



fondo
sociale europeo



POR FSE Piemonte 2014-2020

REPORT FINALE ATTIVITÀ

gennaio 2020 - dicembre 2022



in collaborazione con:



per una crescita intelligente,
sostenibile ed inclusiva

www.regione.piemonte.it/europa2020

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'inizio della nuova programmazione Mip (gennaio 2020) e il 31 dicembre 2022 (data di fine delle attività dei Servizi Trasversali, comprensivo dell'esenzione del 5° d'obbligo).

La presente relazione si differenzia notevolmente dalla relazione finale 2017-2019 a causa dall'emergenza sanitaria da Covid-19 che, con i vari lockdown che si sono attuati per contenere i contagi a partire da marzo 2020, ha avuto un grave impatto sul mondo intero e anche sul Programma Mip.

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.

I dati che ritroveremo in seguito saranno pertanto segnati dalla pandemia, soprattutto per quanto riguarda il numero di iscrizioni al Programma Mip e di conseguenza un crollo del numero di partecipanti agli incontri di pre-accoglienza, ma a cascata anche sulle scelte del soggetto attuatore e le firme dei patti di servizio.

Inoltre, nei primi mesi della nuova programmazione (da gennaio a settembre 2020) i servizi di accompagnamento individuale 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.

Dunque, anche per questa ragione, oltre a quella legata alla pandemia, a partire dal mese di marzo 2020 vi sia stata una drastica riduzione delle iscrizioni al Programma Mip e quindi 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.

Tale sospensione spiega sia l'andamento calante nel numero di iscrizioni del primo semestre, sia l'esiguo numero di Patti di Servizio firmati fino a settembre 2020 (mese in cui è stato nuovamente possibile firmare i Patti di Servizio, mentre da gennaio ad agosto le firme dei Patti di Servizio risultano pari a zero).

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 suddiviso per semestri, sia a livello cumulativo di fine programmazione, con una nota di confronto riferita alla programmazione precedente.

Nella tabella 1 si riporta un riepilogo dei valori del Programma Mip nelle sue diverse fasi.

Tabella 1. Riepilogo dati Programma Mip dal 01/01/2020 al 31/12/2022.

Dal 01.01.2020 al 31.12.2022:	CMT0	AL - AT	CN	BI – NO – VC - VCO	TOTALE
quante persone si sono registrate all'area web	3.503	550	715	666	5.434
quante hanno partecipato agli incontri di accoglienza	2.901	483	624	606	4.614
quante hanno partecipato agli incontri informativi	47	5	5	9	66
quanti hanno scelto il soggetto attuatore	2.144	364	564	500	3.572
quanti hanno sottoscritto il patto di servizio	1.651	273	425	383	2.732
BP validati	357	61	131	87	636
Imprese costituite	235	37	93	68	433
piani di attività validati	102	10	14	8	134
attività di lavoro autonomo avviate	78	7	8	6	99

I RISULTATI DEL MIP

Di seguito si riporta una particolareggiata analisi dei valori presenti sull'area web dal 01.01.2020 al 31.12.2022; in particolare sarà dettagliato il coinvolgimento dell'utenza nelle diverse fasi di implementazione del programma, attraverso i Servizi Trasversali:

INTRODUZIONE	2
I RISULTATI DEL MIP	3
ASSISTENZA NUMERO VERDE E CHATBOT	4
UTENTI REGISTRATI NELL'AREA WEB	5
PARTECIPAZIONE AGLI INCONTRI DI PRE-ACCOGLIENZA	11
ASSOCIAZIONE CON IL SOGGETTO ATTUATORE	19
FIRMA DEL PATTO DI SERVIZIO	22
ANALISI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	27

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 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, da Gennaio 2020 a Dicembre 2022, sono state gestite 3.409 chiamate.

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

In tutti i semestri, oltre l'80% 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.

La restante percentuale è stata più che altro dedicata a richieste di cambi di tutor/soggetto attuatore.

A differenza della precedente programmazione, di poca entità è stato il numero di utenti che hanno chiamato per problematiche inerenti alla procedura di accesso all'area web (perdita di password, errori nella compilazione dei dati e conseguente mancata ricezione delle comunicazioni).

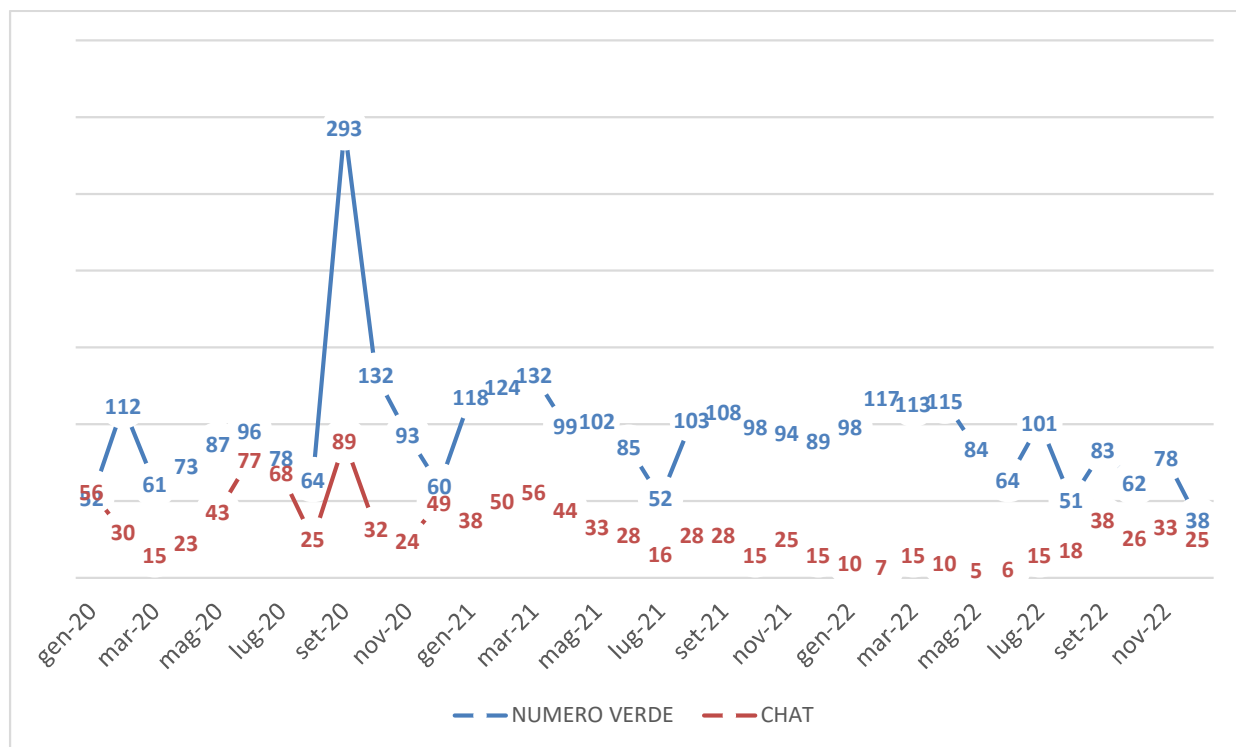
Una novità rispetto alla programmazione 2017-2019 è avvenuta nel 1° semestre (gennaio-giugno 2020) con l'installazione di Tidio Live Chat, la chatbot che si trova all'interno del sito www.metttersinproprio.it e attraverso la quale è stato possibile rispondere istantaneamente alle richieste dell'utenza.

Le conversazioni totali nel periodo di riferimento sono state 1.115.

Il 70% delle conversazioni verteva su richieste di informazioni generali sul programma Mip e sulle modalità di partecipazione. Il 30% delle conversazioni era mirato a cambi di tutor/soggetti attuatori e a possibili richieste di finanziamento.

L'andamento complessivo del numero verde, come anche quello della chatbot, presentano un andamento tutto sommato costante, ad eccezione di settembre 2020, mese in cui l'utenza è stata informata sulla ripartenza del servizio di accompagnamento individuale (Figura 1).

Figura 2. Andamento del numero di chiamate mensili ricevute al Numero Verde 800146766 e di chatbot mensili dal 01/01/2020 al 31/12/2022.



UTENTI REGISTRATI NELL'AREA WEB

Nell'arco dei 6 semestri di durata complessiva del nuovo incarico, 5.434 utenti hanno effettuato la registrazione al servizio Mip tramite l'Area Web.

A partire da marzo 2020, 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. Contemporaneamente all'introduzione nel Programma Mip di incontri di pre-accoglienza con la modalità di svolgimento a distanza, dal mese di aprile 2020 è iniziata una ripresa, inizialmente sul quadrante torinese, che poi si è estesa anche sugli altri quadranti territoriali. L'andamento crescente delle iscrizioni ha fatto in modo che, a livello complessivo suddiviso per semestre, vi sia comunque una crescita dal primo al secondo semestre, ad eccezione di Alesandria-Asti dove invece si evidenzia un calo di iscritti del 13% (Tabella 2) (Figura 2).

Sull'intero territorio regionale, si ha il picco più elevato nel 3° semestre con un aumento del 36%, mentre si evidenzia il maggiore calo di iscritti nel 6° semestre con una riduzione del 44%.

A livello generale, a primeggiare resta sempre l'area della Città metropolitana di Torino con il 65% degli iscritti totali, mentre le tre aree territoriali regionali riportano livelli simili di iscrizioni che complessivamente valgono il 35% (Figura 3).

Tabella 2. Utenti registrati al Servizio Mip (Andamento per semestri Gennaio 2020- Dicembre 2022).

AMBITO TERRITORIALE	1° sem	2° sem	3° sem	4° sem	5° sem	6° sem	TOTALE
Città metropolitana di Torino	525	589	806	583	612	388	3.503
Province Alessandria-Asti	100	87	117	83	113	50	550
Provincia Cuneo	83	126	153	132	158	63	715
Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola	82	112	169	111	126	66	666
TOTALE	790	914	1.245	909	1.009	567	5.434

Figura 2. 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.

