

BARCAMP REGIONE SARDEGNA

La qualità nei servizi di informazione al cittadino in Sardegna Cagliari 14 aprile 2011

SESSIONE I - TAVOLO 8

Tema: Reti di informazione europee per la PA e i cittadini: una nuova cassetta degli attrezzi

Relatore: Salvatore Boeddu Responsabile servizio informativo Europe Direct Nuoro
info@salvatoreboeddu.it

Facilitatore: Gianni Agnesa – Formez PA

Partecipanti:

1. Giuseppe Vacca – RAS Corpo forestale
2. Sandra Floris - CESIL Iglesias
3. Roberto Mirigliani - CESIL Iglesias
4. Anna Maria Coltella - CESIL Iglesias
5. Roberta Cadeddu - RAS Presidenza
6. Emanuela Onali – RAS Assessorato Enti Locali
7. Pietro Lostia - Comune Padru
8. Raimondo Mura - Comune Padru
9. Assunta Saddi - Comune Maracalagonis
10. Ilaria Turnu - Antenna Europe Direct Provincia di Cagliari
11. Emiliano Pinna – URP Comune di Cagliari
12. Stefano Floris - Antenna Europe Direct Provincia di Cagliari
13. Maria Grazia Dentoni - Antenna Europe Direct Provincia di Cagliari
14. Mario Manca - CESIL Iglesias
15. Antonella Fois - CESIL Alghero-Logudoro-Mejlogu (Thiesi)
16. Giuliano Frau – URP Binaghi ASL 8 Cagliari
17. Simona Deiana – URP RAS Presidenza
18. Claudio Falchi - Agenzia LAORE Sardegna
19. Andrea Falchi - Sardegna Consumatore
20. Franca Masuri – ASL 3 Nuoro
21. Stefania Serra – ASL 3 Nuoro

Il tema del tavolo è quello dell'informazione diffusa e diretta ai cittadini delle opportunità offerte dall'Unione Europea. Gli **Europe Direct** sono dei centri che forniscono informazioni generali sull'UE (oltre a eventi di sensibilizzazione, siti web, pubblicazioni, contatti con i media locali) e rispondono alle domande del pubblico in prima persona, via telefono o via e-mail. Si tratta di un'informazione di 1° livello, anche se molti utenti richiedono un servizio più vicino all'assistenza e/o all'affiancamento. In Sardegna gli Euro-Direct sono tre, ospitati presso la Provincia di Sassari, presso quella di Cagliari e presso il Comune di Nuoro. L'operatività degli sportelli multimediali è garantita da un cofinanziamento comunitario alle PA ospitanti (pari a circa 25.000 euro complessivi per le 3 amministrazioni).

La rete di centri di informazione Europe Direct, presente in tutta l'UE si affianca a una serie di altri sportelli informativi sulle opportunità europee, specifici per temi o categorie di utenti, come:

- i Centri di Documentazione Europea (CDE) presso le Università. I Centri rientrano nella rete informativa coordinata dalle Unità biblioteche e centri di documentazione della Direzione Generale Comunicazione della Commissione Europea, per promuovere e consolidare l'insegnamento e la ricerca nel campo dell'integrazione europea;



- I Centro Servizi per le Imprese delle Camere di Commercio che erogano a sportello servizi di informazione economica con riguardo a diversi ambiti relativi all'internazionalizzazione, all'approfondimento della normativa e delle politiche comunitarie, all'orientamento su quali sostegni ottenere per la costituzione di una nuova impresa;
- Gli Eurodesk, che offrono informazione e orientamento sui programmi comunitari per i giovani. I Punti Locali (presso i Comuni di Cagliari, Lodine, Olbia, Sassari, Tortolì), offrono servizi gratuiti d'informazione sui programmi e sulle opportunità proposte dall'Unione Europea e il Consiglio d'Europa nel settore della gioventù.
- Gli EURES (European Employment Services), ovvero la rete di servizi coordinata dalla Commissione Europea, allo scopo di agevolare la mobilità internazionale dei lavoratori comunitari (in Sardegna sono attivi gli sportelli presso la Provincia di Sassari presso alcuni CSL della stessa Provincia).
- Euroguidance Italy promosso dalla Commissione Europea - DG Istruzione e Cultura e dal Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali - DG per le Politiche per l'Orientamento e la Formazione per favorire e supportare la mobilità per motivi di studio e lavoro tra i Paesi dell'Unione europea e sostenere l'orientamento al lavoro.
- L'ufficio regionale di Bruxelles. Veicola informazioni di interesse generale, sulle normative sui bandi, integrandosi con l'informazione *on line* istituzionale delle Regione.

Le reti d'informazione comunitaria, sono indispensabili per la strategia di comunicazione dell'UE, poiché collegano l'Europa con i vari ambiti locali: provvedono a un servizio di informazione top-down per gli enti pubblici, per i cittadini e per le loro organizzazioni, e forniscono un prezioso canale, di ritorno bottom-up, sulla percezione e realizzazione della azioni europee.

Questa molteplicità di reti è dunque specializzata in base a temi o destinatari, e fornisce risposte dettagliate dinanzi a specifiche richieste. Più difficile è assicurare un adeguato servizio informativo su richieste generiche o poco circostanziate. Poiché le molteplici reti di informazione comunitaria non sempre sono collegate/integrate, succede che i cittadini vadano incontro a un eccesso di informazioni ovvero siano privi di informazioni in campi/settori poco "presidiati". Inoltre, a livello locale, la specializzazione delle reti non è chiaramente percepita dagli utenti finali: il logo dell'Unione Europa appare come unico per coloro che cercano informazioni a livello locale, mentre la geografia e i marchi delle reti sono conosciuti solo dagli esperti, ma non dalla maggioranza dei cittadini.

