispetto all'anno precedente (382 contatti nel 2020 vs. 151 contatti nel 2019);
3. a partire dal mese di ottobre, mese che coincide con il secondo periodo di lockdown, tornano a primeggiare i numeri dell'anno 2019.

Tabella 1. Numero di chiamate ricevute al numero verde 800146766 nel 2019 vs. numero di chiamate sommate al numero di chatbot ricevute nel 2020 e andamento mensile.

	2019	2020		
	Numero verde	Numero verde	Chatbot	Totale
Gennaio	175	52	56	108
Febbraio	162	112	30	142
Marzo	236	61	15	76
Aprile	182	73	23	96
Maggio	143	87	43	130
Giugno	126	96	77	173
Luglio	111	78	68	146
Agosto	67	64	25	89
Settembre	151	293	89	382
Ottobre	175	132	32	164
Novembre	185	93	24	117
Dicembre	109	60	49	109
TOTALE	1.822	1.201	531	1.732

Figura 3. Rappresentazione grafica del numero di chiamate ricevute al numero verde 800146766 nel 2019 vs. numero di chiamate sommate al numero di chatbot ricevute nel 2020 e andamento mensile.



UTENTI REGISTRATI NELL'AREA WEB

Nell'arco dei 12 mesi di durata complessiva di realizzazione Servizi Trasversali, 1.704 utenti hanno effettuato la registrazione al servizio Mip tramite l'area web. Superati i primi due mesi dell'anno, a causa dell'incertezza socio-economica e delle prime misure restrittive adottate per fronteggiare la diffusione del virus Covid-19, vi è stato un drastico calo nel numero di iscrizioni. Tale fenomeno è stato generalizzato su tutti i quadranti territoriali, seppur si sia manifestato con maggiore gravità nelle aree della Città metropolitana di Torino e Alessandria-Asti, che vedono rispettivamente una diminuzione dell'87,20% e dell'84,85% rispetto al mese precedente (Tabella 2).¹

Contemporaneamente all'introduzione nel Programma Mip di incontri di pre-accoglienza con la modalità di svolgimento a distanza, dal mese di aprile è iniziata una lieve ripresa, inizialmente sul quadrante torinese, che poi si è estesa anche sugli altri quadranti territoriali. L'andamento crescente delle iscrizioni ha permesso di raggiungere il picco annuale nel mese di settembre (grazie alla ripartenza dei servizi di accompagnamento individuale) in quasi tutti gli ambiti territoriali, ad eccezione dell'area AL-AT, nella quale non si è verificato un recupero completo dei livelli di iscrizioni al servizio, evidenziato dal massimo numero di iscrizioni mensili registrato nel periodo pre-pandemico (gennaio:35 – febbraio:33).

Lo stesso fenomeno si registra, seppur con entità inferiore, su tutti e quattro i territori regionali nei mesi di novembre e dicembre: a partire dal 6 novembre infatti, con ordinanza del Ministero della Salute, l'Italia è stata suddivisa in tre fasce colorate (giallo, arancione, rosso) e differenziate in base al pericolo di trasmissione del contagio da Covid-19. Nello specifico, il Piemonte si è ritrovato in zona rossa, con misure restrittive di portata simile al lockdown del mese di marzo. A differenza del mese di marzo, il quadrante territoriale che su novembre ha subito il calo minore di registrazioni rispetto al mese precedente è stato proprio quello torinese con un -29,91%, mentre i territori regionali che registrano le percentuali più basse sono le Province di Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola (-46,7%) e la Provincia di Cuneo (-47,7%).

Tabella 2. Utenti registrati al Servizio Mip (Andamento mensile Gennaio-Dicembre 2020).

AMBITO TERRITORIALE	Gen.	Feb.	Mar.	Apr.	Mag.	Giu.	Lug.	Ago.	Set.	Ott.	Nov.	Dic.	TOTALE
Città metropolitana di Torino	117	125	16	45	90	132	106	52	137	117	82	95	1.114
Province Alessandria-Asti	35	33	5	2	13	12	16	11	20	15	9	16	187
Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola	19	22	6	3	14	18	15	6	26	30	16	19	194

¹ I tassi di variazioni sono determinati dal rapporto della differenza mensile rispetto al valore di partenza: $\Delta = \frac{(x_i - x_{i-1})}{x_{i-1}}$

Provincia Cuneo	23	19	6	6	15	14	12	11	37	19	28	19	209
TOTALE	194	199	33	56	132	176	149	80	220	181	135	149	1.704

Il risultato finale delle dinamiche di adesione al servizio porta all'individuazione complessiva di tre aree territoriali con dimensioni simili (AT-AL, BI-NO-VC-VCO e CN) che complessivamente valgono il 35% del totale degli iscritti da inizio servizio, mentre predomina l'area della Città metropolitana di Torino che presenta un'incidenza sul numero di utenti complessivamente registrati del 65% (Figura 5).

Figura 4. Rappresentazione grafica del numero di utenti mensili registrati al servizio Mip nelle distinte aree regionali. I valori riferiti all'area della Città metropolitana di Torino sono riportati sull'asse di destra.

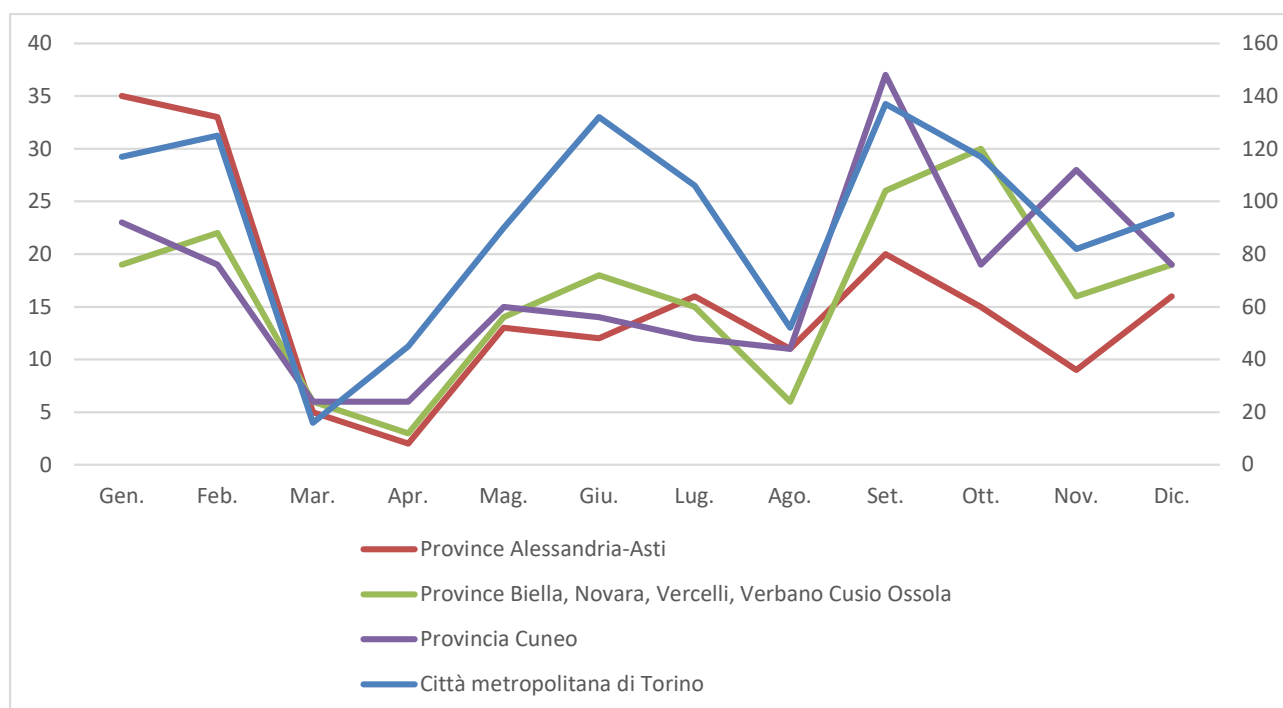
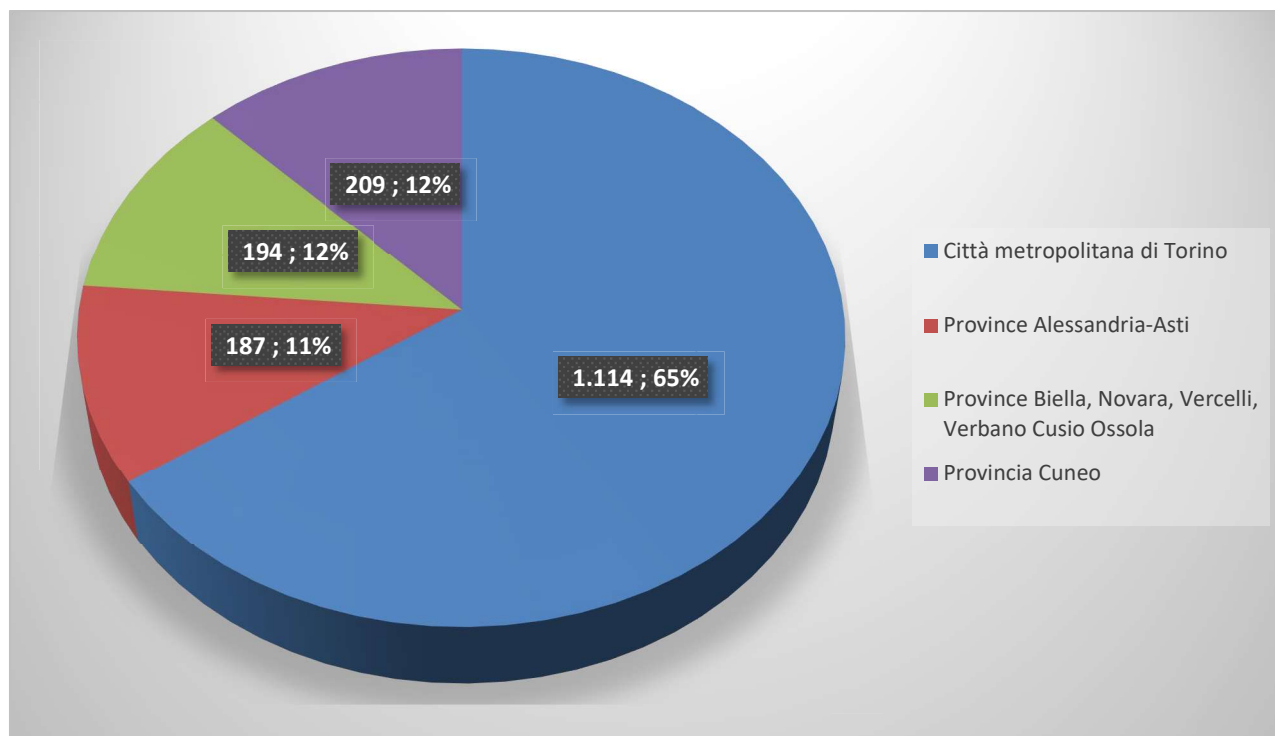
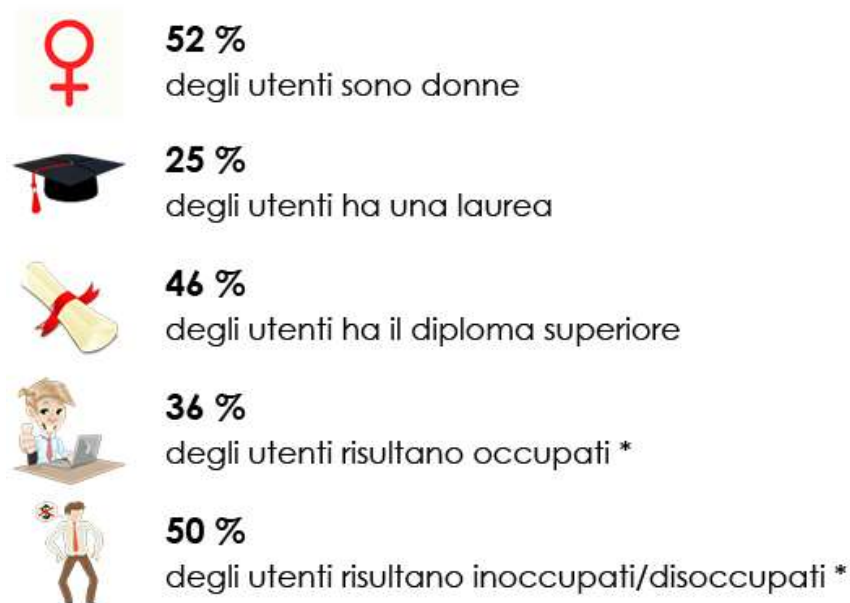


