

Valutazione della strategia di comunicazione

POR Molise FESR-FSE 2014-2020

INDICE

<i>Premessa</i>	2
1 SISTEMA INTERO DI MISURAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION	3
1.1 Creazione database e campionamento	3
1.2 Scelta dei canali e costruzione del questionario	4
1.3 Effettuazione dell'indagine	5
2 ELABORAZIONE ED INTERPRETAZIONE DEI DATI .	6
2.1 Comuni.....	6
2.2 Imprese.....	16
2.3 Cittadini.....	25
3. CONCLUSIONI	34
<i>Appendice</i>	36

Premessa

L'Analisi condotta della *Customer Satisfaction* consente di **misurare il livello di soddisfazione degli utenti** rispetto alla Strategia di comunicazione del Programma Operativo Regionale FESR-FSE 2014-2020, e di identificare criticità ed aree di miglioramento, per orientarsi alla Qualità Totale, all'utente, alle sue esigenze ed aspettative. Offre poi la possibilità di **migliorare i servizi** offerti e di **crearne di nuovi** individuando bisogni latenti degli utenti.

OBIETTIVI SPECIFICI

- Valutare la conoscenza e la consapevolezza dei Cittadini /Imprese/Comuni molisani in merito al Ruolo dell'UE ed ai Fondi europei;
- Valutare l'impatto della Strategia di comunicazione del POR Molise FESR, FSE 2014-2020 rispetto alla diffusione delle informazioni sulle opportunità del sistema produttivo locale, sistema della formazione professionale, istruzione e lavoro;
- Valutare l'impatto della Strategia di comunicazione del POR Molise FESR, FSE 2014-2020 rispetto alla condivisione e cooperazione tra enti pubblici e con le realtà economico-sociale.

1 SISTEMA INTERO DI MISURAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Per condurre un'analisi di *customer satisfaction* è necessario procedere in maniera sistematica attraverso cinque passaggi:

- Creazione database e campionamento
- Scelta dei canali e costruzione del questionario
- Effettuazione dell'indagine
- Elaborazione ed interpretazione dei dati

1.1 Creazione database e campionamento

Il primo passaggio realizzato è stato quello di selezionare il target di riferimento per poi procedere con il campionamento.

Abbiamo preso in considerazione tre categorie di utenti:

- 1) Imprese
- 2) Comuni
- 3) Cittadini

Il target Comuni è stato individuato attraverso una ricerca aperta su internet; il target Imprese è stato individuato attraverso l'elenco pubblico dei beneficiari dei fondi regionali del Molise disponibile sul sito della Regione; infine il target cittadini è stato individuato attraverso lo strumento delle pagine bianche.

Le imprese intervistate sono in totale 90 ed appartengono principalmente ai seguenti settori di attività:

- alimentare
- formazione
- metalmeccanico

- edile
- gommista
- energia e ambiente
- servizi
- sociale
- automazione
- tessile
- industrie varie
- sanitario
- attività commerciali

Le categorie maggiormente rappresentate appartengono al settore alimentare, edile, metalmeccanico, e servizi.

I Comuni intervistati sono stati in totale 110 appartenenti alle Province di Isernia e Campobasso, mentre i cittadini intervistati sono stati 809. Per questi ultimi, è stata effettuata un'analisi prendendo in considerazione i seguenti criteri:

- provincia
- sesso
- età
- professione
- titolo di studio

1.2 Scelta dei canali e costruzione del questionario

Gli strumenti più utilizzati sono generalmente tre: l'intervista personale, l'intervista telefonica e l'autocompilazione.

La nostra scelta è ricaduta sull'intervista telefonica tenendo in considerazione i seguenti criteri:

- ✓ tipologia del servizio oggetto di indagine

- ✓ target
- ✓ budget
- ✓ tempi a disposizione per la ricerca

Le tematiche oggetto di indagine erano troppo elaborate per poterci affidare all'autocompilazione, tantoché abbiamo dovuto rielaborare i quesiti presenti sul Capitolato per esigenze di semplificazione (concordando sempre la versione definitiva con i referenti della Regione); i tempi a disposizione per la redazione del piano di valutazione finale troppo ristretti e troppo numeroso il target da intervistare per poter procedere con le interviste personali.

Il questionario unico per tutte e tre le categorie intervistate prevedeva un totale di 20 domande a risposta chiusa multipla. Alcune risposte sono state analizzate attraverso il grado di soddisfazione “molto, abbastanza, poco, per nulla”, altre sono state analizzate attraverso il grado di soddisfazione espresso in termini numerici dove 1 rappresentava il livello più basso e 5 quello più alto. Sono solo tre le domande per le quali non bisognava esprimere un livello di soddisfazione ma bisognava scegliere tra quattro risposte diverse. (questionario 1)

Il questionario è stato costruito attraverso lo strumento di Google moduli che ci ha permesso di registrare le risposte ed estrapolare gli excel che si allegano al presente documento.

