



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 25 settembre 2023





INDICE

1. PREMESSA
2. SVILUPPO DEL FOCUS GROUP
3. ESITI DELL'INDAGINE QUALITATIVA IN SINTESI





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 e uno qualitativo.

Il rapporto di seguito esposto rappresenta uno degli 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 narrate le principali risultanze del quinto di sei focus group previsti nel piano di indagine, che monitorano il funzionamento del processo di comunicazione e informazione del PO FESR 2014/2020 al fine di migliorarne gli output.

L’obiettivo delle indagini qualitative a mezzo focus group è volto, come indicato nella sezione 3 del Piano Operativo di Lavoro, 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”*.

L’indagine qualitativa a mezzo focus group tende, infatti, attraverso un piccolo nucleo di partecipanti qualificati, a far convergere le informazioni di più ambiti di analisi, che formano poi il nucleo del progetto delle indagini commissionate, ovvero la verifica del livello di conoscenza delle politiche di coesione, l’esplorazione dei vissuti e delle esperienze dirette delle politiche di coesione, l’analisi della capacità di comunicazione e di informazione istituzionale.

Per la costituzione del panel che partecipi al focus group si sono contattati pertanto soggetti afferenti alle diverse categorie che operino direttamente verso la comunicazione (comunicatori istituzionali o intermediari della comunicazione, come consulenti esperti) o coloro che hanno avuto necessità di reperire le informazioni in quanto beneficiari (imprenditori, associazioni).

Al panel sono stati invitati, anche mediante recall, una decina di soggetti. A una prima risposta positiva, al focus group in modalità videoconferenza si sono collegati tre soggetti.





Il dott. Francesco Averna, imprenditore, già vicepresidente di confindustria nei primi anni 2000 con delega alle politiche per le regioni obiettivo 1, attualmente consulente della federazione dei Cavalieri del lavoro per l'analisi dei fondi del PNRR.

Dott. Natale Inturri, esperto di fondi strutturali e consulente di management e project manager.

Dott. Alessandro La Grassa, anche lui esperto di fondi strutturali e agente di sviluppo locale; presidente del Cresm e direttore del Gal Valle del Belice.

2. Sviluppo del focus group

Dopo la presentazione in cui si sono espone le motivazioni del focus group e gli obiettivi dello stesso, e dopo il consueto giro di autopresentazione dei partecipanti al focus group, viene loro chiesto il livello di conoscenza dei fondi strutturali europei, in particolare di quelli gestiti dalla Regione Siciliana. Tutti i partecipanti comunicano un'alta conoscenza dei fondi strutturali, seguiti già dai primi cicli di investimento. Due partecipanti hanno seguito le attività di sviluppo locale già dal primo ciclo (1994-1999), il terzo è stato anche protagonista, come rappresentante di confindustria, della programmazione del ciclo 2000-2006, mentre attualmente risulta maggiormente impegnato (anche se meno istituzionalmente) sui fondi PNRR.

Viene posto come primo punto di riflessione il problema dell'adeguatezza dell'informazione relativa ai fondi strutturali, chiedendo anche di indicare se tale informazione sia facilmente reperibile.

Il primo intervenuto pone in evidenza come, nell'ultima specifica programmazione, la comunicazione sia stata viziata dall'evento pandemico che ha bloccato e dirottato le modalità tradizionali di confronto, che nel caso territoriale si presentavano molto spesso attraverso incontri in presenza. La necessità di ribaltare le modalità di riunione e comunicazione attraverso i sistemi di conferenza online ha condizionato non poco le capacità di confronto tra i soggetti a livello locale. Eccezionalità del periodo che si riversava anche sulla spinta psicologica degli stakeholder a investire e impegnarsi per il futuro diventato, tutto a un tratto, più incerto. L'aspetto positivo è stata la necessità di attivare le proprie risorse per rafforzare le competenze informatiche nella comunicazione. È in tale cornice che il consulente osserva come, ancora, secondo lui, la comunicazione istituzionale deve fare molta strada. Infatti è proprio sulla parte social, i canali maggiormente utilizzati attualmente per la comunicazione più veloce, che si osserva una minor presenza delle informazioni relative ai fondi strutturali e, in verità, in generale alla dimensione della politica economica. Questa carenza sembra ancor più forte per quei canali di social media utilizzati maggiormente dalle fasce giovanili.