Figura 5. Ripartizione territoriale degli utenti complessivamente registrati nell'area web da inizio appalto (Gennaio 2020).



L'analisi socio-demografica della popolazione di utenti registrati al servizio Mip mostra una leggera prevalenza delle donne (52%). Il 25% degli utenti ha conseguito almeno la Laurea triennale. Tra i laureati, il 54% ha conseguito anche la Laurea Specialistica. Il 46% degli utenti si è fermato al diploma. Dal punto di vista lavorativo, il 36% degli utenti è in stato di occupazione, mentre il 50% ha dichiarato di non essere impegnato in attività lavorative (Figura 6).

Figura 6. Profilo socio-demografico degli utenti registrati al programma Mip.

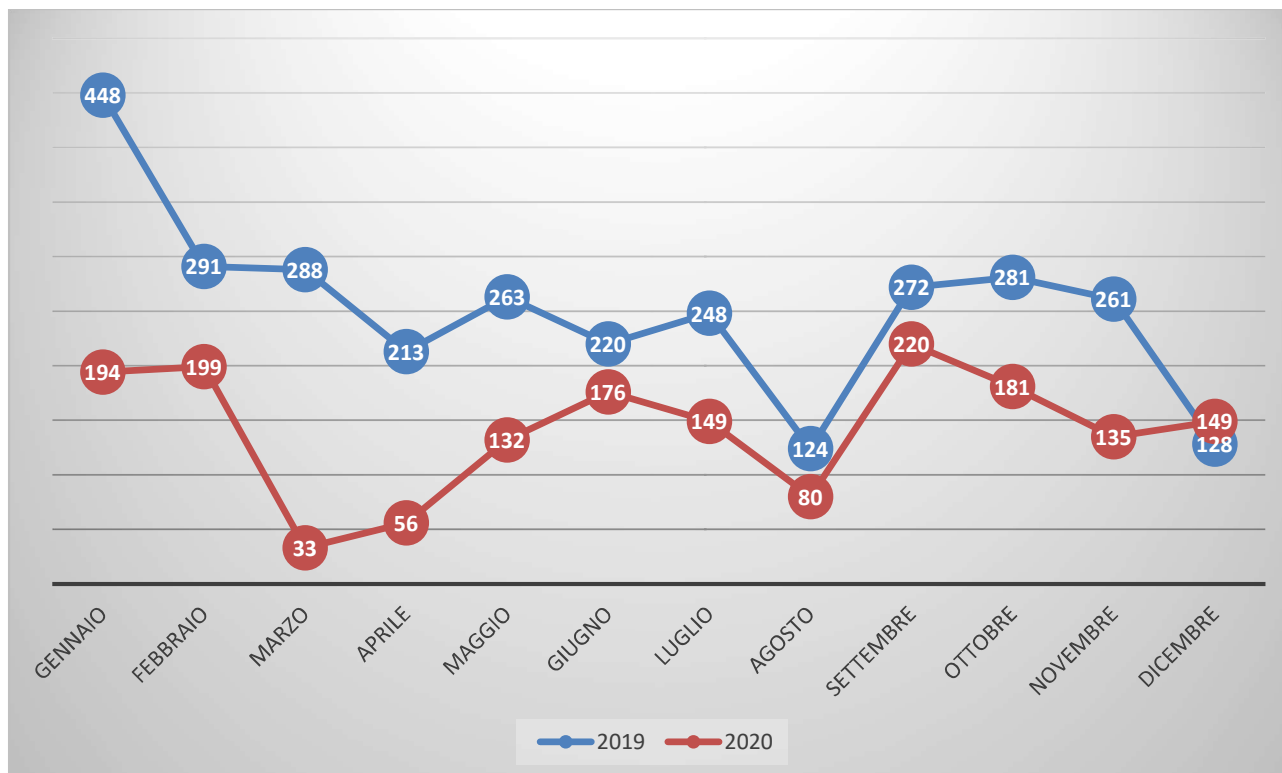


* il 14% degli utenti ha risposto ALTRO alla richiesta di specificare la propria situazione lavorativa

In un frangente nel quale sono state adottate misure estremamente restrittive a libertà fondamentali, come quella di uscire dalle abitazioni, risultano evidenti i motivi legati alla marcata riduzione degli utenti registrati, soprattutto sul mese di marzo, in quanto il Programma Mip presupponeva, fino ad allora, che le attività fossero svolte in presenza.

Confrontando marzo 2020 con lo stesso periodo dell'anno 2019, notiamo un divario di 255 iscritti in meno (Figura 7) che non saranno più colmati nei mesi successivi a causa dell'emergenza sanitaria Covid-19 e della sospensione dei servizi di accompagnamento individuale fino a settembre.

Figura 7. Registrati 2019 vs. registrati 2020 e andamento mensile.



Esaminando il rapporto Comportamento presente in Google Analytics vediamo che il comportamento degli utenti sul sito www.metttersinproprio.it va di pari passo con i lockdown e con la sospensione dei servizi di accompagnamento individuale.

Il comportamento del 2020 rispetto a quello dell'anno precedente, denota un minore interesse generale al Programma Mip con un calo di 22.566 visualizzazioni uniche di pagina², che passano da 82.656 a 60.090. Nonostante questo calo, il numero di visualizzazioni del 2020 resta molto elevato e denota comunque un interesse da parte di un grande numero di utenti sui servizi del Programma.

Notiamo altresì che il 2019 ha mantenuto un andamento costante per tutto l'anno ad eccezione di un picco di visualizzazioni ottenute nel periodo 13-25 marzo grazie alla promozione effettuata per la manifestazione Voglia di Impresa (Figura 8). Anche il 2020 ha mantenuto la stessa costanza ma con momenti di penalizzazione maggiori che spiegano la differenza delle 22.566 visualizzazioni in meno: dalla Figura 9 si può osservare che nei mesi di lockdown (marzo-aprile e soprattutto nella seconda metà del mese di ottobre), le visite al sito si sono notevolmente ridotte rispetto al costante andamento degli altri mesi.

² Visualizzazioni di pagina uniche indica 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.

Va in controtendenza solamente il 14 settembre, in cui si è registrato un picco molto elevato di 1.617 visite in un solo giorno grazie alla comunicazione inviata agli utenti per la ripartenza dei servizi di accompagnamento individuale.

Figura 8. Panoramica sul comportamento degli utenti all'interno del sito www.metttersinproprio.it nell'anno 2019.