1.3 Effettuazione dell'indagine

L'indagine è stata svolta per un totale di due mesi a partire dal 19 Novembre fino alla fine di gennaio. La collaborazione maggiore l'abbiamo riscontrata con gli enti comunali, seguono le imprese ed infine i cittadini.

Per i Comuni abbiamo riscontrato la percentuale maggiore di discrepanza tra le chiamate effettuate e le risposte registrate: su 136 chiamate abbiamo ottenuto 110 risposte. Molti di essi hanno affermato di aver già partecipato ad una valutazione simile e quindi non hanno voluto ripetere il questionario.

2 ELABORAZIONE ED INTERPRETAZIONE DEI DATI

2.1 Comuni

Quanto si ritiene informato sulle opportunità che l'UE offre per il suo territorio?

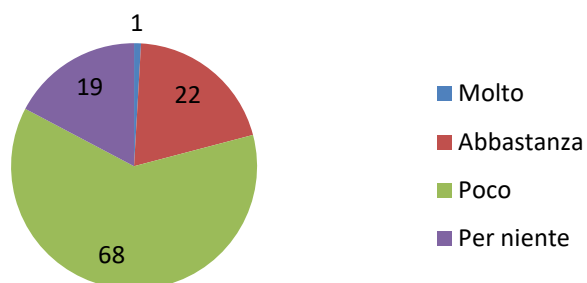


Figure 1

Pensa che l'Unione Europea rivesta un ruolo importante per lo sviluppo del suo territorio?

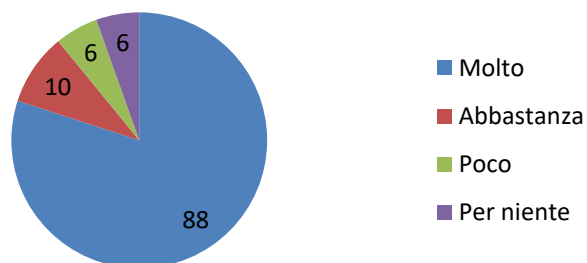


Figure 2

Secondo lei, i fondi dell'UE hanno prodotto risultati concreti nel suo territorio?

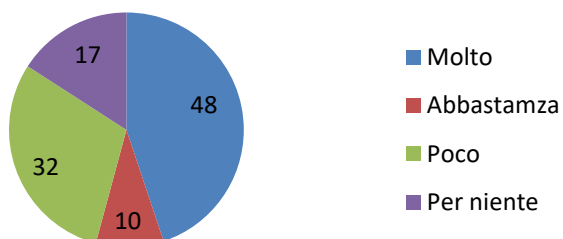


Figure 3

Secondo lei, questi fondi sono gestiti in modo adeguato dalla Regione?

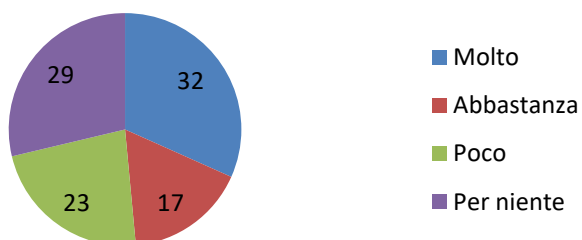


Figure 4

Conosce il POR del Molise, nel dettaglio il Fondo europeo di sviluppo regionale (FESR) e il Fondo Sociale Europeo

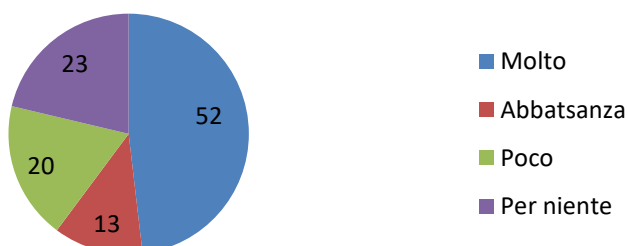


Figure 5

In caso di risposta positiva, ha beneficiato di un progetto finanziato dal Fondo europeo di sviluppo regionale

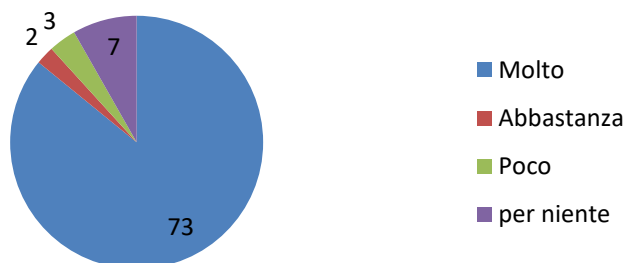


Figure 6

Le opportunità offerte dall'UE concorrono a migliorare la qualità della vita lavorativa e sociale dei cittadini?

