

INDAGINE SUL GRADO DI CONOSCENZA DEGLI INTERVENTI E DELLA POLITICA DI COESIONE COMUNITARIA

Report FASE QUALITATIVA



crescita

coesione

trasparenza

efficienza

competenze

integrazione

 **Doxa**

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

UNA PA PER LA CRESCITA

Indice

Politica di coesione europea 2007-2013.....	4
Obiettivo Convergenza 2007-2013.....	5
Obiettivi della ricerca.....	6
Executive summary.....	7
Evidenze analitiche.....	19
La "prassi comunicativa" della Politica di Coesione.....	20
La "prassi comunicativa" - Analisi della comunicazione informativa e organizzativa: la logica verticale.....	27
La "prassi comunicativa" - Analisi della comunicazione del fare rete: la comunicazione orizzontale.....	39



PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

UNA PA PER LA CRESCITA

Indice

Il livello di conoscenza e percezione delle Politiche di Coesione: approfondimento dal punto di vista dei target.....	45
La rendicontazione sociale.....	52
Appendice metodologica.....	56





Politica di coesione europea 2007-2013



crescita

coesione

trasparenza

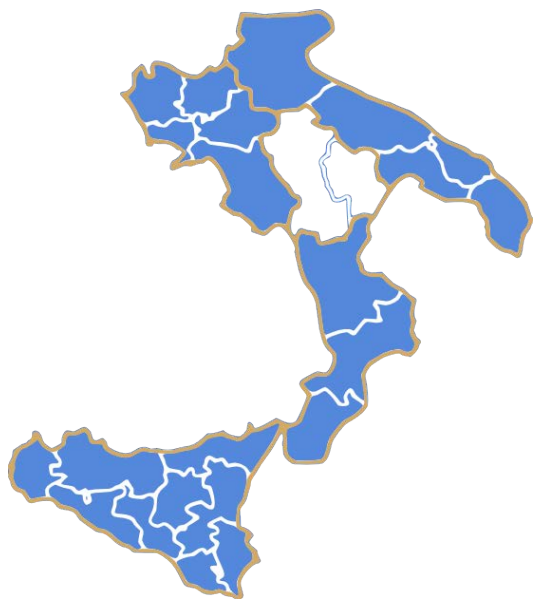
efficienza

competenze

integrazione

L'espressione "politica di coesione" indica un quadro politico di solidarietà a livello europeo grazie al quale centinaia di migliaia di progetti in tutta Europa beneficiano dell'aiuto dei fondi strutturali: il Fondo europeo di sviluppo regionale (FESR), il Fondo sociale europeo (FSE) e il Fondo di coesione.

La politica di coesione economica e sociale, così com'è descritta nell'Atto unico del 1986, mira "a ridurre il divario fra le diverse regioni ed il ritardo delle regioni meno favorite".



Obiettivo Convergenza 2007-2013: regioni italiane target



crescita

coesione

trasparenza

efficienza

competenze

integrazione

L'**Obiettivo Convergenza** riguarda gli Stati membri e le regioni il cui PIL pro capite è inferiore al 75% della media comunitaria ed è volto ad accelerare la convergenza degli Stati membri e delle regioni in ritardo di sviluppo.

Campania, Puglia, Calabria e Sicilia sono le regioni italiane che rientrano nell'Obiettivo Convergenza, a cui si aggiunge la Basilicata ammessa a beneficiare di questo obiettivo a titolo transitorio (phasing out).

Le risorse destinate all'obiettivo Convergenza sono l'81,5% delle **risorse** complessive dei Fondi strutturali.

 **Doxa**

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

UNA PA PER LA CRESCITA



Obiettivi della ricerca



crescita

coesione

trasparenza

efficienza

competenze

integrazione

La fase **QUALITATIVA** dell'indagine condotta da Doxa con i seguenti obiettivi di indagare ed approfondire:

i **processi comunicativi ed informativi** dei Programmi Operativi, facendo emergere ruolo, funzioni, forze, debolezze, minacce ed opportunità connesse sia all'ambiente interno (fonti primarie della comunicazione) sia all'ambiente esterno (terze parti e fonti intermedie)

i **codici, i linguaggi e i registri** narrativi della **comunicazione** e dell'informazione connessa ai Fondi strutturali

I risultati emersi dalla precedente fase quantitativa

 **Doxa**

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

UNA PA PER LA CRESCITA



EXECUTIVE SUMMARY



crescita coesione trasparenza efficienza competenze integrazione

 **Doxa**

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

UNA PA PER LA CRESCITA

Il target è stato suddiviso analiticamente in **tre categorie di attori**, in base al ruolo assunto all'interno della prassi comunicativa e in base alle dinamiche di comunicazione che li caratterizzano:

- **referenti Istituzionali, ministeriali e regionali**: essi costituiscono l'elemento più edotto e formato per la loro funzione di fonte primaria della comunicazione;
- **intermediari della comunicazione e dell'informazione**: in essi sono stati inseriti soggetti quali Associazioni di Categoria, Confindustria, ANCE, ANCI, Istituzioni scolastiche e giornalisti. Mostra una fondata conoscenza delle Politiche di Coesione, ma ravvisa una certa difficoltà nella comunicazione ai potenziali beneficiari. Tanto più si è vicini al territorio, tanto più questa lacuna sembra evidente, come ad esempio nel caso delle Associazioni di Volontariato;
- **potenziali beneficiari, beneficiari finali e grande pubblico**: essi, anche se non hanno preso parte direttamente alla presente fase qualitativa dell'indagine, sono stati riportati in quanto i principali destinatari della comunicazione.



Nel **prototipo interpretativo** utilizzato per descrivere le prassi comunicative delle Politiche di Coesione, con riferimento al **ruolo centrale degli intermediari della comunicazione**, si evidenzia un **triplice livello del contesto comunicativo**, distinguendo:

- un **doppio livello di comunicazione verticale**, uno **verso "l'alto"** (comunicazione con le Istituzioni intese come fonte della comunicazione) e uno **verso "il basso"** (grande pubblico e potenziali beneficiari)
- un **livello di comunicazione orizzontale**, inteso come contatto e **networking** fra gli attori della comunicazione e del processo di programmazione ed attuazione della Politica di Coesione.