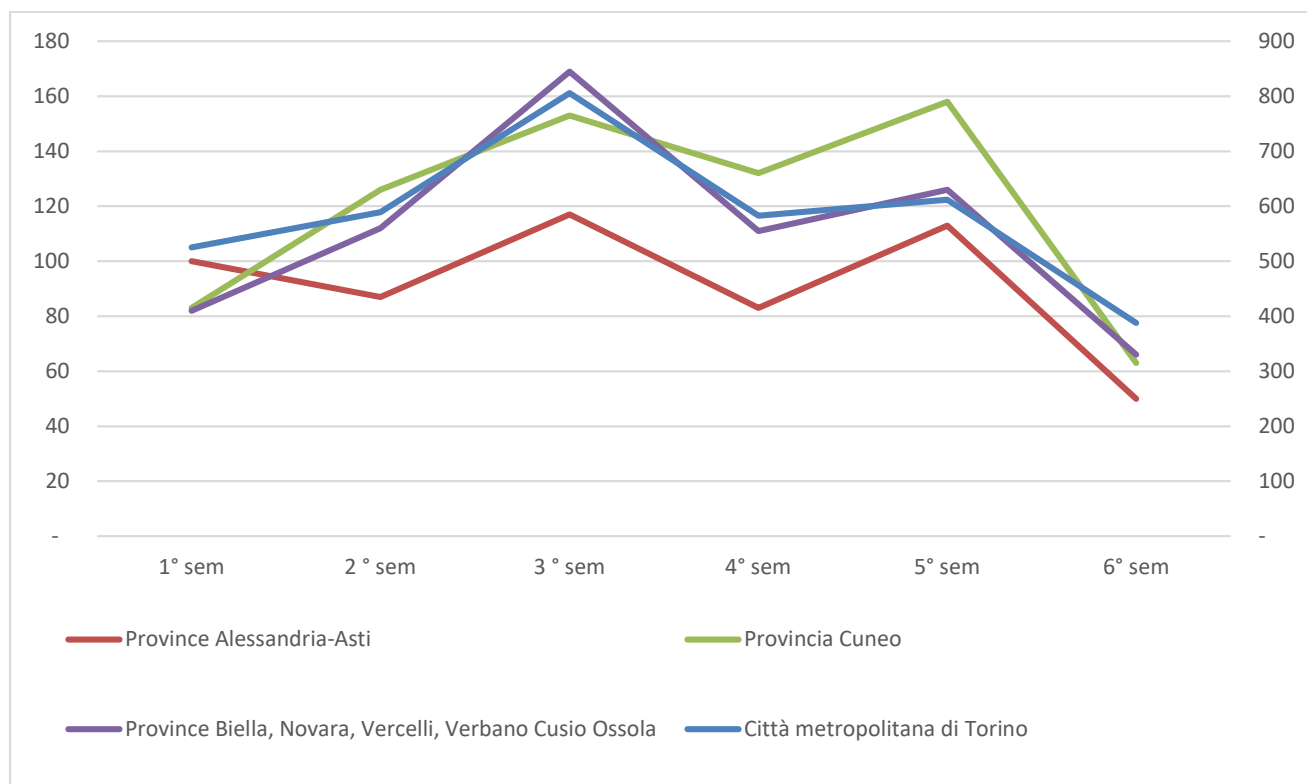
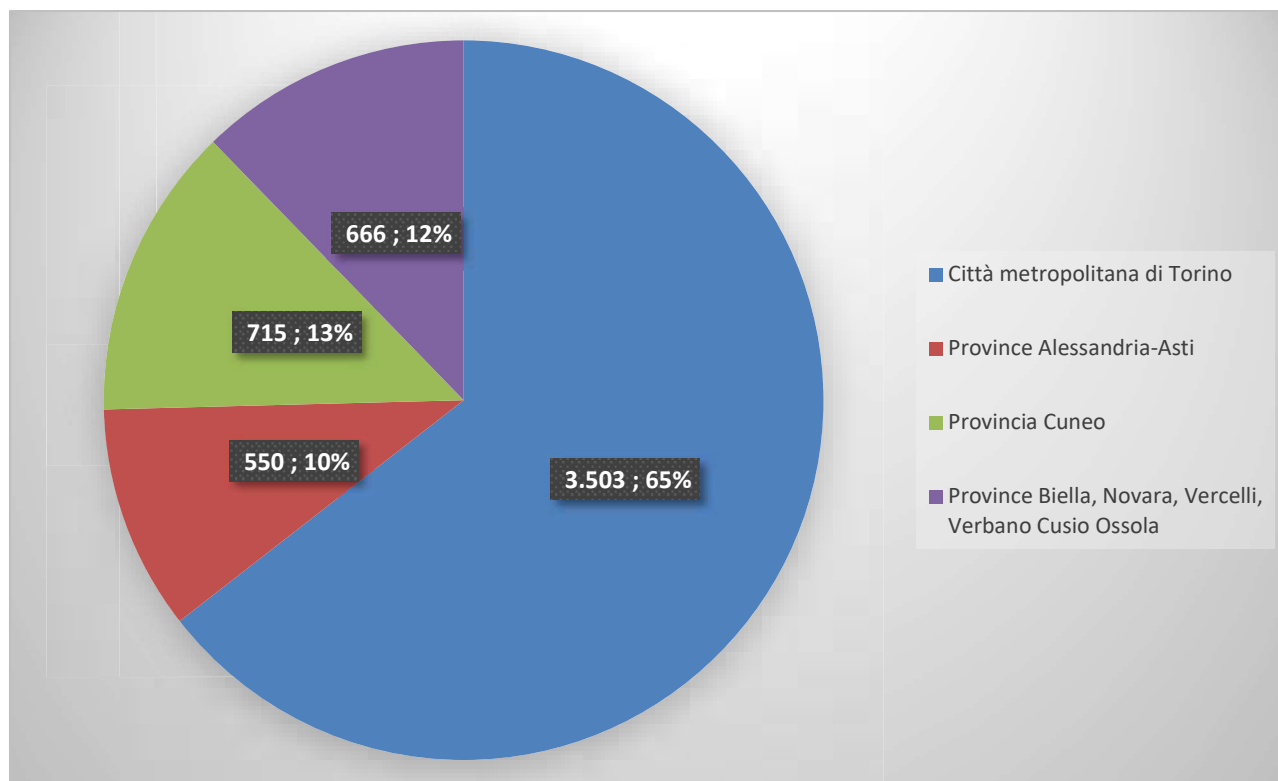
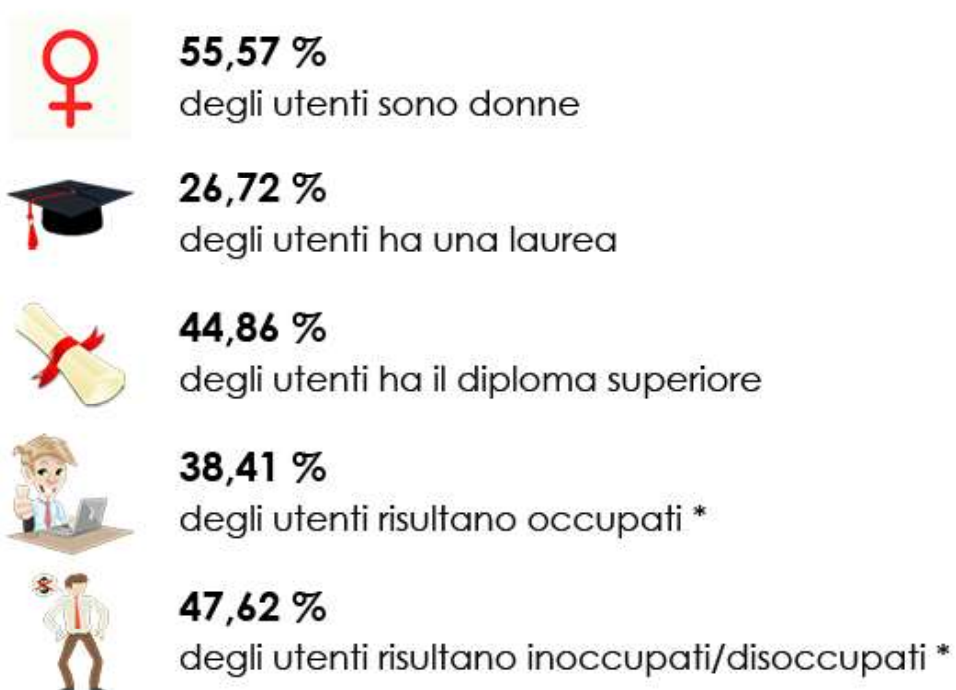


Figura 3. Ripartizione territoriale degli utenti complessivamente registrati nell'area web a partire dall'inizio della nuova programmazione (Gennaio 2020).



L'analisi socio-demografica della popolazione di utenti registrati al servizio Mip mostra una leggera prevalenza delle donne (56%). Il 27% degli utenti ha conseguito almeno la Laurea triennale. Tra i laureati il 53% ha conseguito anche la Laurea Specialistica. Complessivamente, la maggioranza degli utenti iscritti (circa il 45%) ha conseguito la maturità scolastica. Dal punto di vista lavorativo, il 38% degli utenti è in stato di occupazione, mentre il 48% ha dichiarato di non essere impegnato in attività lavorative (Figura 4).

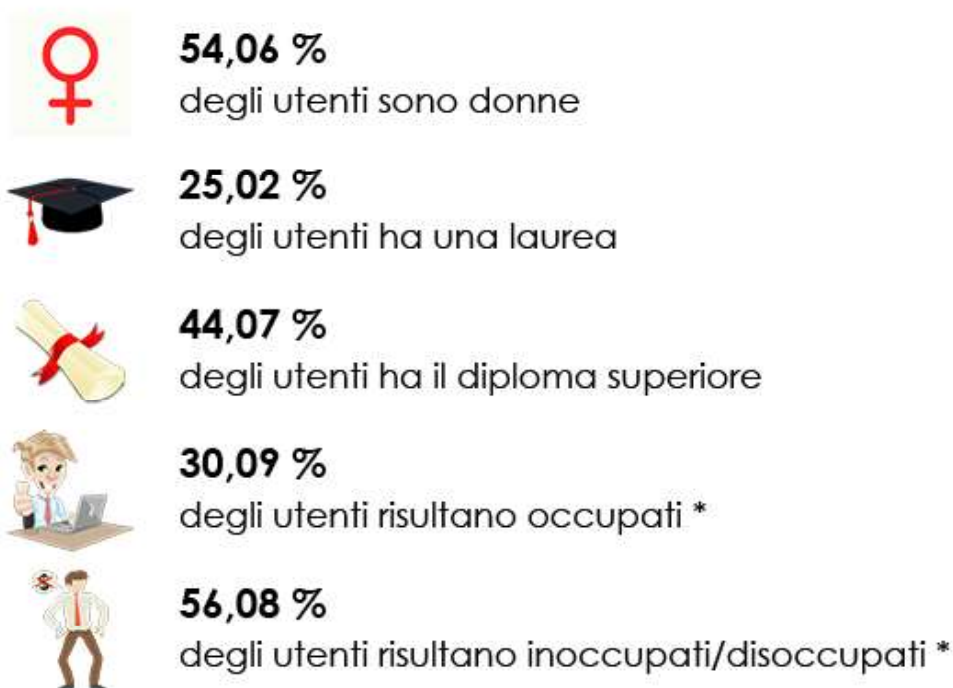
Figura 4. Profilo socio-demografico degli utenti registrati al programma Mip nel periodo gennaio 2020 - dicembre 2022.



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

Si riporta, per confronto, la medesima figura inserita nel Report Finale Attività 2017-2019 (Figura 5).

Figura 5. Profilo socio-demografico degli utenti registrati al programma Mip nel periodo giugno 2020 - dicembre 2019.

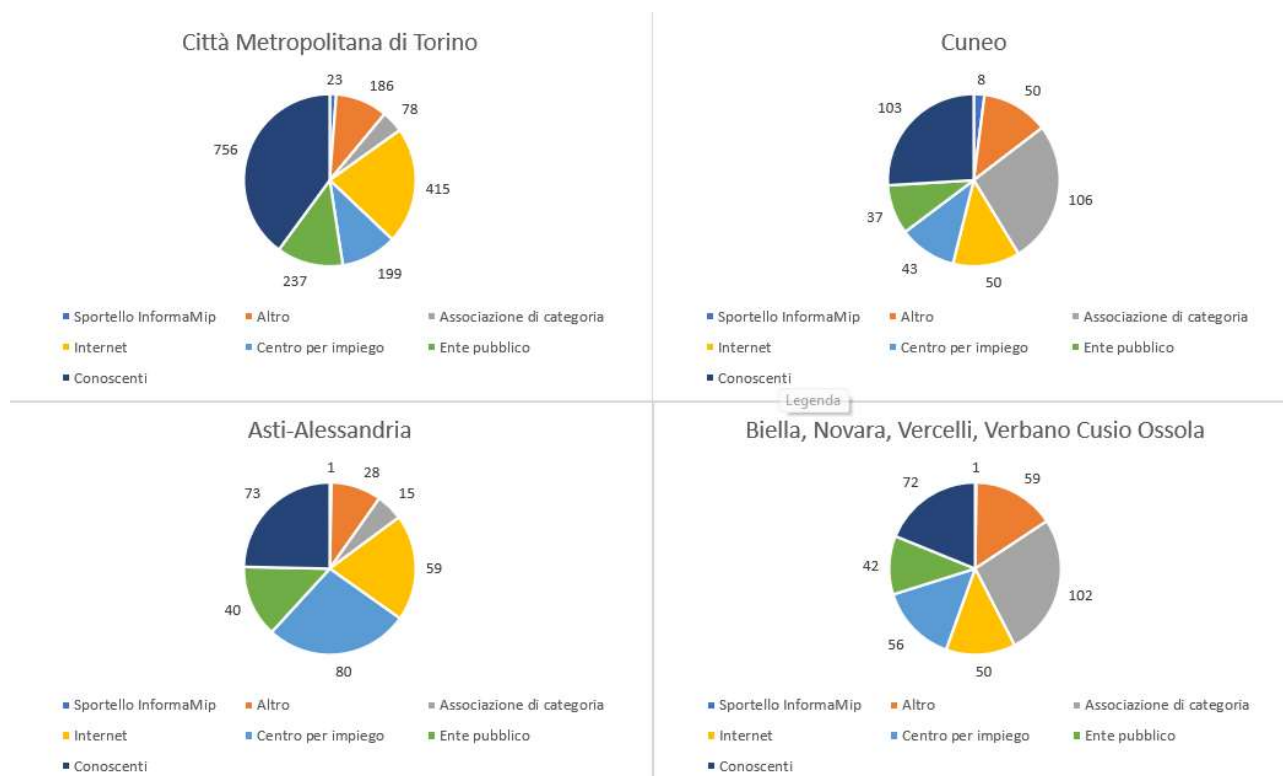


* il 12% degli utenti ha risposto ALTRO alla richiesta di specificare la propria situazione lavorativa

Alla domanda obbligatoria "Com'è venuto a conoscenza del Programma Mip?", nel semestre in oggetto hanno risposto 2.969 utenti a livello regionale (1.894 su Città metropolitana di Torino, 296 sul quadrante Alessandria-Asti, 382 sulle Province Biella, Novara, Vercelli, Verbanio Cusio Ossola e 397 sull'area cuneese).