E' evidente come una maggiore collaborazione a livello regionale tra le reti di informazione comunitaria, sarebbe proficua sia per i cittadini che per gli enti pubblici e privati.

Un **collegamento più forte a livello regionale** porterebbe sicuramente dei benefici anche per le reti di informazione comunitaria mediante: uno scambio pianificato e sistematico di buone prassi, una proficua conoscenza tra tutti coloro che operano nelle stesse reti, una consapevolezza trasversale e un know-how diffuso, una collaborazione che potrebbe rispondere praticamente a ogni richiesta riguardante tematiche europee, qualunque sia l'input d'origine.

Per una regione, come la Sardegna, che risente degli effetti devastanti della recente crisi mondiale, ma soprattutto dei problemi strutturali irrisolti (utilizzo razionale risorse, formazione e qualificazione, accesso alle opportunità di finanziamento, cooperazione e internazionalizzazione delle imprese) un'efficace informazione sulle opportunità dell'Europa è strategica e assolutamente indispensabile.

Quali assetti, quale organizzazione, quali raccordi, quale sostegno devono avere i centri informativi europei in Sardegna?

Le **tecnologie possono essere un valido alleato**, uno strumento capace di dare soluzione ad alcuni limiti fisici (la dimensione territoriale) e tecnico-procedurali (completezza, leggibilità, tempi, trasparenza) ma nulla possono davanti all'indifferenza politica o alla diffidenza culturale.

Di fatto la diffusione di Internet in Sardegna è limitata e pertanto occorre prestare attenzione ai provvedimenti *web based*. Certamente il lavoro in rete e la comunicazione interattiva multicanale, prepara il terreno per l'integrazione e le nuove generazioni appaiono molto più adatte a muoversi in uno spazio virtuale dell'informazione e della cooperazione. Ma per una parte piuttosto consistente della popolazione sarda, vittima del *digital divided* o esclusa dalla rete ADSL, **occorre pensare anche a dei presidi reali**, fisici, distribuiti nel vasto territorio regionale. In molti casi il *vis à vis* è una condizione



richiesta dagli utenti che la preferiscono all'informazione on line (via e-mail o utilizzando i canali dei portali) o per via telefonica. Questo significa che **gli utenti delle informazioni comunitarie devono essere orientati, invogliati, formati a utilizzare meglio e di più l'informazione in rete.**

Una misura intermedia che appare molto redditizia è quella di avvalersi delle associazioni, per veicolare, tramite esse, le informazioni comunitarie di maggiore interesse per alcune categorie o su alcune materie. La Sardegna, infatti, presenta una vivace realtà associazionistica, che costituisce un canale privilegiato di informazione preliminare.

La Regione ha una strategia di comunicazione, efficace e trasparente (in linea con le norme europee) che potrebbe coinvolgere anche l'informazione comunitaria. Se si riuscisse a **promuovere una regia regionale** che sviluppi un progetto di coordinamento, si potrebbe dare una soluzione all'integrazione e al coordinamento dei servizi informativi europei.

Appare infatti particolarmente riuscita l'azione di coordinamento informativo svolta dalla Regione Sardegna e visibile attraverso il [portale istituzionale](#) in cui sono reperibili informazioni di interesse per i cittadini, le imprese e gli Enti locali a valere su iniziative comunitarie, nazionali e regionali (bandi, avvisi, aggiornamento normativo).

Nel portale della Regione Autonoma della Sardegna si tratterebbe dunque di realizzare un box informativo su iniziative, benefici, provvedimenti comunitari, che rimanda ai siti specialistici, elaborando in forma preliminare i principali contenuti.

La **proposta** è quella di creare ex-novo un sito tematico denominato "Europa" che faciliti l'accesso dei cittadini alle informazioni provenienti dall'Unione Europea e integri l'offerta informativa rispetto al sito tematico "SardegnaProgrammazione" destinato agli addetti ai lavori.

E' ravvisata infine la necessità di riattivare nelle forme più innovative e a regia regionale la comunità professionale degli operatori, degli informatori e dei professionisti che si occupano di euro progettazione al fine di rendere più incisiva e qualificata la partecipazione degli enti locali sardi ai bandi diretti e non della Ue.

Le **proposte** emerse in questo tavolo sono ampie e trasversali a molti altri temi e considerano il coordinamento, la sistematicità, la completezza, la continuità del servizio, come gli elementi qualificanti **i servizi informativi comunitari rivolti ai cittadini e in generale a tutti i potenziali utenti.**

Fondamentale per qualunque iniziativa di riorganizzazione e ottimizzazione dei servizi una regia e un coordinamento della Regione Autonoma della Sardegna e un'intesa con le rappresentanze degli EE.LL. delle associazioni di imprese e con le associazioni rappresentative degli interessi dei cittadini.

In particolare il gruppo propone di:

- promuovere una ricognizione regionale su tutti gli sportelli comunitari operanti nell'isola;
- realizzare una mappatura di tutti i servizi per compiti, funzioni, materie, canali, utenti;
- elaborare un progetto di integrazione del sistema informativo comunitario regionale, multicanale, interoperabile, policentrico (che garantisca con presidi fisici, la massima e omogenea copertura territoriale);
- investire sull'iniziativa per il suo attecchimento, la diffusione e l'ampliamento dei servizi, con un programma cofinanziato a livello comunitario, regionale, locale.