



# **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 4 novembre 2021*





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 terzo 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 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 Referenti 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 Siracusa e del Comune di Trapani.

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

1. N. 2 Imprese – selezionate tra le Micro, Piccole e Medie imprese. Per questa categoria sono state selezionate l’azienda Morettino e la Ditta Olomeida, ricadenti 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".

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 dell'Autorità Regionale per l'Innovazione Tecnologica.

Nel corso del mese di ottobre u.s. sono stati, pertanto, contattati e invitati, tramite invito da parte dell'Area comunicazione della Direzione della programmazione, i dodici soggetti selezionati.

Al Focus group si sono collegati e hanno partecipato:

- il referente tecnico della città di Palermo, dott.ssa Marzia Ingrassia;
- il referente del comune di Messina, dott. Dino Alessi;
- il referente dell'impresa Morettino, Andrea Morettino;
- il referente dell'impresa Olomeida, Daniele Mondello;
- il referente della Comunicazione del PO FESR Sicilia 2014/2020 del Dipartimento regionale Attività Produttive, Elena Di Cesare.



### 3. I PRINCIPALI RISULTATI EMERSI

#### 3.1 PO FESR 2014/2020: CONOSCENZA ED ESPERIENZA DEGLI STAKEHOLDER

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 della loro esperienza con le stesse. 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 descrivere il vostro rapporto professionale con le politiche di coesione, mettendo in evidenza quali secondo voi sono state le caratteristiche più importanti e quelle meno importanti?
- ✓ Ritenete che ci siano adeguate informazioni sui fondi europei in Sicilia, su come vengono spesi e sulle opportunità offerte?

Dagli interventi è emerso che tutti i partecipanti al focus posseggono una discreta conoscenza dei fondi strutturali e ne riconoscono l'importanza, ciascuno nei propri ambiti di competenza.

Gli imprenditori in particolar modo, che descrivono in maniera approfondita la loro esperienza diretta con i fondi strutturali in qualità di beneficiari, hanno mostrato una conoscenza a fondo dei processi di programmazione delle politiche comunitarie a regia regionale.

Gli stessi però ritengono che esiste una scarsa attenzione da parte dell'Autorità di Gestione rispetto al reale fabbisogno delle imprese, soprattutto in fase di programmazione.

Anche sull'adeguatezza delle informazioni fornite, i rappresentanti delle imprese riscontrano alcuni problemi legati alle modalità e alle tempistiche nella comunicazione delle stesse. Secondo loro infatti, nonostante sui canali istituzionali vengano pubblicate numerose informazioni sulle opportunità offerte dai fondi europei, queste non sono tempestive rispetto ai tempi di programmazione che le imprese necessitano.

Per queste ragioni gli imprenditori si avvalgono del supporto di consulenti esperti che, monitorando i canali ufficiali, si occupano di individuare le opportunità rivolte alle imprese e di trasmettere alle stesse informazioni mirate, attraverso newsletter e canali alternativi a quelli istituzionali. I consulenti vengono identificati come dei "facilitatori".

Giudizio diverso emerge dalle opinioni dei rappresentanti delle istituzioni, regionale e comunali, che indicano come complete le informazioni riportate sui siti istituzionali, anche se confermano che il loro ruolo si limita a caricare sulle piattaforme istituzionali le notizie. Nella discussione sono emersi due modelli: uno limitato a un sito Web e che non dispone di statistiche legate agli accessi né di un canale di confronto con l'utenza; un secondo che si appoggia anche a social diversi (Instagram, Twitter) per mantenere aperta la comunicazione.

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

- ✓ I target di beneficiari che detengono un maggior grado di conoscenza dei Programmi Operativi FESR ed FSE 2014/2020 sono: gli imprenditori ed i consulenti che assistono le imprese e gli enti locali;
- ✓ Per gli imprenditori le informazioni circa le opportunità offerte dai fondi europei in Sicilia spesso non sono tempestive;
- ✓ Per i rappresentanti degli Enti territoriali la comunicazione viene diffusa ma senza alcuna valutazione del suo impatto.

### 3.2 PO FESR 2014/2020: INFORMAZIONE E TRASPARENZA

Il secondo ambito che è stato indagato nel corso del focus group ha preso le mosse dall'analisi della comunicazione informativa e, nello specifico, è stato posto loro il seguente quesito conoscitivo:

- ✓ Come vi informate sui fondi strutturali?
- ✓ Pensate che le opportunità di fruizione dei fondi europei siano sufficientemente comunicate?
- ✓ Credete che i presupposti di accesso ai finanziamenti siano comunicati in maniera chiara?
- ✓ Le informazioni fornite in merito alle opportunità sono sufficienti per accedere alle misure?

Tutti i partecipanti al focus conoscono discretamente i canali informativi ufficiali. Le informazioni ci sono e sono tante ma gli interventi hanno fatto emergere alcune criticità che ostacolano i beneficiari nel fruirle facilmente.

In particolare gli imprenditori, in primo luogo hanno indicato come il linguaggio utilizzato risulta essere troppo tecnico e complesso riscontrando notevoli difficoltà nella fase di reperimento delle informazioni relative alle opportunità offerte.

