



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



*Agenzia per la
Coesione Territoriale*



**GOVERNANCE
E CAPACITÀ
ISTITUZIONALE
2014-2020**



PIANO DI COMUNICAZIONE 2020-2021

SOMMARIO

PREMESSA.....	3
SINTESI DELLE PRINCIPALI AZIONI DI COMUNICAZIONE CONDOTTE NEL 2019 E FINO AL 30 APRILE 2020	3
OBIETTIVI OPERATIVI PIANIFICAZIONE 2020-2021	6
TIPOLOGIA AZIONI PIANIFICATE PER LINEA DI ATTIVITÀ	8
COMUNICAZIONE ON LINE: WEB E SOCIAL	8
COMUNICAZIONE DIRETTA.....	9
COMUNICAZIONE CON I MEDIA	10
PUBBLICAZIONI E STRUMENTI DI SUPPORTO.....	11
CRONOPROGRAMMA INDICATIVO DELLE ATTIVITÀ 2020 – 2021.....	11
BUDGET INDICATIVO 2020-2021	12
VALUTAZIONE	12
RISULTATI DELLE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE	12
INDICATORI DI REALIZZAZIONE FISICA (valori cumulati alla data di riferimento).....	14
INDICATORI DI RISULTATO (quantitativi - valori nel periodo di riferimento se non diversamente specificato)	16
INDICATORI DI RISULTATO (qualitativi)	18
INDICATORI DI IMPATTO	19

PREMESSA

Predisposto in coerenza con la Strategia settennale di comunicazione del PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020, questo documento rappresenta la quinta pianificazione annuale delle azioni di informazione e comunicazione del Programma, relativa al periodo maggio 2020 giugno 2021.

Il Piano è stato redatto dall'Unità di Informazione e Comunicazione dell'Ufficio dell'Autorità di Gestione in collaborazione con i due Organismi Intermedi del Programma - Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri e Ministero della Giustizia – per consentire la definizione di una pianificazione rispondente alle diverse esigenze di comunicazione in funzione delle finalità strategiche delle diverse tipologie di intervento del Programma.

Nel rispetto delle disposizioni regolamentari in materia, la pianificazione verrà inviata ai membri del Comitato di Sorveglianza per condividerne i contenuti e raccogliere eventuali pareri in merito.

In considerazione dell'emergenza legata alla diffusione del Covid-19, alcune delle iniziative pianificate potrebbero non essere realizzate nei tempi previsti così come alcune delle iniziative contenute nella precedente pianificazione e riferite al periodo febbraio-giugno 2020 sono state al momento posticipate all'autunno 2020.

SINTESI DELLE PRINCIPALI AZIONI DI COMUNICAZIONE CONDOTTE NEL 2019 E FINO AL 30 APRILE 2020

Il 2019 è stato un anno in cui la quasi totalità dei progetti è entrata nel pieno delle attività, determinando un aumento significativo nella produzione di documenti, manuali, linee guida, strumenti e parallelamente un incremento delle attività di comunicazione condotte dai beneficiari al fine di condividere pubblicamente quanto realizzato a supporto della Pubblica Amministrazione a tutti i livelli di governo attraverso gli interventi finanziati.

Pertanto, **la comunicazione del PON Governance ha puntato a dare pieno risalto a quanto realizzato dai beneficiari**, supportando le amministrazioni nelle attività di comunicazione, rilanciando su tutti i canali del PO le informazioni rilasciate dai siti istituzionali dei beneficiari e dai siti di progetto e attraverso una quotidiana attività di monitoraggio media, aggiornando le informazioni presenti sul sito istituzionale e alimentando le pagine di sintesi degli interventi al fine di dare una rappresentazione complessiva e aggiornata sull'attuazione. L'investimento nella cooperazione con le amministrazioni è stato testimoniato inoltre attraverso la partecipazione dell'Autorità di Gestione ai numerosi eventi realizzati dai beneficiari.

Con la stessa finalità è **stata garantita puntuale informazione su tutte le diverse opportunità offerte dalle amministrazioni in fase di attuazione dei progetti**, in particolare manifestazioni di interesse per la partecipazione a progetti avviati e avvisi pubblici per l'implementazione delle attività previste dalle iniziative progettuali. Inoltre, è stata garantita la massima diffusione a tutte le opportunità per i beneficiari avviate nel quadro delle iniziative della Commissione europea, tra queste l'edizione 2020 dei RegioStars Awards.

Le attività di comunicazione hanno dato evidenza alla **disponibilità di risultati** – dati, informazioni e strumenti a supporto delle azioni di rafforzamento delle PA – e agli aspetti di **cooperazione istituzionale e sperimentazione di buone pratiche** tecnologiche e amministrative. Si è inoltre puntato a **offrire una lettura quanto più integrata possibile dei diversi interventi**, come nel caso dell'iniziativa #MetaPONGOV che, avviata con l'organizzazione di tre laboratori in occasione dell'evento annuale 2019 e con numerosi incontri

tra esperti tematici dei progetti finanziati coinvolti, ha portato a dicembre 2019 alla pubblicazione della nuova sezione www.pongovernance1420.gov.it/it/meta-pongov - un punto unico di accesso che raccoglie e integra fonti informative con l'obiettivo di potenziare l'interoperatività dei progetti, facilitare l'accesso ai prodotti realizzati, sviluppare nuovi strumenti accessibili e modalità di lavoro utili a creare o rafforzare le relazioni di rete.

La comunicazione è stata condotta principalmente attraverso i **canali digitali** del Programma Operativo, il sito istituzionale www.pongovernance1420.gov.it e i canali social twitter.com/pongovernance e facebook.com/pongovernance cui si è aggiunto nel 2019 il nuovo canale instagram.com/pongovernance. Relativamente al sito istituzionale, sulla base di quanto premesso è stato dedicato un costante aggiornamento principalmente alle sezioni **Notizie, Progetti e Opportunità** e alla **Rassegna Stampa**, cui è stato dedicato un banner in home page. In home page è stata inoltre creata un'**Agenda** per una immediata rappresentazione di tutti gli eventi di comunicazione realizzati nel quadro degli interventi.

