



REGIONE SICILIANA

INDAGINE DEMOSCOPICA MULTISCOPO

*Misurazione e monitoraggio della conoscenza
dell'attuazione delle politiche comunitarie da parte dei cittadini siciliani e della
funzione di accountability della Regione*

ESITI INDAGINE QUALITATIVA

Focus group 24 settembre 2020





PARTE I – INDAGINE QUALITATIVA	3
<u>1.</u> PREMESSA	3
2. METODOLOGIA E CAMPIONE DEI PARTECIPANTI AL FOCUS GROUP	3
3. I PRINCIPALI RISULTATI EMERSI	8
3.1 PO FESR 2014/2020: CONOSCENZA E VISSUTI DEGLI STAKEHOLDERS ..	8
3.2 IL SISTEMA INFORMATIVO E ORGANIZZATIVO DELLA COMUNICAZIONE DEL PO FESR 2014/2020	12
4. ESITI DELL'INDAGINE QUALITATIVA IN SINTESI.....	14



PARTE I – INDAGINE QUALITATIVA

1. PREMESSA

Il presente rapporto si inserisce nel più ampio disegno dell'indagine volto a *“misurare e monitorare la conoscenza dell'attuazione delle politiche comunitarie da parte dei cittadini siciliani e della funzione di accountability della Regione siciliana”* che consta di due approcci, uno quantitativo ed uno qualitativo.

Il rapporto di seguito esposto rappresenta gli esiti qualitativi del monitoraggio sul processo di comunicazione e informazione delle politiche di coesione comunitarie e del PO FESR 2014/2020.

In particolare, nei paragrafi successivi verranno narrati i principali esiti del secondo di sei focus group che monitoreranno, con cadenza pressoché annuale, il funzionamento del processo di comunicazione e informazione del PO FESR 2014/2020 al fine di migliorarne gli output.

2. METODOLOGIA E CAMPIONE DEI PARTECIPANTI AL FOCUS GROUP

L'obiettivo dell'indagine qualitativa a mezzo focus group è volto ad *“approfondire l'efficacia delle azioni e dei processi di informazione e comunicazione posti in essere attraverso i Piani annuali della Strategia di Comunicazione e, a integrazione della fase quantitativa, significati, vissuti e grado di conoscenza/percezione della Politica di Coesione dell'Unione Europea e dei Fondi Strutturali in Sicilia – anche attraverso l'approfondimento dei processi informativi mediati da terze parti (Cfr. sezione 3 del Piano Operativo di Lavoro).”*

Il disegno dell'indagine qualitativa a mezzo focus group per la selezione del piccolo gruppo di partecipanti (max. 12) ha preso le mosse dagli esiti della convergenza dei quattro ambiti di analisi oggetto dell'indagine, ovvero:

- i verifica del livello di conoscenza delle politiche di coesione;
- ii esplorazione dei vissuti e delle esperienze dirette delle politiche di coesione;
- iii analisi della comunicazione informativa;
- iv analisi della comunicazione organizzativa.

e delle tre macro – categorie di soggetti, ovvero:

- i Referenti Istituzionali;
- ii Intermediari della Comunicazione;
- iii Potenziali beneficiari.

L'assunto di base del disegno dell'indagine a mezzo focus group è che l'ottimizzazione del livello di conoscenza, ai fini della verifica dell'efficacia delle azioni e dei processi di informazione e comunicazione, non possa che articolare i quattro ambiti di analisi nel seguente modo:

Attraverso la verifica del livello di conoscenza delle politiche di coesione e l'esplorazione dei vissuti e delle esperienze dirette delle politiche di coesione (cfr. obiettivi dell'indagine) sarà possibile conoscere i principali punti di forza e di debolezza della comunicazione informativa, a sua volta di diretta promanazione del modus operandi della comunicazione organizzativa istituzionale.

Pertanto, si è ritenuto prioritario, per essere di supporto nelle decisioni della Strategia della Comunicazione del PO FESR 2014/2020, esplorare i vissuti ed il livello di conoscenza delle politiche di coesione.

La selezione del numero di soggetti appartenenti a ciascuna delle tre macro-categorie di cui sopra è avvenuta proprio a seguito dell'analisi delle relazioni che si mostrano tra gli ambiti d'analisi e le macro-categorie. Si è dato un peso maggiore – il 60% del totale dei soggetti da selezionare – alla macro categoria di soggetti da cui maggiormente è possibile trarre informazioni volte a verificare il livello di conoscenza delle politiche di coesione, nonché a esplorare i vissuti e le esperienze dirette delle politiche di coesione; si è, di converso, attribuito un peso minore - il 40% del totale dei soggetti da selezionare – all'insieme di macro-categorie di soggetti da cui maggiormente è possibile trarre informazioni volte ad analizzare sia i codici della comunicazione informativa che quelli della comunicazione organizzativa.

