



# **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 29 maggio 2019*



PARTE I – INDAGINE QUALITATIVA .....	3
1. 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 primo 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.

L’ultima sezione del report illustrerà, infine, in maniera ragionata su quali spunti e/o criticità emerse in sede di organizzazione e conduzione del focus far leva per la scelta del tema del brainstorming e la scelta degli attori partecipanti al secondo focus group.

### 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, i 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, in tale sede, si è ritenuto, per essere di supporto nelle decisioni della Strategia della Comunicazione del PO FESR 2014/2020, prioritario 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 sopra rappresentato, i 5 soggetti selezionati appartenenti alla 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 Avola (SR).

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; la selezione della stessa è in corso e sono oggetto del campione ragionato, secondo il criterio di rappresentatività provinciale, le imprese ricadenti nelle Province di Ragusa, Trapani Enna e Caltanissetta, queste ultime non ancora rappresentate;
2. N. 1 Impresa – selezionata tra le Micro, Piccole e Medie imprese; la selezione è in corso e sono oggetto del campione ragionato le imprese ricadenti nelle Province di cui al punto 1 di cui sopra con l'esclusione, inoltre, della Provincia in cui ricadrà la Grande Impresa selezionata.

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. 1 referente istituzionale 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 referente di Live Sicilia che si occupa dell'informazione e comunicazione del PO FESR Sicilia 2014/2020.

Infine, il referente istituzionale è stato, anch'esso, selezionato secondo il criterio di rappresentatività della categoria Imprese, ovvero il Referente della comunicazione del PO FESR Sicilia 2014/2020 del Dipartimento regionale Attività Produttive.

Nel corso dei mesi di maggio u.s. sono stati, pertanto, contattati e invitati, anche mediante recall, gli undici soggetti partecipanti al focus group tenutosi lo scorso 29 maggio; hanno preso parte al focus group i referenti tecnici del Comune di Palermo, Messina e Caltagirone, il referente di Confindustria Sicilia ed il referente della Comunicazione del PO FESR Sicilia 2014/2020 del Dipartimento regionale delle Attività Produttive.

### 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 hanno evidenziato come la conoscenza da parte degli addetti ai lavori sui meccanismi di funzionamento dei Programmi in oggetto si sia nel corso di un ventennio irrobustita per quel che concerne l'attuazione degli stessi, mentre lo stesso non si può affatto dire per la programmazione degli stessi.

La programmazione delle attività viene, pertanto, calata dall'alto; non se ne ha conoscenza e, di conseguenza, i Programmi Operativi non sono frutto dei reali fabbisogni dei vari target di beneficiari e fruitori degli stessi.

Gli amministratori presenti e il referente di Confindustria rappresentano, inoltre, che la conoscenza dei Programmi e, a cascata, la capacità di utilizzo degli stessi è più marcata principalmente per la categoria degli agricoltori e, a seguire, anche per gli imprenditori dell'industria e operatori del Terzo Settore/No profit; molto spesso queste ultime categorie si attivano in autonomia e, soprattutto gli esponenti del Terzo Settore/No Profit, si fanno promotori informando e stimolando la PA locale



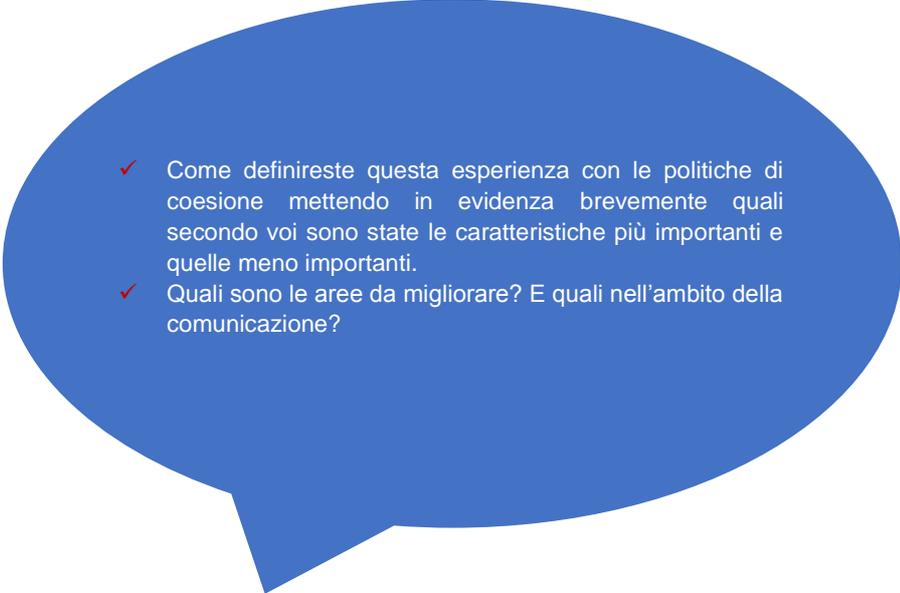
sulle iniziative regionali presenti, anche coadiuvandola nella partecipazione e attuazione degli interventi finanziati dai fondi in oggetto.

Emerge con forza, soprattutto da parte dell'esponente di Confindustria, che gli imprenditori sono, come sopra descritto, tra le categorie maggiormente informate e conoscitrici dei Programmi, ma a causa della sfiducia che le aziende nutrono nei confronti della programmazione delle iniziative, spesso considerate distanti dai loro reali fabbisogni, nonché riguardo ai tempi lunghi per l'erogazione dei contributi per parte regionale, di fatto le stesse non partecipano agli Avvisi loro dedicati.