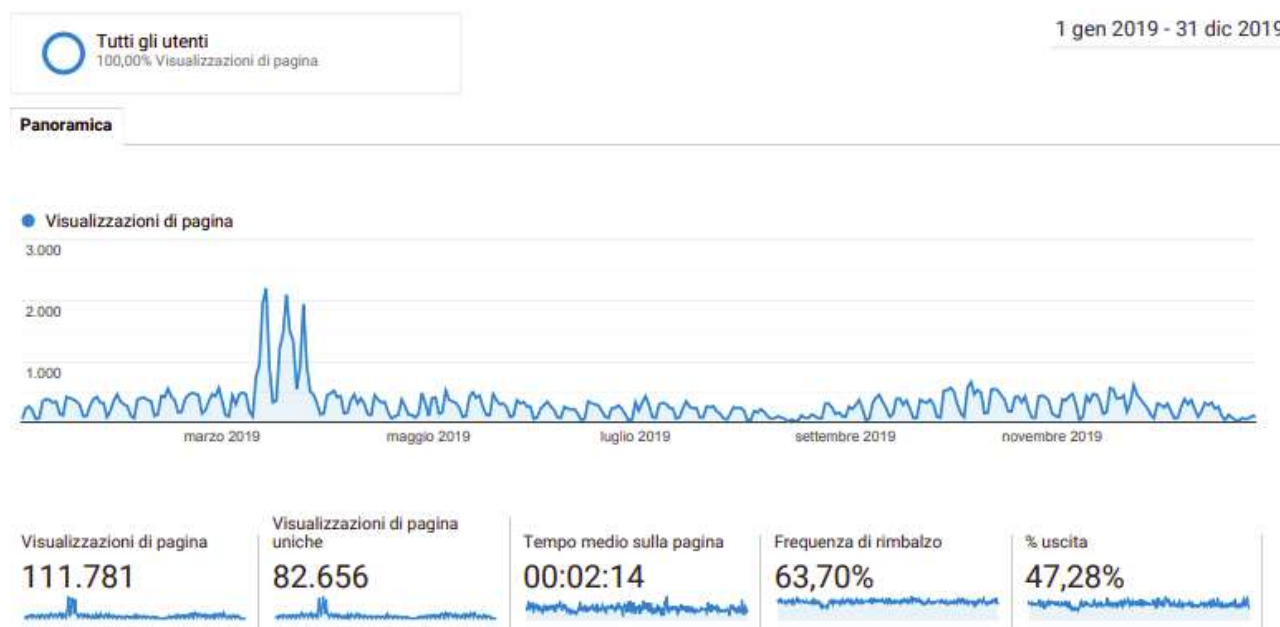
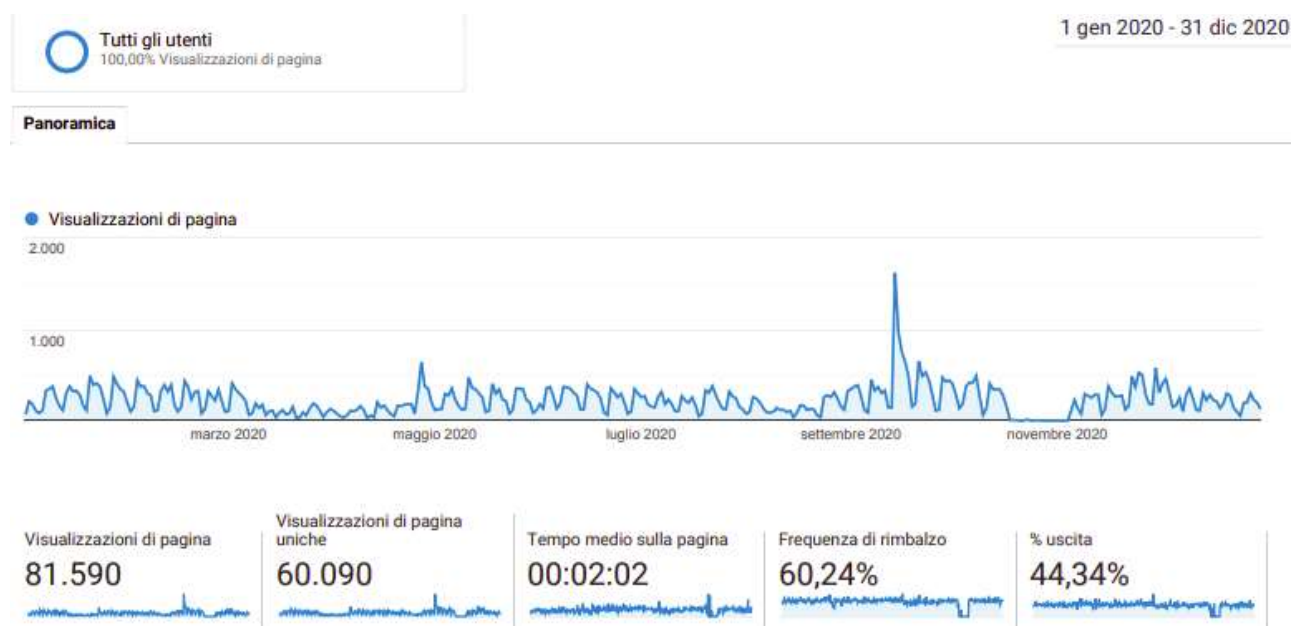
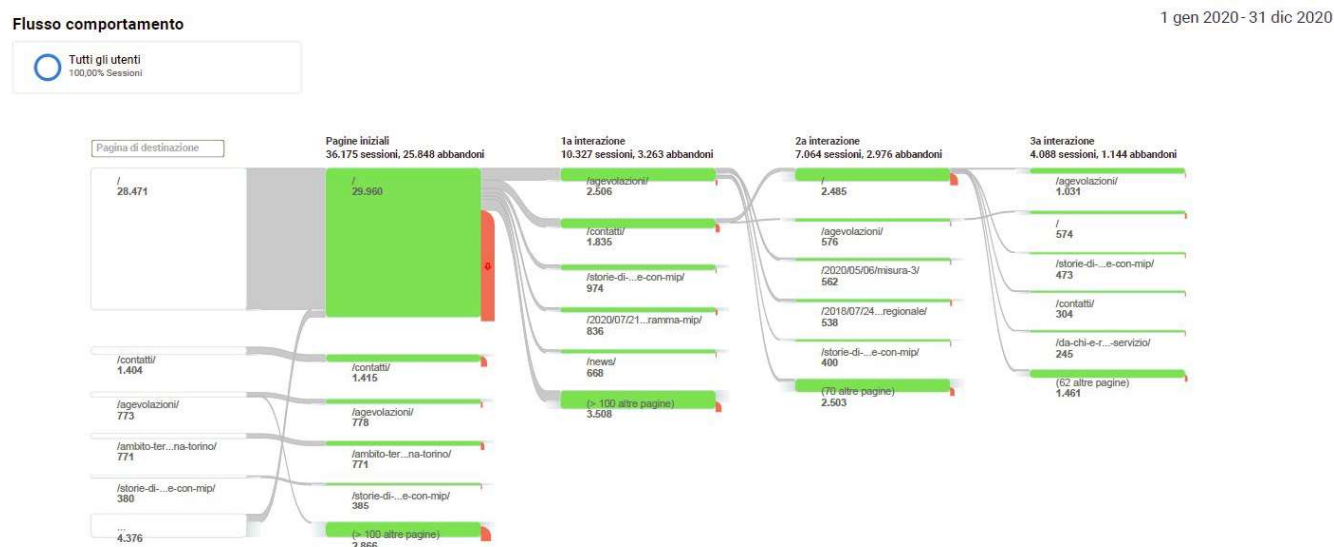


Figura 9. Panoramica sul comportamento degli utenti all'interno del sito www.metttersinproprio.it nell'anno 2020.



Anche il Flusso di Comportamento degli utenti che hanno visitato il sito www.metttersinproprio.it (Figura 10) conferma che l'interesse al Programma Mip è stato comunque molto alto nel 2020 e gli accessi alla home page del sito (il numero di volte in cui i visitatori sono entrati nel sito attraverso la pagina iniziale) ammontano a 28.471.

Figura 10. Flusso di comportamento degli utenti sul sito www.metttersinproprio.it dal 01/01/2020 al 31/12/2020.



PARTECIPAZIONE AGLI INCONTRI DI PRE-ACCOGLIENZA

Da inizio attività hanno partecipato agli incontri di pre-accoglienza 1.443 persone (Tabella 3). Gli utenti che hanno partecipato agli incontri di pre-accoglienza si suddividono in due tipologie:

1. Utenti che si sono iscritti ad un incontro di pre-accoglienza tramite l'area web nel periodo 2017-2019 ma hanno realmente partecipato ad un incontro nel 2020. 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 2020. Complessivamente questi utenti ammontano a 64 così suddivisi:
 - Città metropolitana di Torino: 48
 - Province Alessandria-Asti: 1
 - Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola: 9
 - Provincia Cuneo: 6

2. Utenti che si sono iscritti ad un incontro di pre-accoglienza tramite l'area web nell'anno 2020 ed hanno partecipato nel medesimo anno. In totale sono 1.379 così suddivisi:
- Città metropolitana di Torino: 883
 - Province Alessandria-Asti: 159
 - Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola: 169
 - Provincia Cuneo: 168

L'analisi della distribuzione territoriale dei partecipanti agli incontri di pre-accoglienza (Figura 11) riporta che, complessivamente, il 65% degli utenti iscritti ha partecipato ad uno degli incontri di pre-accoglienza riconducibile territorialmente alla Città metropolitana di Torino, mentre il 35% è riferibile alla restante parte del territorio regionale (11% AL-AT, 12% BI-NO-VC- VCO e 12% CN).

Complessivamente, nell'Ambito territoriale della Città metropolitana il 12% degli incontri di pre-accoglienza sono stati svolti in presenza presso i centri per l'impiego, mentre il 53% in modalità online. Sull'area di Cuneo, Alessandria-Asti e Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola gli incontri in presenza sono stati rispettivamente del 2%, 4%, 2%, mentre gli incontri in modalità telefonica del 10%, 8%, 10%.³

Tabella 3. Numero di persone che hanno partecipato agli incontri di pre-accoglienza sulle varie sedi territoriali.

AMBITO TERRITORIALE	GEN.	FEB.	MAR.	APR.	MAG.	GIU.	LUG.	AGO.	SET.	OTT.	NOV.	DIC.	TOTALE
Città metropolitana di Torino:													
CPI ORBASSANO	11	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11
CPI RIVOLI	-	18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	18
CPI TORINO - Via Bologna	36	41	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	81
CPI TORINO - Via Castalgomberto	20	18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	38
CPI VENARIA	12	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	16
PRE ACCOGLIENZA ON LINE - TORINO	-	-	-	19	70	132	119	55	103	129	67	73	767
Totale	79	77	8	19	70	132	119	55	103	129	67	73	931
Province Alessandria-Asti:													
CPI ASTI	14	8	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	28
CPI ALESSANDRIA	11	7	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	24
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - ASTI	-	-	-	-	13	4	6	3	8	6	5	6	51

³ Le percentuali sono state arrotondate per eccesso.

PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - ALESSANDRIA	-	-	-	-	8	8	7	4	11	8	2	9	57
Totale	25	15	12	-	21	12	13	7	19	14	7	15	160
Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola:													
CPI BIELLA	5	4	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11
CPI Borgosesia	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
CPI NOVARA	1	9	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11
CPI VERCELLI	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
V.C.O. CPI di Omegna	4	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - BIELLA	-	-	-	-	8	6	5	3	16	12	3	7	60
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - NOVARA	-	-	-	-	7	5	4	-	8	5	8	3	40
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - VERBANIA	-	-	-	-	3	2	2	-	4	4	4	3	22
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - VERCELLI	-	-	-	-	-	6	1	1	3	6	2	2	21
Totale	15	17	3	-	18	19	12	4	31	27	17	15	178
Provincia Cuneo:													
CPI ALBA	7	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11
CPI CUNEO	8	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - CUNEO	-	-	-	2	16	17	10	7	23	26	30	19	150
Totale	15	6	3	2	16	17	10	7	23	26	30	19	174
TOTALE	134	115	26	21	125	180	154	73	176	196	121	122	1.443

Figura 11. Ripartizione territoriale degli utenti complessivamente hanno partecipato agli incontri di pre-accoglienza da inizio appalto (Gennaio 2020).