In questa ottica, emerge in modo evidente il **ruolo centrale della comunicazione** e la sua fondamentale importanza rispetto agli obiettivi strategici di queste politiche europee. Dall'analisi dei *focus group* emergono diverse **linee di ottimizzazione** per una maggiore **efficacia comunicativa**.



crescita

coesione

trasparenza

efficienza

competenze

integrazione

Doxa

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

UNA PA PER LA CRESCITA

Le figure coinvolte nei *focus group* commentano:

- i **buoni risultati di comprensibilità del linguaggio** da parte del grande pubblico e dei potenziali beneficiari, se contestualizzati all'**informazione generica sui fondi e sulle Politiche europee**;
- quando invece si considera il linguaggio dei documenti informativi e propedeutici alla presentazione dei progetti, gli intervistati completano il quadro presentando una **generale difficoltà da parte dei potenziali beneficiari nella consultazione delle fonti**.

Si evidenzia anche il **difficile rapporto che i Fondi strutturali europei hanno con i media**.

Un **rapporto** che, dalla fase qualitativa, emerge come **sofferente** e basato

- sull'**approccio in chiave di "scoop"** dei giornalisti verso la materia dei Fondi comunitari;
- su **contenuti** spesso volti ad **evidenziarne gli aspetti meno positivi**, sottraendosi al compito informativo vero e proprio;
- in alcuni casi, su una **scarsa preparazione sul tema**.



crescita

coesione

trasparenza

efficienza

competenze

integrazione

Doxa

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

UNA PA PER LA CRESCITA

Relativamente al linguaggio ed alla sua pianificazione, gestione ed ottimizzazione, emerge **due fondamentali assi di miglioramento e di ottimizzazione** sulle strategie comunicative:

- **pianificare strategie comunicative** sempre di più costruite a partire dagli **specifici obiettivi**, a partire dal **pubblico di riferimento** che si intende raggiungere, che sfruttino **tempestività di pubblicazione**,
- utilizzo di un **linguaggio semplice** e una **diffusione sinergica multicanale** (combinazione di TV, stampa, newsletter, siti web, eventi di formazione) senza tralasciare l'efficacia informativa e formativa dei **rapporti diretti** tra i mediatori dell'informazione e con i potenziali beneficiari ed il grande pubblico.

Una ulteriore indicazione significativa, fa riferimento, da un lato, alla capacità di **organizzare reti** sempre più significative tra i mediatori dell'informazione, anche mediante nuove tecnologie, mentre dall'altro di **costruire comunità**, anche professionali, sempre più funzionali, basate soprattutto su meccanismi di **relazione diretta, reciprocità e vicinanza**, con l'obiettivo di un **maggiore coinvolgimento delle parti durante l'intero processo** programmatico ed attuativo.



crescita

coesione

trasparenza

efficienza

competenze

integrazione

 **Doxa**

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

UNA PA PER LA CRESCITA

L'indagine evidenzia anche l'opportunità di **favorire una maggiore diffusione dei valori e della cultura europeista** nel grande pubblico e, quindi, della Politica di Coesione. Nonostante i buoni livelli di conoscenza generica da parte del grande pubblico, come emerso dalla fase quantitativa, infatti, sembra sempre più incombente **parlare con i cittadini** in merito dei Fondi strutturali, dei loro meccanismi di funzionamento e soprattutto dei **risultati raggiunti (accountability)**, potenziando in questo modo il loro rapporto di vicinanza con l'Europa e con le stesse Politiche di Coesione.

Se l'indagine, infatti, da un lato rileva che i giudizi sull'**utilità** dei Fondi strutturali per la crescita sociale ed economica, sia della nazione che della propria regione di residenza, sono fortemente positivi con quasi i tre quarti del campione che li ritiene appunto utili, dall'altro appare **ancora forte la mancanza di conoscenza degli specifici interventi e delle azioni messe in atto sul proprio territorio** mediante i Fondi europei.

E dunque agire:

- sia in chiave di **trasparenza**,
- ma anche in chiave di **evidenza pubblica** e di **accrescimento della consapevolezza**.





Pubblici

“**Targettizzare**” non nel senso deteriore di limitare, ma in quello produttivo di **identificare e ragionare per obiettivi** (cosa? a chi? come si vuole comunicare?). **Ogni pubblico ha una sua modalità di recepire informazioni, occorre capirle e tenerne conto.** Sarebbe ottimale identificare le linee, individuare i pubblici di riferimento e relazionarsi ad essi in modo mirato. Nelle parole di un intervistato:

“Un ragionamento andrebbe forse fatto a livello istituzionale: chi siamo e a chi ci rivolgiamo, e poi pensando agli obiettivi specifici”.

Semplificazione

Intesa nella **doppia accezione** di:

- semplificare **l'accesso** alle informazioni
- semplificare i **contenuti** ed il **linguaggio**.

Ciò sia nella **comunicazione verticale verso "l'alto"**, creando **rapporti più snelli e diretti con le istituzioni**, sia nella **comunicazione verticale verso "il basso"**, investendo maggiormente verso i concetti di **alfabetizzazione** e **vicinanza**.



crescita

coesione

trasparenza

efficienza

competenze

integrazione

 **Doxa**

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

UNA PA PER LA CRESCITA

Alfabetizzazione

Alfabetizzazione qui intesa come **azione verso una cultura europea** che deve essere promossa e diffusa: **spiegare cos'è l'Europa è propedeutico a spiegare cosa siano la Politiche di Coesione** (dirlo può sembrare banale, ma qui segnaliamo che emerge come esigenza da parte degli intervistati che sul territorio **vivono quotidianamente questa lacuna**), a cominciare dall'**attribuire senso e valore al termine "coesione" e al suo nesso con i Fondi Strutturali**.

Vicinanza

Vicinanza significa anche **geo-referenziare, collocare sul territorio**, si noti che la **rendicontazione** emerge in questa ricerca quale **strumento comunicativo** che:

- non solo **informa** su quanto realizzato,
- non solo **promuove** e **invoglia conoscenza**,
- ma **opera in funzione di riduzione della distanza: avvicina**.



crescita

coesione

trasparenza

efficienza

competenze

integrazione

 **Doxa**

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

UNA PA PER LA CRESCITA

Rapporto diretto

Strettamente connesso al tema della semplificazione, il **rapporto diretto** permette una maggiore **efficacia comunicativa**, certamente finalizzata:

- ad una migliore **efficacia dei bandi**;
- ad una **partecipazione più efficace** da parte dei **potenziali beneficiari**, con progetti più corretti e centrati sulle richieste del bando;
- a **maggiori probabilità di riuscita** nell'obiettivo finale dell'**accesso ai fondi**
- ad un processo di **alfabetizzazione delle parti**;
- ad una **progressivo avvicinamento al territorio**.