In seconda istanza, la comunicazione viene veicolata senza alcun contrassegno o tag che la faccia distinguere, e ciò determina che il potenziale fruitore non sia in grado di individuare facilmente le informazioni di suo interesse.

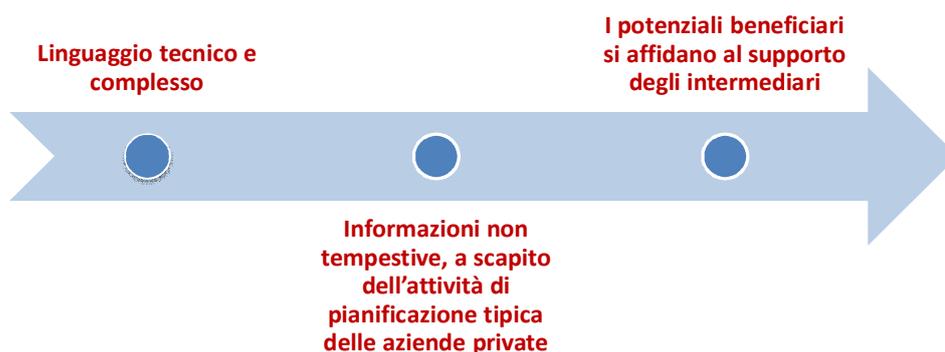
Le rappresentanti istituzionali della regione e del comune, sottolineano la necessità di utilizzare nei bandi un linguaggio che segua gli indirizzi giuridici, quindi necessariamente tecnico. Anche loro però sottolineano come potrebbe essere utile svolgere una comunicazione più semplice accanto a quella ufficiale così da rendere più accessibili le informazioni.

Viene inoltre ribadito dagli imprenditori il problema relativo alle tempistiche di erogazione delle informazioni che, rispetto alle esigenze di pianificazione di una impresa, risultano poco tempestive o fornite immediatamente a ridosso delle scadenze previste dai bandi. Anche in questo caso risultano indispensabili risorse umane specializzate, che le aziende non hanno in organico al contrario degli Enti Locali che possono usufruire del supporto delle assistenze tecniche.

Anche in questa occasione viene sottolineato che spesso la comunicazione si limita a “*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*.

Di seguito, si rappresentano, in forma di diagramma, le principali issue emerse dagli attori in merito all’area “Informazione e trasparenza” appena descritta.

## PO FESR 2014 2020



### 3.3 PO FESR 2014/2020: AREA ORGANIZZATIVA

Il terzo ed ultimo ambito indagato nel corso del focus group ha 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:

- ✓ Chi sono stati i vostri interlocutori dell'AdG? Quali figure?
- ✓ Come descrivereste la comunicazione con loro?
- ✓ Cosa vi aspettate da questi processi comunicativi? Quali caratteristiche in particolare dovrebbero assolutamente avere? Quali infine dovrebbero non avere?

Per le imprese è difficile individuare dei referenti dell'Autorità di Gestione. Coloro che hanno maggiore esperienza con i fondi strutturali, nel corso del tempo hanno creato in autonomia dei network formati da società di consulenza (o consulenti singoli), dipendenti regionali, contatti personali, attraverso i quali riescono a gestire i processi collegati all'accesso ai fondi.

Per gli Enti Locali invece, di fondamentale importanza risulta essere l'assistenza tecnica che si occupa anche di facilitare i rapporti con i vari dipartimenti regionali.

Tutti gli intervistati ritengono sia necessario poter individuare delle figure di riferimento a livello regionale, alle quali rivolgersi in ogni momento, per tutte le esigenze relative all'accesso ai fondi e alla partecipazione ai bandi.

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**

Creare strutture a supporto dei potenziali beneficiari/beneficiari, formate da figure esperte formate dall'Autorità di Gestione in grado di seguire gli utenti in ogni fase del processo.

Semplificare il linguaggio e differenziare la comunicazione, sulla base del target di riferimento.

Diffondere in maniera tempestiva le informazioni circa le opportunità offerte dai fondi strutturali, tenendo conto delle reali esigenze di pianificazione dei potenziali beneficiari.

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

Da un confronto con i report relativi ai precedenti focus group, tenutisi rispettivamente a maggio 2019 e a settembre 2020, a fronte di una attenzione complessivamente più accentuata sulle attività di comunicazione, 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. Rispetto al tema della comunicazione i partecipanti ritengono che le modalità e le tempistiche della comunicazione istituzionale non rispondono alle loro esigenze. Per queste ragioni si rivolgono ad altri attori (consulenti, associazioni di categoria) che rappresentano il loro punto di riferimento in tal senso. Da questi infatti riescono ad ottenere informazioni chiare, 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.

**Semplificare**



Usare un linguaggio che tenga conto del target di riferimento.

**Supportare**



Garantire un supporto costante agli utenti che accedono o che vogliono accedere alle misure previste dai fondi strutturali.

**Programmare insieme**



Più stretta collaborazione comunicativa/informativa durante la fase di concezione del Programma Operativo.