Un secondo partecipante concorda sull'idea che i social possano essere un buon veicolo, e che non sono ancora utilizzati come, dalla sua esperienza, vede lo sono in altri stati esteri dove vengono





sfruttati anche per trasferire informazioni molto tecniche e non solo comunicazioni generaliste, operando quindi attraverso un linguaggio peculiare e una selezione dell'utenza specifica. Mette in evidenza una certa assenza della comunicazione istituzionale, soprattutto nel rapporto con il cittadino. Questi problemi di scollamento assumono maggior risalto nella costruzione del processo di progettazione a cui deve affacciarsi l'imprenditore. L'esempio concreto che viene presentato riguarda il sistema di acquisizione di informazioni Caronte, una piattaforma informatica attraverso la quale l'utente può inserire, gestire e trasmettere le informazioni relative ai progetti d'investimento finanziati dai fondi strutturali della Regione Siciliana. Tale sistema è il portale di accesso per la gestione unica dei progetti e dovrebbe consentire anche il monitoraggio degli investimenti. A fronte, però, di un principio corretto, quello di fornire uno strumento unico per gli operatori, si contrappone una realizzazione, a detta del partecipante, assolutamente fuori da una semplice possibilità di uso per gli utenti. Viene sottolineato in particolare la grande quantità di tempo che si perde a operare su una piattaforma lenta e artatamente complessa. Inoltre il sistema non rende feedback, pertanto non si è mai nella certezza di aver operato bene o che le informazioni o la documentazione siano andati a buon fine. Il consulente sottolinea come la disfunzionalità di tale sistema non è opinione derivata da neofiti bensì individuata da soggetti con cui egli sta attualmente lavorando, professionisti che hanno gestito progetti in molti altri paesi, esperti anche di progetti con rendicontazione pubblica, certamente più attenzionata della rendicontazione privata. Nell'analisi che fanno gli imprenditori, ovvero la prima cosa che si fa nella pianificazione della gestione di un progetto, l'importanza assegnata all'impegno con la Regione Siciliana e la gestione che viene richiesta, assorbe una quantità di tempo enorme, tempo che potrebbe tranquillamente essere destinato a svolgere attività concrete di sviluppo del progetto. Tiene a sottolineare inoltre che accanto alla quantità di tempo necessario si considera la scarsa qualità di questo tempo, operando su un sistema che non è né *responsive* né *friendly*.

Interviene nuovamente il precedente partecipante che conferma le osservazioni relative ai sistemi informatici utilizzati, ribaltandole anche su altre piattaforme, citando ad esempio la piattaforma Sian per la gestione dei finanziamenti dello sviluppo rurale.

Il terzo componente del focus group evidenzia come egli non ha mai operato direttamente e in modo specifico su singoli progetti, avendo sempre avuto competenza di coordinamento più generale. Nonostante ciò comprende le difficoltà dei precedenti intervenuti ricordando come, durante il periodo della sua partecipazione attiva ai fondi, la comunicazione verticale – ovvero tra strutture sotto e sovraordinate – così come quella orizzontale – ovvero fondamentalmente tra servizi regionali – risultavano quasi nulle o comunque estremamente rarefatte.

Ammette di non avere informazioni aggiornate e che probabilmente le cose risultano in questi ultimi anni migliorate, però evidenzia come, relativamente ad un argomento non direttamente connesso ai fondi strutturali, ovvero quello dei fondi del PNRR, come consulente della federazione dei Cavalieri





del Lavoro, ha cercato informazioni e ha trovato solamente notizie scarse, lacunose e non organizzate.