Il passaparola è in generale un canale con un buon livello di efficacia su tutti i quadranti territoriali, soprattutto sul torinese, mentre hanno funzionato molto bene i centri per l'impiego e internet nel resto della regione e, ad eccezione del quadrante Alessandria-Asti, anche le associazioni di categoria (Figura 6).

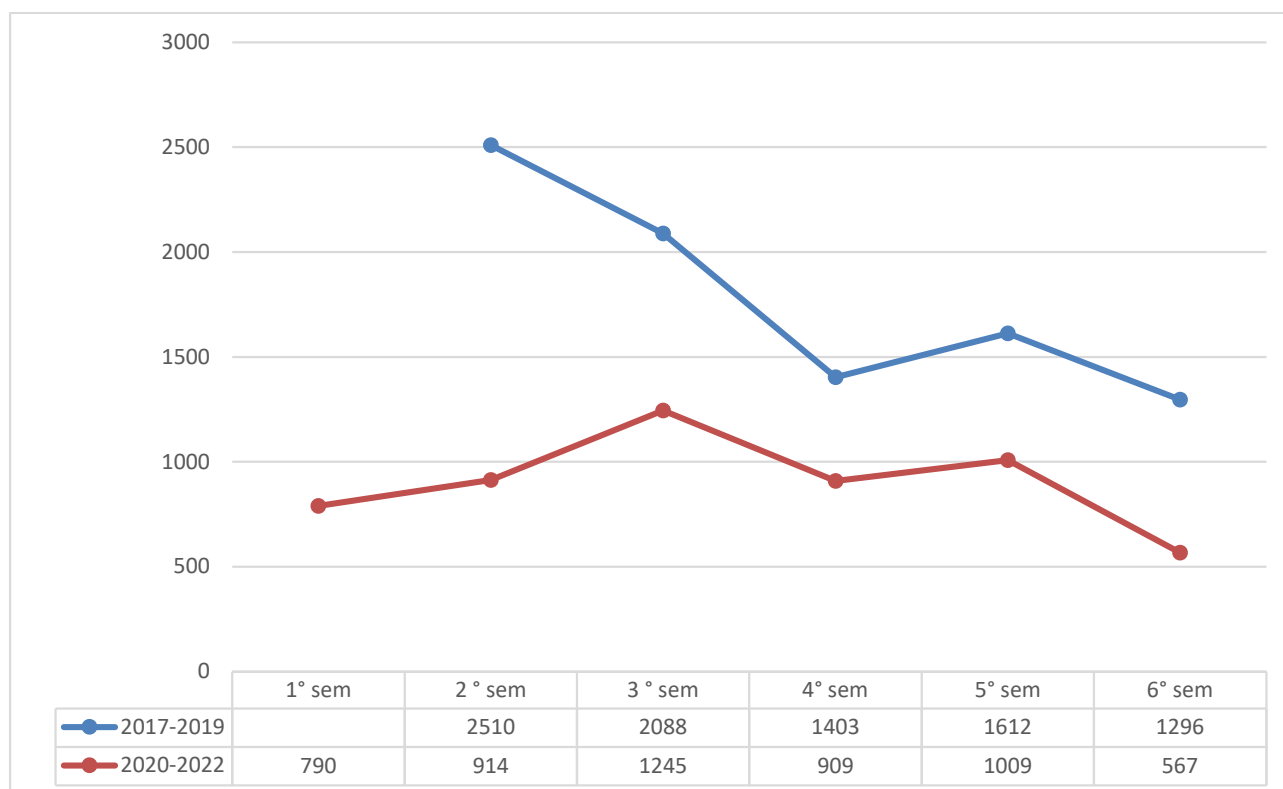
Figura 6. Risposte alla domanda “Com’è venuto a conoscenza del Programma Mip?” sui diversi quadranti territoriali da gennaio 2020 a dicembre 2022.



Mettendo a confronto la programmazione Mip 2017-2019 con quella 2020-2022, notiamo che vi è stato un calo totale di iscrizioni del 39% (Figura 7).

Il confronto tra le due programmazioni, ora come nei successivi paragrafi, non riporta alcun valore nel primo semestre del 2017 in quanto il Programma Mip è iniziato in primavera e si sono fatti i conteggi a partire dal secondo semestre.

Figura 7. Confronto del numero di registrati, suddivisi per semestre, delle due programmazioni Mip (2017-2019 e 2020-2022).



PARTECIPAZIONE AGLI INCONTRI DI PRE-ACCOGLIENZA

Si premette innanzitutto che gli incontri di pre-accoglienza sono stati sospesi a partire dal 5 novembre 2022 ed al loro posto sono stati introdotti degli incontri informativi online con lo scopo di informare l'utenza su cosa significhi intraprendere un'attività di impresa o operare come lavoratore autonomo. Complessivamente, le persone che hanno partecipato agli incontri informativi ammontano a 66.

Per semplificazione, nel conteggio d'ora in poi effettuato gli incontri di pre-accoglienza saranno considerati al pari degli incontri informativi.

In totale, dal 01/01/2020 e fino al 31/12/2022, 4.680 utenti hanno partecipato ad un incontro di pre-accoglienza/informativo e, per la precisione, 2.948 sull'area torinese, 495 sui territori di Alessandria e Asti, 618 su Cuneo ed infine 619 sulle Province di Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola (Figura 8) (Tabella 3).

Figura 8. Rappresentazione grafica del numero di persone che mensilmente hanno partecipato agli incontri di pre-accoglienza/informativi dal 01.01.2020 al 31.12.2022 sulle varie sedi territoriali. I valori riferiti all'area della Città metropolitana di Torino sono riportati sull'asse di destra.

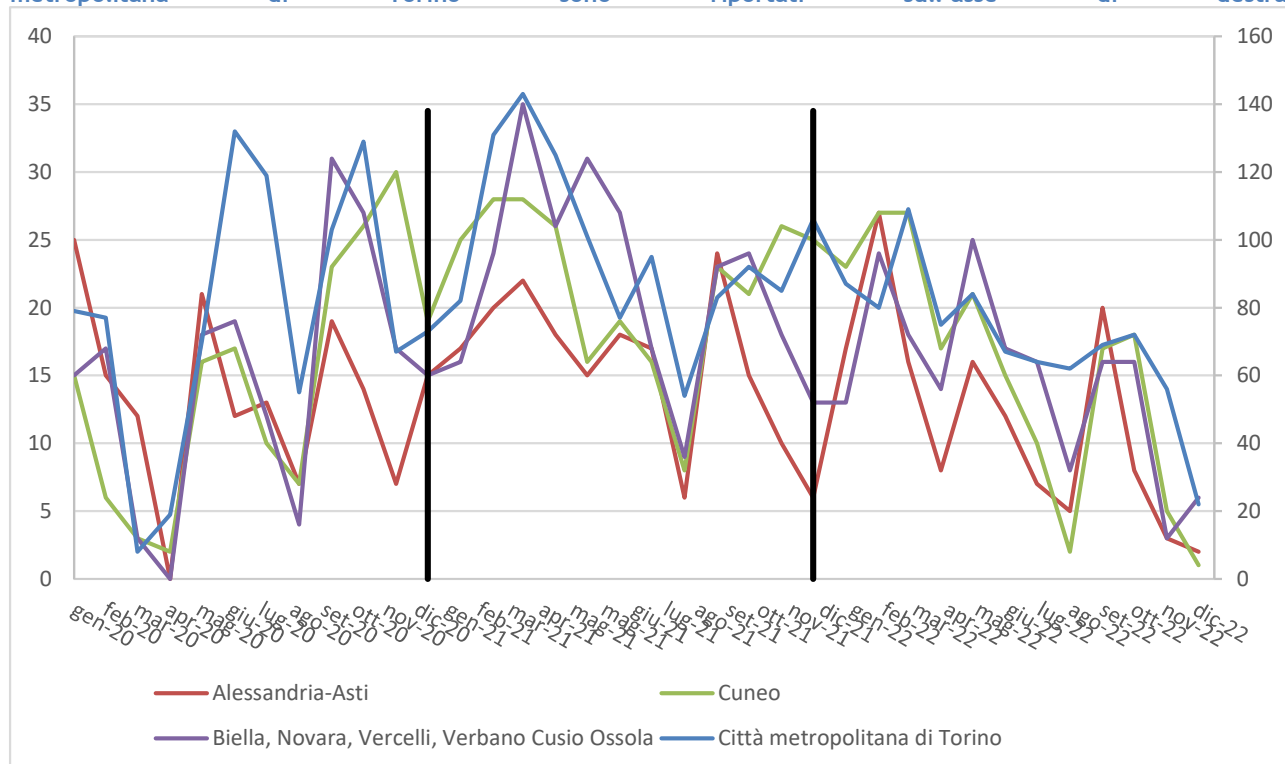


Tabella 3. Numero mensile di persone che semestralmente hanno partecipato agli incontri di pre-accoglienza/informativi dal 01.01.2020 al 31.12.2022 sulle varie sedi territoriali.

AMBITO TERRITORIALE	1° sem	2° sem	3° sem	4° sem	5° sem	6° sem	TOTALE
Città metropolitana di Torino							-
CPI ORBASSANO	11	-	-	-	-	-	11
CPI RIVOLI	18	-	-	-	-	-	18
CPI TORINO - Via Bologna	81	-	-	-	-	-	81
CPI TORINO - Via Castalgomberto	38	-	-	-	-	-	38
CPI VENARIA	16	-	-	-	-	-	16
PRE ACCOGLIENZA ON LINE - TORINO	221	549	652	513	502	297	2.734
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - TORINO	-	-	-	2	-	1	3
INCONTRO INFORMATIVO ON LINE	-	-	-	-	-	47	47
Totale	385	549	652	515	502	345	2.948
Province Alessandria-Asti							-
CPI ASTI	30	-	-	-	-	-	30
CPI ALESSANDRIA	24	-	-	-	-	-	24
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - ASTI	17	33	57	31	44	16	198
PRE ACCOGLIENZA ONLINE - ASTI	-	-	-	-	11	-	11
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - ALESSANDRIA	16	40	59	47	35	24	221

PRE ACCOGLIENZA ONLINE - ALESSANDRIA	-	-	-	-	6	-	6
INCONTRO INFORMATIVO ON LINE	-	-	-	-	-	5	5
Totale	87	73	116	78	96	45	495
Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola							-
CPI BIELLA	11	-	-	-	-	-	11
CPI BORGOSIESIA	2	-	-	-	-	-	2
CPI NOVARA	11	-	-	-	-	-	11
CPI VERCELLI	4	-	-	-	-	-	4
V.C.O. CPI DI OMEGNA	7	-	-	-	-	-	7
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - BIELLA	14	47	56	37	43	19	216
PRE ACCOGLIENZA ONLINE - BIELLA	-	-	-	-	3	-	3
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - VERBANIA	5	17	28	17	16	12	95
PRE ACCOGLIENZA ONLINE - VERBANIA	-	-	-	-	2	-	2
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - NOVARA	12	28	40	34	21	13	148
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - VERCELLI	6	15	36	16	16	12	101
PRE ACCOGLIENZA ONLINE NOVARA E VERCELLI	-	-	-	-	10	-	10
INCONTRO INFORMATIVO ON LINE	-	-	-	-	-	9	9
Totale	72	107	160	104	111	65	619
Provincia Cuneo							-
CPI ALBA	11	-	-	-	-	-	11
CPI CUNEO	13	-	-	-	-	-	13
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - CUNEO	35	115	142	119	107	43	561
PRE ACCOGLIENZA ONLINE - CUNEO	-	-	-	-	23	4	27
INCONTRO INFORMATIVO ON LINE	-	-	-	-	-	6	6
Totale	59	115	142	119	130	53	618
TOTALE	603	844	1.070	816	839	508	4.680