Costante informazione sull'**attuazione finanziaria del Programma Operativo** è stata garantita attraverso l'aggiornamento delle sezioni dedicate alla rappresentazione delle risorse assegnate e certificate complessive e per asse e delle risorse assegnate ai beneficiari e con l'inserimento - nella sezione dedicata all'elenco delle operazioni - del widget per l'estrazione automatica rilasciato da OpenCoesione.

Le attività di comunicazione hanno accompagnato anche gli **appuntamenti istituzionali** del Programma Operativo, in particolare il quinto Comitato di Sorveglianza tenutosi a giugno 2019 a Roma presso il Comando Generale della Guardia di Finanza, attraverso una comunicazione dedicata alla rappresentazione degli esiti, la redazione e pubblicazione della Sintesi per il Cittadino della Relazione Annuale di Attuazione 2018 e una informativa sull'attuazione della Strategia di Comunicazione del PO ai componenti del Comitato di Sorveglianza.

L'Unità Informazione e Comunicazione dell'Autorità di Gestione ha portato avanti le **attività di networking** nell'ambito delle reti di comunicatori sui Fondi SIE, partecipando alle riunioni delle reti europee dei comunicatori Fse/Fesr organizzate a Palermo a maggio (con la realizzazione di un *market place* per la diffusione dei materiali informativi e promozionali realizzati dal PON Governance) e a Gand (Belgio) a novembre, e alle riunioni della rete nazionale FESR organizzate dall'Ufficio Comunicazione Istituzionale dell'Agenzia per la Coesione Territoriale. Nella stessa ottica di cooperazione tra strutture di comunicazione è proseguita nel 2019 la collaborazione con l'Ufficio Comunicazione Istituzionale dell'Agenzia anche attraverso la partecipazione alle riunioni di redazione interne organizzate periodicamente dal 2019 con tutte le strutture dell'Agenzia per la Coesione Territoriale.

Relativamente alle attività di **comunicazione diretta**, ad aprile 2019 si è tenuto a Roma l'**evento annuale // PON Governance per la competitività del territorio**, un appuntamento che ha offerto al grande pubblico una rappresentazione dell'avanzamento del PON sviluppando, in questa edizione, una riflessione sulle modalità per valorizzare il complesso degli strumenti e delle informazioni prodotte nel quadro dei progetti per la creazione sul territorio di un ambiente favorevole allo sviluppo economico-produttivo e alla competitività. Il Programma ha inoltre partecipato nel mese di maggio all'edizione 2019 di Forum PA www.pongovernance1420.gov.it/it/forum-pa-2019-tra-pochi-giorni-si-apre-la-trentesima-edizione-della-manifestazione-dedicata-alla-pubblica-amministrazione-consulta-il-programma-degli-appuntamenti-targati-pon-gover/ e a novembre all'Assemblea Annuale ANCI www.pongovernance1420.gov.it/it/il-pon-governance-e-capacita-istituionale-2014-2020-partecipa-alla-36ma-assemblea-anci-in-programma-dal-19-al-21-novembre-ad-arezzo/ presso la Fiera di Arezzo, con seminari dedicati ai progetti finanziati, attività di comunicazione diretta al pubblico e diffusione di materiali informativi e promozionali.

A gennaio 2020 l'Unità Informazione e Comunicazione ha avviato le attività per l'organizzazione dell'evento annuale 2020 del Programma Operativo, declinato in questa edizione in una conferenza internazionale dal titolo **BeBOP 2020** *Behavioral Bolstering Organizations and Policies - Nudging, Boosting, Behavioral Public Administration and Policies*, con l'obiettivo di costruire un'occasione per approfondire conoscenze, tecniche e strumenti derivanti dalla scienze comportamentali utili ai processi decisionali nell'azione amministrativa. L'evento, previsto inizialmente a maggio a Roma, è stato posticipato in autunno a causa della diffusione del Covid-19 (vedi linea comunicazione diretta).

Tre workshop territoriali sono stati organizzati in collaborazione con il Dipartimento della Funzione Pubblica nel quadro della campagna *Dalla Parte delle Imprese* (Roma e Bari a luglio 2019 e Napoli nel corso di Forum PA Sud a novembre 2019) accompagnati dalla realizzazione di un sito dedicato. L'iniziativa ha l'obiettivo di avvicinare il mondo delle imprese alle opportunità offerte dai Fondi Strutturali e di Investimento europei e dai Fondi a gestione diretta della Commissione e far conoscere il sostegno alle amministrazioni di alcuni progetti #pongov nella realizzazione di iniziative a supporto della competitività.

Attività di **relazioni media** sono state promosse in concomitanza dei principali eventi realizzati tra cui l'evento annuale, coperto sia in fase di lancio da numerose agenzie che attraverso un approfondimento post evento curato dalla rubrica *I Fondi europei* de Il Sole 24 Ore, con interviste all'Autorità di Gestione, alla Commissione europea e ai beneficiari intervenuti ai lavori.

L'Unità Informazione e Comunicazione ha rafforzato la comunicazione delle attività finanziate dal **Programma Operativo Complementare** #POC che, operando in sinergia con il PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020, contribuisce all'attuazione di un unico strumento di rafforzamento della pubblica amministrazione. Le attività sono state dedicate in particolare alla pubblicazione di sintesi sui progetti #POC avviati e all'aggiornamento sulle attività, tra cui i progetti *Task Force Edilizia Scolastica*, *ReSTART – Resilienza Territoriale Appennino Centrale Ricostruzione Terremoto* e *SIBaTer – Supporto Istituzionale alla Banca delle Terre*. In particolare su questo progetto è stata data ampia diffusione al rilascio del *Vademecum* per favorire una migliore conoscenza delle terre pubbliche dei Comuni e ai due primi *Kit SIBaTer* per la ricognizione e il coinvolgimento di terreni privati in piani di valorizzazione e recupero di terre comunali inutilizzate e per il censimento e le attività di pianificazione su terre comunali.

L'Unità Informazione e Comunicazione ha collaborato attivamente nel condividere e rilanciare iniziative di comunicazione degli Organismi Intermedi e dei beneficiari, tra le quali di seguito si segnalano le principali.