I partecipanti concordando che il sito della comunicazione istituzionale della Regione Siciliana presenta novità e modalità di divulgazione certamente migliorate, anche se non tutte direttamente dirette all'interesse degli imprenditori che devono fruire e partecipare ai bandi. Se tale sistema di comunicazione si è certamente affinato, gli esempi riportati che attengono alla produzione del progetto rappresentano un collo di bottiglia.

Si indirizza la riflessione dei partecipanti sulla possibilità/necessità di avere una persona di riferimento che possa farsi tramite per lo snellimento delle procedure, in un certo senso supportando anche le *defaillances* del sistema informatico.

Uno dei partecipanti ricorda che, in modo formale, all'inizio delle procedure progettuali per la gestione dei finanziamenti vengono definite le cosiddette "piste di controllo", regole che guidano ogni passaggio da eseguire. Generalmente queste piste di controllo vengono rilasciate all'inizio della programmazione ma non prese più, successivamente, in considerazione e non aggiornate se qualche direttiva dovesse nel frattempo cambiare. Se questi riferimenti fossero aggiornati, ad esempio se è cambiata nel frattempo qualche norma, e posti in modalità trasparente per tutti, si potrebbe avere un feed back più veloce. Inoltre a volte, se non spesso, le norme indicate nelle piste di controllo non sono in linea con quanto richiesto dalle procedure informatiche. Piuttosto che chiedere il supporto a un funzionario, come spesso occorre fare, sarebbe meglio accedere a un sito dove tutte queste comunicazioni, mutazioni o avanzamenti del progetto, siano facilmente recuperabili. Sostanzialmente le procedure indicate nelle piste di controllo assumono più una presenza di atto dovuto che di servizio ai fini del monitoraggio dei finanziamenti.

Relativamente alla carenza di comunicazione orizzontale, conferma e attualizza quanto rilevato dall'intervento precedente perché l'esperienza dei GAL mette in evidenza che tra servizi centrali della Regione e sedi periferiche come gli Ispettorati e le Soat spesso mancano canali di comunicazione. Per fornire una riflessione positiva riporta due proprie esperienze recenti. Come società hanno organizzato dei master presso l'università Sapienza di Roma e quest'ultima ha immediatamente attivato un team di affiancamento per tutti gli iscritti che li ha seguiti dall'inizio alla fine del percorso permettendo di superare tutti i problemi che via via emergevano. La seconda riguarda alcune imprese siciliane che vogliono accedere ai fondi per la ricerca e innovazione: queste aderiscono ai programmi di investimento tedeschi i quali si attivano anche su investimenti che non si attuano solamente sul territorio tedesco ma condizione è che le imprese abbiano almeno una sede operativa in Germania. Così alcune società siciliane hanno costituito una sede in Germania e in poche settimane accedono a finanziamenti per progetti da attuare in Sicilia. Inoltre palesano come il dialogo risulti costante con il soggetto erogatore che assiste le procedure di finanziamento. Seppur





vantaggioso per la Regione, il fatto è una rappresentazione sintomatica di un effetto perverso dovuto alla viscosità del sistema regionale.

Un'altra esperienza che viene presentata per suggerire percorsi di miglioramento rispetto alle problematiche emerse nel focus group, è la storia della costituzione dell'istituzione sociale Fondazione con i bambini, finanziata con fondi pubblici e promossa dalla Fondazione con il Sud per il contrasto alla povertà educativa. Tale istituzione ha mutuato quanto già implementato nella Fondazione con il Sud – piattaforme, modalità di assistenza, tipologie gestionali ecc. – e l'ha trasferito nel mondo pubblico. Sostanzialmente le procedure ottimali esistono e basterebbe adattare anche alle esperienze del mondo pubblico.