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

- ✓ Nel corso di un ventennio di programmazione si è notevolmente irrobustito il grado di conoscenza e informazione che hanno i vari target di utilizzatori circa i Programmi Operativi FESR ed FSE 2014/2020;
- ✓ I target di beneficiari che detengono un maggior grado di conoscenza sono nell'ordine gli agricoltori, gli imprenditori ed il Terzo Settore/No Profit;
- ✓ Gli imprenditori conoscono i Programmi, ma non partecipano agli Avvisi Pubblici per sfiducia nei confronti dei tempi e delle modalità di programmazione e attuazione imposte loro dalla PA

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 rappresentato con forza che 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 dei fondi e la fase di attuazione degli stessi nella misura in cui gli esiti di una programmazione “calata” dall’alto portano allo scollamento con i fabbisogni reali dei vari target di fruitori e utenti, mentre gli esiti dell’attuazione fanno sì che coloro che non sono ancora “sfiduciati”, e che riconoscono la risposta ad un loro fabbisogno dagli Avvisi emanati, si scontrano in fase di attuazione con la lentezza e farraginosità della PA regionale.

Per qual che concerne il quesito su quali aree della sfera comunicativa siano da migliorare, tutti gli stakeholder presenti hanno evidenziato come non si tratti tanto di che cosa o quanto comunico, ma di come comunico; non rilevano, pertanto, particolari problematiche nell’ambito della comunicazione.

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

## PO FESR 2014/2020

Programmazione  
del Fondo *top  
down*

Comunico bene, ma con un  
linguaggio eccessivamente  
tecnico, ciò di cui i  
beneficiari/destinatari non  
hanno spesso bisogno



Emanazione di Avvisi  
non rispondenti ai reali  
fabbisogni dei  
beneficiari/destinatari  
delle policy

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

Il terzo e 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?

I canali informativi ci sono, sono tanti e la diffusione è anche capillare, ma svariate sono le criticità che permetterebbero di migliorare i processi informativi a tutti i livelli.

La principale criticità percepita dai partecipanti al focus group riguarda il linguaggio utilizzato nella comunicazione che risulta essere troppo tecnico e complesso per molti utilizzatori. I partecipanti sottolineano la necessità di differenziare di volta in volta il linguaggio utilizzato nella comunicazione del Programma in base al target di beneficiari/destinatari dello stesso.

Altra debolezza rilevata dai partecipanti al focus riguarda la quantità e qualità della comunicazione; vi è tanta comunicazione che indistintamente viene veicolata e ciò determina che il lettore/potenziale fruitore non sia in grado di discernere quale informazione sia da attenzionare e quale non lo sia.



A ciò si aggiunga che la comunicazione risulta unilaterale, non interattiva e non permette, pertanto, all'utente interessato, ma non addetto ai lavori, di intraprendere alcuna iniziativa. La maggior parte delle volte la comunicazione si preoccupa soltanto di dare l'informazione, ma non si interessa di accompagnare, sempre attraverso i canali informativi, gli utenti/potenziati beneficiari nell'iter progettuale.

Spesso questo ruolo dovrebbe essere svolto dagli enti intermedi e di fatto viene capillarmente e continuativamente svolto da Confindustria, mentre viene svolto con enormi difficoltà da parte degli Enti Locali.

A tal proposito viene evidenziato dai referenti tecnici delle città metropolitane di Messina e di Palermo come ad un ruolo di Organismo Intermedio per la programmazione degli interventi, delegato dalla Regione ai Comuni di Messina e Palermo, non abbia fatto seguito, erroneamente, anche la delega di funzioni e risorse economiche per lo svolgimento delle attività propedeutiche e trasversali alla corretta programmazione e attuazione delle Agende Urbane. Tra queste si annovera, per l'appunto, la comunicazione e informazione che avrebbero potuto programmare e svolgere le città metropolitane di Palermo e Messina.

Per quel che concerne, inoltre, i processi comunicativi ed informativi in atto con l'Autorità di Gestione e i Centri di Responsabilità del PO FESR 2014/2020, i partecipanti al tavolo ribadiscono il corretto funzionamento dei flussi informativi via internet, attraverso seminari e canali telefonici dedicati; i consigli che provengono, a tal proposito, dal tavolo sono di seguito rappresentati.

<b>Come migliorare i processi comunicativi e informativi del PO FESR 2014/2020 da parte dell'AdG</b>
Il linguaggio utilizzato deve essere capace di rappresentare chiaramente e di raccontare quali cambiamenti attesi ed in risposta a quali fabbisogni della popolazione target.
E' necessario che la Regione si doti in misura maggiore di professionisti nel campo della comunicazione e informazione in grado di tradurre in un linguaggio maggiormente fruibile le informazioni ad oggi fornite dai tecnici e dai politici.
E' necessario che la Regione si doti in misura maggiore di <i>influencer</i> nel campo della comunicazione, da scegliere sulla base della tematica o del target di utenti/fruitori cui la comunicazione è di volta in volta rivolta.

#### 4. ESITI DELL'INDAGINE QUALITATIVA IN SINTESI

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.

<b>Semplificare</b>	→	Usare un linguaggio che spieghi meglio i concetti e i cambiamenti attesi e/o raggiunti
<b>"Targettizzare"</b>	→	Ogni processo comunicativo dovrebbe ragionare per obiettivi – Che cosa devo comunicare? A chi devo comunicare e come voglio comunicare
<b>Interagire</b>	→	Più stretta collaborazione comunicativa/informativa lungo tutte le fasi del ciclo di progetto.
<b>Programmare insieme</b>	→	Più stretta collaborazione comunicativa/informativa durante la fase di concezione del Programma Operativo.