Gli appuntamenti legati alle attività del Comitato di Pilotaggio OT11 OT2, in particolare la presentazione del *Catalogo delle Esperienze OT11 OT2* raccolte all'interno del sito tematico www.ot11ot2.it. La collaborazione con il Dipartimento della Funzione Pubblica è stata costante anche nella comunicazione delle attività dei progetti finanziati sugli assi in delega, in particolare le attività del progetto *RiformAttiva* che ha avviato un'azione di disseminazione di metodologie, strumenti e conoscenze, maturate nel corso di due anni di lavoro che hanno coinvolto circa 20 amministrazioni sul tema dell'Accesso Civico Generalizzato (FOIA). La collaborazione è stata condotta inoltre anche con l'altro Organismo Intermedio del Programma Operativo, il Ministero della Giustizia, in particolare nella diffusione dell'avvio delle attività relative alla sperimentazione nelle Regioni pilota degli Uffici di Prossimità.

La comunicazione degli appuntamenti a livello territoriale dedicati alla presentazione della seconda (giugno 2019 – settembre 2019) e terza (novembre 2019 – dicembre 2019) edizione dei *Report su economia, imprese e territori*, rilasciati nel quadro del progetto *SISPRINT* da Unioncamere e resi disponibili anche sul sito del PON Governance e del ciclo di incontri informativi (febbraio 2019 – maggio 2019) dedicati all'illustrazione delle funzionalità del *Cruscotto informativo per l'analisi e il monitoraggio delle dinamiche*

territoriali sisprint.infocamere.it. L'attività di rilascio delle credenziali di accesso al cruscotto è stata affidata all'Unità Informazione e Comunicazione dell'Autorità di Gestione del Programma.

Nella comunicazione sul Programma particolare attenzione è stata dedicata agli esiti dei progetti finanziati nel quadro dell'Avviso Pubblico *Open Community PA 2020*, relativo a interventi volti al trasferimento, evoluzione e diffusione di buone prassi fra Pubbliche Amministrazioni, seguendo le attività di comunicazione realizzate dai capofila e in particolare gli eventi conclusivi, occasione per presentare al pubblico risultati e output di progetto. Tra questi *DeSK*, i cui strumenti per la conoscenza delle variabili territoriali sono stati presentati a Milano (gennaio 2019), a Genova e Taranto (giugno 2019) e a Venezia (settembre 2019) cui ha partecipato con un suo intervento l'Unità Informazione e Comunicazione dell'Autorità di Gestione del Programma; il ciclo di appuntamenti sul territorio organizzati dal progetto *VeLa* nel periodo marzo 2019 – maggio 2019 con un percorso di accompagnamento sul tema dello smartworking per gli amministratori delle diverse PA coinvolte e la disseminazione del kit di riuso che si è concluso con un evento nel corso di FORUMPA2019 e oggetto a dicembre di un webinar dedicato nel quadro delle attività del Catalogo delle Esperienze OT11OT2; *TOO(L)SMART* che a settembre 2019 e marzo 2020 ha presentato i risultati delle attività per il riuso della buona pratica SmartMe volta a creare una piattaforma di monitoraggio ambientale basata sul paradigma dell'open source e dell'open hardware; *RIS.CONTR.O SEMPLIFISCO* che a novembre in occasione dell'Assemblea ANCI di Arezzo e a gennaio a Siracusa ha presentato la soluzione sviluppata per il contrasto all'evasione fiscale e la riscossione locale; *ComunWeb* a Trento a gennaio 2020 per la presentazione del progetto finalizzato alla condivisione in riuso della piattaforma www.comunweb.it costituita da applicazioni web based per il dialogo tra PA e tra PA e cittadini.

Tra i **prodotti editoriali** e i materiali promozionali, l'Unità Informazione e Comunicazione ha realizzato una nuova edizione del leaflet istituzionale e della brochure di raccolta dei progetti (con dati ad aprile 2019); la versione in inglese del leaflet e della Sintesi del Programma; pannelli informativi sullo stato di attuazione del Programma Operativo, sui progetti realizzati, sui beneficiari coinvolti nella realizzazione degli interventi; bloc notes, matite, penne e shopper personalizzati.

Negli ultimi mesi, dato il contesto fortemente condizionato dalla diffusione del Covid-19, le attività di comunicazione del Programma Operativo sono state orientate a rilanciare tutte le iniziative della Pubblica Amministrazione per affrontare l'emergenza e in particolare quelle legate alle azioni per favorire le attività lavorative in smart working. Tra queste, solidarietadigitale.agid.gov.it, innovaperlitalia.agid.gov.it e lo spazio web del Dipartimento della Funzione Pubblica www.funzionepubblica.gov.it/LavoroagileeCovid-19.

Nello stesso periodo la comunicazione del Programma Operativo ha cercato di contribuire a dare una corretta informazione sulle iniziative adottate dalle Istituzioni dell'Unione per fronteggiare questa emergenza, rilanciando in diverse occasioni quanto pubblicato sul sito della Commissione europea e sui canali dalla Rappresentanza in Italia della Ce, tra cui le iniziative coordinate dalla Commissione europea (*Coronavirus Response Investment Initiative*) e quelle dedicate a combattere la disinformazione e le misure per consentire agli Stati una piena flessibilità nell'utilizzo dei Fondi Strutturali e di Investimento europei.

OBIETTIVI OPERATIVI PIANIFICAZIONE 2020-2021

Le attività di informazione e comunicazione del Programma perseguiranno anche in questa annualità con la finalità di **seguire l'attuazione** degli oltre 100 progetti finanziati (al momento della redazione del Piano, aprile 2020) per **raccontarne i principali sviluppi, gli output realizzati, i risultati disponibili** e il potenziale di riuso nel caso di progetti conclusi o in via di conclusione, attraverso una narrazione che consolidi una

lettura il più possibile integrata del contributo delle singole operazioni alle finalità strategiche del Programma.

Un'attività che richiede necessariamente il **coinvolgimento e la collaborazione di tutti i soggetti beneficiari**, nelle diverse linee di azioni e tipologia di attività pianificate, verso i quali l'Unità di Informazione e Comunicazione dell'Ufficio dell'Autorità di Gestione in collaborazione con gli Organismi Intermedi condurrà un'azione di sensibilizzazione mirata.