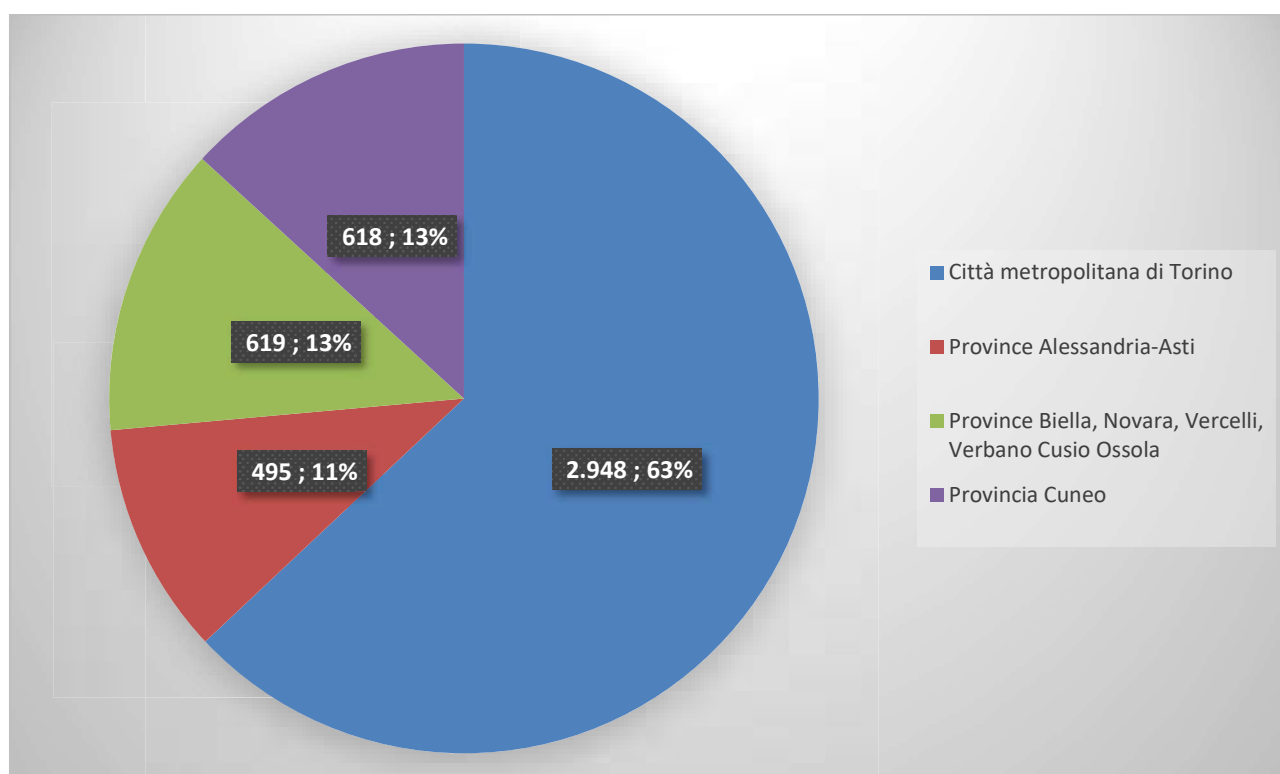
A fine programmazione, risulta che su 5.434 utenti che hanno richiesto la partecipazione all'incontro di pre-accoglienza nel periodo settembre 2020 – dicembre 2022, 754 non hanno partecipato all'incontro (tasso di assenza complessivo finale del 13,88%). Il tasso finale di assenza registrato nell'area torinese (15,84%) è il più alto, mentre all'opposto troviamo il tasso di Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola (7,06%) (Tabella 4).

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

AMBITO TERRITORIALE	REGISTRATI	NON PARTECIPANTI	TASSO ASSENZA
Città metropolitana di Torino	3.503	555	15,84%
Province Alessandria-Asti	550	55	10,00%
Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola	666	47	7,06%
Provincia Cuneo	715	97	13,57%
TOTALE	5.434	754	13,88%

L'analisi della distribuzione territoriale dei partecipanti agli incontri di pre-accoglienza (Figura 9) riporta che, complessivamente, il 63% degli utenti iscritti ha partecipato ad uno degli incontri di pre-accoglienza riconducibile territorialmente alla Città metropolitana di Torino, mentre il 37% è riferibile alla restante parte del territorio regionale (11% AL-AT, 13% BI-NO-VC-VCO e 13% CN).

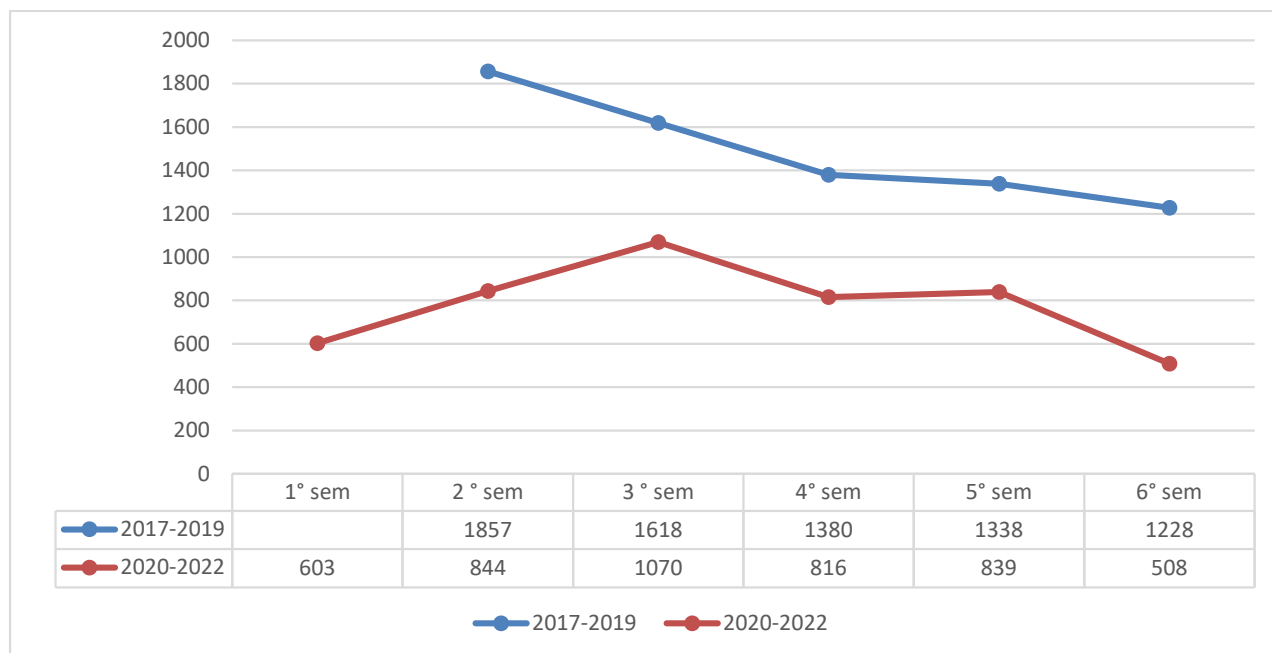
Figura 9. Ripartizione territoriale degli utenti che complessivamente hanno partecipato agli incontri di pre-accoglienza nel periodo 01.01.2020 al 31.12.2022.



Il confronto tra le due programmazioni evidenzia una riduzione complessiva del 37% di partecipanti agli incontri di pre-accoglienza (Figura 10). Come detto in precedenza, l'emergenza sanitaria ha fortemente segnato in negativo tutti i numeri della presente relazione che pertanto saranno sempre inferiori rispetto alla programmazione precedente.

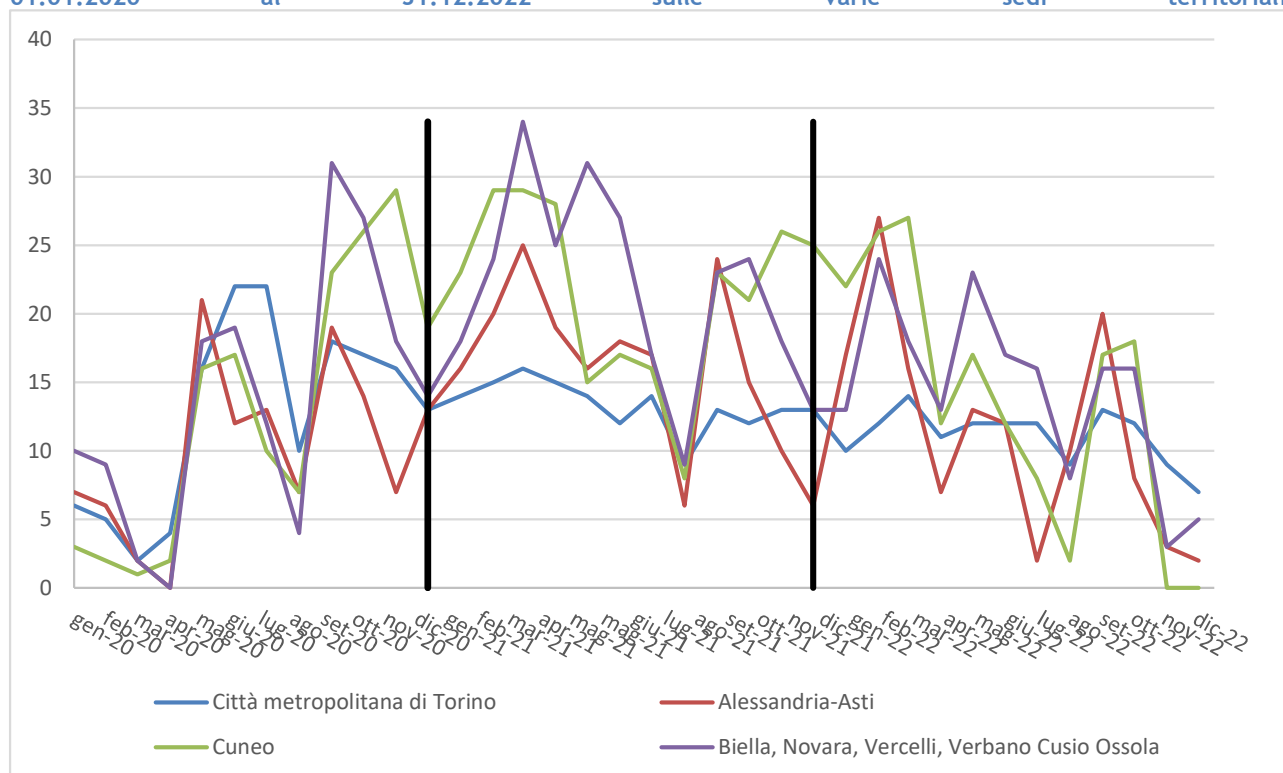
L'ultimo semestre del 2020 registra un calo maggiore (59%) rispetto ai semestri precedenti confrontati con i medesimi semestri della programmazione 2017-2019 a causa della sospensione degli incontri di pre-accoglienza a partire dal 04 novembre 2020.

Figura 10. Confronto del numero di partecipanti agli incontri di pre-accoglienza, suddivisi per semestre, delle due programmazioni Mip (2017-2019 e 2020-2022).



Dal 01/01/2020 al 31/12/2022, sono stati realizzati 2.061 incontri di pre-accoglienza: 444 su Torino, 450 su Asti-Alessandria, 576 sul territorio cuneese e 599 sul quadrante territoriale di Biella, Novara, Vercelli, Verbano-Cusio-Ossola (Figura 11).

Figura 11. Rappresentazione grafica del numero di incontri di pre-accoglienza realizzati mensilmente dal 01.01.2020 al 31.12.2022 sulle varie sedi territoriali.



A differenza del periodo 2017-2019 in cui gli incontri di pre-accoglienza sono stati tutti realizzati presso i principali Centri per l'Impiego regionali, solamente gli incontri di pre-accoglienza realizzati da gennaio a marzo 2020 sono stati realizzati presso i Centri per l'Impiego.

Da aprile 2020 e fino alla fine della programmazione gli incontri sono stati svolti in remoto tramite la realizzazione di videoconferenze, utilizzando l'applicativo Google Meet®, per quanto riguarda l'ambito territoriale della Città metropolitana di Torino e tramite contatto telefonico nel resto della Regione. Gli incontri di pre-accoglienza in modalità videoconferenza hanno avuto una capienza media di 10 persone ad ogni incontro, mentre le pre-accoglienze telefoniche si sono rivolte al singolo utente in maniera individuale.

L'organizzazione degli incontri ha visto il coinvolgimento di 14 sedi fisiche (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) e 19 sedi a distanza, online oppure telefoniche (3 nell'area Città metropolitana di Torino, 5 sul territorio di Asti/Alessandria, 3 in Provincia di Cuneo e 8 sul restante territorio di Biella, Novara, Vercelli e Verbano Cusio Ossola).

Gli incontri realizzati in modalità a distanza (telefonica e online) sono stati complessivamente 2.010: 423 su Torino, 435 su Asti-Alessandria, 574 sul territorio cuneese e 578 sul quadrante territoriale di Biella, Novara, Vercelli, Verbano-Cusio-Ossola.

L'organizzazione degli incontri è stata effettuata seguendo un prestabilito calendario di realizzazione. Nella Tabella 5 viene riportata la distribuzione temporale di realizzazione per valori semestrali 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.