In tal senso il rapporto diretto si determina soprattutto **verso "il basso"**, senza tuttavia trascurare la sua funzione primaria anche **verso "l'alto"**: più **contatti concreti con le istituzioni** (dare cioè un nome e un volto alle istituzioni) è un auspicio che emerge con forza dalla discussione e sembra determinante in una **relazione professionale sui temi delle Politiche di Coesione all'insegna della reciprocità**, a cominciare da una più stretta collaborazione fin dalle fasi di progettazione dei bandi.



crescita

coesione

trasparenza

efficienza

competenze

integrazione

Doxa

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

UNA PA PER LA CRESCITA

Il rapporto diretto contribuisce senza dubbio alla promozione di una **sinergia** comunicativa fra **strumenti che devono essere complementari** e **non reciprocamente esclusivi**.

- La TV non esaurisce e non sostituisce Internet, la carta stampata, e viceversa.
- Allo stesso modo le *brochures* e le *newsletters* non esauriscono né sostituiscono i seminari, i *workshop*, le attività di sportello, il contatto "*vis a vis*" e viceversa.

La **logica della sinergia** sembra allora essere quella di combinare **diverse modalità comunicative e diversi strumenti in funzione dei destinatari** che si intende raggiungere **e in funzione del "taglio" che si intende dare alla comunicazione**, all'insegna della **semplificazione** e della **reciprocità**.



crescita

coesione

trasparenza

efficienza

competenze

integrazione

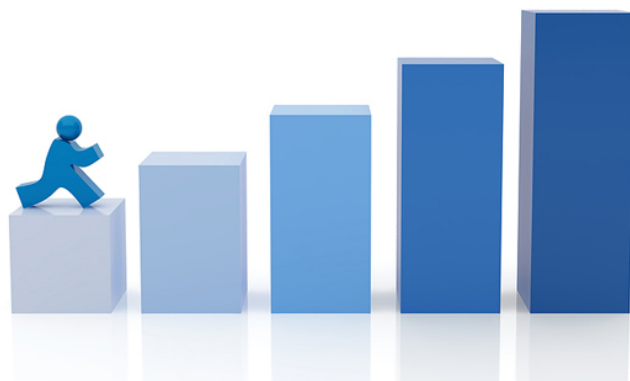
Partenariato

Fare "rete" a livello **orizzontale**, con un ruolo cruciale delle regioni, che è vero che stanno in cima, ma stanno anche in mezzo:

- si delinea l'opportunità quindi di un **rapporto più snello ed evoluto fra Regione ed intermediari** della comunicazione, così come **fra Istituzioni e stampa**.
- Il **rapporto con i media, infatti, appare sofferente** per una sorta di inclinazione all'**incomprensione reciproca**: più un sospettoso guardarsi che una reale e leale collaborazione, soprattutto con la carta stampata.

Incontrarsi e confrontarsi, in maniera strutturata e periodica. Nelle parole di un'intervistata anche la **partecipazione ai focus group** e al forum online è stata un **modo efficace di fare "rete"**.





EVIDENZE ANALITICHE



crescita coesione trasparenza efficienza competenze integrazione

Doxa

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

UNA PA PER LA CRESCITA



La "prassi comunicativa" della Politica di Coesione



crescita coesione trasparenza efficienza competenze integrazione

Doxa

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

UNA PA PER LA CRESCITA

Per presentare l'analisi sulla **"prassi comunicativa"** delle Politiche di Coesione utilizziamo una **chiave di lettura** che abbia la finalità di mostrare analiticamente come avviene il funzionamento "naturale" del processo di gestione e di comunicazione dell'informazione relativa ai Piani Operativi delle Politiche di Coesione.

Non si tratta dunque di **un processo programmato o prestabilito**, ma di **una descrizione analitica dello stato dell'arte attuale**.

Tale descrizione assume la forma di una **"fotografia" qualitativa** con il duplice obiettivo:

- di **descrivere la modalità effettiva di accesso e di fruizione delle informazioni relative ai Fondi strutturali**;
- di **illustrare il ruolo assunto nella pratica dagli intermediari dell'informazione** rispetto al **grande pubblico** e ai **potenziali beneficiari**, i bisogni e le necessità, evidenziando margini e limiti di un eventuale **intervento migliorativo**.



Il target è stato suddiviso analiticamente in **tre categorie di attori**, in base al ruolo assunto all'interno della prassi comunicativa e in base alle dinamiche di comunicazione che li caratterizzano:

- **referenti Istituzionali, ministeriali e regionali**: essi costituiscono l'elemento più edotto e formato per la loro funzione di fonte primaria della comunicazione;
- **intermediari della comunicazione e dell'informazione**: in essi sono stati inseriti soggetti quali Associazioni di Categoria, Confindustria, ANCE, ANCI, Istituzioni scolastiche e giornalisti. Mostra una fondata conoscenza delle Politiche di Coesione, ma ravvisa una certa difficoltà nella comunicazione ai potenziali beneficiari. Tanto più si è vicini al territorio, tanto più questa lacuna sembra evidente, come ad esempio nel caso delle Associazioni di Volontariato;
- **potenziali beneficiari, beneficiari finali e grande pubblico**: essi, anche se non hanno preso parte direttamente alla presente fase qualitativa dell'indagine, sono stati riportati in quanto i principali destinatari della comunicazione.



crescita

coesione

trasparenza

efficienza

competenze

integrazione

Doxa

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

UNA PA PER LA CRESCITA

Dall'analisi qualitativa emerge che lo scenario comunicativo in cui la conoscenza e la percezione della Politica di Coesione si colloca, può essere rappresentato, analiticamente, dal prototipo interpretativo, costruito empiricamente e definito "prassi comunicativa".

I dati di ricerca sottolineano come gli attori coinvolti nelle dinamiche di comunicazione riguardo alle Politiche di Coesione si relazionano ad un **triplice livello di comunicazione** (e informazione) **strettamente intrecciato**. Esiste quindi :

- Un **doppio livello verticale**, caratterizzato da due processi, da una parte il reperimento delle informazioni , il **dialogo con le Istituzioni**, dall'altra la dinamica di **resa delle informazioni** ai destinatari finali;
- Ed **un livello orizzontale**, intesa come **comunicazione strutturale e organizzativa** interna ai vari enti, propedeutica alla creazione e al funzionamento della rete relazionale e istituzionale.



Facendo perno sulla **posizione centrale occupata dagli intermediari della comunicazione** (Enti, Associazioni, stampa, TV, etc...) ben rappresentati nel campione di riferimento, è possibile pensare ad una **doppia verticalità** (o verticalità bidirezionale):

- da un lato, intesa come **reperimento delle informazioni** e dialogo con Istituzioni quali Ministeri, Commissione europea e Regioni;
- dall'altro, ad una verticalità intesa quale **resa delle informazioni** al grande pubblico e ai potenziali beneficiari.