La rappresentazione degli avanzamenti e dei risultati dei progetti concorrerà anche a una **narrazione più ampia della politica di coesione nel nostro Paese e alla valorizzazione del contributo comunitario in ambiti di particolare rilevanza pubblica** collaborando alle campagne di comunicazione istituzionale di Commissione europea, Agenzia per la Coesione Territoriale, Ministro per il Sud e la Coesione territoriale, Portale unico dell'informazione e comunicazione 2014-2020 OpenCoesione, reti dei comunicatori nazionali e comunitarie Fesr e Fse.

Gli esiti e i risultati di progetto potranno essere valorizzati anche attraverso **occasioni di riconoscimento pubblico del lavoro svolto**, quali la partecipazione a contest, eventi, iniziative di carattere europeo finalizzate a offrire visibilità all'eccellenza e all'innovazione nei progetti di sviluppo regionale anche in un'ottica di replicabilità (es. RegioStars Awards, #euinmyregion, Settimana europea delle Regioni e delle Città, European Public Communication Conference).

La pianificazione 2020-2021 sarà infine orientata a contribuire alle azioni di **informazione sulle finalità strategiche e sulle principali novità** della politica di coesione per il prossimo ciclo **2021-2027**.

Più in dettaglio gli obiettivi operativi delle azioni pianificate per il periodo di riferimento saranno:

- **Informare sugli avanzamenti delle attività progettuali realizzate dai beneficiari** e, in questo quadro, informare su **eventuali opportunità** disponibili in fase di attuazione
- **Raccogliere e comunicare output e risultati raggiunti** offrendo una lettura integrata degli interventi rispetto alle finalità strategiche del Programma
- **Garantire il supporto ai beneficiari** nelle loro attività di informazione e comunicazione e **rafforzare il coinvolgimento e la collaborazione dei beneficiari** nelle attività di comunicazione dell'Autorità di Gestione
- **Contribuire alla comunicazione della politica di coesione insieme ai diversi attori istituzionali di riferimento del Programma:** Commissione europea, Agenzia per la Coesione Territoriale, Ministro per il Sud e la Coesione territoriale, Dipartimento della Funzione Pubblica, Ministero della Giustizia, Dipartimento per la Politiche di Coesione, Portale unico dell'informazione e della comunicazione 2014-2020 OpenCoesione, reti di comunicatori nazionali ed europee Fse e Fesr
- **Implementare l'attività di raccolta dei feedback**, con eventuale realizzazione di indagini dedicate
- **Partecipare alle attività di informazione e comunicazione sul nuovo ciclo di programmazione 2021-2027**

TIPOLOGIA AZIONI PIANIFICATE PER LINEA DI ATTIVITÀ

COMUNICAZIONE ON LINE: WEB E SOCIAL

La finalità di **seguire l'attuazione** dei progetti per **raccontarne i principali sviluppi, gli output realizzati, i risultati disponibili** verrà perseguita prioritariamente attraverso la linea di comunicazione web e social, così come nelle precedenti pianificazioni, perno dell'intero impianto di comunicazione descritto nella Strategia del Programma.

Il sito web www.pongovernance1420.gov.it continuerà a essere **costantemente aggiornato in tutte le sezioni** attraverso:

- notizie e informazioni sul Programma, sui progetti e dai progetti
- notizie relative agli ambiti tematici di lavoro del Programma
- notizie sulla politica di coesione, ciclo attuale e nuova programmazione 2021-2027
- eventuali opportunità rese disponibili in fase di attuazione dei progetti
- pubblicazione di documentazione e altre tipologie di output realizzati
- dati relativi allo stato di attuazione del Programma, sia nella sezione dedicata a cura dell'AdG sia disponibili in automatico dalla Banca dati IGRUE grazie al widget di OpenCoesione
- aggiornamento del quadro di sintesi sulla ripartizione delle risorse assegnate ai beneficiari rispetto al totale delle risorse assegnate dal Programma
- informazioni puntuali sui lavori e sulle attività svolte dal Comitato di Sorveglianza del Programma
- notizie di eventi realizzati dalla Commissione europea, dall'AdG, dagli Organismi Intermedi o dai beneficiari, pubblicati nella sezione delle notizie e fruibili in automatico anche attraverso l'agenda eventi disponibile in home page
- informazioni per i beneficiari ed eventuali documenti o strumenti di supporto
- materiali di comunicazione realizzati dalla Commissione europea, dall'AdG, dagli Organismi Intermedi o dai beneficiari
- rassegna stampa
- eventuali campagne di comunicazione

Si proseguirà nell'implementazione della sezione dedicata ai progetti del POC, **il Programma Operativo Complementare** al PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020, con la pubblicazione di nuove schede di sintesi e aggiornamento delle informazioni esistenti.

Attraverso il sito web verrà ulteriormente sviluppata l'attività legata all'iniziativa **#MetaPONGOV** www.pongovernance1420.gov.it/it/meta-pongov punto unico di accesso a dati e strumenti di alcuni progetti #pongov per la programmazione degli interventi di sviluppo. Si prevede infatti di proseguire l'attività con il rilascio del successivo strumento, un repository con esperienze pilota, approfondimenti, modelli, analisi.

Tutti i principali aggiornamenti online verranno inviati anche via **newsletter** all'indirizzario del Programma, composto da oltre 2000 indirizzi tra PA, partenariato, media e comunicatori, inviata con cadenza quindicinale.

Continuerà a essere aggiornata la versione in lingua inglese del sito con le informazioni inerenti l'attuazione del Programma e la pubblicazione delle schede di sintesi dei progetti finanziati.

La piattaforma che ospita il sito del Programma sarà utilizzata per ospitare webinar informativi, di approfondimento sui risultati delle attività e di confronto sui temi di interesse del PO, una modalità cui si farà maggiore ricorso in considerazione delle misure di contenimento legate alla diffusione del Covid-19.

In particolare, con riferimento a questo tipo di attività, è prevista nel 2020 l'organizzazione di due webinar informativi (a giugno e in autunno) realizzati dall'Organismo Intermedio Ministero della Giustizia per la comunicazione di un'iniziativa a carattere nazionale connessa all'attuazione dei progetti "Ufficio per il processo" e "Task Force" che avrà l'obiettivo di coinvolgere il sistema formativo universitario pubblico attraverso la pubblicazione di uno specifico avviso. Attraverso i canali di comunicazione del Programma sarà inoltre garantita puntuale informazione su tutte le attività connesse all'attuazione delle due iniziative.