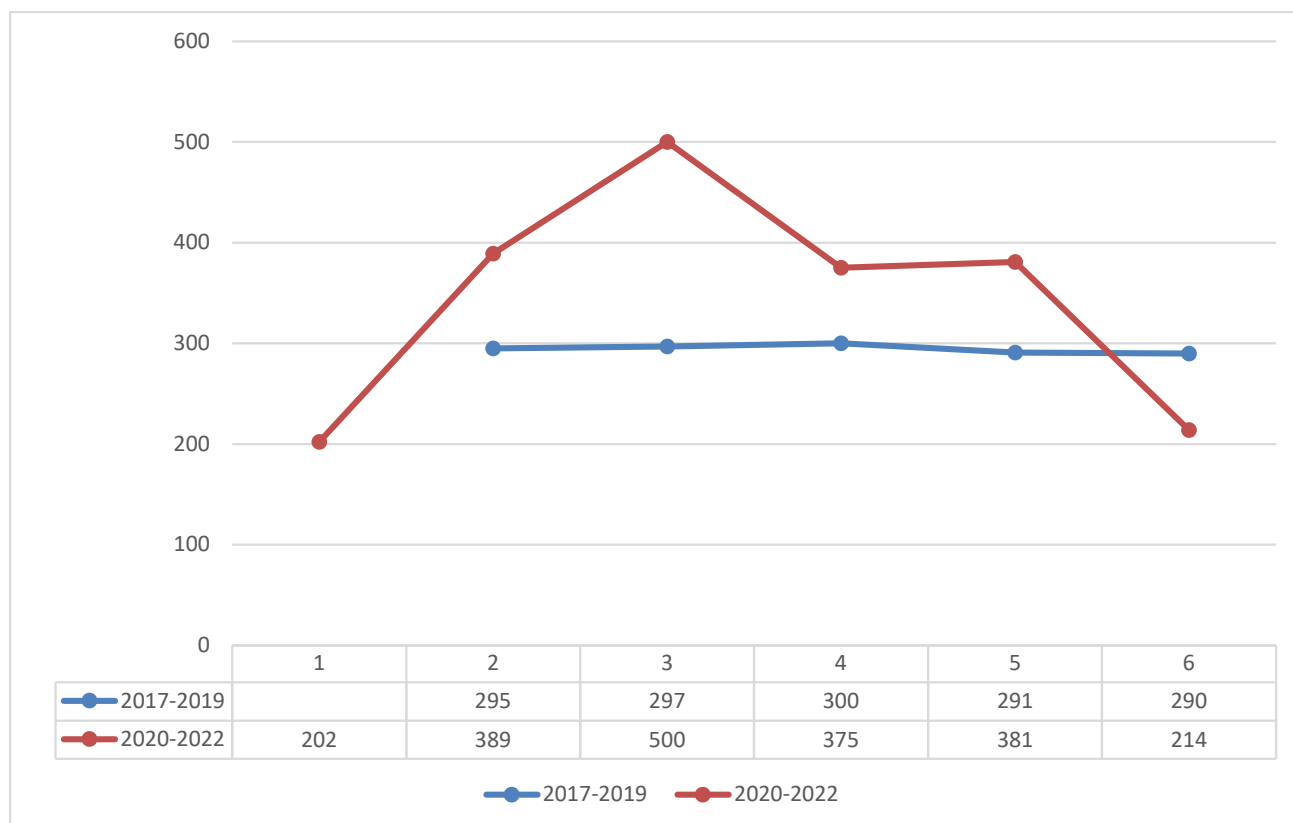
Tabella 5. Incontri di pre-accoglienza, numero di eventi realizzati.

AMBITO TERRITORIALE	1° sem	2° sem	3° sem	4° sem	5° sem	6° sem	TOTALE
Città metropolitana di Torino							-
<i>CPI ORBASSANO</i>	1	-	-	-	-		1
<i>CPI RIVOLI</i>	1	-	-	-	-		1
<i>CPI TORINO - Via Bologna</i>	5	-	-	-	-		5
<i>CPI TORINO - Via Castalgomberto</i>	4	-	-	-	-		4
<i>CPI VENARIA</i>	2	-	-	-	-		2
<i>PRE ACCOGLIENZA ON LINE - TORINO</i>	42	96	86	72	65	44	405
<i>PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - TORINO</i>	-	-	-	2	-	1	3
<i>INCONTRO INFORMATIVO ON LINE</i>	-	-	-	-	-	15	15
Totale	55	96	86	74	65	60	436
Province Alessandria-Asti							-
<i>CPI ASTI</i>	8	-	-	-	-		8
<i>CPI ALESSANDRIA</i>	7	-	-	-	-		7
<i>PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - ASTI</i>	17	33	55	31	44	16	196
<i>PRE ACCOGLIENZA ONLINE - ASTI</i>	-	-	-	-	8		8
<i>PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - ALESSANDRIA</i>	16	40	59	47	35	24	221
<i>PRE ACCOGLIENZA ONLINE - ALESSANDRIA</i>	-	-	-	-	5		5
<i>INCONTRO INFORMATIVO ON LINE</i>	-	-	-	-	-	5	5
Totale	48	73	114	78	92	45	450
Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola							-
<i>CPI BIELLA</i>	7	-	-	-	-		7
<i>CPI BORGOSIESA</i>	1	-	-	-	-		1
<i>CPI NOVARA</i>	6	-	-	-	-		6
<i>CPI VERCELLI</i>	3	-	-	-	-		3
<i>V.C.O. CPI DI OMEGNA</i>	4	-	-	-	-		4
<i>PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - BIELLA</i>	14	46	56	37	43	19	215
<i>PRE ACCOGLIENZA ONLINE - BIELLA</i>	-	-	-	-	3		3
<i>PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - VERBANIA</i>	5	17	27	17	16	12	94
<i>PRE ACCOGLIENZA ONLINE - VERBANIA</i>	-	-	-	-	2		2

PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - NOVARA	12	29	40	34	21	13	149
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - VERCELLI	6	14	36	16	16	12	100
PRE ACCOGLIENZA ONLINE NOVARA E VERCELLI	-	-	-	-	7		7
INCONTRO INFORMATIVO ON LINE	-	-	-	-	-	8	8
Totale	58	106	159	104	108	64	599
Provincia Cuneo							-
CPI ALBA	3	-	-	-	-		3
CPI CUNEO	3	-	-	-	-		3
PRE ACCOGLIENZA TELEFONICA - CUNEO	35	114	141	119	105	43	557
PRE ACCOGLIENZA ONLINE - CUNEO	-	-	-	-	11	2	13
INCONTRO INFORMATIVO ON LINE	-	-	-	-	-	4	4
Totale	41	114	141	119	116	45	576
TOTALE	202	389	500	375	381	214	2.061

Il numero di incontri realizzati è stato nettamente superiore (con un aumento del 40%) nella programmazione di riferimento rispetto alla precedente, ma sicuramente questo dato è stato favorito da tutti gli incontri telefonici e dunque individuali a discapito degli incontri presso i centri per l'impiego che invece erano solamente collettivi (Figura 12).

Figura 12. Confronto del numero di incontri di pre-accoglienza realizzati, suddivisi per semestre, delle due programmazioni Mip (2017-2019 e 2020-2022).



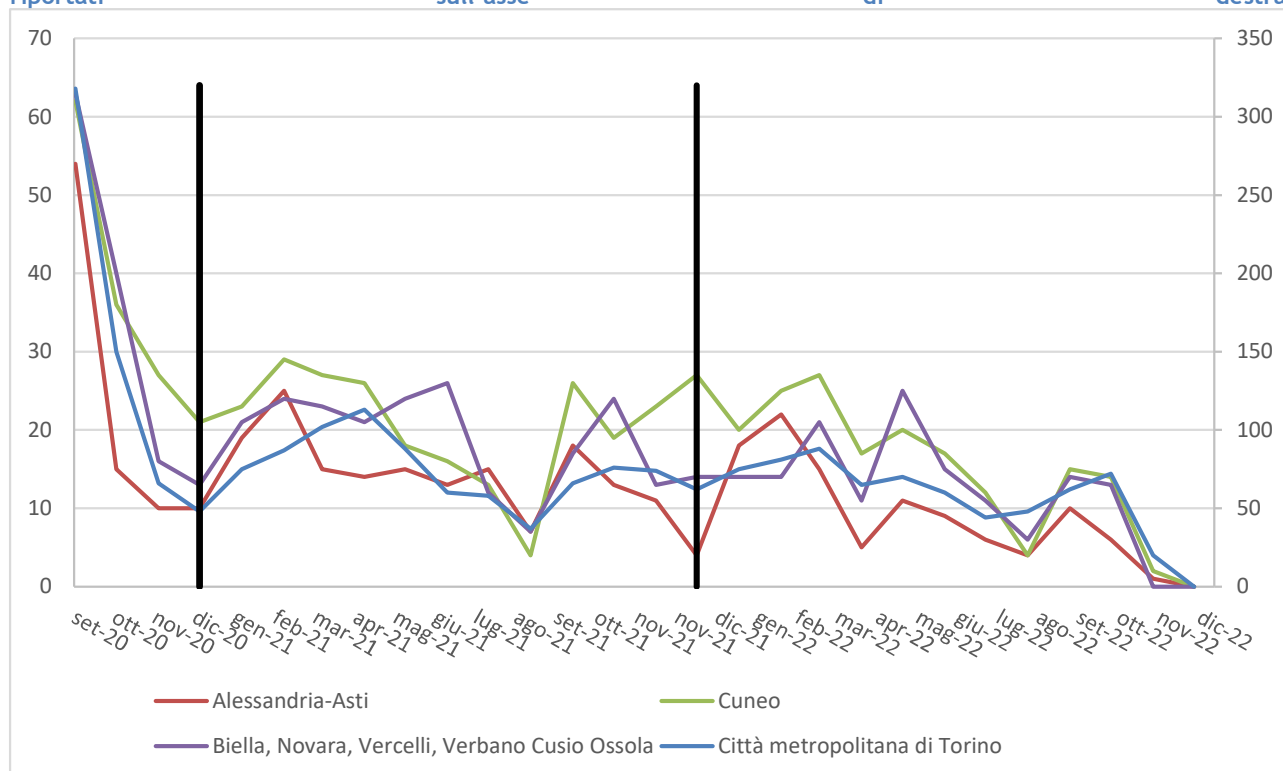
ASSOCIAZIONE CON IL SOGGETTO ATTUATORE

Sono 3.572 gli utenti che hanno individuato il soggetto attuatore, da settembre 2020 a fine anno 2022, a cui affidarsi per la definizione del business plan/piano di attività: 2.146 su Torino, 364 su Asti-Alessandria, 563 sul territorio cuneese e 499 sul quadrante territoriale di Biella, Novara, Vercelli, Verbano-Cusio-Ossola (Tabella 6).

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

AREA TERRITORIALE	SOGGETTO ATTUATORE	1° sem	2° sem	3° sem	4° sem	5° sem	6° sem	TOTALE	TOTALE
Città metropolitana di Torino	IZI TORINO	0	142	133	96	113	46	530	2146
	CNA TORINO	0	169	146	128	159	80	682	
	SOGES TORINO	0	85	70	35	48	25	263	
	CODEX TORINO	0	182	167	112	116	94	671	
Province Alessandria-Asti	IZI ATAL	0	63	65	56	59	16	259	364
	SOGES ATAL	0	26	35	12	21	11	105	
Provincia Cuneo	CODEX CUNEO	0	67	54	46	56	22	245	563
	IS.COM. CUNEO	0	73	86	65	69	25	318	
Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola	SOGES NE	0	56	50	40	39	15	200	499
	CONFARTIGIANATO PIEMONTE ORIENTALE	0	49	37	27	32	18	163	
	COMTUR VERCELLESE	0	26	51	19	29	11	136	
TOTALE		0	938	894	636	741	363	3572	3572

Figura 11. Rappresentazione grafica di utenti che mensilmente hanno scelto il Soggetto Attuatore dal 01.01.2020 al 31.12.2022 nelle diverse aree territoriali. I valori riferiti all'area della Città metropolitana di Torino sono riportati sull'asse di destra.



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 - Confederazione Nazionale dell'Artigianato e della Piccola e Media Impresa, quale operatore nell'area territoriale della Città metropolitana di Torino; a seguire troviamo Codex.

Nel territorio raggruppante le province di Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola, ad aver acquisito la maggior parte degli utenti è stato il Soggetto Attuatore con SOGES, mentre nel territorio della provincia di Cuneo è il Raggruppamento con capofila IS.COM. CUNEO S.r.l.; nelle province di Alessandria e Asti il Raggruppamento con capofila IZI S.p.A. rileva il maggiore numero di richieste.

Il confronto tra il numero di utenti che hanno scelto il Soggetto Attuatore rispetto a quanti hanno partecipato all'incontro di pre-accoglienza, evidenzia, tra le due fasi, un tasso di abbandono/isteresi¹ medio del 23,68%. Il valore del tasso di abbandono risulta superiore nell'ambito territoriale Città metropolitana di Torino, in cui la percentuale di utenti che dopo

¹ 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.

aver partecipato alla pre-accoglienza non ha continuato con la scelta del Soggetto Attuatore è stata del 27,20%, mentre all'opposto troviamo la Provincia di Cuneo con solo l'8,90% (Tabella 7).