Di seguito si rappresenta una matrice a doppia entrata contenente in riga i quattro ambiti di analisi dell'indagine ed in colonna le tre macro-categorie di soggetti; il codice binario 0/1 indica la presenza/assenza di correlazione.

Matrice di correlazione ambiti di analisi e macro-categorie di soggetti

Ambiti di analisi	Soggetti		
	Referenti Istituzionali	Intermediari della comunicazione e dell'informazione	Potenziali beneficiari
Verifica del livello di conoscenza delle politiche di coesione	0	0	1
Esplorazione dei vissuti e delle esperienze dirette delle politiche di coesione	0	0	1
Analisi della comunicazione informativa	1	1	0
Analisi della comunicazione organizzativa	1	1	0

Gli esiti delle intersezioni tra ambiti di analisi e macro-categorie di soggetti ci ha restituito le seguenti risultanze:

- I Referenti Istituzionali e gli intermediari della comunicazione e dell'informazione sono immediatamente correlati agli ambiti della comunicazione informativa ed organizzativa e, pertanto il 40% del totale dei soggetti da selezionare – 5 soggetti – provengono da tali macro-categorie;
- I Potenziali beneficiari sono immediatamente correlati agli ambiti della conoscenza delle politiche di coesione e dei vissuti e delle esperienze dirette delle politiche di coesione e, pertanto, il 60% del totale dei soggetti da selezionare – 7 soggetti – provengono da tale categoria.

Per quel che concerne la selezione dei 7 Potenziali beneficiari, l'analisi del PO FESR 2014/2020 ci restituisce un quadro abbastanza variegato di potenziali beneficiari delle azioni; si rileva, comunque, che i beneficiari maggiormente ricorrenti sono:

- Enti Locali e Pubbliche Amministrazioni locali – nello specifico, sono presenti tra i beneficiari delle azioni ben 39 volte su 170, ovvero nel 23% dei casi;
- Le Imprese – ricorrono tra i beneficiari delle azioni ben 18 volte su 170, ovvero nell'11% dei casi.

Si rappresenta che tutti gli altri potenziali beneficiari ricorrono in un range compreso tra 7 e 1 volta, ovvero con un'incidenza massima del 4%; si precisa che viene esclusa da tale classificazione l'Ente Regione per le azioni a titolarità regionale.

Si è scelto, pertanto, di selezionare 5 soggetti all'interno della categoria beneficiari Enti Locali e 2 soggetti all'interno della categoria beneficiari Imprese.

Per quel che concerne la scelta degli Enti Locali, la stessa è stata effettuata tenendo anche in debita considerazione che la sezione 4 del PO FESR 2014/2020 rappresenta, inoltre, le policy territoriali dedicate agli Enti Locali e per le quali il Programma destina delle risorse aggiuntive rispetto a quelle dei bandi a regia con beneficiari gli Enti Locali. I due strumenti di policy di maggiore portata finanziaria sono rappresentati dalle Aree Interne e dalle Agenda Urbana.

Le Agende Urbane sono nove, frutto della composizione di aggregazioni tra le diciotto Città siciliane con popolazione almeno pari a 50.000 abitanti, per un piano di investimenti complessivo pari a circa 400 Meuro.

Le Aree Interne sono cinque, frutto della composizione di aggregazioni tra le sessantacinque Città siciliane classificate marginali, per un piano di investimenti pari a circa 150 Meuro; ciascuna delle cinque aggregazioni è rappresentata da un Comune capofila.

Alla luce del ragionamento appena rappresentato, la categoria di beneficiari “Enti Locali” ha visto un’ulteriore ripartizione interna, data dalla presenza di 2 Città selezionate tra le 18 città dell’Agenda Urbana, 1 Città selezionata tra i Comuni capofila delle Aree Interne e 2 Città selezionate tra i Comuni siciliani potenziali beneficiari delle procedure a regia regionale loro dedicate.