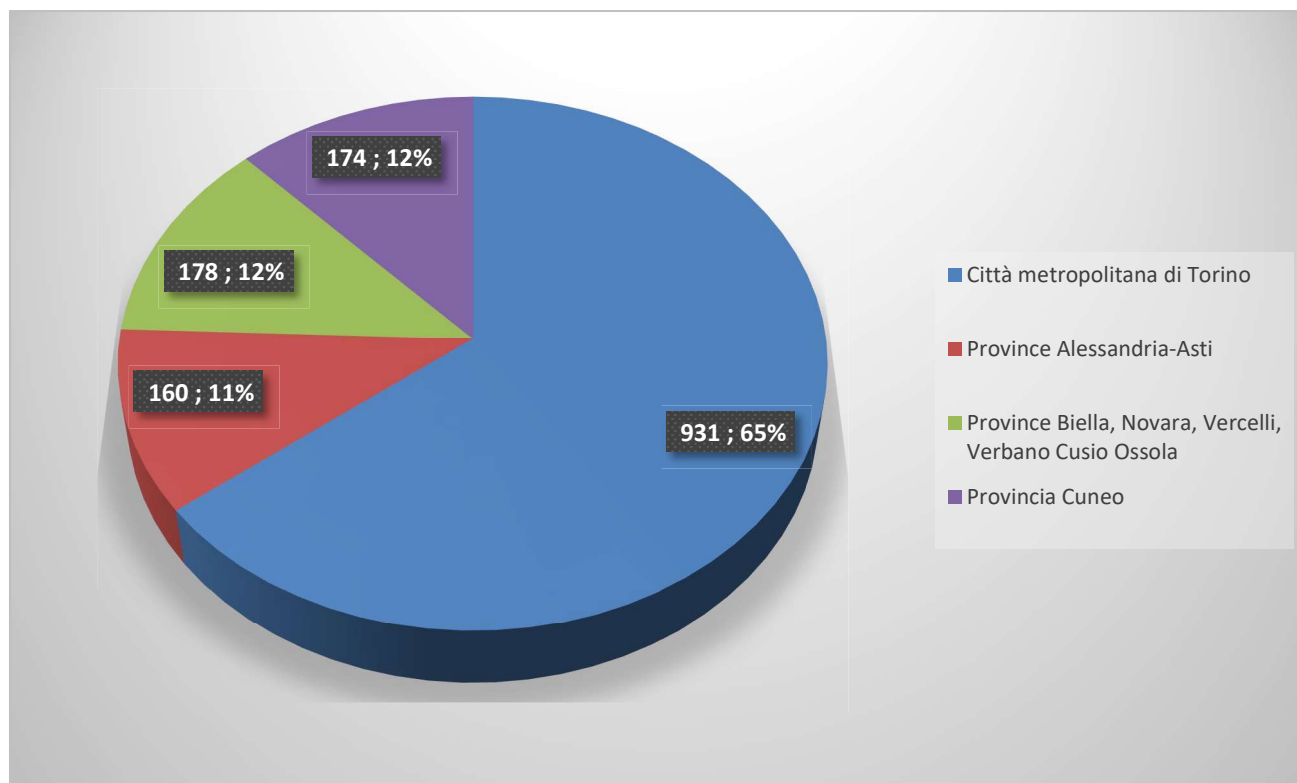
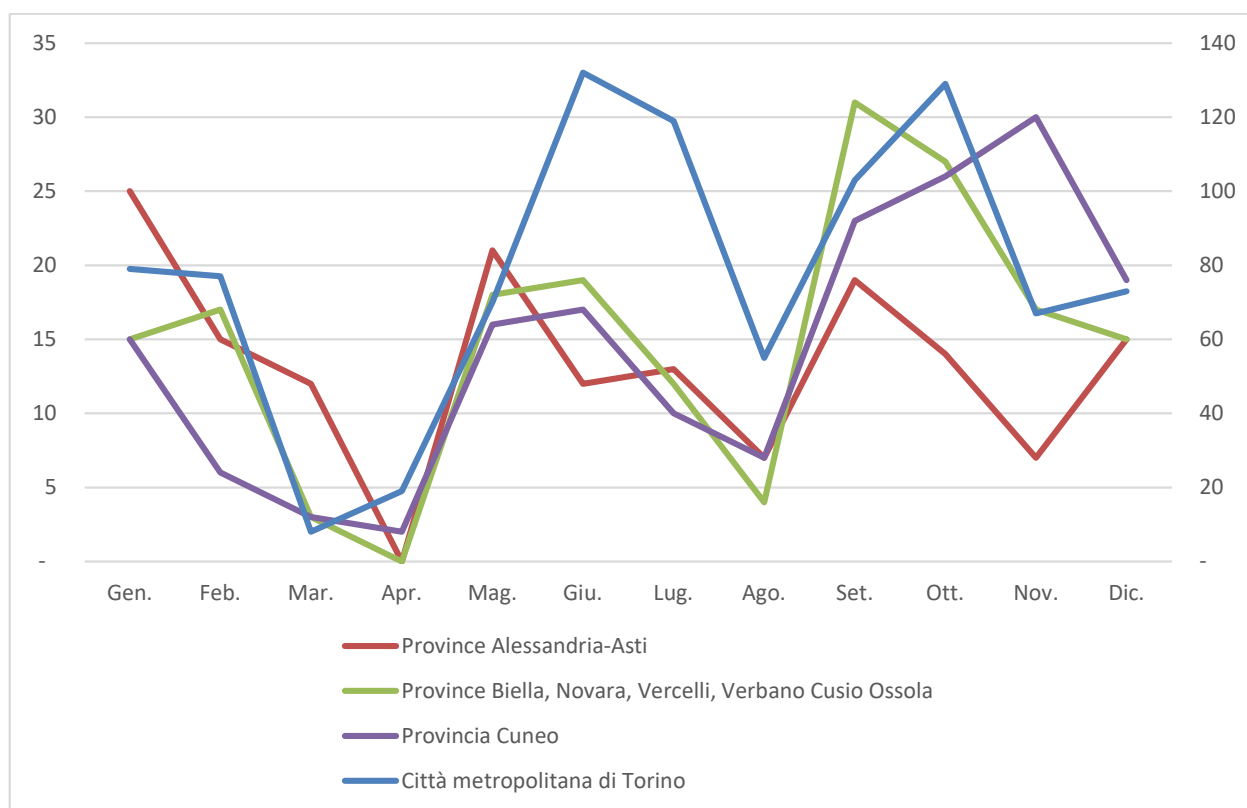


Figura 12. Rappresentazione grafica del numero di persone che mensilmente hanno partecipato agli incontri di pre-accoglienza sulle varie sedi territoriali. I valori riferiti all'area della Città metropolitana di Torino sono riportati sull'asse di destra.



Al 31.12.2020 risulta che, su 1.768 utenti che hanno richiesto la partecipazione all'incontro di pre-accoglienza, 325 utenti non hanno partecipato all'incontro di pre-accoglienza (tasso di assenza complessivo finale del 18,38%). Il tasso finale di assenza registrato nell'area della Città metropolitana (19,88%) è superiore al valore medio regionale (15,43%). Il valore minimo si registra nell'area territoriale di BI - NO - VC - VCO (12,32%), mentre la Provincia di Cuneo registra il maggior tasso di assenza a livello regionale con il 19,07% (Tabella 4).

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

AMBITO TERRITORIALE	REGISTRATI ⁴	NON PARTECIPANTI	TASSO ASSENZA
Città metropolitana di Torino	1.162	231	19,88%
Province Alessandria-Asti	188	28	14,89%
Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola	203	25	12,32%
Provincia Cuneo	215	41	19,07%
TOTALE	1.768	325	18,38%

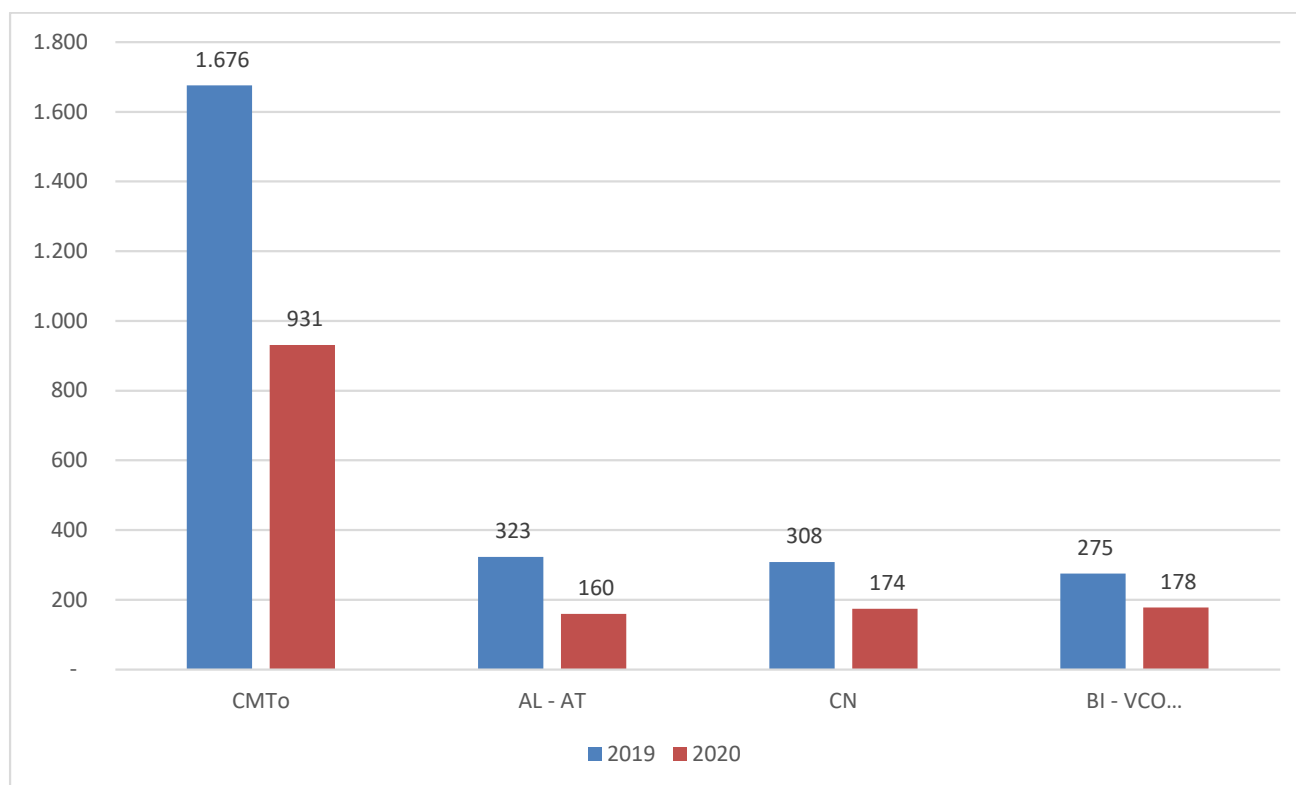
⁴ Questi valori sono dati dalla somma dei registrati nel periodo 2017-2019 che hanno partecipato alla pre-accoglienza nel 2020 e i registrati nell'anno 2020.

