

Piano della comunicazione- Allegato 2

Strumenti utili alla comunicazione

1. Strumenti relativi alle azioni di promozione

Linea grafica coordinata

Una prima esigenza da soddisfare è quella di dare organicità ed immediata visibilità agli interventi attraverso la progettazione di un logo grafico che contraddistingua la campagna di comunicazione per tutto il periodo di riferimento del Programma. Un'immagine così coordinata consentirà ai destinatari dell'azione informativa di collegare facilmente la singola iniziativa al piano organico d'interventi. Tutte le azioni di comunicazione dei Piani Operativi dei Fondi FSE e FESR saranno così facilmente identificabili dall'insieme degli elementi grafici che le caratterizzeranno per tutto il periodo.

Pubblicità sui media

I mezzi di comunicazione di massa saranno utilizzati per pubblicizzare sia il PON "Competenze per lo Sviluppo" nel suo complesso che le azioni specifiche del Piano di comunicazione, come il sito internet, il call center, l'help-desk, i convegni, i seminari tematici, ecc. Inoltre, attraverso la collaborazione con la Direzione per la Comunicazione verrà realizzata una rete di giornalisti referenti per coinvolgere quanto più efficacemente possibile le diverse testate giornalistiche, sia dei quotidiani/periodici che delle televisioni e delle radio nazionali e regionali. Attraverso tale rete di referenti, si provvederà a sensibilizzare ulteriormente i media sulla rilevanza strategica del Programma. per lo sviluppo socio-economico delle regioni dell'Ob. Convergenza e quindi ad assicurarsi che nei processi redazionali di selezione delle notizie vengano costantemente garantiti i necessari "livelli di attenzione" alle informazioni relative ai Fondi Strutturali. Gli eventi di comunicazione sul P.O.R. faranno quindi "notizia" e i media potranno così svolgere la funzione di soggetti moltiplicatori delle stesse iniziative.

Pubblicità esterna

Per rendere maggiormente visibile l'intervento dei Piani Operativi dei Fondi FSE e FESR oltre alla realizzazione delle iniziative previste dai Regolamenti (cartelloni, targhe esplicative permanenti, ecc.), si avvierà una campagna di affissioni lungo le maggiori vie di traffico dei centri urbani con cartelli informativi incisivi ed immediatamente riconoscibili, caratterizzati dalla linea grafica coordinata prescelta.

Nelle sedi delle Istituzioni attuatrici che realizzano azioni finanziate dai fondi strutturali saranno inoltre esposti manifesti illustrativi per informare i beneficiari e l'intera opinione pubblica sul ruolo svolto dall'Unione europea nei settori dello sviluppo delle risorse umane, affiancati ad una distribuzione mirata e strategica di opuscoli e locandine informativi presso i luoghi della socialità.

Verrà inoltre garantita l'informazione sulle iniziative del PON tramite affissioni dei manifesti più rilevanti negli appositi spazi offerti nelle stazioni aeroportuali, portuali, ferroviarie, delle maggiori città italiane.

Stand mobili

Per promuovere e divulgare gli interventi previsti dal PON "Competenze per lo Sviluppo", si realizzano delle strutture mobili e itineranti da allestire nei luoghi nevralgici delle maggiori città delle regioni dell'Ob. Convergenza in occasione di manifestazioni pubbliche, fiere, feste patronali o altre iniziative di richiamo sociale che interessano le intere collettività locali o anche singoli quartieri. L'assistenza informativa al pubblico dei visitatori con la distribuzione di materiale divulgativo e promozionale sarà svolta da personale appositamente formato.

Convegni a livello nazionale e regionale

Nella fase iniziale di avvio si rende necessario far conoscere la programmazione nazionale dei fondi strutturali 2007-2013. A tal fine verrà allestita una grande iniziativa di livello nazionale per il lancio del programma rappresentata da un evento congressuale che vedrà il coinvolgimento del partenariato istituzionale, economico e sociale. L'iniziativa sarà accompagnata da un'adeguata campagna promozionale, che si svilupperà attraverso conferenze stampa o altro tipo di presentazioni, con l'obiettivo di sviluppare nei gruppi target la necessaria consapevolezza ed informazione sugli interventi comunitari. Un'analoga iniziativa sarà organizzata alla fine del periodo di programmazione per illustrare i risultati ottenuti.