Nello specifico, di seguito si rappresentano i criteri adottati e gli esiti della selezione dei potenziali beneficiari “Enti Locali”:

1. N. 1 Referente Tecnico della Città metropolitana – selezionata tra le 3 Città metropolitane di Palermo, Catania e Messina – con Agenda Urbana mono comunale. È stata selezionata la città di Messina poiché è l’unica città metropolitana con Agenda Urbana mono comunale;
2. N. 1 Referente Tecnico della Città metropolitana – selezionata tra le 2 Città metropolitane di Palermo e Catania – la cui Agenda Urbana risulta dall’aggregazione con le due Città cintura di maggiori dimensioni che sono rispettivamente Bagheria e Acireale. Mediante campionamento casuale semplice è stata selezionata l’Agenda Urbana di Palermo/Bagheria;
3. N. 1 Referente Tecnico della Città capofila delle Aree Interne. La selezione della stessa è avvenuta mediante campionamento ragionato e sono state escluse le Aree Interne ricadenti nelle Province di Palermo – “Madonie” – e Messina – “Nebrodi” – poiché già rappresentate dalle Città Metropolitane di cui ai precedenti punti 1 e due; l’esito del campionamento ragionato – tra le Aree Interne dei Sicani, Calatino e Simeto – ha visto la selezione del Comune di Caltagirone in qualità di Comune Capofila dell’Area Interna del Calatino.
4. N. 2 Segretari Comunali delle Città – selezionate tra i Comuni Siciliani potenziali beneficiari delle n. 39 azioni con procedura a regia regionale. La selezione delle stesse è avvenuta mediante campionamento ragionato ed ha visto l’esclusione dei Comuni delle Province di Palermo, Messina e Catania (cfr. punti da 1 a 3); l’esito del campionamento ha visto la selezione del Comune di Canicattì (AG) e del Comune di Partanna (TP).

Di seguito si rappresentano, inoltre, i criteri adottati e gli esiti della selezione dei potenziali beneficiari “Imprese”:

1. N. 1 Impresa – selezionata tra le Grandi Imprese. Per questa categoria è stata selezionata l’azienda Nino Castiglione, ricadente nella provincia di Trapani;
2. N. 1 Impresa – selezionata tra le Micro, Piccole e Medie imprese. Per questa categoria è stata selezionata l’azienda Island VFX, ricadente nella provincia di Palermo.

Per quel che concerne, invece, la scelta dei cinque soggetti appartenenti alle categorie dei Referenti Istituzionali e degli intermediari della comunicazione e dell’informazione, gli stessi sono stati selezionati con la seguente ripartizione interna:

- N. 3 soggetti intermediari dell’informazione e comunicazione, in forza del loro ruolo di facilitazione e mediazione informativa e comunicativa tra potenziali beneficiari e Istituzioni regionali preposte;



- N. 2 referenti istituzionali della comunicazione.

I tre soggetti intermediari dell'informazione e comunicazione sono stati selezionati:

- N. 2 secondo il criterio di maggiore rappresentatività delle categorie di beneficiari Enti Locali e Imprese, ovvero il referente regionale di ANCI ed il referente regionale di Confindustria;
- N. 1 appartenente alla sottocategoria "fonti intermedie siti di informazione online" e, nello specifico, il direttore de Il Sicilia.

Infine, i referenti istituzionali sono stati selezionati secondo il criterio di rappresentatività della categoria Imprese e della categoria enti locali, ovvero il Referente della comunicazione del PO FESR Sicilia 2014/2020 del Dipartimento regionale Attività Produttive ed il Referente della comunicazione del PO FESR Sicilia 2014/2020 del Dipartimento regionale Acqua e rifiuti.

Nel corso del mese di settembre u.s. sono stati, pertanto, contattati e invitati, anche mediante recall, i dodici soggetti selezionati.

Hanno preso parte al focus group:

- il referente tecnico della città di Palermo, dott.ssa Vincenza Conigliaro;
- il referente di Confindustria Sicilia, dott.ssa Eliana Marino;
- il referente del comune di Canicattì, dott. Giovanni Panepinto, ed il referente del comune di Partanna, ass. Antonio Zinnanti;
- il referente della piccola impresa, Giorgio Ciaccio;
- ed il referente della Comunicazione del PO FESR Sicilia 2014/2020 del Dipartimento regionale Acqua e rifiuti, Salvatore Costanza.



3. I PRINCIPALI RISULTATI EMERSI

3.1 PO FESR 2014/2020: CONOSCENZA E VISSUTI DEGLI STAKEHOLDERS

Il primo ambito che è stato indagato nel corso del focus group ha preso le mosse dall'analisi del livello di conoscenza che i partecipanti al focus detengono sulle politiche di coesione comunitarie e, nello specifico, sono stati posti loro i seguenti quesiti conoscitivi:

Quale pensate sia il ruolo svolto dai fondi FESR/FSE nella Regione Siciliana considerati gli ambiti tematici degli investimenti dei fondi strutturali?