La comunicazione online verrà realizzata anche attraverso i canali social del Programma, **@pongovernance #pongov - Twitter, Facebook, Instagram** – e YouTube. A supporto del miglior utilizzo degli strumenti social verrà aggiornata sul sito web la social media policy del Programma precedentemente pubblicata allo scopo di fornire informazioni agli utenti, promuovere iniziative ed eventi, contribuire al dibattito pubblico sui temi di interesse e raccogliere i suggerimenti e le richieste di approfondimento da parte degli interlocutori.

Nelle attività di comunicazione web e social proseguirà la collaborazione con i canali di comunicazione istituzionale dell'Agenzia per la Coesione territoriale, del Dipartimento della Funzione Pubblica - in particolare con il sito tematico www.ot11ot2.it che raccoglie notizie e informazioni sui progetti finanziati dal Dipartimento in qualità di Organismo Intermedio - del Ministero della Giustizia, dell'iniziativa OpenCoesione e dei beneficiari del Programma.

Attraverso i canali online del PON Governance verranno infine rilanciate notizie, iniziative – quali bandi, call, indagini, contest – ed eventi europei pubblicati sui canali della Commissione europea e delle Direzioni di riferimento per la politica di coesione.

COMUNICAZIONE DIRETTA

La pianificazione delle azioni di comunicazione diretta è senz'altro quella che maggiormente ha risentito o può risentire dell'attuale situazione di emergenza legata alla diffusione del Covid-19.

Con riferimento alla pianificazione 2019-2020 si segnala che non è stato possibile tenere l'evento annuale nei primi mesi del 2020, così come sono stati sospesi da gennaio i workshop territoriali tematici precedentemente pianificati, la partecipazione ad alcuni eventi (es. Connex 2020, Forum PA 2020), l'organizzazione del Comitato di Sorveglianza e la partecipazione a incontri di networking.

Al momento della redazione del documento **alcuni di questi eventi sono stati rimandati all'autunno del 2020**. In particolare, l'**evento annuale** che si terrà a ottobre nella forma di una conferenza su un tema di grande portata innovativa per la PA - l'applicazione degli strumenti derivanti dalle scienze comportamentali all'azione amministrativa - e la partecipazione a **Forum PA 2020** che si terrà in due tappe e che vede un primo appuntamento interamente digitale a luglio, incentrato sul tema dell'innovazione per la resilienza del Paese, e un appuntamento secondo le modalità tradizionali della manifestazione espositiva dal titolo "Restart Italia" nel mese di novembre.

Nello stesso periodo si prevede la partecipazione del Programma Operativo al tradizionale appuntamento annuale organizzato da **ANCI** e rivolto agli amministratori locali.

Pianificata nel primo semestre del 2021 la partecipazione del Programma alle principali **manifestazioni congressuali ed espositive** di riferimento nel quadro delle attività di comunicazione istituzionale dell'Agenzia per la Coesione Territoriale e a eventi tematici in ambiti di interesse del Programma Operativo (es. digitalizzazione PA, imprese, trasparenza e partecipazione).

Nel primo semestre del 2021 verrà inoltre organizzato in collaborazione con gli OI **l'evento annuale del Programma**, un'importante occasione di condividere con il grande pubblico i risultati raggiunti, in una fase matura del Programma, rispetto agli obiettivi prefissati.

In autunno e lungo tutto il periodo di riferimento si proseguirà con l'organizzazione sul territorio nazionale della serie di **incontri informativi** avviati a luglio 2019 e rivolti alle imprese con l'obiettivo di facilitare l'accesso alle opportunità offerte dalla politica di coesione in un confronto diretto con soggetti istituzionali. Prevista, nel corso dei prossimi appuntamenti, la possibile collaborazione dell'Ufficio di Rappresentanza della Commissione europea e dell'Ufficio di Collegamento in Italia del Parlamento europeo per presentare alle imprese anche un quadro di sintesi del bilancio per il ciclo di programmazione 2021-2027 e i principali strumenti a supporto della competitività territoriale gestiti direttamente dalla Ce.

Nell'ambito delle azioni di comunicazione diretta si prevede inoltre l'organizzazione di **appuntamenti di taglio laboratoriale** per lo svolgimento di attività di diversi progetti PON Governance di cui la stessa Autorità di Gestione è soggetto beneficiario, quali ad esempio gli appuntamenti del Laboratorio nazionale delle politiche di ricerca e innovazione nel quadro del progetto di supporto all'attuazione e al monitoraggio delle RIS3, gli incontri del Sistema Nazionale di Valutazione e della Rete dei Nuclei nel quadro del progetto ASSIST, gli eventi di coinvolgimento e animazione dei partenariati territoriali che rientrano nel progetto Officine Coesione, gli appuntamenti connessi all'iniziativa MetaPONGO per mettere a sistema le attività dei progetti coinvolti e stabilire forme di collaborazione e confronto tra i team di progetto.

Rientrano in questa linea anche i diversi **eventi pubblici** - convegni e seminari, workshop, laboratori, webinar, **organizzati dai beneficiari o da altre Amministrazioni con cui il Programma collabora e a cui il Programma prenderà parte** (es. seminari regionali DPC, incontri conclusivi sul territorio dei progetti OCPA2020, eventi territoriali Unioncamere).

Nel quadro delle attività del progetto complesso "Uffici di Prossimità" si prevede inoltre il supporto all'organizzazione da parte dell'Organismo Intermedio Ministero della Giustizia di tre incontri, previsti per l'autunno del 2020, per l'approfondimento e la condivisione delle esperienze realizzate nell'ambito dei tre progetti pilota e di tre incontri, nel 2021, di divulgazione e capitalizzazione dei risultati dei progetti. Naturalmente, in considerazione della situazione determinata dalla diffusione del Covid-19, in caso di impossibilità a realizzare incontri territoriali verranno organizzati specifici webinar attraverso la piattaforma che ospita il sito del Programma.