L'anno di riferimento ha registrato 1.139 persone in meno agli incontri di pre-accoglienza rispetto al 2019 (Tabella 5), con un calo del 44%.

Tabella 5. Partecipanti agli incontri di pre-accoglienza del 2019 vs. 2020.

	Città metropolitana di Torino	Province Alessandria-Asti	Provincia Cuneo	Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola	TOTALE
2019	1.676	323	308	275	2.582
2020	931	160	174	178	1.443

Figura 13. Numero di partecipanti agli incontri di pre-accoglienza del 2019 vs. 2020.



Durante l'anno in oggetto, sono stati realizzati 591 incontri di pre-accoglienza.

Nel primo trimestre del 2020, è stato possibile organizzare gli incontri di pre-accoglienza presso i principali Centri per l'Impiego del territorio regionale per un ammontare totale di 55 incontri. L'organizzazione degli incontri ha visto il coinvolgimento di 14 sedi (5 nell'area Città metropolitana di Torino, 2 sul territorio di Asti/Alessandria, 2 in Provincia di Cuneo e 5 sul restante territorio di Biella, Novara, Vercelli e Verbano Cusio Ossola).

Nel secondo, terzo e quarto trimestre (da aprile a dicembre), per le già citate questioni legate allo sviluppo pandemico del virus Covid-19, 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.

Gli incontri realizzati in modalità a distanza sono stati complessivamente 536.

L'organizzazione degli incontri è stata effettuata seguendo un prestabilito calendario di realizzazione. Nella Tabella 6 viene riportata la distribuzione temporale di realizzazione per valori mensili e quella territoriale per sede coinvolta.

Si evidenzia che tale elenco non riporta le sedi in cui, seppur fossero stati programmati degli incontri di pre-accoglienza, per mancanza di iscrizioni non è stato possibile svolgere.

Tabella 6. Incontri di pre-accoglienza, numero di eventi realizzati.

AMBITO TERRITORIALE	GEN.	FEB.	MAR.	APR.	MAG.	GIU.	LUG.	AGO.	SET.	OTT.	NOV.	DIC.	TOT.
Città metropolitana di Torino:													
CPI ORBASSANO	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
CPI RIVOLI	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
CPI TORINO - Via Bologna	2	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5
CPI TORINO - Via Castelmomberto	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
CPI VENARIA	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
PRE ACCOGLIENZA ON LINE - TORINO		-	-	4	16	22	22	10	18	17	16	13	138
Totale	6	5	2	4	16	22	22	10	18	17	16	13	151
Province Alessandria-Asti:													
CPI ASTI	4	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8
CPI ALESSANDRIA	3	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA INDIVIDUALE - ASTI	-	-	-	-	13	4	6	3	8	6	5	5	50
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA INDIVIDUALE - ALESSANDRIA	-	-	-	-	8	8	7	4	11	8	2	8	56
Totale	7	6	2	-	21	12	13	7	19	14	7	13	121
Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola:													
CPI BIELLA	4	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7
CPI Borgosesia	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1

CPI NOVARA	1	4	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6
CPI VERCELLI	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
V.C.O. CPI di Omegna	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA INDIVIDUALE - BIELLA	-	-	-	-	8	6	5	3	16	12	3	7	60
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA INDIVIDUALE - NOVARA	-	-	-	-	7	5	4	-	8	5	9	3	41
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA INDIVIDUALE - VERBANIA	-	-	-	-	3	2	2	-	4	4	4	3	22
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA INDIVIDUALE - VERCELLI	-	-	-	-	-	6	1	1	3	6	2	1	20
Totale	10	9	2	-	18	19	12	4	31	27	18	14	164
Provincia Cuneo:													
CPI ALBA	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
CPI CUNEO	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA INDIVIDUALE - CUNEO	-	-	-	2	16	17	10	7	23	26	29	19	149
Totale	3	2	1	2	16	17	10	7	23	26	29	19	155
TOTALE	26	22	7	6	71	70	57	28	91	84	70	59	591

ASSOCIAZIONE CON IL SOGGETTO ATTUATORE

A partire dal 01.01.2020 e fino a completamento della procedure di individuazione e selezione dei nuovi Soggetti Attuatori, i servizi di accompagnamento individuale sono stati temporaneamente sospesi.

La scelta del Soggetto Attuatore è stata nuovamente resa possibile sull'area web a partire dal 14/09/2020. Da tale data e fino al 31/12/2020, complessivamente 949 utenti hanno individuato il Soggetto Attuatore al quale richiedere il supporto alla definizione del Business Plan/Piano di Attività (Tabella 7).

Con l'avvio dell'attività da parte dei soggetti attuatori, la possibilità di scelta (del Soggetto Attuatore) è stata offerta, oltre a coloro che avevano partecipato all'incontro di pre-accoglienza, anche a tutti gli utenti che sull'area web presentavano uno dei seguenti status di progetto:

- Associazione Soggetto Attuatore
- Patto di servizio firmato

- Accoglienza individuale svolta (No firma PdS)
- Abbandonato
- Non ammissibile

Ciò significa che anche coloro che avevano iniziato l'accompagnamento individuale nel precedente triennio (2017-2019) sono stati abilitati/invitati a scegliere nuovamente il Soggetto Attuatore con cui iniziare, continuare o riprendere il percorso di accompagnamento individuale alla definizione del business plan.

Tra gli utenti che complessivamente sono stati abilitati a scegliere per la seconda volta il Soggetto Attuatore, solamente 187 hanno proseguito effettuando nuovamente la scelta.

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/isteresi⁵ medio del 34,23%.

Il valore del tasso di abbandono risulta superiore nell'ambito territoriale di Alessandria-Asti, in cui la percentuale di utenti che dopo aver partecipato alla pre-accoglienza ha continuato con la scelta del Soggetto Attuatore è stata del 55,63% (Tabella 8).

Tabella 7. Numero di utenti che mensilmente hanno scelto il Soggetto Attuatore e distribuzione nelle diverse aree territoriali (non sono stati riportati i mesi da gennaio ad agosto in quanto, a causa della sospensione dei servizi di accompagnamento individuale, tali valori risultano pari a 0).

AREA TERRITORIALE	SOGGETTO ATTUATORE	SET.	OTT.	NOV.	DIC.	TOTALE	TOTALE
Città metropolitana di Torino	IZI TORINO	69	38	17	18	142	582
	CNA TORINO	90	45	18	17	170	
	SOGES TORINO	55	18	5	8	86	
	CODEX TORINO	104	49	13	18	184	
Province Alessandria-Asti	IZI ATAL	38	9	9	7	63	89
	SOGES ATAL	16	6	1	3	26	
Provincia Cuneo	CODEX CUNEO	31	19	11	7	68	146
	IS.COM. CUNEO	31	17	16	14	78	
Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola	SOGES NE	26	19	5	7	57	132
	CONFARTIGIANATO PIEMONTE ORIENTALE	24	13	10	2	49	
	COMTUR VERCELLESE	13	8	1	4	26	
TOTALE		497	241	119	92	949	949

⁵ 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.

Figura 14. Rappresentazione grafica di utenti che mensilmente hanno scelto il Soggetto Attuatore nelle diverse aree territoriali (non sono stati riportati i mesi da gennaio ad agosto in quanto, a causa della sospensione dei servizi di accompagnamento individuale, tali valori risultano pari a 0).

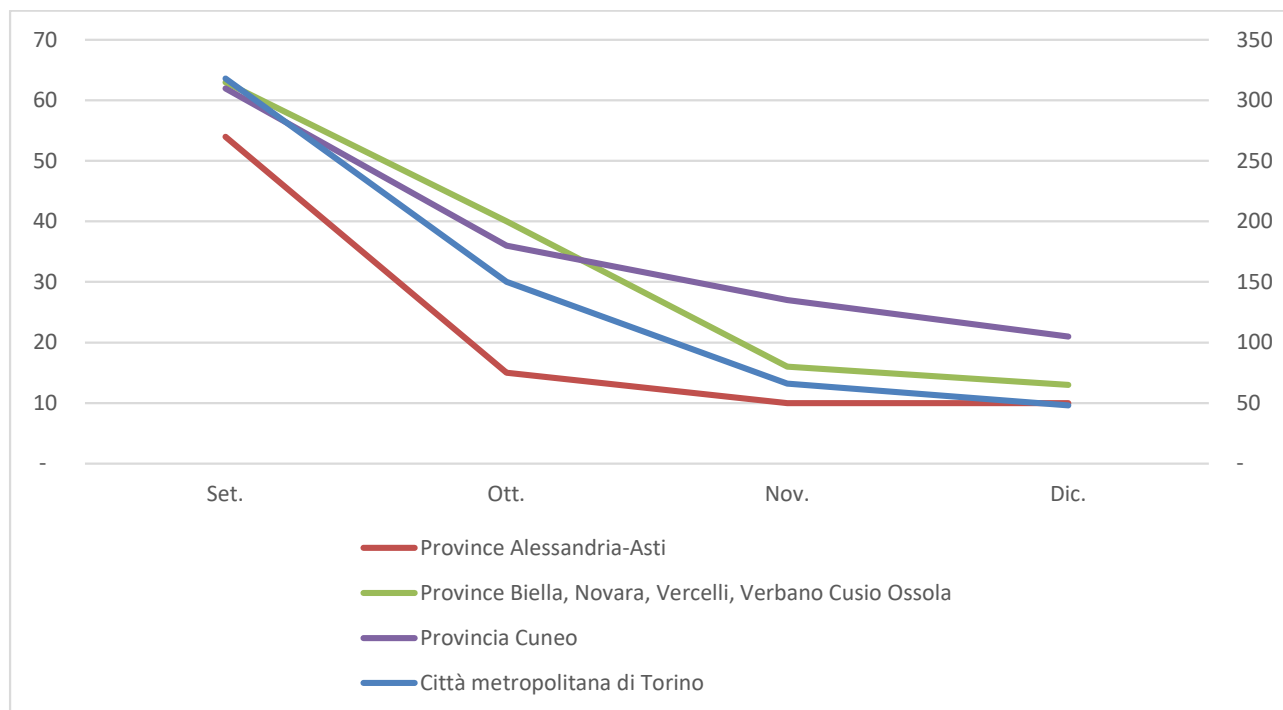


Tabella 8. Numero di utenti che hanno scelto il Soggetto Attuatore e tasso di abbandono/isteresi.