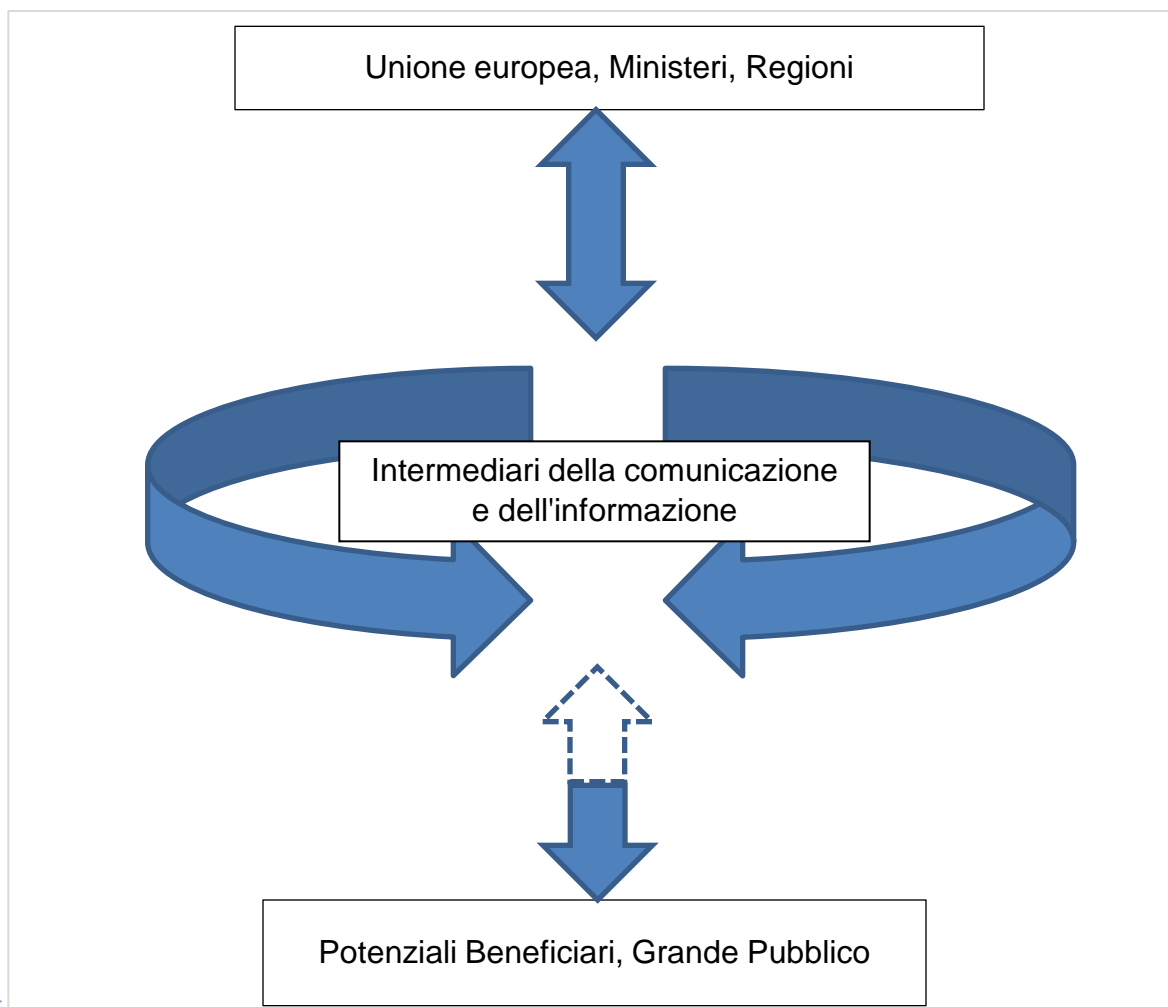


Nel mezzo del processo è presente una comunicazione di tipo orizzontale intesa come **comunicazione strutturale e organizzativa interna ai vari Enti, Associazioni e soggetti dell'informazione** e, al contempo, **propedeutica alla creazione e al funzionamento della rete** relazionale ed istituzionale.

Il livello orizzontale rappresenta quindi l'informazione e la comunicazione che circola tra gli attori coinvolti all'interno della prassi comunicativa: **coinvolge** principalmente il target dei **referenti** Istituzionali, ministeriali e regionali e gli **intermediari** della comunicazione e dell'informazione.



crescita coesione trasparenza efficienza competenze integrazione





La "prassi comunicativa"

Analisi della comunicazione informativa
e organizzativa:
la logica verticale



crescita coesione trasparenza efficienza competenze integrazione

 **Doxa**

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

UNA PA PER LA CRESCITA

Nel descrivere la prassi comunicativa attuale è utile mettere in evidenza una sorta di **doppia verticalità** di relazione degli intermediari della comunicazione, in **una dialettica continua fra "alto" e "basso"**. Tale doppia verticalità conduce:

- da un lato, al **reperimento delle informazioni e al dialogo con i diversi livelli istituzionali** (Ministeri, Commissione europea e Regioni)
- dall'altro, alla **resa delle informazioni verso il grande pubblico e i potenziali beneficiari**.

In particolare, coloro che occupano un ruolo di intermediazione dell'informazione mettono in atto **azioni comunicative**:

- **verso “l'alto”** per accedere essi stessi alla conoscenza della Politica di Coesione e sviluppare strategie e strumenti per trasferire
- **verso “il basso”** tali informazioni ai pubblici di riferimento più vasti.



Secondo gli intervistati, l'accesso all'informazione **verso "l'alto"**, quella cioè che si attinge per **formare il proprio bagaglio** e renderlo fruibile ai destinatari finali, avviene nella maggior parte dei casi mediante **canali istituzionali**, soprattutto online, senza trascurare l'**integrazione con il rapporto diretto** (telefonico nella maggioranza dei casi).

"Anche noi in Confindustria abbiamo riferimenti di persone che seguono i Fondi strutturali. Quando abbiamo necessità ci rivolgiamo a loro, ma anche il web dell'Unione Europea e del DPS è importantissimo. Tuttavia con questi strumenti un utente finale avrebbe difficoltà"

"Si studia, ci si informa attraverso il sito DPS. Quando ho bisogno di informazioni parlo direttamente con la fonte al telefono"



crescita

coesione

trasparenza

efficienza

competenze

integrazione

Doxa

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

UNA PA PER LA CRESCITA

Il **rapporto con le istituzioni** per l'accesso all'informazione non pare evidenziare particolari problemi, anche se si esprime da più parti:

- la necessità di un **aggiornamento** puntuale **sui dati relativi agli interventi** già realizzati o in via di realizzazione.
- La necessità di **miglioramento** sia in merito alla **tempistica della comunicazione istituzionale** relativa ai **bandi**, sia a quella di apertura dei bandi stessi.
- La necessità di un **maggiore coinvolgimento delle diverse categorie** che prendono parte alle varie fasi di progettazione, unitamente ad un desiderio di maggiore **concretezza, coinvolgimento attivo e fattuale**.