Il PON Governance infine parteciperà anche durante questa pianificazione agli incontri delle reti nazionali e comunitarie Fse e Fesr, finalizzati a rafforzare **l'attività di rete e il confronto e lo scambio di esperienze sul tema della comunicazione** della politica di coesione. Già pianificato per il mese di giugno 2020 un webinar congiunto delle reti INFORM e INIO per discutere i temi che si sarebbero affrontati nell'incontro calendarizzato ad Hannover a inizio giugno e annullato per l'emergenza Covid-19 e un incontro in presenza in Croazia a dicembre 2020.

COMUNICAZIONE CON I MEDIA

Con riferimento a questa linea nel corso del 2020 verranno condotte campagne digital e radio in collaborazione con il Gruppo IlSole24Ore con cui è stato attivato un servizio. Queste campagne, data l'attuale situazione di emergenza, sono state rimandate all'autunno in concomitanza dell'evento annuale e della partecipazione del PON Governance agli eventi programmati.

Proseguirà il periodico invio delle principali notizie pubblicate ai media presenti nell'indirizzo del Programma – e in particolar modo ai media che collaborano con la DG Regio attraverso il bando media call nell'attività di informazione sulla politica di coesione nel nostro Paese - al fine di alimentare un flusso di informazioni sull'avanzamento delle attività e più in particolare su progetti che intervengono in ambiti di maggiore interesse pubblico.

Le informazioni alla stampa sul Programma verranno veicolate anche attraverso le relazioni media dell'Ufficio di Comunicazione Istituzionale dell'Agenzia per la Coesione Territoriale nell'ambito della comunicazione sulle diverse attività dell'amministrazione.

Proseguirà infine l'attività di **monitoraggio media e rassegna stampa** con la raccolta sistematica degli output sul sito del Programma e la successiva disseminazione anche via social.

PUBBLICAZIONI E STRUMENTI DI SUPPORTO

La pianificazione nel periodo riferimento prevede la realizzazione di alcuni prodotti editoriali, tra cui in autunno una nuova edizione del leaflet istituzionale che riporti le novità conseguenti alla riprogrammazione (e all'eventuale contributo del Programma all'emergenza Covid-19), a inizio 2021 una brochure sui principali risultati raggiunti dal Programma con relativa video-infografica e la progettazione editoriale di una pubblicazione dedicata ai nuovi Regolamenti della politica di coesione per il ciclo 2021-2027.

Materiali a stampa specifici, es. programmi e altri materiali di accompagnamento agli appuntamenti, verranno realizzati in occasione di tutti i principali eventi del Programma ricorrendo anche all'utilizzo negli allestimenti di QRCode cui rimandare per informazioni di dettaglio relative al Programma e/o ai suoi progetti.

Tutti i prodotti realizzati accompagneranno e contribuiranno alle attività di comunicazione diretta, di relazione con i media, di approfondimento e supporto tecnico e saranno resi disponibili attraverso il sito web del PON nella sezione dedicata www.pongovernance1420.gov.it/comunicazione/pubblicazioni

CRONOPROGRAMMA INDICATIVO DELLE ATTIVITÀ 2020 – 2021

LINEA	AZIONI	M	G	L	A	S	O	N	D	G	F	M	A	M	G
COMUNICAZIONE ON LINE: WEB E SOCIAL	Sito – Animazione														
	Social – Animazione canali														
COMUNICAZIONE DIRETTA	Evento annuale del PON														
	Manifestazioni espositive														
	Seminari e incontri sul territorio														
COMUNICAZIONE CON I MEDIA	Relazioni con i media														
PUBBLICAZIONI E STRUMENTI DI SUPPORTO	Video-infografica														
	Materiale divulgativo														
	Materiale di approfondimento														
	Materiali promozionali														

BUDGET INDICATIVO 2020-2021

LINEA	BUDGET INDICATIVO
COMUNICAZIONE ON LINE: WEB E SOCIAL	50.000,00
COMUNICAZIONE DIRETTA	200.000,00
PUBBLICAZIONI E STRUMENTI DI SUPPORTO/MATERIALI PROMOZIONALI	100.000,00
COMUNICAZIONI CON I MEDIA	40.000,00
MONITORAGGIO E VALUTAZIONE	10.000,00
	400.000,00

VALUTAZIONE

RISULTATI DELLE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE

Analogamente alla precedente pianificazione, al fine di condividere i risultati delle attività di informazione e comunicazione con il Comitato di Sorveglianza del Programma previsto a maggio 2020, le attività di monitoraggio e valutazione hanno individuato il 30 aprile 2020 come termine di riferimento per la valorizzazione dei dati.

Coerentemente con la strategia complessiva del Programma Operativo, la tipologia di indicatori è riferita principalmente alle attività e ai risultati della comunicazione digitale, perno dell'intero impianto della comunicazione del PO.

Inoltre, al fine di fornire un quadro semplice e immediato, utile a una corretta valutazione nel tempo delle attività di comunicazione, in questa pianificazione si è proceduto a una ulteriore selezione di indicatori rilevanti.

Relativamente ai risultati delle attività, l'investimento sullo sviluppo e nel continuo aggiornamento dei contenuti ha consolidato il ruolo del sito web quale fonte di riferimento per il pubblico nella ricerca di informazioni sui temi di intervento del Programma Operativo. Al 30 aprile 2020, con riferimento ai valori registrati un anno fa, www.pongovernance1420.gov.it si conferma il 1° risultato su Google per chi ricerca "cooperazione PA" e sale al 1° posto per "governance multilivello"; sale al 2° per "capacità amministrativa" e per "capacità istituzionale". Oltre il **68%** delle visite sul sito proviene dalla ricerca di parole chiave su motori di ricerca.

Al 30 aprile 2020 il sito web è on line con **400** pagine. Nel periodo di riferimento sono state pubblicate **268** notizie con una media di **22** notizie pubblicate ogni mese. Nell'ultimo anno il sito è stato consultato mensilmente da circa **4.000** visitatori unici con quasi **13.000** pagine visitate. La durata media delle sessioni nella navigazione sul sito nell'ultimo anno è stata di circa **2 minuti**. Sul piano della conoscenza da parte dei

media, al 30 aprile 2020 l'attività di monitoraggio registra complessivamente oltre **300 articoli di stampa** pubblicati su temi e iniziative del PO. Al 30 aprile 2020 sono state inviate **55 newsletter** con un tasso di apertura complessivo del **40%**.