- ✓ In breve, potete descriverci, secondo quanto è a vostra conoscenza, il procedimento attraverso cui si sviluppa la programmazione ed attuazione delle politiche di coesione?
- ✓ A partire dalle informazioni che assumete nell'espletamento del vostro ruolo, quali sono secondo voi le categorie di persone (beneficiari o non) che meglio conoscono i fondi strutturali ?

Tutti i partecipanti al focus posseggono una discreta conoscenza dei processi di programmazione delle politiche comunitarie a regia regionale. Emerge immediatamente l'importanza della figura dei consulenti, considerati i massimi esperti di fondi strutturali. I rappresentanti degli enti locali sottolineano l'importanza di questi professionisti dei quali si avvalgono in virtù delle maggiori competenze tecniche, che risultano invece carenti all'interno delle amministrazioni locali. Gli imprenditori invece si affidano a questi esperti non soltanto per le loro competenze tecniche. Grazie al loro supporto, infatti, riescono ad essere costantemente aggiornati sulla pubblicazione dei bandi di loro interesse.

Più in generale, tra tutte le categorie interessate quella degli imprenditori è quella che conosce meglio i fondi strutturali.

In sintesi, al quesito sulla conoscenza dei Programmi Operativi regionali FESR ed FSE 2014/2020, i partecipanti al focus hanno risposto nel seguente modo:

- ✓ La conoscenza dei Programmi Operativi FESR ed FSE 2014/2020 da parte dei potenziali beneficiari è ormai consolidata;
- ✓ I target di beneficiari che detengono un maggior grado di conoscenza sono: gli imprenditori ed i consulenti che assistono le imprese e gli enti locali;

Il secondo ambito che è stato indagato nel corso del focus group ha preso le mosse dall'analisi delle esperienze che i partecipanti al focus detengono sulle politiche di coesione comunitarie e, nello specifico, è stato posto loro il seguente quesito conoscitivo:

- ✓ Come definireste questa esperienza con le politiche di coesione mettendo in evidenza brevemente quali secondo voi sono state le caratteristiche più importanti e quelle meno importanti.
- ✓ Quali sono le aree da migliorare? E quali nell'ambito della comunicazione?

I partecipanti al focus hanno confermato quanto emerso nel corso del primo focus group: dal loro punto di vista, ovvero di beneficiari e/o interfaccia con i beneficiari, la loro esperienza sulle politiche di coesione comunitarie li porta a dire con certezza che le aree da migliorare sono la fase della programmazione e la fase di attuazione delle stesse.

La programmazione, ovvero la fase in cui avviene la scelta dei contenuti, viene calata dall'alto e, di conseguenza, i Programmi Operativi non rispondono ai reali fabbisogni dei vari target di beneficiari e fruitori degli stessi.

Coloro che riconoscono la risposta ad un loro fabbisogno dagli Avvisi emanati, invece, si scontrano in fase di attuazione con la lentezza e la farraginosità della PA regionale. Per la categoria delle imprese, le tempistiche relative alla fase di attuazione risultano incompatibili con le necessità delle aziende e le modalità di partecipazione (v. click day) non premiano il merito. Inoltre si riscontrano molte difficoltà nell'utilizzo dei portali dedicati, con riferimento specifico al portale Caronte, per i quali non è prevista formazione o assistenza.

Per quel che concerne il quesito su quali aree della sfera comunicativa siano da migliorare, gli stakeholder presenti non rilevano particolari criticità nell'ambito della comunicazione ma riconoscono come attori principali gli intermediari (associazioni di categoria, consulenti) e non la Regione.

Di seguito, si rappresentano, in forma di diagramma, le principali issue emerse dagli attori in merito all'area esperienziale appena sopra descritta.