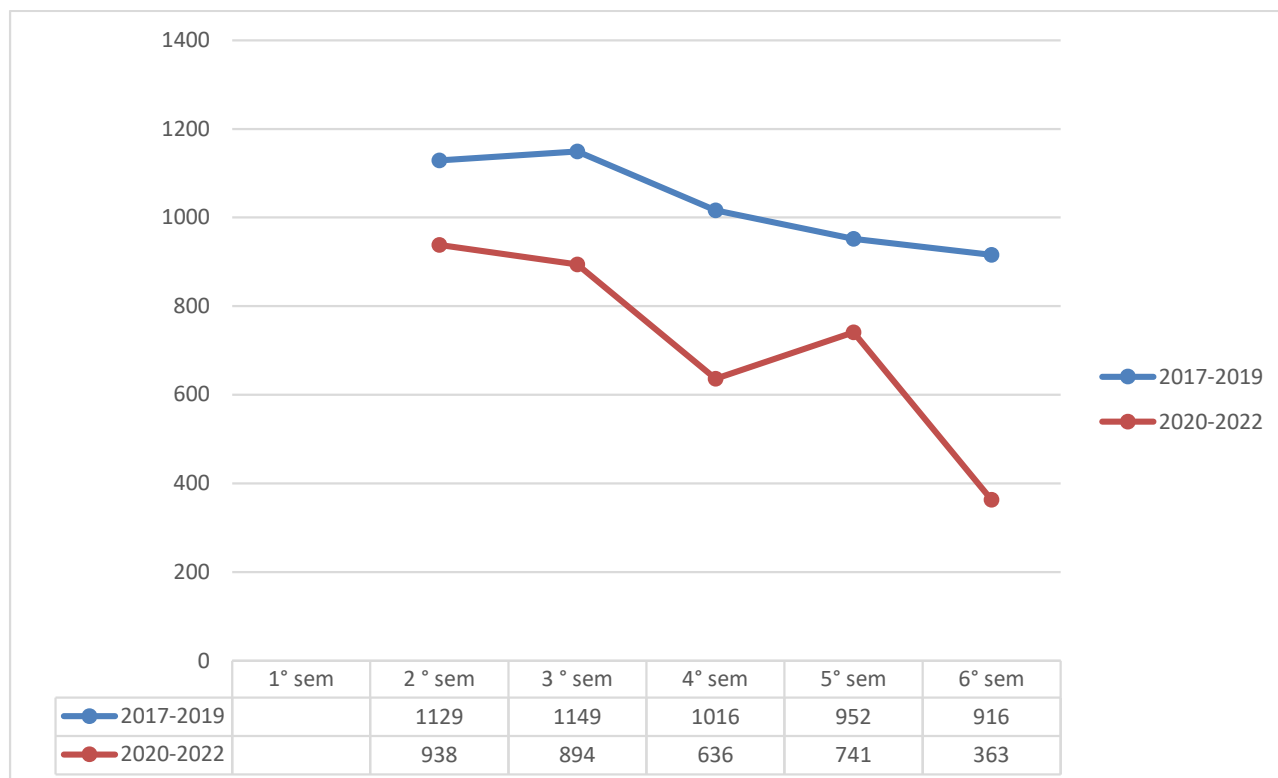
Tabella 7. Numero di utenti che hanno scelto il Soggetto Attuatore e tasso di abbandono/isteresi.

AMBITO TERRITORIALE	Partecipanti pre-accoglienza	Scelta soggetto attuatore		Abbandono/Isteresi	
Città metropolitana di Torino	2.948	2.146	72,80%	802	27,20%
Province Alessandria-Asti	495	364	73,54%	131	26,46%
Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola	619	499	80,61%	120	19,39%
Provincia Cuneo	618	563	91,10%	55	8,90%
TOTALE	4.680	3.572	76,32%	1.108	23,68%

Come per i precedenti paragrafi, l'effetto a catena della pandemia da Covid-19 è ricaduto anche sugli utenti che hanno scelto il soggetto attuatore, con una diminuzione complessiva del 31% (Figura 13).

In particolar modo, come è normale che sia in vista della fine della Programmazione Mip, l'ultimo semestre del 2022 ha riportato una riduzione del 60% rispetto all'ultimo semestre del 2019. Questa drastica diminuzione è data dal fatto che si è sospesa sull'area web la possibilità per l'utenza di scegliere soggetto attuatore a partire dal 10 novembre 2020.

Figura 13. Confronto della scelta del soggetto attuatore, suddivisa per semestre, delle due programmazioni Mip (2017-2019 e 2020-2022).



FIRMA DEL PATTO DI SERVIZIO

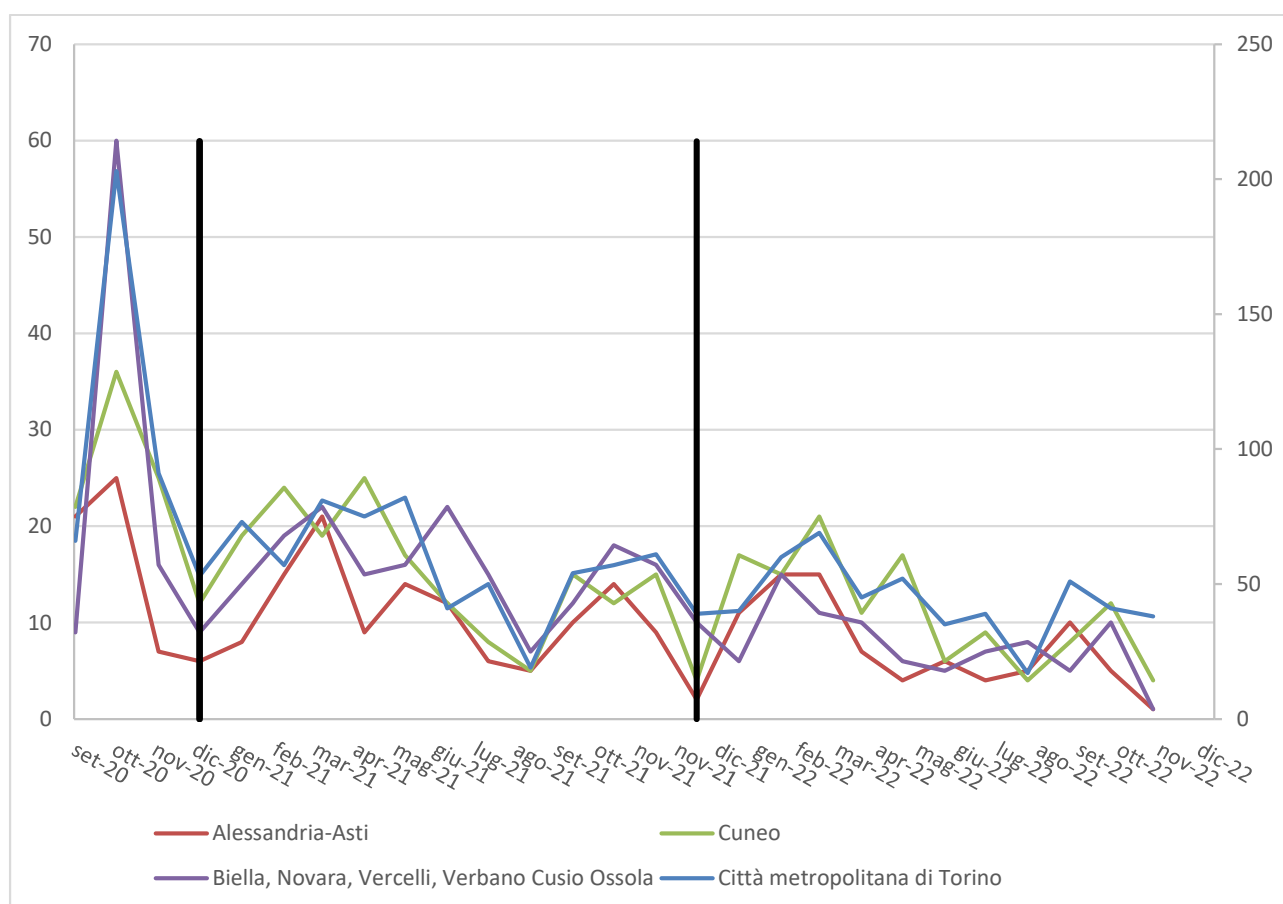
Il numero di utenti che complessivamente ha firmato il Patto di Servizio nei semestri di riferimento è stato di 2.732: 1.651 su Torino, 273 su Asti-Alessandria, 425 sul territorio cuneese e 383 sul quadrante territoriale di Biella, Novara, Vercelli, Verbano-Cusio-Ossola (Tabella 8).

Tabella 8. Numero di utenti che semestralmente hanno firmato il Patto di Servizio sulle diverse aree territoriali e percentuale rispetto a chi ha scelto il Soggetto Attuatore.

AREA TERRITORIALE	SOGGETTO ATTUATORE	1° sem	2° sem	3° sem	4° sem	5° sem	6° sem	TOTALE	TOTALE
Città metropolitana di Torino	IZI TORINO	0	104	114	87	91	44	440	1651
	CNA TORINO	0	121	119	85	122	56	503	
	SOGES TORINO	0	65	53	24	36	17	195	
	CODEX TORINO	0	125	125	97	97	69	513	
Province Alessandria-Asti	IZI ATAL	0	44	52	39	48	14	197	273
	SOGES ATAL	0	15	27	9	14	11	76	

Provincia Cuneo	CODEX CUNEO	0	45	45	27	47	22	186	425
	IS.COM. CUNEO	0	49	70	43	62	15	239	
Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola	SOGES NE	0	42	37	40	31	15	165	383
	CONFARTIGIANATO PIEMONTE ORIENTALE	0	35	27	23	22	13	120	
	COMTUR VERCELLESE	0	18	44	15	18	3	98	
TOTALE		0	663	713	489	588	279	2732	2732

Figura 14. Numero di utenti che mensilmente hanno firmato il Patto di Servizio dal 01.01.2020 al 31.12.2022. I valori riferiti all'area della Città metropolitana di Torino sono riportati sull'asse destro.



A fronte del numero complessivo di utenti che hanno scelto il soggetto attuatore (3.572), hanno firmato il Patto di Servizio 2.732 utenti; per le restanti 840 idee imprenditoriali non è ancora stato aggiornato lo status degli utenti sull'area web e pertanto potrebbero essere ricondotte a una delle seguenti situazioni (Tabella 9):

- 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;

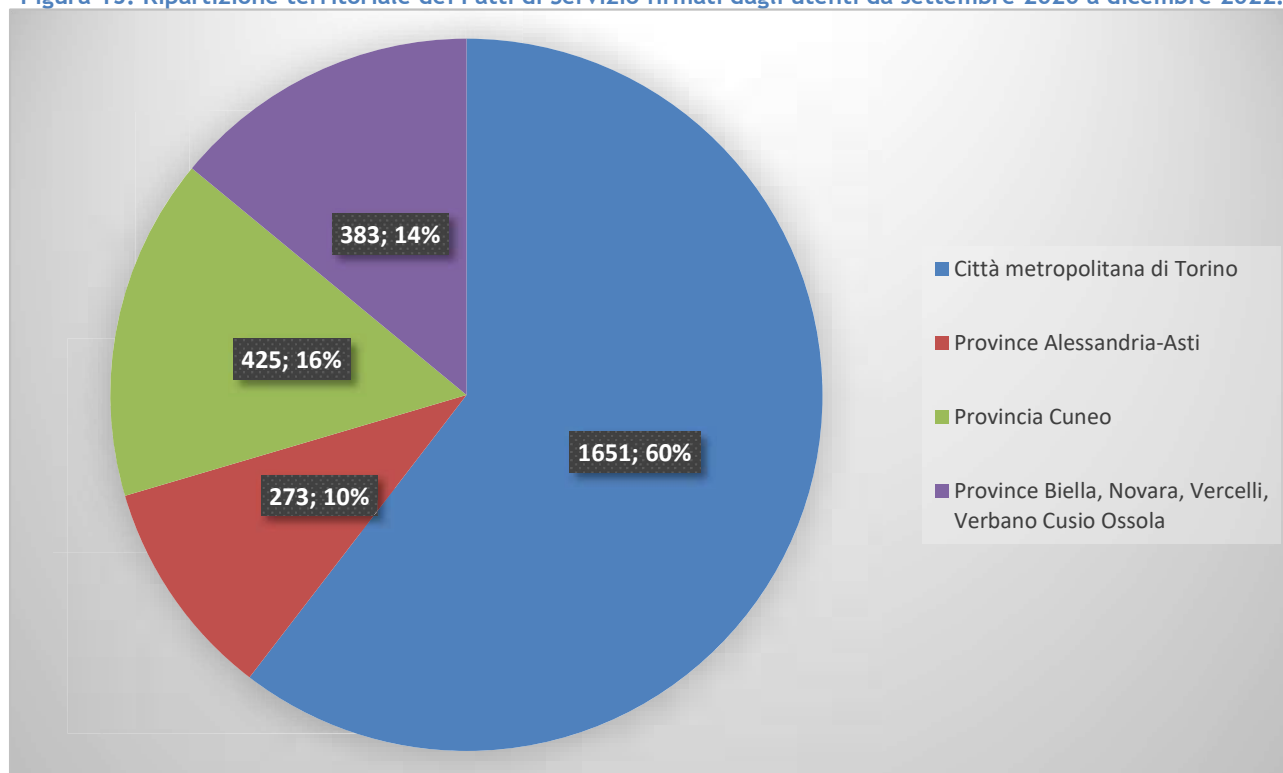
- Non formalizzazione da parte del soggetto attuatore: utenti in attesa di esito di ammissibilità al Programma Mip, prossimi alla firma del PdS;
- Non ammissibilità: rientrano gli utenti che, a seguito delle verifiche di ammissibilità al Programma Mip svolte da parte dei soggetti attuatori, non sono stati ritenuti idonei.