AMBITO TERRITORIALE	Partecipanti pre-accoglienza	Scelta Soggetto Attuatore		Abbandono/Isteresi	
Città metropolitana di Torino	931	582	62,51%	349	37,49%
Province Alessandria-Asti	160	89	55,63%	71	44,38%
Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola	178	132	74,16%	46	25,84%
Provincia Cuneo	174	146	83,91%	28	16,09%
TOTALE	1.443	949	65,77%	494	34,23%

L'analisi delle richieste di assistenza ex-ante pervenute ai diversi Soggetti Attuatori, così come riportate nell'Area Web, vede la prevalenza del Soggetto Attuatore con Capofila CODEX S.C., quale operatore nell'area territoriale della Città metropolitana di Torino; a seguire troviamo il Raggruppamento di Imprese con capofila CNA Torino - Confederazione Nazionale dell'Artigianato e della Piccola e Media Impresa (Tabella 7).

Nel territorio raggruppante le province di Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola è il Soggetto Attuatore con capofila SOGES S.p.A. ad aver acquisito la maggior parte degli utenti, 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.

FIRMA DEL PATTO DI SERVIZIO

Al 31 dicembre 2020, si evidenzia che il 61,54% degli utenti che complessivamente hanno scelto il Soggetto Attuatore ha successivamente firmato il Patto di Servizio (PdS). Tale indice risulta con il valore più elevato nell'area di Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola (71,97%), mentre il valore più basso si registra nel cuneese con 53,42% (Tabella 9).

Il numero complessivo di utenti che hanno firmato il Patto di Servizio è 584; per le restanti 365 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 15); 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%.

L'analisi andamentale del numero di Patti di Servizio firmati nelle diverse aree territoriali mostra che, dopo il picco del primo mese (ottobre), tutti i quadranti hanno mantenuto un livello pressoché costante nei successivi due mesi (Figura 16).

Tabella 9. Numero di utenti che hanno firmato il Patto di Servizio sulle diverse aree territoriali e percentuale rispetto a chi ha scelto il Soggetto Attuatore (non sono stati riportati i mesi da gennaio ad agosto in quanto, a causa della sospensione dei servizi di accompagnamento individuale, tali valori risultano pari a 0).

AREA TERRITORIALE	SOGGETTO ATTUATORE	SET.	OTT.	NOV.	DIC.	TOTALE	TOTALE
Città metropolitana di Torino	IZI TORINO	16	48	21	16	101	352, 60,48%
	CNA TORINO	25	43	24	13	105	
	SOGES TORINO	14	28	11	9	62	
	CODEX TORINO	6	52	14	12	84	
Province Alessandria-Asti	IZI ATAL	19	13	5	7	44	59, 66,29%
	SOGES ATAL	2	12	1	0	15	
Provincia Cuneo	CODEX CUNEO	2	17	3	4	26	78, 53,42%
	IS.COM. CUNEO	18	17	5	12	52	
Province Biella, Novara, Vercelli,	SOGES NE	3	23	6	10	42	95, 71,97%
	CONFARTIGIANATO PIEMONTE ORIENTALE	1	26	4	5	36	

Verbano Cusio Ossola	COMTUR VERCELLESE	5	12	0	0	17	
TOTALE		111	291	94	88	584	584, 61,54%

Figura 15. Ripartizione territoriale dei Patti di Servizio firmati dagli utenti.

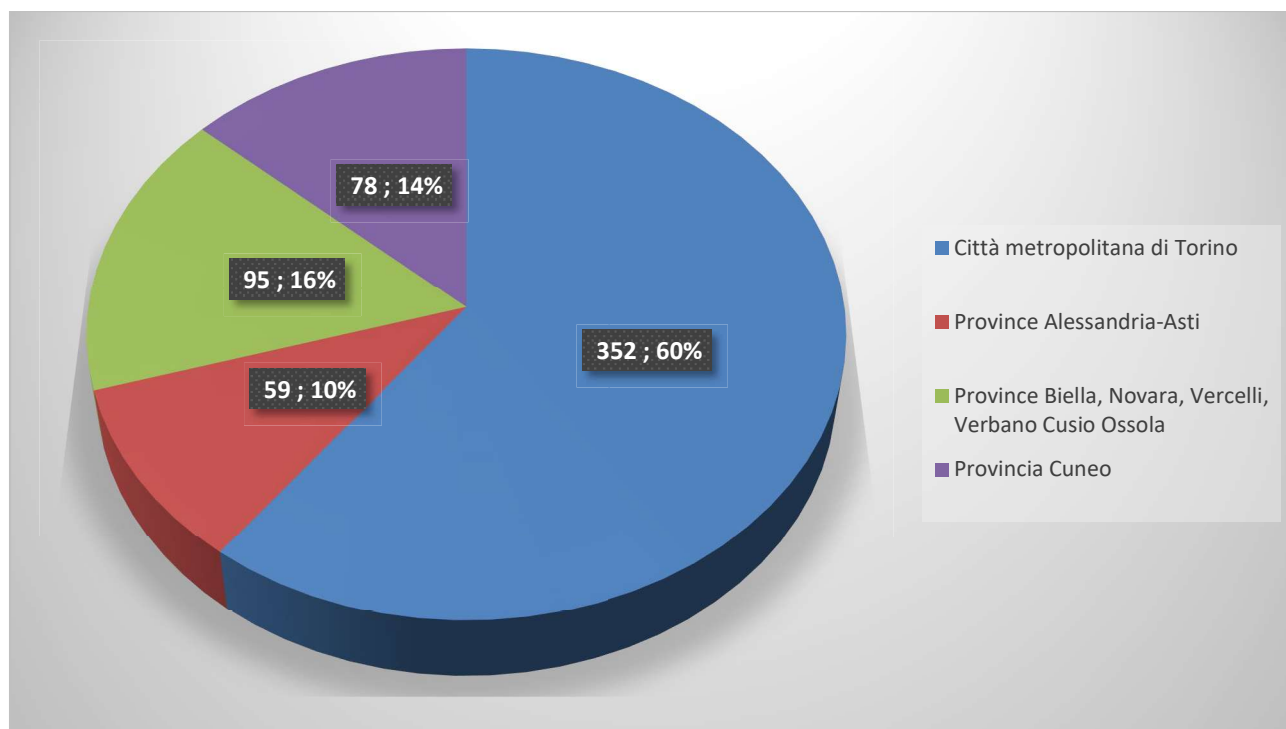
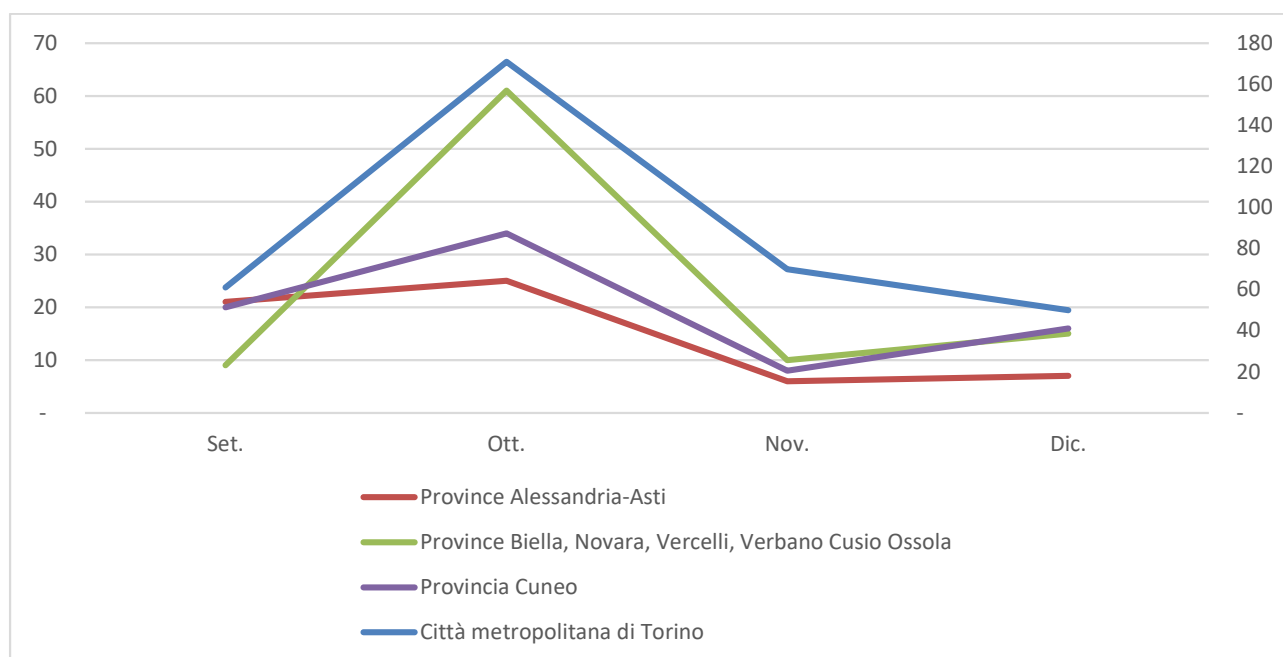


Figura 16. Numero di utenti che hanno firmato il Patto di Servizio. I valori riferiti all'area della Città metropolitana di Torino sono riportati sull'asse destro (non sono stati riportati i mesi da gennaio ad agosto in quanto, a causa della sospensione dei servizi di accompagnamento individuale, tali valori risultano pari a 0).