Relativamente alla comunicazione social, twitter.com/pongovernance consolida i risultati precedenti raggiungendo **2.290 follower**; facebook.com/pongovernance registra un incremento importante passando **da 332 a 767 follower** in un anno.

Nel periodo di riferimento non sono state condotte ulteriori indagini sulla qualità delle attività di comunicazione (on line, informazione fornita in occasione degli eventi, qualità delle pubblicazioni). Relativamente alle rilevazioni sul **grado di conoscenza del Programma** da parte del grande pubblico, nel 2019 è stata condotta un'indagine diretta in occasione dell'Assemblea ANCI 2019. I risultati complessivi registrano un aumento del grado di conoscenza rispetto a quanto rilevato nello stesso appuntamento nel 2017, con una percentuale di risposte corrette che passa **dal 52% al 64%**. Più in particolare, si registrano gradi di conoscenza differenti relativamente ai diversi aspetti del Programma Operativo. Di seguito alcuni elementi esemplificativi.

Il 65% degli intervistati sa che il PO è dedicato a rafforzare la capacità istituzionale; il 67% individua correttamente nell'Agenzia per la Coesione Territoriale l'amministrazione che riveste il ruolo di Autorità di Gestione del PO; il 75% individua correttamente il Dipartimento della Funzione Pubblica quale Organismo Intermedio del PO mentre il valore scende al 27% per il Ministero della Giustizia; il 78% sa che le pubbliche amministrazioni possono accedere alle opportunità del PO e l'80% sa che il PO è rivolto anche ai Comuni; il 72% individua correttamente nel miglioramento delle prestazioni della PA uno degli obiettivi del PO; il 61% individua correttamente il supporto alla cooperazione tra PA quale tipologia di intervento finanziato dal Programma Operativo.

Nel periodo 2020-2021 le attività di valutazione si concentreranno sulla realizzazione di indagini dirette e on line al fine di acquisire ulteriori rilevazioni relative alla qualità delle attività di comunicazione e al grado di conoscenza del Programma e dei progetti finanziati.

INDICATORI DI REALIZZAZIONE FISICA (valori cumulati alla data di riferimento)

Linea di Azione	Indicatore	Dettaglio	Risultati al 31/01/2017	Risultati al 30/04/2018	Risultati al 30/04/2019	Risultati al 30/04/2020
	n. pagine pubblicate	pongovernance1420.gov.it ¹	121	239	345	400
	n. notizie pubblicate	pongovernance1420.gov.it	53	337	600	868
	n. aggiornamenti elenco delle operazioni ²	pongovernance1420.gov.it	1 al 31/12/2016	4 al 30/04/2017 al 30/11/2017 al 30/04/2018	6 al 31/07/2018 al 31/12/2018	8 al 31/05/2019 al 31/10/2019
Comunicazione on line: web e social	n. webinar		0	15	15	18
	n. funzionalità sviluppate	pongovernance1420.gov.it	ND	3 ³	5 ⁴	7 ⁵
	n. tweet	twitter.com/pongovernance	286	722	2.620	3.555
	n. post	www.facebook.com/pongovernance	ND	14	123	775
	n. newsletter inviate	pongovernance1420.gov.it	ND	23	38	55
	n. sondaggi on line	pongovernance1420.gov.it	1	2	3	3
			2 ⁶	4 ⁷	6 ⁸	9 ⁹
			05/2016	05/2017	05/2018	05/2019
Comunicazione diretta	n. eventi realizzati per tipologia	Partecipazione manifestazioni espositive	10/2016	10/2017	10/2018	10/2019
						11/2019
						11/2019

¹ Con esclusione delle notizie

² A partire da dicembre 2019 l'elenco delle operazioni viene reso disponibile sul sito pongov attraverso l'apposito widget rilasciato da OpenCoesione

³ Area riservata PONGOV, Tool Feedback e Webinar Hosting

⁴ Gestione eventi e Area riservata OPCA2020

⁵ Agenda eventi e Area riservata supporto S3

⁶ Forum PA e Assemblea ANCI

⁷ Forum PA e Assemblea ANCI

⁸ Forum PA e Assemblea ANCI

⁹ Forum PA, SMAU Milano, Forum PA Sud, Assemblea ANCI

Linea di Azione	Indicatore	Dettaglio	Risultati al 31/01/2017	Risultati al 30/04/2018	Risultati al 30/04/2019	Risultati al 30/04/2020
			2	3	4	4
		Eventi annuali	(Roma, 19/11/2015) (Milano 19/01/2017)	(Catania 20/03/2018)	(Roma 03/04/2019)	(posticipato in autunno)
		Seminari e incontri su territorio organizzati dal PON	3	11	35	46
		Linee Guida Beneficiari	1 2016	1	2 2018	2
		Manuale di identità visiva	1 2016	1	2 2018	2
	n. pubblicazioni realizzate per tipologia	Sintesi del Programma	2 05/2015 05/2016	2	3 04/2019	4¹⁰ 5/2019
Pubblicazioni e materiali di supporto		Leaflet istituzionale	2 05/2015 01/2017	4 05/2017 03/2018	6 05/2018 04/2019	7¹¹ 05/2019
		Raccolte Progetti	1 01/2017	3 05/2017 03/2018	6 05/2018 10/2018 04/2019	6
	n. audiovisivi pubblicati	Video/Infografica	1	4	13	13

¹⁰ Versione inglese

¹¹ Versione inglese

INDICATORI DI RISULTATO (quantitativi - valori nel periodo di riferimento se non diversamente specificato)