PO FESR 2014 2020



3.2IL SISTEMA INFORMATIVO E ORGANIZZATIVO DELLA COMUNICAZIONE DEL PO FESR 2014/2020

Il terzo ed il quarto ambito indagati nel corso del focus group hanno riguardato il funzionamento della comunicazione informativa e organizzativa dal punto di vista dei partecipanti al focus e, nello specifico, sono stati posti loro i seguenti quesiti conoscitivi:

- ✓ Come vi informate o come vi risulta che nella vostra organizzazione si formi la conoscenza sui fondi strutturali o sulle attività degli specifici Programmi Operativi? Attraverso quali canali?
- ✓ Oltre ai canali da voi utilizzati, siete a conoscenza di altri canali informativi secondo voi più efficaci? Quali?
- ✓ Come dovrebbero essere? Quali tipi di informazioni dovrebbero contenere?
- ✓ Chi sono stati i vostri interlocutori dell'AdG e come descrivereste questo rapporto?
- ✓ Cosa vi aspettate da questi processi comunicativi? Quali caratteristiche in particolare dovrebbero assolutamente avere? Quali infine dovrebbero non avere?

La principale criticità indicata dai partecipanti al focus group riguarda la comunicazione diretta. Le imprese, infatti, si rivolgono principalmente alle associazioni di categoria ed ai consulenti che rappresentano il canale informativo più efficace e vengono identificati come l'anello di congiunzione tra le aziende e la Regione Siciliana. Gli intermediari, soprattutto grazie alle loro competenze, si occupano di filtrare le informazioni provenienti dai portali ufficiali facilitando il lavoro alle imprese. In assenza di questi attori per le imprese sarebbe complesso avere contezza dei bandi di loro interesse.

Anche in questa occasione viene sottolineato il fatto che la comunicazione si preoccupa soltanto di “dare l’informazione”, ma non si interessa di accompagnare, sempre attraverso i canali informativi, gli utenti/potenziali beneficiari nell’iter progettuale. La percezione dell’utente è che il ruolo della Regione Siciliana, per quanto concerne la comunicazione, sia limitato alla pubblicazione dei bandi sul portale *euroinfosicilia.it*.

I rappresentanti degli enti locali ritengono sia necessaria una comunicazione più strutturata e più complessiva che si occupi anche di rendere pubblici i risultati concreti ottenuti grazie ai Programmi Operativi.

In alcuni casi vengono costituiti, su iniziativa dei comuni, dei veri e propri network territoriali che si occupano anche della comunicazione e del supporto sui fondi strutturali ai potenziali beneficiari. È il caso del Comune di Partanna che, nell’ambito del laboratorio di innovazione e sviluppo denominato G55, organizza eventi per la promozione di bandi regionali relativi ai fondi strutturali.

I consigli che provengono, a tal proposito, dal tavolo sono di seguito rappresentati.

Come migliorare i processi comunicativi e informativi del PO FESR 2014/2020 da parte dell’AdG

Automatizzare i processi di comunicazione in modo che le informazioni arrivino direttamente ai destinatari in tempo utile.

Potenziare la rete dei referenti della comunicazione dei vari dipartimenti ed incrementarne i compiti (pubblicazione bandi, accertamento dell’efficacia delle attività di comunicazione attraverso un costante confronto con i destinatari della stessa).

4. ESITI DELL'INDAGINE QUALITATIVA IN SINTESI

Da un confronto con il report relativo al primo focus group, tenutosi nel maggio 2019, si riscontra la persistenza di alcune criticità. Prima fra tutte la mancanza di coinvolgimento dei destinatari del Piano Operativo in fase di programmazione dello stesso. I soggetti intervistati nei due focus group hanno enfatizzato a più riprese questa criticità, ponendola al centro della discussione. Rispetto al tema della comunicazione i partecipanti al primo focus si ritenevano soddisfatti della comunicazione e dei canali ufficiali e le principali criticità riguardavano il linguaggio utilizzato. Oggi invece gli intervistati dichiarano di rivolgersi ad altri attori (consulenti, associazioni di categoria) che rappresentano il loro punto di riferimento in tal senso. Da questi infatti riescono ad ottenere informazioni tempestive e già filtrate sulla base dei loro interessi.

Di seguito si illustrano brevemente le principali parole chiave, emerse nel corso del focus group, per migliorare le prassi comunicative ed informative del PO FESR 2014/2020 da parte della Regione Siciliana.

Facilitare	→	Snellire le procedure che risultano troppo farraginose.
Automatizzare	→	Utilizzare l'innovazione tecnologica per rendere la comunicazione capillare ed efficace.
Interagire	→	Confronto con i potenziali beneficiari, o con le associazioni di categoria, prima (programmazione), durante (attuazione) e dopo (obiettivi raggiunti).
Programmare insieme	→	Più stretta collaborazione comunicativa/informativa durante la fase di concezione del Programma Operativo.

Firma


EUROFIERE s.r.l. unipersonale
Via Convento, 2 p.t.
98062 FICARRA (ME)
C.F. e P.IVA: 02576680835