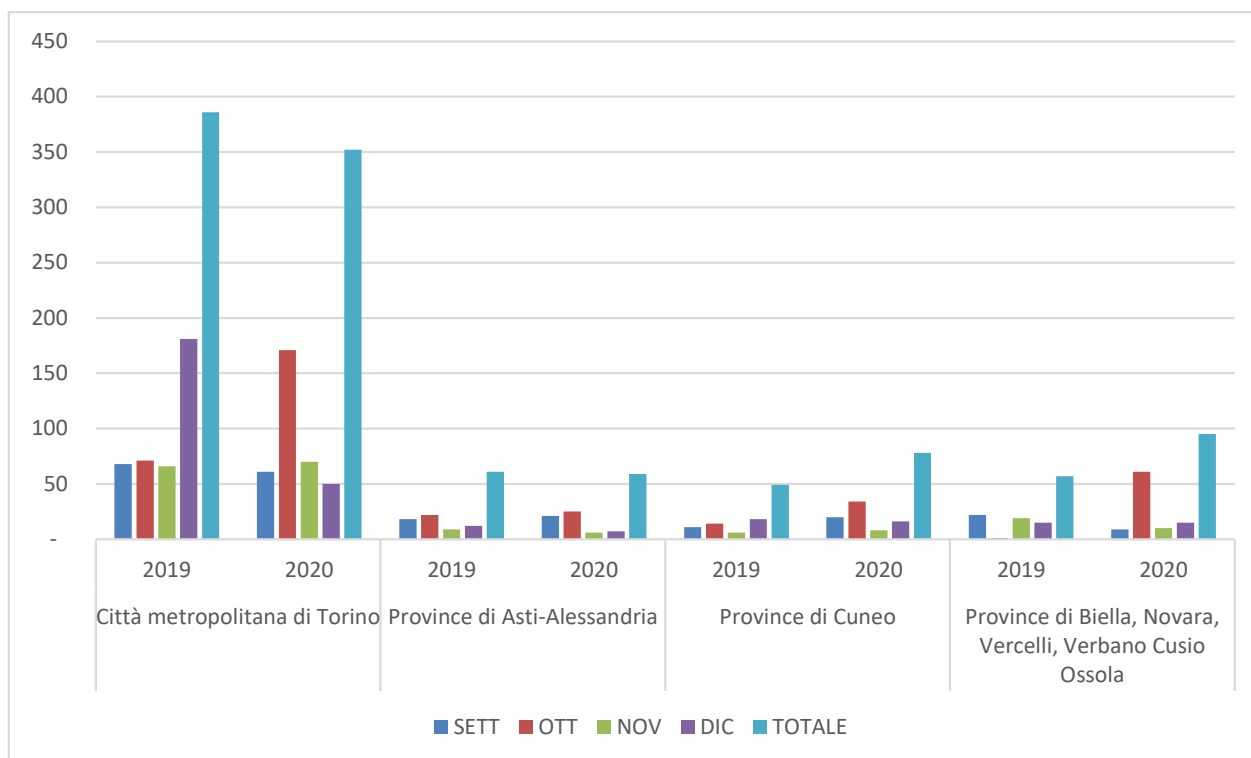
Confrontando il quadrimestre settembre-dicembre fra la realtà pre e post-virus, si registrano degli andamenti disomogenei, talvolta in misure rilevanti, sui quattro quadranti territoriali.

Sui territori di Torino e Asti-Alessandria vi è stata una riduzione dell'8,81% e del 3,28% rispetto al 2019, mentre le Province di Cuneo e di Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola hanno registrato un marcato aumento, pari al +59,18% e +66,67%, del numero di Patti di Servizio stipulati (Tabella 10).

Tabella 10. Confronto dei Patti di Servizio firmati nel 2019 e 2020 e percentuale rispetto all'anno precedente.

	Città metropolitana di Torino		Province di Asti-Alessandria		Provincia di Cuneo		Province di Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Settembre	68	61	18	21	11	20	22	9
Ottobre	71	171	22	25	14	34	1	61
Novembre	66	70	9	6	6	8	19	10
Dicembre	181	50	12	7	18	16	15	15
TOTALE	386	352 (-8,81%)	61	59 (-3,28%)	49	78 (+59,18%)	57	95 (+66,67%)

Figura 17. Rappresentazione grafica dei Patti di Servizio firmati nel 2019 vs. 2020 e ripartizione territoriale.

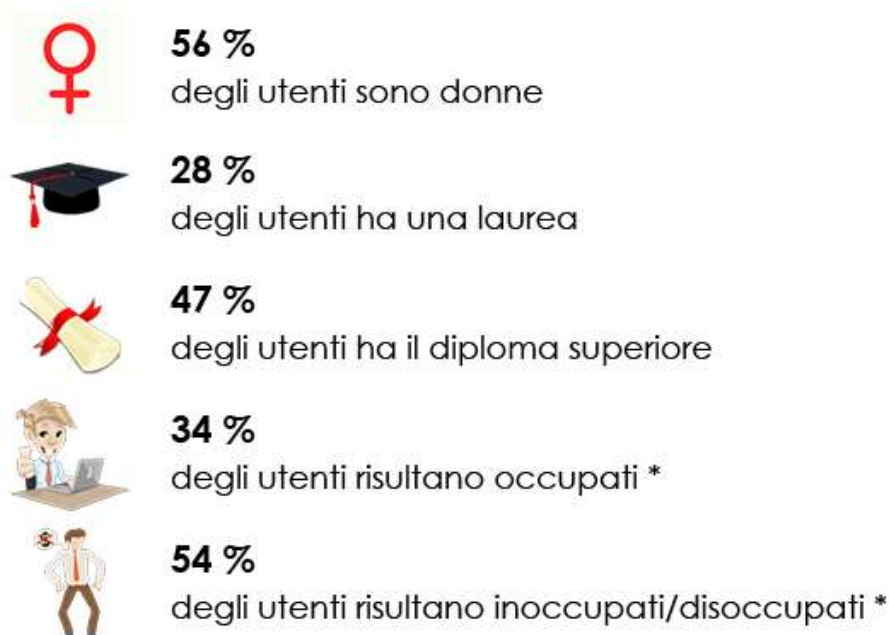


Nonostante su base annua il 2020 abbia registrato una diminuzione sul numero dei Patti di Servizio firmati a causa della sospensione dei servizi di accompagnamento individuale, possiamo dire che a livello regionale e limitandoci ai mesi da settembre a dicembre, il trend è rimasto pressochè costante, con un totale di 553 Patti di Servizio firmati nel 2019 e 584 nel 2020.

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 un aumento della popolazione femminile (+4%) e un aumento dei laureati (+3%).

Aumenta altresì l'incidenza degli utenti disoccupati (+4%) e parallelamente si riduce il numero di persone che ha dichiarato genericamente "Altro" all'indicazione dello stato di occupazione.

Figura 18. Profilo socio-demografico degli utenti che hanno firmato il Patto di Servizio del programma Mip.



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

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

I valori della presente relazione annuale sono stati influenzati negativamente sia dall'emergenza epidemiologica Covid-19, che ha causato una netta diminuzione nel numero di partecipanti agli incontri di pre-accoglienza (2.582 nel 2019 vs. 1.443 nel 2020), sia dalla sospensione dei servizi di accompagnamento individuale da gennaio a settembre con la conseguente diminuzione, rispetto agli anni precedenti, del numero di Patti di Servizio firmati (1.690 nel 2019 vs. 584 nel 2020).

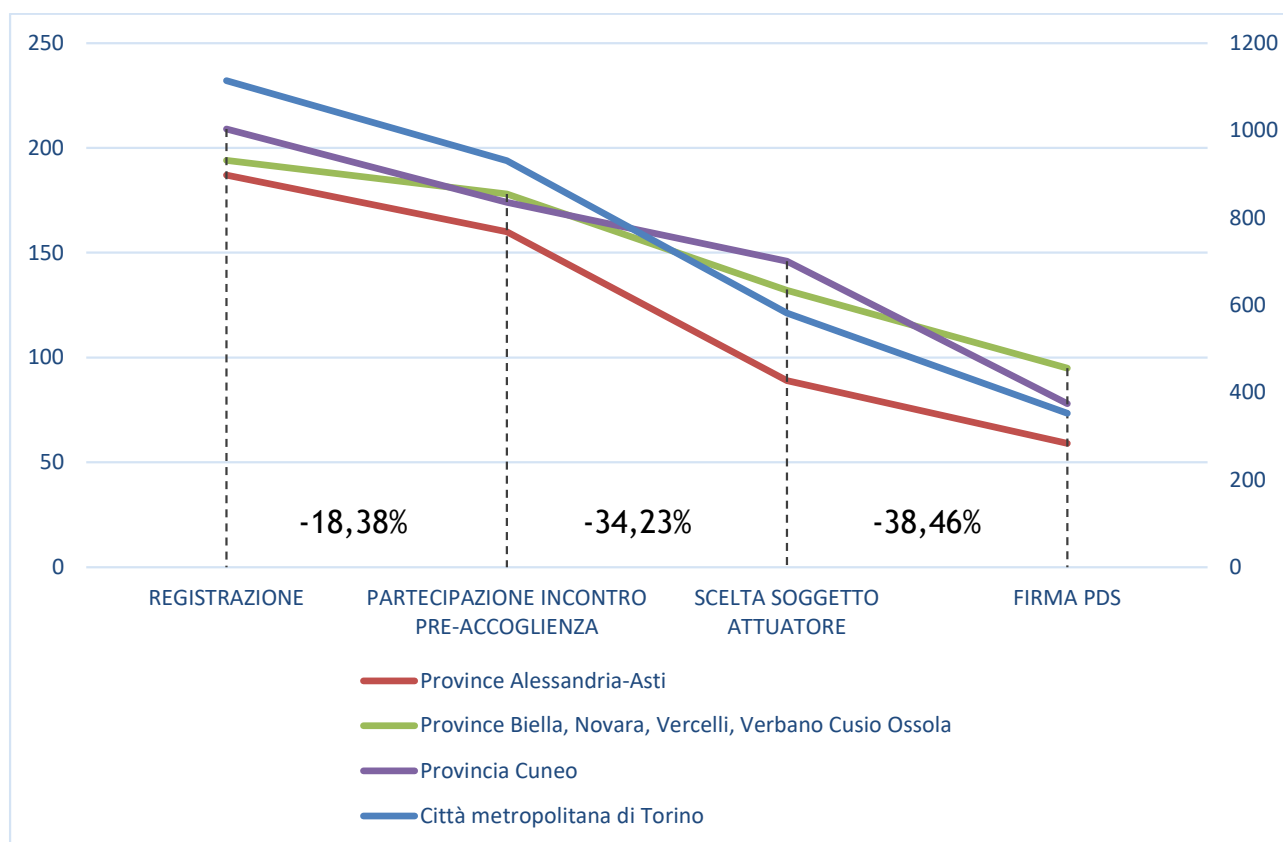
L'analisi dell'andamento mensile del programma Mip riporta un valore complessivo, da inizio dell'appalto, di 1.704 utenti registrati. La popolazione degli utenti rileva una leggera prevalenza femminile (52%), e in genere, ha una buona formazione scolastica (il 71% ha almeno un diploma di scuola superiore). L'incidenza di quanti non sono in uno stato di

occupazione è prevalente (50%), seppur frequenti siano gli utenti già occupati (36%), ma interessati a intraprendere un nuovo cammino lavorativo.