Linea di Azione	Indicatore di risultato	Dettaglio	Risultati	Risultati	Risultati	Risultati
			dal 01/01/2016 al 31/01/2017	dal 01/02/2017 al 30/04/2018	Dal 01/05/2018 al 30/04/2019	Dal 01/05/2019 al 30/04/2020
Comunicazione on line: web e social	n. visitatori unici ¹²	pongovernance1420.gov.it	802	42.945	42.060	47.983
	n. visite ¹³	pongovernance1420.gov.it	967	54.008	49.611	56.409
	n. pagine visitate	pongovernance1420.gov.it	4.842	251.041	179.710	155.082
	durata media sessione	pongovernance1420.gov.it	4'56"	3'23"	2'38"	1'59"
	% frequenza di rimbalzo ¹⁴	pongovernance1420.gov.it	47,75%	52,97%	58,90%	65,48%
	n. pagine per sessione	pongovernance1420.gov.it	4,19	2,86	2,49	2,05
	% di ingressi con parole chiave ottimizzate ¹⁵	pongovernance1420.gov.it	6,6%	41,9%	66,9%	67,4%
	% di ingressi da link diretti	pongovernance1420.gov.it	81,3%	31,8%	21,9%	23,2%
	% di ingressi da newsletter	pongovernance1420.gov.it	ND	5,4%	0,6%	2,4%
	% visite provenienti dai canali social	pongovernance1420.gov.it	6,6%	3,1%	1,9%	1,4%
	% di visite dirette provenienti da altri siti	pongovernance1420.gov.it	5,5%	17,7%	8,7%	5,6%
	tasso di apertura newsletter	pongovernance1420.gov.it	ND	24,8%	30,3%	40,0%
	n. mensile retweet	twitter.com/pongovernance	65	117	94	45
	n. mensile "mi piace"	twitter.com/pongovernance	43	119	108	70
	tasso di interazione ¹⁶	twitter.com/pongovernance	1,90%	1,86%	1,78%	1,95%
n. follower (DATO CUMULATO)	twitter.com/pongovernance	525	1.397	1.934	2.292	

¹² Numero di accessi unici al sito

¹³ Numero di accessi totali

¹⁴ Quante persone in % arrivano ed escono immediatamente

¹⁵ Provenienti da ricerca organica di parole chiave. Esclusi provenienti da link diretti e indiretti e canali social

¹⁶ Rapporto tra il numero delle interazioni prodotte da un tweet e il numero delle sue visualizzazioni

Linea di Azione	Indicatore di risultato	Dettaglio	Risultati	Risultati	Risultati	Risultati
			dal 01/01/2016 al 31/01/2017	dal 01/02/2017 al 30/04/2018	Dal 01/05/2018 al 30/04/2019	Dal 01/05/2019 al 30/04/2020
	n. visualizzazioni della pagina	www.facebook.com/pongovernance	ND	95	247	445
	copertura mensile dei post ¹⁷	www.facebook.com/pongovernance	ND	16	220	380
	n. persone che seguono la pagina (DATO CUMULATO)	www.facebook.com/pongovernance	ND	49	332	767
	n. contatti/mi piace (DATO CUMULATO)	www.facebook.com/pongovernance	ND	48	281	689
Comunicazione con i media	n. articoli pubblicati sul PON o su progetti finanziati dal PON		6	132	244	304
Pubblicazioni e materiali di supporto	n. download pubblicazioni per tipologia prodotto	Su pubblicazioni campione	ND	18 ¹⁸	52 ¹⁹	62 ²⁰

¹⁷ Numero mensile utenti che hanno visualizzato un post della pagina sulla timeline

¹⁸ Sintesi (05/2016)

¹⁹ Raccolta progetti (05/2018) + Raccolta OCPA2020 (10/2018)

²⁰ NOP Overview (05/2019) + Summary Document (5/2019)

INDICATORI DI RISULTATO (qualitativi)

Indicatore di risultato	Indice	Metodologia di rilevamento e unità di misura	Risultati dal 01/01/2016 al 31/01/2017	Risultati dal 01/02/2017 al 30/04/2018	Risultati Dal 01/05/2018 al 30/04/2019	Risultati Dal 01/05/2019 al 30/04/2020
Grado di apprezzamento degli strumenti di comunicazione on line	Chiarezza e comprensibilità del linguaggio utilizzato	Indagine Valore indice: da 1 (minimo) a 5 (massimo)	ND	4,15 (maggio 2017)	4,25 (aprile 2019)	ND
	Semplicità e immediatezza nella ricerca delle informazioni ricercate			4,10 (maggio 2017)	4,22 (aprile 2019)	ND
	Completezza e utilità delle informazioni presenti			4,10 (maggio 2017)	4,23 (aprile 2019)	ND
Grado di apprezzamento dell'informazione fornita nel corso negli eventi	Chiarezza e comprensibilità del linguaggio utilizzato nel corso dell'evento	Indagine Valore indice: da 1 (minimo) a 5 (massimo)	4,09 (maggio 2016 gennaio 2017)	3,99 (maggio 2017 aprile 2018)	4,35 (aprile 2019)	ND
	Qualità degli interventi realizzati nel corso dell'evento		3,91 (maggio 2016 gennaio 2017)	4,10 (maggio 2017 aprile 2018)	4,12 (aprile 2019)	ND
	Completezza e utilità delle informazioni fornite nel corso dell'evento		3,82 (maggio 2016 gennaio 2017)	3,88 (maggio 2017 aprile 2018)	4,19 (aprile 2019)	ND
Grado di apprezzamento delle pubblicazioni realizzate	Chiarezza e comprensibilità del linguaggio utilizzato nella pubblicazione	Indagine Valore indice: da 1 (minimo) a 5 (massimo)	4,05 (maggio 2016 gennaio 2017)	4,01 (maggio 2017 aprile 2018)	4,31 (aprile 2019)	ND
	Qualità (progettazione editoriale, progettazione grafica) della pubblicazione		3,88 (maggio 2016 gennaio 2017)	3,97 (maggio 2017 aprile 2018)	4,28 (aprile 2019)	ND
	Completezza e utilità delle informazioni presenti nella pubblicazione		3,97 (maggio 2016 gennaio 2017)	3,83 (maggio 2017 aprile 2018)	4,21 (aprile 2019)	ND

INDICATORI DI IMPATTO

Indicatore di impatto	Indici (esempi)	Metodologia di rilevamento	Risultati al 31/1/2017	Risultati al 30/04/2018	Risultati al 30/04/2020
Grado di conoscenza del Programma presso il grande pubblico	Conoscenza dei temi di lavoro del Programma, conoscenza delle finalità del Programma, conoscenza dei principali soggetti coinvolti nell'attuazione del Programma, conoscenza dei principali destinatari delle azioni del Programma, conoscenza della tipologia di interventi finanziati dal Programma, conoscenza delle modalità di accesso alle opportunità di finanziamento del Programma	Indagine Indice: percentuale di risposte corrette	48%	52%	64%