



# **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**

*Brainstorming 2 ottobre 2023*





La presente relazione 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.

L’approccio qualitativo è stato previsto con due tipologie di raccolta delle informazioni: alcuni focus group in cui soggetti competenti dell’argomento trattato vengono stimolati e guidati da facilitatori, e due brainstorming su argomenti specifici emersi dai focus group. Il brainstorming presenta una struttura meno formalizzata sia per la qualifica dei partecipanti che non necessariamente deve far riferimento a esperienze con i fondi strutturali ma dovevano presentare competenze in ambiti connessi agli argomenti proposti nel brainstorming, e una maggiore libertà di comunicazione per permettere ai partecipanti di esprimere in maniera assolutamente non vincolata da domande o puntuali richieste da parte del facilitatore, il maggior numero possibile di idee sullo specifico problema. Dall’insieme delle idee, più o meno concretizzabili, si tenderà a estrarre quelle che si ritengono più fattibili e utili per migliorare il processo di comunicazione da parte dell’Amministrazione. Come indicato nel piano operativo, *“l’obiettivo del brainstorming è, infatti, quello della produzione di nuove idee possibili”*.

Dagli ultimi focus group, e in particolare dalle osservazioni emerse in quello del 29 settembre 2023, è emerso come le strutture informatiche che gestiscono l’inserimento, la gestione e l’archiviazione delle informazioni fornite dagli stakeholders per la partecipazione e il monitoraggio del progetto finanziato, rappresentano una limitazione piuttosto che un supporto alla progettazione.

Si è pertanto deciso di riguardare l’intero processo di comunicazione facendo riferimento in particolar modo alle piattaforme informatiche che lo dovrebbero accompagnare.

Tra i partecipanti al brainstorming, tenuto in modalità videoconferenza il giorno 2 di ottobre 2023, hanno partecipato il dott. Giuseppe Citarrella, esperto di politiche pubbliche e ex presidente del Centro di ricerca, documentazione e formazione sindacale, il prof. Vito Pipitone, economista ed esperto di economia dello sviluppo, e il dott. Natale Inturri, esperto di fondi strutturali e consulente per le imprese. Quest’ultimo ha già partecipato ad un focus group ed è stato invitato in quanto, avendo mostrato numerose esperienze sull’argomento, è stato individuato dagli organizzatori come punto di riflessione sulla fattibilità delle idee che sarebbero emerse dal brainstorming.

Dopo la presentazione dei partecipanti si è esposto l’argomento e alcuni aspetti problematici che alcuni stakeholders hanno indicato in incontri precedenti. Il tema proposto è stato indicato come





“reingegnerizzazione del processo comunicativo”, facendo esplicito riferimento alla gestione informatica delle procedure di avvio e monitoraggio dei progetti.

I partecipanti hanno inizialmente comunicato che hanno avuto esperienze con le piattaforme connesse alla progettazione, anche se in un caso non vi ha operato direttamente, e hanno manifestato un’opinione di comprovata difficoltà. Queste difficoltà sono indicate come: distacco, incomprensione, mancanza di risposta, poca chiarezza.

Le idee espresse hanno seguito due percorsi che sono stati sondati in due momenti distinti del brainstorming. Il primo ha fatto riferimento maggiormente alla struttura informatica, il secondo al linguaggio da utilizzare per comunicare nel miglior modo considerando i diversi tipi di canali.

Relativamente al primo percorso, il modello di piattaforma che i partecipanti si sono immaginati è una piattaforma più veloce dell’attuale, molto più friendly, nel senso che da un lato sia maggiormente chiara negli scopi delle informazioni richieste dall’altra fornisca dei feed back chiari. Questi, ad esempio, consisterebbero nel conoscere se la registrazione o la variazione apportata sia andata a buon fine, se i documenti allegati siano stati ricevuti correttamente ecc.

Il suggerimento che i partecipanti propongono è di “copiare” le *best practice* di portali che esistono, anche presso agenzie regionali estere.

Viene evidenziata unanimemente come la complessa gestione informatica di un progetto non può essere demandata a una società informatica locale ma potrebbe prevedersi un investimento affidandone l’implementazione a società leader nel settore, perché la migliore e più semplice gestione del database permetterebbe di migliorare le performance delle imprese e accrescere la quantità di fondi che potrebbero essere utilizzati.

A latere di tali idee i partecipanti hanno considerato inizialmente l’opportunità di affiancare del personale che facesse da supporto e guidare i soggetti coinvolti. Considerando il processo di sviluppo delle chatbot e della diffusione dell’intelligenza artificiale ormai su ogni dispositivo, hanno poi individuato questo come il percorso da sviluppare. La regione potrebbe dotarsi di un sistema automatico, debitamente istruito, che possa rispondere alle domande.

Da questa proposta emerge però come per predisporre risposte complete e integrate, necessita da parte dell’Amministrazione avere idee molto chiare sul bando e le sue procedure. Anche su questo fronte i partecipanti ritengono che la Regione debba fare un investimento sulle professionalità di coloro che si occupano di fondi strutturali.






I facilitatori riportano l'attenzione sulla componente comunicazione, chiedendo se necessiti anche su tale ambito un impegno formativo. Ovvero, invitano i partecipanti a lasciare la parte strutturale della gestione dei progetti tramite piattaforma e concentrarsi sulla comunicazione in generale, avviando così il secondo percorso emerso dalle idee iniziali.

Dalla discussione tra i partecipanti si definisce chiaramente la necessità di intervenire sui canali social media, esigenza già emersa all'interno di alcuni focus group. Ma ogni social presenta un pubblico specifico, più o meno giovane – come Instagram e LinkedIn – permette comunicati più o meno sintetici o con minore o maggiore disponibilità di testo/immagini – come Twitter e Facebook. Per ogni strumento necessita pertanto un linguaggio diverso che il “vecchio” sistema dell'ufficio stampa non può gestire. Pertanto la proposta che emerge dalle riflessioni dei partecipanti è, nel caso non siano presenti tali competenze in Regione, di investire nella costruzione di questa nuova figura professionale, quella del media social manager.

Quest'investimento e acquisizione di competenze innovative e specifiche si presenta, nella visione di una comunicazione del futuro, come un investimento imprescindibile. Inoltre viene sottolineato come la Regione, per la sua articolazione così complessa, dovrebbe inserire un media social manager in tutti gli assessorati e direzioni chiave, per raggiungere il pubblico più ampio e, soprattutto, per contrastare la sfiducia che tradizionalmente aleggia sulla produttività dell'Ente mettendo in chiara luce le tante attività svolte e risultati raggiunti. Fondarsi su queste nuove professionalità sembra un investimento imprescindibile.

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