Altri momenti collettivi d'incontro su temi di carattere generale potranno essere individuati ed organizzati nel corso del periodo di programmazione a discrezione delle strutture di coordinamento del Piano per rispondere ad esigenze di informazione particolari.

Prodotti promozionali

Per rinforzare il messaggio promozionale si prevede di realizzare una serie di gadgets promozionali come calendari, cappellini, penne, agende, schede telefoniche, ecc... - anch'essi caratterizzati dal logo grafico prescelto - da distribuire in occasione di manifestazioni pubbliche. Tale materiale sarà utile per veicolare in maniera gradevole e con linguaggio chiaro informazioni pratiche sui riferimenti telefonici e telematici dei servizi chiamati a fornire un'informazione più completa, oppure - nel caso dell'agenda - a costruire un diario progressivamente aggiornato sulle tappe più importanti che si susseguiranno nel periodo di programmazione 2007-2013.

Prodotti mediali e multimediali

La realizzazione di prodotti come video, cd-rom e floppy-disk consentirà di rendere l'opera di informazione sui contenuti comunitari più gradevole, veloce e moderna. Questi materiali si renderanno molto utili sia per diffondere - parallelamente al sito dei Fondi Strutturali - documenti di notevole entità come i testi-chiave della programmazione comunitaria, sia per presentare in maniera interattiva e graficamente appropriata i contenuti dei Piani Operativi dei Fondi FSE e FESR

2. Strumenti relativi alle azioni d'informazione

Rete Internet

Si prevede il restyling del sito istituzionale dedicato ai Fondi Strutturali. Il sito sarà impostato in modo di:

- evidenziare tutte le informazioni e la documentazione disponibili (compresi i testi integrali dei documenti), con particolare riferimento alle procedure di accesso ai fondi, ai dispositivi di gestione dei processi, ai criteri di selezione utilizzati nelle gare d'appalto e ai criteri di valutazione degli interventi, nonché ai nominativi dei referenti chiamati a fornire ulteriori spiegazioni sul funzionamento degli interventi e sui criteri di ammissibilità.
- attivare un contatto diretto con i potenziali destinatari e di interagire con essi, raccogliendo pareri e suggerimenti per via telematica. Il nuovo sito sarà adeguatamente pubblicizzato in tutti i messaggi promozionali della campagna informativa per accrescerne la visibilità e l'utilizzo da parte degli utenti. Costituirà un mezzo privilegiato sia di informazione tecnica e specialistica per gli operatori pubblici e privati potenziali beneficiari delle azioni, sia di sensibilizzazione per l'intera opinione pubblica sui temi generali, attraverso la sua azione costante e aggiornata per tutto il periodo di programmazione.
- Smistare il flusso informativo tra l'Autorità di Gestione dei Piani Operativi dei Fondi FSE e FESR e i vari partners interni ed esterni coinvolti nell'azione di comunicazione.

La struttura del sito potrà essere articolata su diversi livelli: comunitario, nazionale e regionale. In ciascuna sezione sarà possibile accedere alle relative informazioni nonché alla documentazione integrale dei testi programmatici. In particolare, si prevede di dedicare una sezione del sito al Comitato di sorveglianza con un suo specifico indirizzo di posta elettronica. In essa saranno contenute informazioni sulle attività e i documenti di competenza di quest'organo, nonché sui dati di monitoraggio e valutazione.

Call Center e numero verde

Questa azione assolve principalmente a due funzioni:

1. fornire un servizio informativo generale sulle misure dei Piani Operativi dei Fondi FSE e FESR;
2. orientare l'utente verso la fonte specifica di informazione più adatta in relazione alle sue esigenze di approfondimento.

Attraverso il call center lo staff può costantemente aggiornare i canali di accesso all'informazione sul Programma curati dall'Autorità di Gestione in relazione alle esigenze manifestate dagli utenti.

Il call center si rivolge ai seguenti destinatari:

1. potenziali beneficiari finali delle azioni previste dal PON "Competenze per lo sviluppo";
2. operatori dell'informazione comunitaria e parti economiche e sociali;
3. generalità dei cittadini.