Prende in questo modo forma (e forza) la parola **partenariato** per sottolineare l'esigenza di una più attiva **partecipazione e compartecipazione durante tutto l'iter progettuale**.



Emerge anche una certa esigenza di **semplificazione del linguaggio** e di **razionalizzazione delle fonti**.

- Si lamenta, in qualche caso, la **sovrapposizione** e la **scarsa comunicazione** tra siti dedicati ai Fondi di coesione europei, nazionali, regionali e comunali;
- così come la **mancaza di un format** europeo delle pagine web dedicate alla tematica "Fondi strutturali", per **semplificare** e **fidelizzare l'accesso** alle informazioni nei vari livelli territoriali.

Si evidenzia così l'auspicio per l'acquisizione di una **progressiva centralità, integrazione e semplificazione della comunicazione on-line all'interno delle amministrazioni pubbliche**.

Gli intervistati sottolineano l'importanza di **fare riferimento a figure e risorse dedicate**, collettori comunicativi e di relazione. **Figure e risorse presenti anche e soprattutto all'interno delle strutture organizzative degli intermediari** (associazioni, enti, etc...) ma che, tuttavia, si scontrano con il problema relativo alle **risorse economiche**.



crescita

coesione

trasparenza

efficienza

competenze

integrazione

Doxa

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

UNA PA PER LA CRESCITA

Dal punto di vista del **grande pubblico**, invece, emerge una diffusa consapevolezza dell'opportunità di una **maggiore** e più **diretta** comunicazione.

- **Non** pare essere **un problema di "quantità" di informazione**, che a giudizio degli intervistati è abbondante e completa,
- quanto di **qualità**, intesa come **capacità dell'informazione di adempiere alla sua funzione**: informare, e farlo bene.

Tale obiettivo andrebbe raggiunto mediante una **comunicazione** che **preveda maggiori momenti di contatto diretto** attraverso strumenti quali **sportelli** e **seminari informativi** realizzati con personale specialistico in grado di informare ed orientare sulle diverse opportunità offerte.



crescita

coesione

trasparenza

efficienza

competenze

integrazione

 **Doxa**

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

UNA PA PER LA CRESCITA

La varietà delle dinamiche comunicative e delle tipologie diverse di potenziali destinatari aiuta a delineare con chiarezza almeno **quattro aspetti cruciali**:

1. l'opportunità di **definire maggiormente i destinatari della comunicazione**. Se la comunicazione della Politica di Coesione è, effettivamente, complessa per raggiungere un pubblico vasto, allora sarebbe utile "targettizzarla" maggiormente, non pensando di rivolgersi ad un indifferenziato campo di potenziali fruitori, ma individuando pubblici di riferimento più precisi;
2. l'opportunità di **scegliere canali comunicativi precisi, a seconda delle caratteristiche specifiche** e dei **destinatari di riferimento**;

"C'è da dire che sui Fondi europei, visto che sono tante le linee di finanziamento, è ovvio che per i giovani può esserci prevalenza web, così come per l'impresa possono essere le associazioni di categoria. Per questo è necessario individuare i canali privilegiati per ciascun pubblico"



crescita

coesione

trasparenza

efficienza

competenze

integrazione

Doxa

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

UNA PA PER LA CRESCITA

3. L'opportunità di una **maggiore semplificazione di contenuti e linguaggi**, ma che si intenda anche come semplificazione nel rendere **più snello e diretto l'accesso alle informazioni**, soprattutto online: **deve essere più semplice accedere alle informazioni che devono essere spiegate con maggiore chiarezza e semplicità.**

"A volte io mi sento proprio una traduttrice, devo letteralmente tradurre quello che c'è scritto perché non lo capiscono"

4. L'opportunità di mantenere e valorizzare il **rapporto diretto** fra mediatore dell'informazione e potenziale fruitore, attraverso attività di **sportello, seminari, momenti formativi e workshop** che paiono essere efficaci anche a livello **motivazionale**, oltre che **informativo**.

Un aspetto, quello del **rapporto diretto** che, unito alla **semplificazione del linguaggio**, risulta **centrale negli esiti della ricerca** ed è stato oggetto di un ampio dibattito trasversalmente ai gruppi, secondo un'interpretazione univoca della sua efficacia ed utilità, anche con riferimento alle esperienze pregresse.



crescita

coesione

trasparenza

efficienza

competenze

integrazione

Doxa

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

UNA PA PER LA CRESCITA

Il **rapporto diretto**, dunque, è ancora ritenuto da tutte le figure coinvolte nei *focus group* la **strategia comunicativa più efficace e formativa**, soprattutto **a fronte delle debolezze di altri strumenti** quali:

- la ricca e completa ma poco comprensibile informazione online;
- la minore efficacia di altre modalità comunicative, quali ad esempio i "manifesti";
- i costi eccessivi del cartaceo.

Rapporto diretto significa, dunque, **approfondimento** e soprattutto **formazione**, **"vicinanza"**. Infatti:

- se il **sito internet** resta uno dei canali principali dove informarsi per gli addetti ai lavori,
- gli **sportelli territoriali** (informagiovani, centri per l'impiego, patronati, centri di informazione Europe Direct, e simili) sono considerati **canali importanti per le persone meno formate e informate sul tema**.

Emerge con chiarezza il **cruciale concetto** di **alfabetizzazione dell'utente**.



Il concetto di "**alfabetizzazione**" del potenziale destinatario dell'informazione è strettamente connesso proprio all'opportunità di **semplificare** attraverso un contatto diretto o una comunicazione, più chiara ed efficace e meno complessa.

Se il problema è (nell'efficace sintesi di un intervistato) "*la difficoltà di spiegare al grande pubblico gli obiettivi dei Fondi*", **alfabetizzare significa mettere in atto una strategia di comunicazione** più ampia che orienti e spieghi ai cittadini sia come accedere ai Fondi, sia il loro **funzionamento, origine, cultura, valori** e **senso** della Politica di Coesione.

Una **strategia comunicativa** che allo stato attuale **risente di alcune criticità**:

- I **siti istituzionali**, in particolare quelli ministeriale e comunitario, appaiono **farruginosi e di difficile consultazione per i non addetti ai lavori**;
- la "**carta stampata**" (in realtà intesa anche come quotidiani e riviste online) sembra avere una sorta di ruolo di mediazione per **un'informazione generalista, troppo generica e talvolta superficiale**.