L'attività di introduzione al servizio, ovvero l'incontro di pre-accoglienza, è configurabile come attività di filtro, per cui solo il 34,27% degli utenti che hanno partecipato alla pre-accoglienza hanno successivamente firmato il Patto di Servizio. La percentuale maggiore si registra nell'ambito territoriale Nord con il 48,97%, mentre il risultato peggiore si rileva a pari merito tra le aree di Torino e Alessandria-Asti con il 31%.

L'analisi dell'andamento del tasso di coinvolgimento rilevato durante il percorso Mip, così come rappresentato in Figura 12, evidenzia come il tasso di abbandono non sia omogeneo durante le varie fasi. Esso risulta maggiore nelle fasi iniziali successive alla partecipazione all'incontro di pre-accoglienza, dove viene registrato un tasso di abbandono complessivo del 34,23%. Nella fase caratterizzata dalla scelta del Soggetto Attuatore e dalla firma del Patto di Servizio, il processo riporta un aumento momentaneo del tasso di abbandono, che sarà colmato non appena i Soggetti Attuatori formalizzeranno l'inizio della consulenza individuale.

Figura 19. Andamento del flusso partecipativo rilevato nelle diverse attività del programma rispetto alle registrazioni iniziali. I valori percentuali riportano il tasso di abbandono medio cumulativo. I valori riferiti all'area della Città metropolitana di Torino sono riportati sull'asse di destra.



I numeri che troviamo all'interno della presente relazione ci indicano che i partecipanti alle varie fasi del Programma Mip sono stati inferiori rispetto al 2019. Tra la fase dell'incontro di pre-accoglienza e quella della firma del Patto di Servizio, notiamo che nel 2019 hanno abbandonato il 34,55% degli utenti, mentre nel 2020 la percentuale è aumentata al 59,53% (Tabella 11).

Se è vero che il 2020 ha registrato un aumento del 24,98%, è anche vero che è aumentata la probabilità che si tratti di isteresi più che di abbandoni veri e propri: tenendo in considerazione che nel 2020 i servizi di accompagnamento individuale sono ripartiti solamente a settembre, è probabile che ci siano ancora degli utenti in attesa di scegliere il Soggetto Attuatore o in attesa della firma del Patto di Servizio.

Tabella 11. Tasso di abbandono 2019 vs. 2020 tra la fase di partecipazione all'incontro di pre-accoglienza e la firma del Patto di Servizio.

	Partecipanti a pre-accoglienza	Firma patto servizio		Abbandono/Isteresi	
2019	2.582	1.690	65,45%	892	34,55%
2020	1.443	584	40,47%	859	59,53%

ANALISI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

Considerato che l'attività di assistenza da parte dei Soggetti Attuatori è ripartita solo nel mese di settembre, il numero di utenti coinvolti nell'analisi della qualità del servizio è esiguo rispetto al totale degli utenti registrati nell'arco dell'anno: complessivamente al 31.12.2020 i questionari inviati per i Business Plan/Piani di attività in validazione sono stati 25 (TO: 15, AL-AT: 0, CN: 9, BI-VC-NO-VBCO: 1). In totale, hanno compilato il questionario 12 utenti, 9 sul quadrante di Torino e 3 sul quadrante Cuneo.

Pertanto, vista la ridotta quantità del campione preso in considerazione, i risultati derivanti dal questionario di autovalutazione, seppur buoni, non sono da considerare con troppa rilevanza.

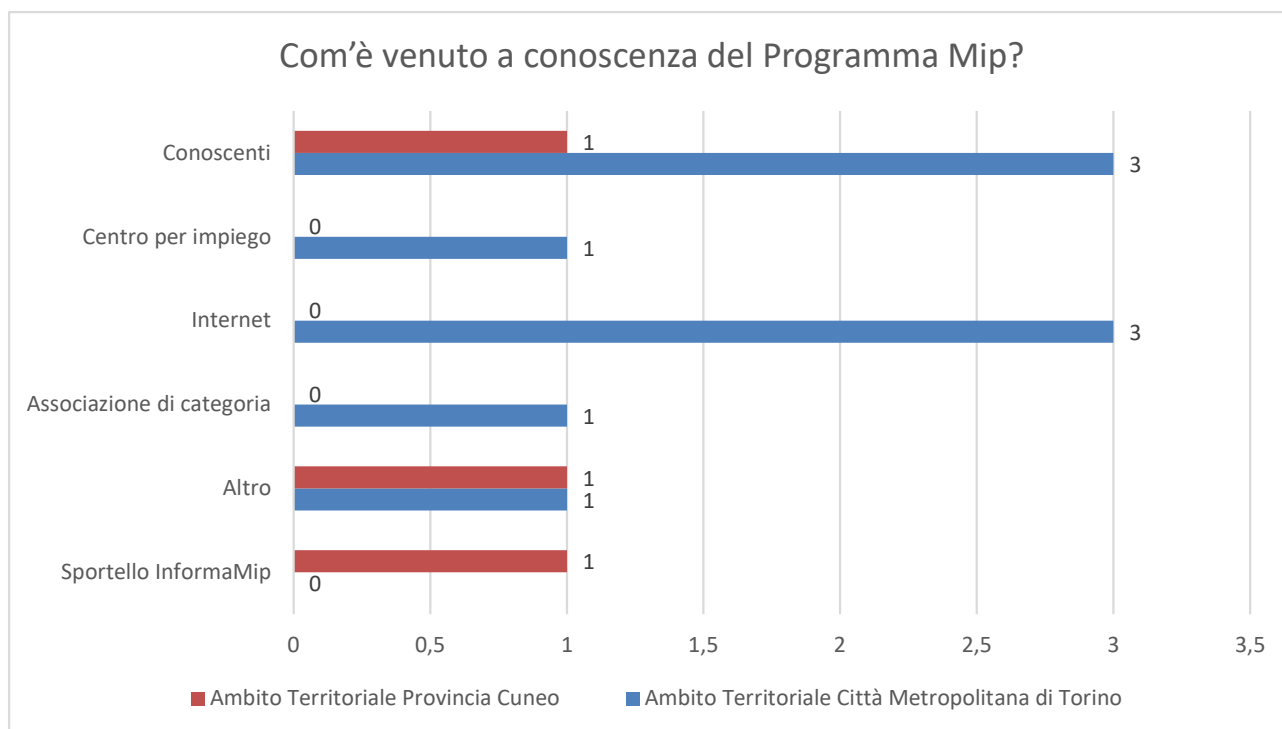
Nello specifico, all'interno del questionario di valutazione sono state sottoposte le seguenti domande:

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

Si riportano di seguito alcune delle evidenze riscontrate.

Dall'analisi dei canali di informazione che hanno avvicinato l'utente al servizio Mip (domanda 1), risulta che il passaparola e il sito internet rappresentano i canali con il maggior livello di efficacia. Gli utenti che non hanno individuato l'opzione a loro più rispondente, ma hanno descritto il canale di informazione all'interno dell'opzione "Altro" hanno indicato la Camera di Commercio di Torino e il bando GAL Mongioie (Figura 13).

Figura 20. Canali d'informazione.



In merito alla percezione qualitativa del servizio (domande 2-3-4) è stato riscontrato un buon livello di soddisfazione complessiva. Le opzioni di scelta a disposizione dell'utente sono: "Pienamente soddisfatto", "Soddisfatto" e "Insoddisfatto". I valori indicati sono stati raggruppati e analizzati per singolo Soggetto Attuatore.

Sulla totalità, le tre domande hanno ottenuto il medesimo risultato di soddisfazione. Per l'area di Torino, 7 utenti hanno dichiarato di essere Pienamente Soddisfatti e 2 Soddisfatti. Per l'area cuneese 3 utenti sono stati Pienamente Soddisfatti. Nessuno ha dichiarato un livello di insoddisfazione.

Tabella 12. Indice di soddisfazione risultanti dai questionari sulla qualità.

	Soggetto Attuatore	Indichi il grado di soddisfazione sulle capacità tecniche e relazionali del tutor e dei consulenti specialistici che l'hanno seguita	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	Indichi il grado di soddisfazione sugli aspetti organizzativi e logistici (es: orari degli incontri, luogo, tempistica del percorso di accompagnamento)
Ambito territoriale di Torino	SOGES TORINO	Pienamente soddisfatto	Pienamente soddisfatto	Soddisfatto
	CODEX TORINO	Pienamente soddisfatto	Pienamente soddisfatto	Pienamente soddisfatto
	CNA TORINO	Soddisfatto	Soddisfatto	Pienamente soddisfatto
	IZI TORINO	Pienamente soddisfatto	Pienamente soddisfatto	Pienamente soddisfatto

	CNA TORINO	Pienamente soddisfatto	Pienamente soddisfatto	Pienamente soddisfatto
	IZI TORINO	Pienamente soddisfatto	Pienamente soddisfatto	Pienamente soddisfatto
	CNA TORINO	Soddisfatto	Soddisfatto	Soddisfatto
	IZI TORINO	Pienamente soddisfatto	Pienamente soddisfatto	Pienamente soddisfatto
	IZI TORINO	Pienamente soddisfatto	Pienamente soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Ambito territoriale di Cuneo	CODEX CUNEO	Pienamente soddisfatto	Pienamente soddisfatto	Pienamente soddisfatto
	CODEX CUNEO	Pienamente soddisfatto	Pienamente soddisfatto	Pienamente soddisfatto
	CODEX CUNEO	Pienamente soddisfatto	Pienamente soddisfatto	Pienamente soddisfatto

La 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 5).

Figura 21. Valutazione complessiva del Programma Mip.