Tabella 9. Numero di utenti che hanno firmato il Patto di Servizio e tasso di abbandono/isteresi.

AMBITO TERRITORIALE	Scelta soggetto attuatore	Firma patto servizio		Abbandono/Isteresi	
Città metropolitana di Torino	2.146	1.651	76,93%	495	23,07%
Province Alessandria-Asti	364	273	75,00%	91	25,00%
Province Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola	499	383	76,75%	116	23,25%
Provincia Cuneo	563	425	75,49%	138	24,51%
TOTALE	3.572	2.732	76,48%	840	23,52%

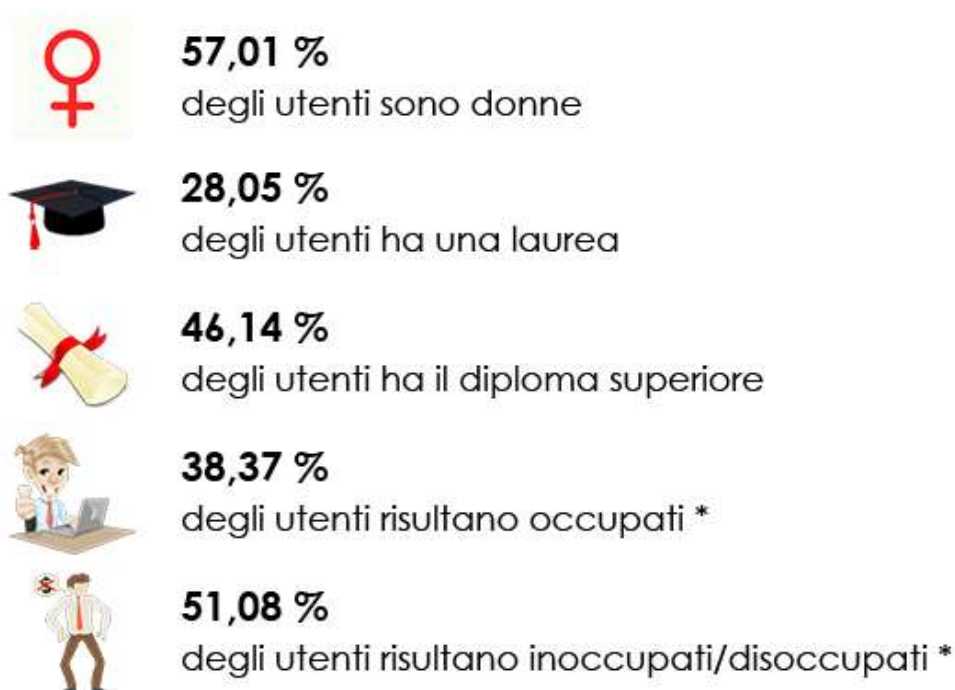
Tra gli utenti che hanno firmato il Patto di Servizio, il 60% è riferibile alla sola area metropolitana della Città di Torino (Figura 15); tra le aree territoriali regionali, quella con il più basso livello di stipula del PdS si riscontra nel quadrante Alessandria-Asti, con una quota del 10%.

Figura 15. Ripartizione territoriale dei Patti di Servizio firmati dagli utenti da settembre 2020 a dicembre 2022.



Dal punto di vista socio-demografico, tra le caratteristiche della popolazione di utenti registrati al programma e la composizione di coloro che hanno firmato il Patto di Servizio si registra una maggioranza della popolazione femminile rispetto a quella maschile (57%) e dei disoccupati rispetto agli occupati (51%) (Figura 16).

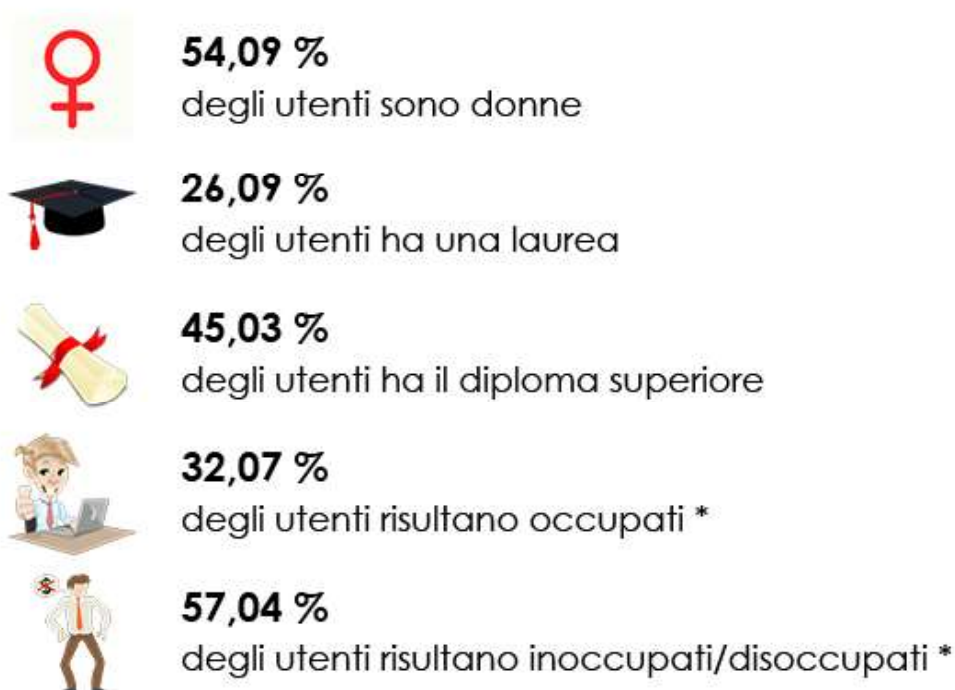
Figura 16. Profilo socio-demografico degli utenti che hanno firmato il Patto di Servizio del programma Mip da settembre 2020 a dicembre 2022.



* l'11% degli utenti ha risposto ALTRO alla richiesta di specificare la propria situazione lavorativa

Nella figura 17 si possono confrontare gli attuali dati demografici con la programmazione precedente.

Figura 17. Profilo socio-demografico degli utenti che hanno firmato il Patto di Servizio del programma Mip da giugno 2017 a dicembre 2019.



* l'11% degli utenti ha risposto ALTRO alla richiesta di specificare la propria situazione lavorativa

Esattamente come per le scelte dei soggetti attuatori, e per le stesse motivazioni, anche per quanto riguarda le firme dei PdS nell'ultimo semestre del 2022 vi è stato un calo del 67% rispetto all'ultimo semestre del 2019 e una riduzione complessiva per la seconda programmazione del 34% rispetto alla prima programmazione (Figura 18).

Figura 18. Confronto del numero di firme dei patti di servizio, suddivisa per semestri, delle due programmazioni Mip (2017-2019 e 2020-2022).



Con la firma del Patto di Servizio si interrompe il percorso tracciato dall'Area Web e i rapporti professionali intercorrono direttamente tra il Soggetto Attuatore e l'utente per lo svolgimento di quella fase in cui gli aspiranti imprenditori, affiancati da un tutor, ricevono informazioni, consulenza specialistica e assistenza per la verifica di fattibilità dell'idea imprenditoriale e l'elaborazione del business plan/piano di attività.

ANALISI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

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

1. all' inizio, subito dopo l'incontro di pre-accoglienza (rilevazione iniziale)

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

1 - Rilevazione iniziale

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

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

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

A fronte di 1.942 utenti a cui è stato inviato il quesitonario iniziale, da settemmre 2021 a dicembre 2022, dopo aver partecipato all'incontro di pre-accoglienza sull'intero territorio regionale, sono solamente 587 gli utenti che hanno risposto: 268 su Torino, 59 su Asti-Alessandria, 125 sul territorio cuneese e 135 sul quadrante territoriale di Biella, Novara, Vercelli, Verbano-Cusio-Ossola. Vi è dunque un tasso di non risposta al questionario del 69,77%.

Alle domanda 1 è stata data la possibilità di scegliere più di una risposta, ed è emerso che la maggioranza degli utenti (il 89%) si aspettava di ricevere informazioni sui servizi offerti dal Programma Mip e subito dopo (il 60%) sulle agevolazioni esistenti.

Dalle domande 2-3-4 (con risposta univoca) emerge che l'incontro di pre-accoglienza è stato perlopiù valutato, sia in termini di utilità che di chiarezza, come utile o molto utile.

La quasi totalità degli utenti ha deciso di proseguire il percorso di accompagnamento (Tabella 10).

Tabella 10. Risposte alle domande 2-3-4.

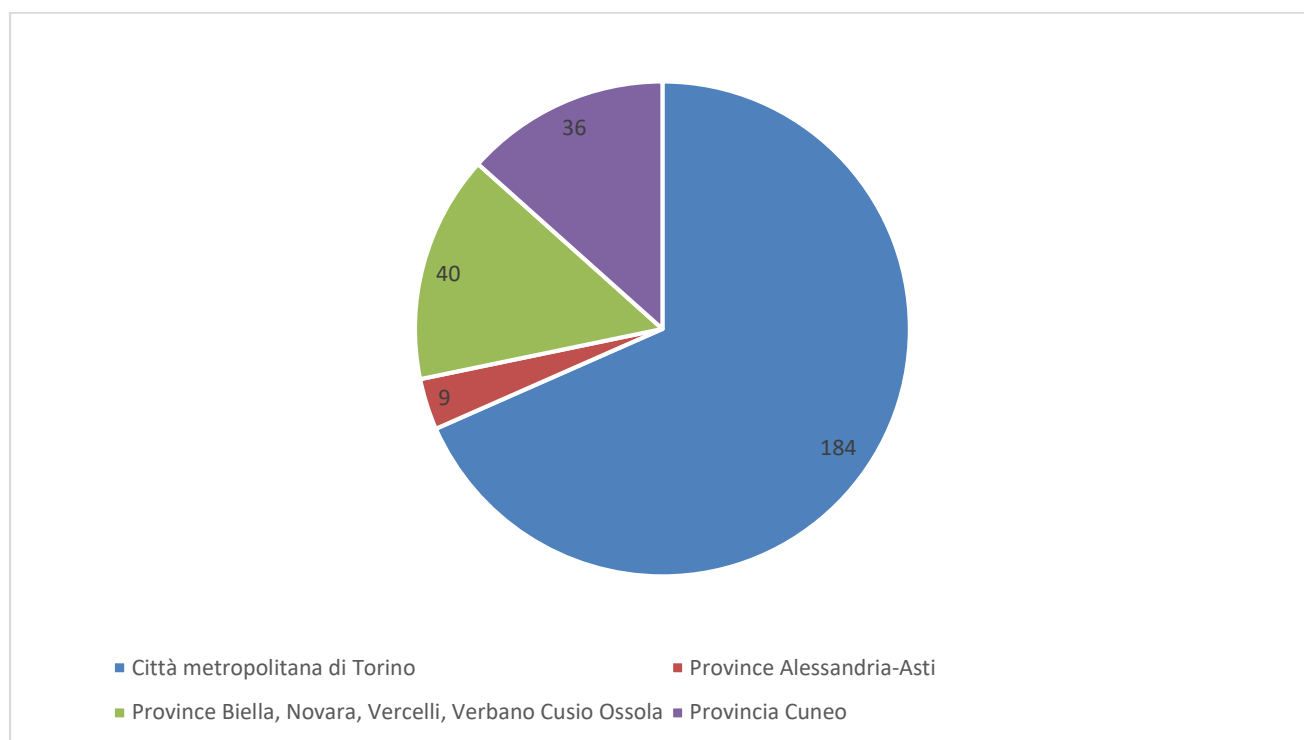
		Città Metropolitana di Torino		Cuneo		Asti- Alessandria		Biella, Novara, Vercelli, Verbanò Cusio Ossola		TOTALE	
		N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
1. Quali informazioni si aspettava di ricevere durante l'incontro di pre-accoglienza? (possibile più di una risposta) *	Informazioni sui servizi offerti da Mip	237	88%	109	87%	53	90%	121	90%	520	89%
	Informazioni sulle agevolazioni esistenti per l'avvio di una nuova attività	184	69%	61	49%	33	56%	72	53%	350	60%
	Informazioni tecniche utili per l'avvio della mia attività	98	37%	48	38%	24	41%	57	42%	227	39%
	Altro	6	2%	3	2%	2	3%	4	3%	15	3%
	TOTALE	268	100%	125	100%	59	100%	135	100%	587	100%
2. Come valuta l'incontro di pre-accoglienza cui ha partecipato in termini di Utilità: *	per nulla	1	0%	1	1%	0	0%	0	0%	2	0%
	abbastanza	8	3%	4	3%	5	8%	7	5%	24	4%
	utile	94	35%	47	38%	20	34%	43	32%	204	35%
	molto utile	165	62%	73	58%	34	58%	85	63%	357	61%
	TOTALE	268	100%	125	100%	59	100%	135	100%	587	100%
3. Come valuta l'incontro di pre-accoglienza cui ha partecipato in termini di Chiarezza *	per nulla	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	1	0%
	abbastanza	6	2%	2	2%	2	3%	5	4%	15	3%
	utile	73	27%	43	34%	17	29%	39	29%	172	29%
	molto utile	189	71%	80	64%	39	66%	91	67%	399	68%
	TOTALE	268	100%	125	100%	59	100%	135	100%	587	100%
4. Intende proseguire il percorso del Mip chiedendo appuntamento al tutor? *	Sì	265	99%	125	100%	58	98%	134	99%	582	99%
	No	3	1%	0	0%	1	2%	1	1%	5	1%
	TOTALE	268	100%	125	100%	59	100%	135	100%	587	100%