In particolare, rispetto all'uso di questi due canali:

- Emerge l'idea che la **carta stampata tenda ad occuparsi di "fondi" solo in chiave "di scoop"**, magari per evidenziare gli aspetti meno positivi, **sottraendosi così al compito informativo vero e proprio**, quando proprio non si tratti di scarsa preparazione sul tema.

"Sarebbero utili alcune iniziative di formazione rivolte a giornalisti, anche delle testate territoriali (la disinformazione dei media è un punto di criticità) e di aggiornamento continuo per gli operatori degli sportelli informativi".

- Per contro, le **TV locali** pare abbiano il merito di tentare approfondimenti nella direzione della **"buona comunicazione"**, purché **rimandino in maniera chiara ad altri luoghi di informazione diretta** (es. uffici regionali o provinciali dedicati)

"Si potrebbe pensare a finestre informative a pagamento, finanziate dagli stessi Fondi, su televisioni locali, visto che gli stessi utenti riconoscono come primaria fonte di informazione il medium televisivo."



crescita

coesione

trasparenza

efficienza

competenze

integrazione

Doxa

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

UNA PA PER LA CRESCITA

Se invece si considera il tema della comunicazione dal punto di vista dell'**efficacia**, gli intervistati riportano che la **formazione** e **l'informazione soffrono anche di una certa discontinuità e scarsa sistematicità**.

Tale caratteristica è cruciale e spesso è causata dal **frequente ricambio a livello amministrativo e decisionale**.

“Nell'azione amministrativa, quando abbiamo la successione tra amministrazioni diverse, inevitabilmente si accantona quanto fatto in precedenza [...] per cui nel cambio di amministrazione si accantonano spesso progetti anche validi e non portati a compimento”.

“L'assessorato [...] aveva fatto una strategia di comunicazione e formazione per l'accrescimento della consapevolezza; due anni fa hanno interrotto bruscamente, credo per motivi politici”





La "prassi comunicativa"

Analisi della comunicazione del fare
rete:
la comunicazione orizzontale



 **Doxa**

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

UNA PA PER LA CRESCITA

La logica che abbiamo definito "**orizzontale**", quella cioè che attiene alla **comunicazione che circola fra gli attori coinvolti**, presenta **aspetti positivi fortemente valorizzati** dagli intervistati.

Alcuni esempi positivi di strumenti realizzati dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali relativi al Fondo Sociale Europeo, delle quali fare un modello di ispirazione:

- il sito **Scift aid** ad accesso riservato, che mette a disposizione dei componenti dei Comitati di Sorveglianza i documenti e i materiali di lavoro, anche in bozza, e relativi alla programmazione del FSE;
- il **progetto Dialogo sociale**, di assistenza tecnica e formazione/informazione per le parti sociali a livello nazionale;
- la **rete di comunicazione FSE**, per lo scambio di informazioni e buone pratiche, che mantiene finalità concrete, la possibilità di contatti anche personali tra colleghi/e e una segreteria tecnica a disposizione;
- la pubblicazione di **riviste specializzate** con commenti alla normativa e ad altri documenti ufficiali.



crescita

coesione

trasparenza

efficienza

competenze

integrazione

Doxa

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

UNA PA PER LA CRESCITA

A fronte di alcune buone esperienze realizzate e raccontate, il gruppo degli intervistati sembra comunque evidenziare la necessità di una **maggiore efficacia** e di un **maggior confronto** rispetto alla tematica della **comunicazione**. Ciò renderebbe **maggiormente funzionali ed efficaci anche le attività preparatorie e propedeutiche** alla **successiva attività di informazione** verso il grande pubblico e i potenziali beneficiari.

Quello di **fare "rete"** si delinea, dunque, sia come un vero e proprio **bisogno**, sia come un forte **auspicio**, ora supportato dall'utilizzo dei nuovi strumenti messi a disposizione dal Web, di cui però, talvolta, si auspica un utilizzo migliore e più razionale. Gli intervistati riportano che l'intera gamma degli **strumenti** offerti dal Web sono spesso **limitati dai vincoli di accesso** imposti dai **sistemi informatici** delle reti presso cui si lavora.

Non sempre le aree di ottimizzazione riguardano **strutture** e **sistemi informatici**, talvolta riguardano anche la mancanza di **risorse umane dedicate e preparate sul tema**.



crescita

coesione

trasparenza

efficienza

competenze

integrazione

 **Doxa**

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

UNA PA PER LA CRESCITA

Se da un lato emerge il bisogno e l’auspicio del potenziamento della **rete**, dall’altro gli intervistati presentano con forza un concetto altrettanto rilevante che è quello della **comunità**.

Si delinea quindi uno **scenario della comunicazione orizzontale** basato principalmente su **due elementi cardine**:

- la **rete tra le organizzazioni** (pubbliche e non), che nelle diverse fasi di programmazione e attuazione, nei diversi "tavoli", devono comunicare e collaborare necessariamente. **Prevale una comunicazione e una relazione finalizzata all’operatività e caratterizzata da tempi dati**;
- la **comunità tra le persone** che condividono ruoli, problemi, interessi professionali e che potrebbero condividere soluzioni, pratiche, successi e insuccessi. **La condivisione è volontaria e finalizzata alla crescita collettiva, senza svilire le differenze ma anzi, valorizzandole**.



crescita

coesione

trasparenza

efficienza

competenze

integrazione

 **Doxa**

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

UNA PA PER LA CRESCITA

L'idea di "**fare rete**" che emerge dagli intervistati non si limita al coinvolgimento dei soggetti istituzionali ai vari livelli di decisione, ma ad una **continuità di confronto di tutti gli attori** (partenariato, istituzioni e persino beneficiari finali) **in tutte le fasi di progettazione, attuazione e rendicontazione**.

“C'è il rischio che tutti si concentrino su certe tematiche, ma non comunicando tra di loro, si genererebbe una vera e propria frattura tra gli enti. Dovrebbe esserci un dialogo necessario e continuo. E se ci fosse una comunicazione condivisa anche a livello territoriale, l'utente avrebbe più facilità nel sapere dove andare”

“Io se chiamo in Regione e voglio avere un'anticipazione su un bando, non me la danno, magari la vogliono da me!”