Help-desk

Per soddisfare le esigenze informative più specialistiche e/o di assistenza tecnica sarà attivato un servizio di help-desk su appuntamento, articolato in brevi incontri con gli utenti, al fine di:

1. fornire informazioni su argomenti complessi che richiedono un approccio diretto con esperti della materia;
2. consentire all'utente che ha già ricevuto una prima informazione generale di approfondire alcuni temi;

3. distribuire ed illustrare agli utenti materiale esplicativo appositamente predisposto;
4. fornire consulenza in merito all'utilizzo concreto dei fondi comunitari. Il servizio di help-desk sarà rivolto ai gruppi target delle misure dei Piani Operativi dei Fondi FSE e FESR nonché agli operatori dell'informazione.

Publicazioni

Un ruolo non marginale continuerà ad essere svolto dalle pubblicazioni tradizionali su supporto cartaceo, non essendo il ricorso informatico ancora così diffuso nelle regioni dell'Obiettivo Convergenza da garantire un'informazione capillare tra tutti i destinatari del Piano.

Una linea di prodotti editoriali contrassegnata dall'immagine grafica scelta non potrà mancare quindi fra gli strumenti destinati a sensibilizzare ed informare il pubblico sui modi e i tempi di attuazione del Programma.

Tali pubblicazioni saranno diffuse attraverso un'azione di mailing mirato per target di utenti, oppure distribuite presso i punti informativi comunitari sul territorio delle regioni Obiettivo Conv. o presso le sedi degli organismi rappresentativi delle categorie dei destinatari dell'informazione. Le pubblicazioni cartacee saranno utilizzate anche nella fase di diffusione dei risultati degli interventi.

Newsletter

Per garantire un'informazione puntuale e dinamica sul Programma sarà realizzata una newsletter periodica da diffondere sia attraverso il sito web dell'Autorità di Gestione che per corrispondenza ordinaria sulla base di una mailing list.

Opuscoli informativi

Nella fase di lancio del Programma, parallelamente all'avvio delle iniziative di comunicazione che utilizzano strumenti telematici, di comunicazione normativa (pubblicazione sulla G.U.CE e alla pubblicazione integrale, in veste editoriale adeguata ad una diffusione istituzionale del Programma verrà posta particolare attenzione alla pubblicazione e diffusione di prodotti editoriali di sintesi a carattere divulgativo. Essi conterranno una spiegazione semplice e concreta dei contenuti della missione dei fondi, attraverso un linguaggio grafico e testuale semplice e immediato, e saranno strutturati in modo da garantire una consultazione "mirata per argomenti" per i diversi soggetti interessati. Inoltre, saranno predisposti alcuni opuscoli informativi di facile consultazione.

Catalogo proposte

Nella fase avanzata della programmazione si realizzerà un catalogo delle proposte realizzate e cofinanziate dai Piani Operativi dei Fondi FSE e FESR, che fornirà indicazioni generali sulle finalità del Programma, sui fondi stanziati e spesi, sui problemi incontrati nella gestione degli interventi e sui risultati ottenuti.

Il catalogo, corredato anche di immagini fotografiche effettuate prima e dopo la realizzazione delle opere e/o delle attività, informerà dettagliatamente sui progetti realizzati per diffondere la trasferibilità delle idee, delle pratiche e delle esperienze a tutti i singoli soggetti od associazioni, pubbliche e private, con esigenze analoghe che potrebbero diventare protagonisti in futuro di interventi simili. Il catalogo, da distribuire in occasione di un incontro a livello regionale, potrà parallelamente sollecitare una riflessione sugli insuccessi riscontrati, con l'obiettivo di evitare il ripetersi degli errori.

Inoltre, verrà assicurata "un'informazione graduale e puntuale" sulle azioni che man mano vengono avviate soprattutto di quelle più significative in termini di impatto positivo sul miglioramento del sistema dell'Istruzione, tramite (conferenze stampa, convegni, mostre fotografiche "sul prima e sul dopo", ecc.).