2- Rilevazione finale

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

Dal settembre 2021 e fino a dicembre 2022 i questionari inviati per i Business plan/Piani di attività in validazione sono stati 770 (TO: 459, AL-AT: 71, CN: 145, BI-VC-NO-VBCO: 95). In totale, hanno compilato il questionario 269 utenti, 184 sul quadrante di Torino, 9 su Alessandria-Asti, 40 sulle Province di Biella, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola e 36 sul quadrante Cuneo (Figura 19). Anche in questo caso, il numero di utenti che non hanno risposto al questionario è parecchio elevato (65,06%).

Figura 19. Utenti che hanno compilato il questionario di rilevazione finale sul totale dei questionari inviati, suddiviso per quadrante territoriale.



Le domande del questionario di valutazione finale sono:

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

Si riportano di seguito alcune delle evidenze riscontrate.

In merito alla percezione qualitativa del servizio (domande 1-2-3) è stato riscontrato un buon livello di soddisfazione complessiva. Le opzioni di scelta a disposizione dell'utente sono: "Pienamente soddisfatto", "Soddisfatto" e "Insoddisfatto". Sulla totalità, le tre domande hanno ottenuto il medesimo risultato di soddisfazione.

Alla domanda 1 "Indichi il grado di soddisfazione sulle capacità tecniche e relazionali del tutor e dei consulenti specialistici che l'hanno seguita", a livello regionale hanno dichiarato di essere pienamente soddisfatti l'84% degli utenti (TO: 82%, CN: 89%, AL-AT: 89%, BI-VC-NO-VBCO: 90%).

Alla domanda 2 "Indichi il grado di soddisfazione riguardo a metodi e strumenti (es. software simulazione economico-finanziaria) usati dal tutor e dai consulenti specialistici che l'hanno seguita" il 66% degli utenti hanno risposto di essere pienamente soddisfatti (TO: 63%, CN: 61%, AL-AT: 78%, BI-VC-NO-VBCO: 83%).

Alla domanda 3 "Indichi il grado di soddisfazione sugli aspetti organizzativi e logistici (es: orari degli incontri, luogo, tempistica del percorso di accompagnamento)" risultano essere pienamente soddisfatti l'81% degli utenti (TO: 80%, CN: 81%, AL-AT: 89%, BI-VC-NO-VBCO: 85%) (Tabella 11).

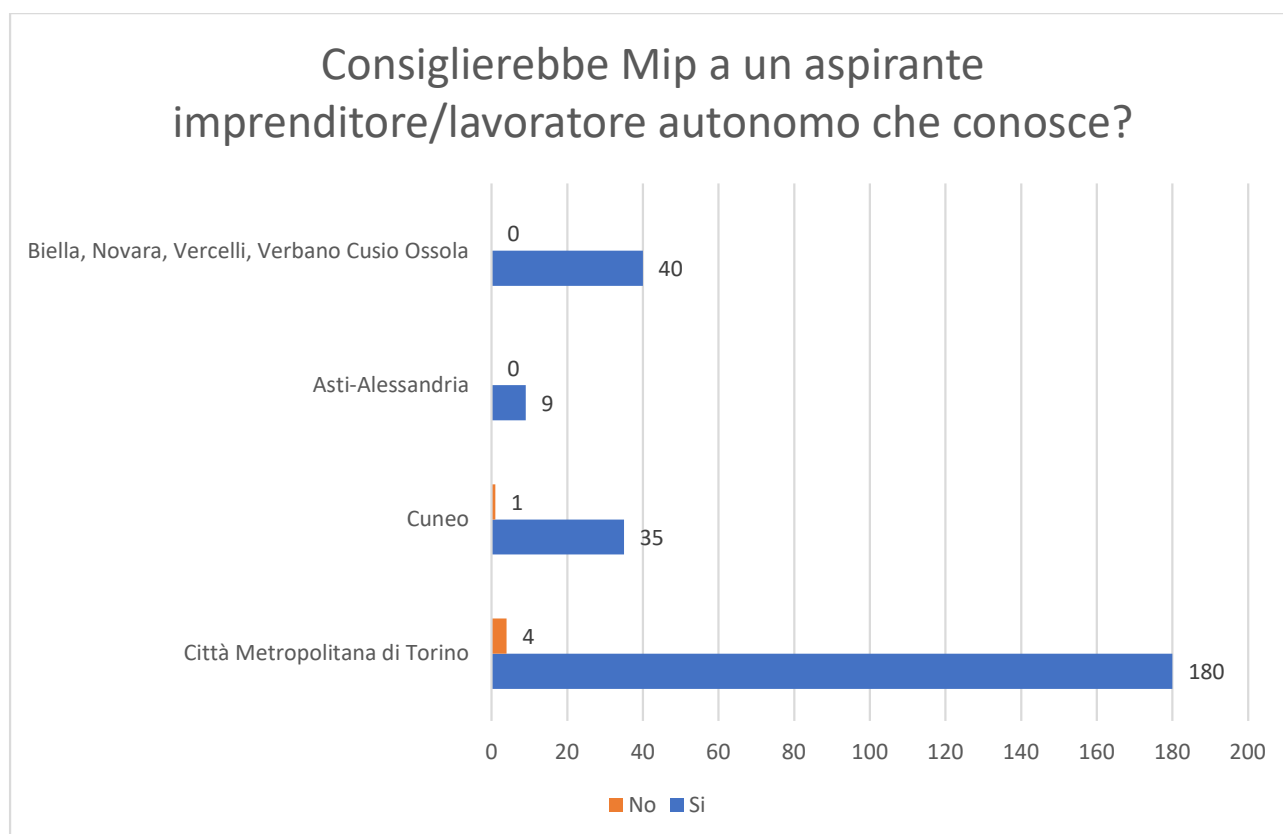
Tabella 11. Distribuzione del numero di risposte degli utenti che hanno compilato il questionario di autovalutazione suddiviso per quadrante territoriale.

		Città Metropolitana di Torino		Cuneo		Asti- Alessandria		Biella, Novara, Vercelli, Verbanò Cusio Ossola		TOTALE	
		N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Indichi il grado di soddisfazione sulle capacità tecniche e relazionali del tutor e dei consulenti specialistici che l'hanno seguita:	Pienamente soddisfatto	150	82%	32	89%	8	89%	36	90%	226	84%
	Soddisfatto	31	17%	3	8%	1	11%	4	10%	39	14%
	Insoddisfatto	3	2%	1	3%	0	0%	0	0%	4	1%
	TOTALE	184	68%	36	13%	9	3%	40	15%	269	100%
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:	Pienamente soddisfatto	116	63%	22	61%	7	78%	33	83%	178	66%
	Soddisfatto	64	35%	13	36%	2	22%	7	18%	86	32%
	Insoddisfatto	4	2%	1	3%	0	0%	0	0%	5	2%
	TOTALE	184	68%	36	13%	9	3%	40	15%	269	100%
Indichi il grado di soddisfazione sugli aspetti	Pienamente soddisfatto	147	80%	29	81%	8	89%	34	85%	218	81%

organizzativi e logistici (es: orari degli incontri, luogo, tempistica del percorso di accompagnamento):	Soddisfatto	35	19%	6	17%	1	11%	6	15%	48	18%
	Insoddisfatto	2	1%	1	3%	0	0%	0	0%	3	1%
	TOTALE	184	68%	36	13%	9	3%	40	15%	269	100%

La quasi totalità del campione di utenti riporta una valutazione positiva del servizio Mip tanto da consigliarne la fruizione a conoscenti che vogliano intraprendere un percorso imprenditoriale (domanda 4 – Figura 20).

Figura 20. Valutazione complessiva del Programma Mip da settembre 2021 a dicembre 2022.



4 - Rilevazione spontanea

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

La rilevazione spontanea presenta all'utente le seguenti domande:

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

Il questionario è stato compilato da 252 utenti: (TO: 180, AL-AT: 24, CN: 32, BI-VC-NO-VBCO: 40). Alla domanda 1, è stata assegnata la seguente scala di valori: 1: Non usufruito - 2: Scarso - 3: Sufficiente - 4: Buono - 5: Ottimo

A livello regionale, la maggioranza degli utenti Mip che hanno compilato il questionario di rilevazione spontanea ha dichiarato di non aver usufruito dei servizi del tutor (56%) e dei consulenti specialistici (60%), ma coloro che ne hanno usufruito sono rimasti quasi tutti soddisfatti. La maggioranza delle risposte è stata ottima anche per il numero verde/area web (41%) e per gli incontri di pre-accoglienza (57%)(Tabella 12).

Tabella 12. Distribuzione del numero di risposte degli utenti che hanno compilato il questionario di rilevazione spontanea.

	Non usufruito		Scarso		Sufficiente		Buono		Ottimo		Risposte vuote	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Numero verde e area web Mip	24	10%	8	3%	20	8%	90	36%	103	41%	7	3%
Pre-accoglienza collettiva/telefonica	19	8%	2	1%	15	6%	68	27%	143	57%	5	2%
Supporto del tutor	140	56%	5	2%	13	5%	30	12%	51	20%	13	5%
Supporto dei consulenti specialistici	152	60%	5	2%	13	5%	28	11%	38	15%	16	6%

Complessivamente, il 79% degli utenti ha dichiarato di non aver abbandonato il percorso Mip, mentre solamente il 6% non ha più proseguito (Figura 21).

Figura 21. Utenti che hanno abbandonato il Programma Mip a livello regionale.



Per concludere, la maggioranza degli utenti ha risposto positivamente alla domanda inerente l'utilità del Programma Mip su tutti i quadranti territoriali: in totale, il 71% lo ha ritenuto utile, il 20% abbastanza utile e il 4% non utile (Tabella 13).

Tabella 13. Distribuzione delle risposte in merito all'utilità del Programma Mip, suddivise per quadrante territoriale.

	CMTO		CN		BI-NO-VB-VC		AL-AT		TOTALE	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Si	109	70%	27	84%	27	68%	17	71%	180	71%
Abbastanza	36	23%	2	6%	9	23%	3	13%	50	20%
No	5	3%	2	6%	2	5%	1	4%	10	4%
Vuote	6	6%	1	3%	2	5%	3	13%	12	5%
TOTALE	156	62%	32	13%	40	16%	24	10%	252	100%

Si precisa che, come si evince dalla tabella 12, la maggior parte degli utenti che hanno risposto al questionario spontaneo si trovano in una fase iniziale del Programma (non hanno ancora usufruito del tutor e dei consulenti specialistici) e, anche se probabilmente avevano intenzione di continuare il percorso (Figura 21), le risposte date successivamente in merito all'utilità del Programma Mip (Tabella 13) non risultano attendibili.