“Prepariamo il bando anche insieme a chi ne è beneficiario!”



crescita

coesione

trasparenza

efficienza

competenze

integrazione

Doxa

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

UNA PA PER LA CRESCITA

A tale proposito, la stessa breve esperienza di fare "rete", resa possibile dai confronti e dalla condivisione delle tematiche durante lo svolgimento **dei focus group e del successivo forum online**, sembra essere stata **apprezzata** con consenso unanime, valorizzata proprio **per la capacità di sviluppare una “piccola rete” di ottimizzazione e miglioramento.**

“L’esperienza del focus group ha permesso una riflessione più ampia sulla possibilità di comunicare in maniera efficace lo scambio di informazioni ed esperienze utili sul tema”

“Sicuramente la condivisione delle esperienze apporta un valore aggiunto, aiuta a comprendere la molteplicità dei diversi fattori che intervengono negli ambiti comunicativi e per le azioni di networking”



crescita

coesione

trasparenza

efficienza

competenze

integrazione

Doxa

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

UNA PA PER LA CRESCITA



Il livello di conoscenza e percezione delle Politiche di Coesione: approfondimento dal punto di vista dei target



crescita coesione trasparenza efficienza competenze integrazione

Con riferimento ai due maggiori Fondi, FESR ed FSE, occorre fare un'importante precisazione che riguarda il profilo del potenziale beneficiario.

Se i **finanziamenti** possono riguardare **diversi settori produttivi**, dall'analisi qualitativa si evidenzia una diffusa consapevolezza sul ruolo:

- del Fondo Europeo di Sviluppo Regionale (**FESR**) che **si indirizza** maggiormente verso **Imprese, Pubblica Amministrazione, Università e centri di Ricerca**,
- del Fondo Sociale Europeo (**FSE**) che interviene prioritariamente **nelle tematiche della formazione e dell'occupazione**. In questo caso, l'impronta maggiormente orientata alla riqualificazione delle risorse umane porta ad una maggiore focalizzazione sugli enti di formazione quali intermediari informativi.



I dati di ricerca sottolineano che la **conoscenza e la percezione delle Politiche di Coesione** appare in generale **ben strutturata presso gli intervistati, impegnati professionalmente in questi ambiti** e protagonisti a vario titolo della comunicazione.

In particolare, si riportano i diversi livelli conoscenza dei due target addetti ai lavori:

- i **referenti istituzionali, ministeriali e regionali** costituiscono l'elemento **più** edotto e **formato** in materia;
- gli **"intermediari della comunicazione"** mostrano una **buona conoscenza** della Politica regionale europea;
- i **potenziali beneficiari** ravvisano una certa difficoltà nel riconoscimento delle informazioni utili a cogliere le opportunità, attribuibile alla complessità delle procedure.



crescita

coesione

trasparenza

efficienza

competenze

integrazione

 **Doxa**

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

UNA PA PER LA CRESCITA

A giudizio degli intervistati, invece, la **conoscenza** delle **Politiche di Coesione** appare **più lacunosa sia fra i potenziali beneficiari** sia, più genericamente, nel grande pubblico.

Il concetto viene ben spiegato grazie alle parole di un intervistato: "*una informazione generica abbastanza diffusa ma molto confusa*". **Si conosce genericamente l'esistenza delle Politiche di Coesione e dei suoi fondi** ma, nella maggior parte dei casi, si conoscono **poco le specificità** dei fondi e la **loro modalità di accesso**.

"Al di là che ci sono i fondi, un po' tutti hanno idea di chi possa diventare beneficiario dei fondi ma non hanno ben chiara la differenza tra Fondi strutturali e Fondi diretti e comunque non riescono neanche a capire come si possa beneficiarne"



crescita

coesione

trasparenza

efficienza

competenze

integrazione

 **Doxa**

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

UNA PA PER LA CRESCITA

La **limitata conoscenza** dei potenziali beneficiari delle **specificità** dei Fondi e delle **modalità di accesso** sono state riportate dalla maggior parte delle figure coinvolte nei *focus group* in tutte le città **e si evidenziano attraverso la difficoltà dei potenziali fruitori a rendere coerenti i propri progetti** con le opportunità di finanziamento.

Secondo gli intervistati, inoltre, esiste un **rischio di alta mortalità dei progetti presentati**, collegato alla mancanza di strutture di supporto.

“C’è confusione tra finanziamenti diretti e Fondi strutturali, questo crea confusione nel cittadino che vuole realizzare delle idee nell’ambito europeo. Questo è l’elemento principale di confusione e di disinformazione tra i cittadini”

“C’è questa logica, che riguarda proprio la cultura negativa, che spesso le imprese, soprattutto le micro, partono da un progetto che hanno nel cassetto e dicono “come faccio?” capovolgendo la logica dell’accesso ai Fondi: l’ideale sarebbe che i Fondi nascessero per implementare sul territorio una strategia più ampia di sviluppo”



crescita

coesione

trasparenza

efficienza

competenze

integrazione

Doxa

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

UNA PA PER LA CRESCITA

Dal confronto delle figure coinvolte nei *focus group*, è evidente come vi siano **categorie di potenziali beneficiari che risultano meglio informate di altre** :

- Il **mondo imprenditoriale**, con riferimento in particolare alle **imprese associate**, le quali sembrano ottenere le informazioni con maggiore facilità anche grazie alla loro appartenenza alla rete creata dalla associazione di categoria;
- la categoria dei **"giovani"** sembra essere quella più interessata ed aperta, nonché la meglio informata; gli intervistati motivano tale maggior interesse dei giovani sia per motivi anagrafici, sia per motivi di formazione, ivi compresa la conoscenza della lingua inglese che facilita la consultazione di siti web europei

Allo stato attuale , quindi, sono le figure con **atteggiamento più imprenditoriale e dotati della conoscenza della lingua inglese** che riescono a raggiungere maggiormente le informazioni propedeutiche all'accesso ai fondi.



crescita

coesione

trasparenza

efficienza

competenze

integrazione

 **Doxa**

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

UNA PA PER LA CRESCITA

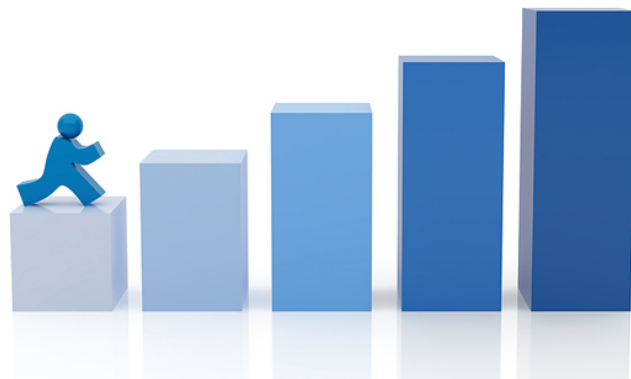
Per contro, gli intervistati trovano accordo anche relativamente alle **categorie di potenziali beneficiari** che risultano **meno informate** su questi temi in tutte le regioni coinvolte nell'indagine:

- la **piccola imprenditoria**, che nella maggior parte dei casi non può disporre di budget dedicati a risorse interne in grado di occuparsi di "europrogettazione";
- i singoli **cittadini** e il **grande pubblico**.