Stampati di supporto

Per migliorare l'immagine dei servizi chiamati a gestire le misure del POR, anche la corrispondenza scritta deve ispirarsi alla stessa linea grafica coordinata degli altri servizi di comunicazione. Si prevede, pertanto, di fornire agli uffici e ai funzionari coinvolti nella programmazione e nella gestione delle misure del POR degli strumenti di lavoro come la carta intestata (anche realizzata secondo criteri meno formali), le buste, i biglietti da visita, ecc... contenenti gli elementi grafici coordinati di tutta la campagna di comunicazione.

Mailing

Questa azione prevede la possibilità di inviare in modo rapido ed efficace ogni materiale informativo e promozionale prodotto agli utenti, raggruppati in categorie di target predefiniti e ricavati da un data-base che conterrà i nominativi di tutti coloro che avranno fatto richiesta di servizi informativi.

Seminari tematici

L'obiettivo di questa azione è quello di migliorare la partecipazione alle azioni dei beneficiari, fornendoli di strumenti operativi e pratici sulla loro attuazione attraverso l'organizzazione di seminari tematici sui diversi assi del PON o su altri temi particolarmente significativi di valenza trasversale. I seminari saranno rivolti alle categorie specifiche di soggetti interessati ai temi trattati. In fase avanzata di programmazione altri seminari tematici potranno essere organizzati per diffondere i risultati delle misure realizzate.

Conferenze stampa

Le conferenze stampa saranno utilizzate per promuovere le principali iniziative del Piano di Comunicazione come i convegni regionali, il sito internet, il call center, l'help-desk ecc. e saranno dirette agli addetti stampa delle Istituzioni pubbliche, delle organizzazioni private e delle testate giornalistiche più diffuse. Per l'organizzazione di dette conferenze ci si avvarrà della collaborazione dell'Ufficio stampa della Presidenza.

Informazione sui media

Le opportunità offerte dalla programmazione 2007-2013 saranno pubblicizzate ampiamente su tutto il territorio regionale anche attraverso comunicati stampa, inserti su quotidiani e stampa specializzata, coproduzione di spot televisivi, pagine televideo.

I comunicati stampa per la divulgazione di notizie sulla gestione dei Piani Operativi dei Fondi FSE e FESR saranno indirizzati a tutti gli organi di stampa nazionali e regionali nonché agli Uffici stampa delle varie istituzioni presenti sul territorio delle regioni dell'Obiettivo Convergenza.

La comunicazione indirizzata al grande pubblico sarà veicolata attraverso l'inserimento di spot informativi appositamente predisposti nelle trasmissioni televisive di maggiore ascolto che trattano i temi individuati all'interno degli obiettivi tematici.

5. Strumenti relativi alle azioni di supporto

Workshop

L'azione workshop, finalizzata all'informazione del personale operante nelle amministrazioni regionali e nei punti di informazione locale che collaboreranno all'attuazione del Piano, mira al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- qualificare il personale coinvolto nel funzionamento del sistema di programmazione sia dal punto di vista delle conoscenze in materia di Fondi strutturali che delle competenze generali necessarie ad una buona realizzazione delle attività;
- assicurare l'integrazione e il coordinamento tra la struttura operativa della Commissione/Dipartimento della comunicazione e la rete esterna di operatori che interagisce con essa;
- sensibilizzare tutti i soggetti coinvolti nell'attuazione del Piano sull'importanza della comunicazione;
- individuare le modalità di costituzione della rete operativa e di collaborazione tra i vari soggetti coinvolti nelle attività del Piano, designando per ciascuna organizzazione un funzionario referente.

Studi e consulenze esterne

Si ritiene necessario affiancare all'attività istituzionale svolta dall' Autorità di Gestione una consulenza specialistica di esperti esterni a supporto delle azioni del Piano di Comunicazione. Potranno essere richiesti studi o sondaggi per l'approfondimento di particolari tematiche inerenti al Piano di comunicazione oppure per la rilevazione periodica dell'impatto delle azioni di comunicazione sui diversi target. Potranno altresì essere attivati presso il Servizio della Comunicazione stages per giovani laureandi o neo laureati provenienti dalle facoltà universitarie specializzate nelle discipline della comunicazione pubblica.