Rispetto ad alcune critiche relative alla comunicazione orizzontale sulla situazione dell'utilizzo dei fondi pubblici, viene sottolineato come il portale OpenCoesione oggi permette un monitoraggio abbastanza aggiornato e diffuso dei progetti finanziati.

Il facilitatore, considerate le riflessioni svolte dai partecipanti, pone agli stessi la domanda: se voi foste nella posizione di poter fare qualche cosa per migliorare i processi di comunicazione e renderli sia trasparenti come anche fruibili, che azione fareste per prima?

Una prima risposta riguarda l'intero processo adottato: "io ri-mapperei il processo". Viene poi spiegata indicando che la logica che si dovrebbe utilizzare è quella a ritroso, ovvero partire dal domandarsi cosa ci si aspetta da colui che deve ricevere questo tipo di comunicazione, e quindi operare a ritroso per costruire le azioni maggiormente funzionali a tale obiettivo. Il processo attuale sembra considerare, invece, l'intervenuto comunicativo come un atto dovuto, da fare perché deve essere fatto. Mentre una comunicazione incisiva si ottiene solamente se si parte dal concepire quale risultato deve ottenere l'utente finale. Rendere all'impresa più semplice sia l'accesso che la gestione delle procedure significa farle aumentare la performance, che poi è il fine verso cui dovrebbe operare l'ente pubblico. Ecco perché, dichiara, debba assumere priorità rimodulare la piattaforma: perché la piattaforma assolve completamente gli obblighi che ha la Regione Siciliana ma crea problemi ai fruitori. Il partecipante riassume il proprio pensiero nella battuta finale: "comunichi per assolvere, non comunichi per risolvere".

Un secondo partecipante individua un primo elemento di distinzione tra comunicazione verso i fruitori, certamente importante e una comunicazione, altrettanto importante, verso le strutture interne della Regione. Per un verso la presenza di una assistenza tecnica è un quasi inevitabile strumento di trade union tra istituzione e utilizzatore. Ma tende a sottolineare come, a volte, ancora per un modello che produce effetti perversi, questa stessa soluzione può divenire un problema. Infatti se l'esistenza di questo servizio dipende dall'esistenza di problemi da risolvere, potrebbero essere





costruiti problemi (ad esempio poca chiarezza nell'attuazione delle norme, poca chiarezza nelle spiegazioni ecc.) che permettano la reificazione del servizio stesso.

Alla domanda il terzo intervenuto pone l'accento sull'enorme numero di progetti che vengono stilati e finanziati. Il proprio intervento sarebbe orientato a una comunicazione, e ad una azione, di selezione dei progetti, concentrandone la scelta a non molti progetti ma piuttosto consistenti che possano promuovere un vero moltiplicatore economico. Anche su questo obiettivo assume rilevanza la comunicazione per indirizzare la scelta finale verso tale obiettivo.

3. **Esiti dell'indagine qualitativa in sintesi**

Dalle stimolazioni e riflessioni svolte all'interno del focus group, si riportano alcuni elementi di particolare attenzione.

L'indicazione di "piste di controllo", definite ma non applicate, potrebbero rappresentare uno strumento di guida per chi svolge il progetto e di monitoraggio per la Regione. La loro esposizione su siti web, magari ad accesso controllato, sembra potrebbe essere uno strumento di comunicazione significativa per gli stakeholders.

Si pone l'attenzione sulla costruzione di procedure di informazione interna ai servizi della Regione o su tutti i partecipanti alla programmazione.

Svolgere attività di investimento sulla produzione di una piattaforma per la gestione dei progetti più friendly, che sappia contenere le notizie corrette senza distogliere troppo tempo a chi deve implementare le informazioni.

Infine è stata suggerita la necessità che l'amministrazione regionale ponga maggiore attenzione agli obiettivi che si pongono gli stakeholders e commisurare il proprio programma e azioni facendo riferimento a quelli, non facendo soltanto richiamo alla formalità delle procedure.


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