A tal proposito, ancora oggi, infatti, sembrano essere molto diffusi i casi in cui il grande pubblico presente sul territorio non risulta consapevole, per esempio, che una certa opera sia stata realizzata con Fondi europei.

Dagli intervistati è emersa **la necessità di favorire una maggiore cultura europea ed europeista** e, più concretamente, una maggiore consapevolezza dei risultati relativi alla Politica di Coesione sul territorio.





La rendicontazione sociale



crescita coesione trasparenza efficienza competenze integrazione

Il confronto tra i partecipanti dei *focus group* ha evidenziato che la **rendicontazione sociale** passa anzitutto per quelle **prescrizioni legislative e regolamentari** che obbligano a rendere pubbliche ed accessibili le informazioni su **come e cosa si è fatto** con i Fondi Strutturali Europei.

“Adesso c’è il bilancio sociale che viene pubblicato anche sui siti”

“Noi abbiamo sistema di reportistica sul sito dei fondi che gestiamo, periodicamente mandiamo anche alle Autorità di Gestione i fondi impegnati e le iniziative finanziate”

“Anche sul sito del FESR, ci sono le stesse informazioni, viene aggiornato costantemente, come se fosse indirizzato a tutti”



crescita

coesione

trasparenza

efficienza

competenze

integrazione

Doxa

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

UNA PA PER LA CRESCITA

Emerge poi il **ruolo chiave** assunto dal sito ministeriale "**OpenCoesione**", valutato in modo **molto positivo** da tutti gli intervistati proprio per la sua funzione di **trasparenza**.

È inoltre interessante notare che, secondo gli intervistati, **l'obbligatorietà della rendicontazione sociale non implichi necessariamente l'effettiva visibilità delle informazioni**, e che, in questo senso, sia **necessario operare affinché tale comunicazione sia resa più visibile**.

I partecipanti ai *focus group* hanno sottolineato come sia una priorità agire non solo in chiave trasparenza, ma anche al fine di **accrescere la fiducia** nelle Politiche di Coesione, soprattutto mediante azioni di **accountability**.

"Tutti i nostri interventi sono documentati, però c'è un problema: è quello che comunichiamo al termine dell'intervento e gli indicatori dei risultati. La cosa importante che nessuno fa (e se lo fa è superficiale) è la rilevazione sugli impatti (impatto socio economico, culturale)"



crescita

coesione

trasparenza

efficienza

competenze

integrazione

Doxa

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

UNA PA PER LA CRESCITA

In molti casi, **azioni di accountability**, basate su una più efficace e costante pubblicazione dei risultati ottenuti, contribuirebbero, secondo gli intervistati, anche a **rafforzare la percezione del ruolo e la presenza dell'Europa a livello culturale nelle realtà locali**, sostanziando il concetto stesso di Politiche di Coesione .

"Il cittadino medio non si rende conto che suo figlio ha fatto il master pagato grazie a Fondi europei, che contemporaneamente il Comune gli ha fatto la fogna e la Provincia ha ristrutturato il museo, e tutto ciò vuol dire Europa! Il cittadino non collega assolutamente le cose e forse ho più accortezza io come professore universitario che partecipo ad un bando per pagare il laboratorio o per pagare la ricerca"

L'idea che si possa e si debba "rendicontare" in modo efficace, dunque, comprende anche la **creazione di una certa reciprocità con la società civile** (il grande pubblico), una sorta di *feedback* comunicativo che vada nella direzione di quello che si può definire un **"circolo virtuoso della comunicazione"**.





Appendice metodologica



Metodologia indagine

TECNICA

L'indagine è stata condotta con due differenti tecniche: *focus group*, ovvero dei colloqui di gruppo in presenza (4 a livello regionale e 1 a livello nazionale) e Qualitative Long Wave, un forum online con i medesimi intervistati dei *focus group* della durata di 7 giorni.

FASE 1: FOCUS GROUP ⇒ approccio basato sulla discussione di gruppo tra i partecipanti e sullo sviluppo verbale dei temi di indagine.

FASE 2: QUALITATIVE LONG WAVE ⇒ ripresa dei temi di indagine della fase 1, coinvolgimento di tutti gli intervistati e possibilità per questi di scegliere tempi e modi di risposta, permettendo così una "riflessione ragionata" sugli argomenti e di fornire contributi scritti e di contenuto tecnico-operativo più elevato.

La sinergia di questi due strumenti di ricerca ha reso possibile un confronto trasversale fra i vari gruppi di intervistati, nonché l'ottenimento di spunti operativi più ragionati, fornendo così al percorso di ricerca un rilevante valore aggiunto.



crescita

coesione

trasparenza

efficienza

competenze

integrazione

Metodologia indagine

NUMEROSITA' DEL TARGET

La numerosità campionaria complessiva è di 39 individui, coinvolti in entrambi momenti con le due tecniche precedentemente descritte.

DESCRIZIONE DEL TARGET

L'universo analizzato nella ricerca comprende referenti istituzionali, ministeriali e regionali, nonché i vari intermediari della comunicazione e dell'informazione. I seguenti attori hanno preso parte alle 4 indagini a livello regionale, nelle 4 regioni Obiettivo Convergenza, e a quella condotta a Roma su base nazionale. Nella tabella a destra vi si può trovare una descrizione più esaustiva.



crescita coesione trasparenza efficienza competenze integrazione

Metodologia indagine

Di seguito si riportano le organizzazioni che hanno preso parte ad entrambe le fasi dell'indagine qualitativa:

Palermo	Quotidiano la Sicilia; Europe Direct Trapani; Regione Sicilia; Dipartimento Istruzione e Comunicazione
Napoli	Università Federico II; Sviluppo Campania; Federica Web learning; Regione Campania; Confindustria Campania; Comune di Napoli; CSV Campania; Europe Direct Università Federico II;
Bari	ARTI Puglia; Europe Direct Università di Bari; CSV Bari, ANCE Puglia; Confindustria Puglia; Europe Direct Università del Salento
Lamezia Terme	Regione Calabria; Il Quotidiano della Calabria; CalabriaInnova; Europe Direct Calabria&Europa; Europe Direct Vibo Valentia; Gazzetta del Sud; Rai TGR
Roma	ANCE, Dipartimento Pari Opportunità, Regione Umbria, Ministero Istruzione, MIUR, Formez, ANCI, Ministero del Lavoro



crescita

coesione

trasparenza

efficienza

competenze

integrazione

Doxa

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

UNA PA PER LA CRESCITA