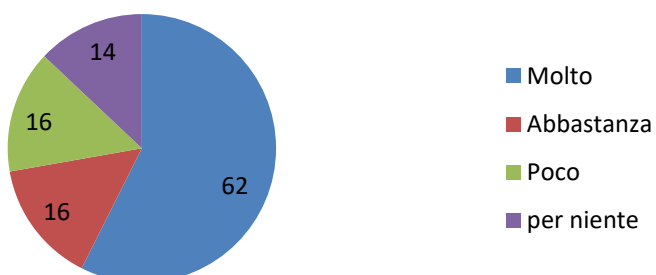


Figure 7

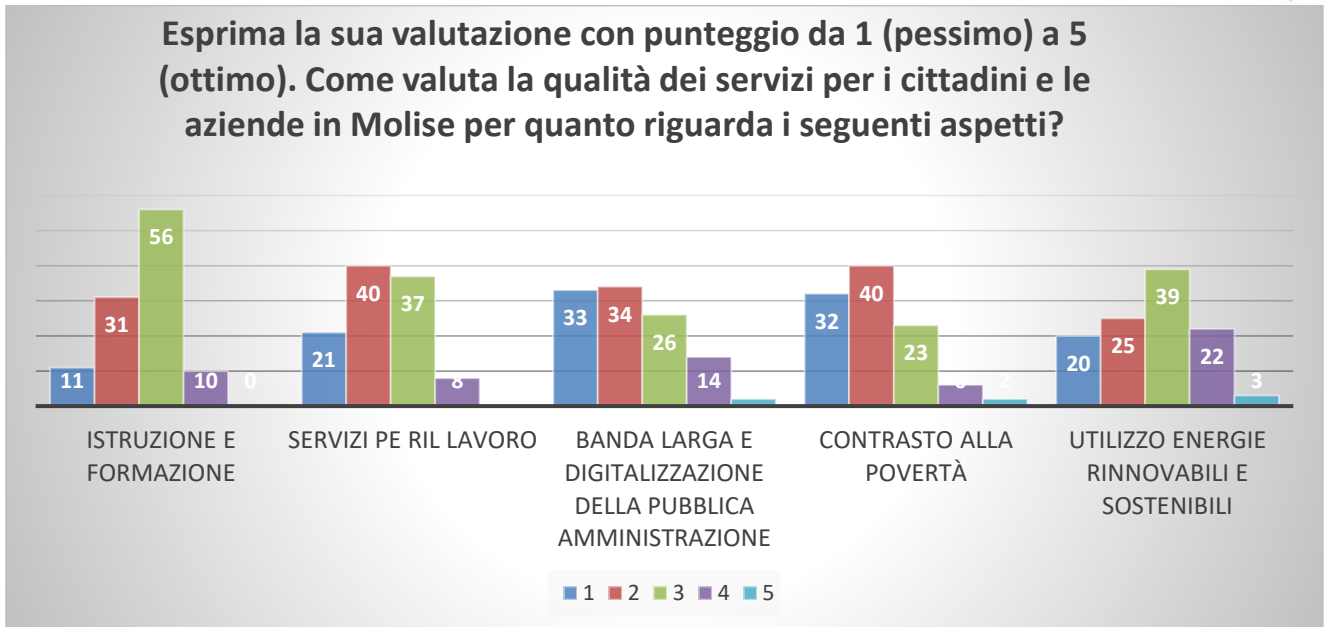


Figure 8

Sa che esistono diverse opportunità per ognuno di questi aspetti?

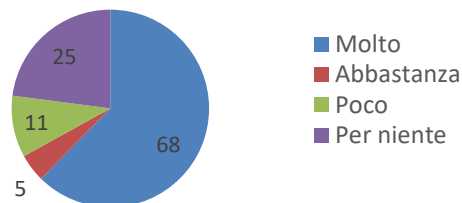


Figure 9

Le informazioni fornite dalla Regione in merito ai fondi dell'UE sono state chiare e soddisfacenti?

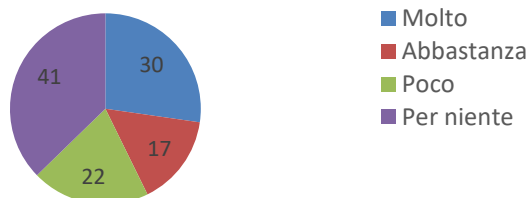


Figure 10

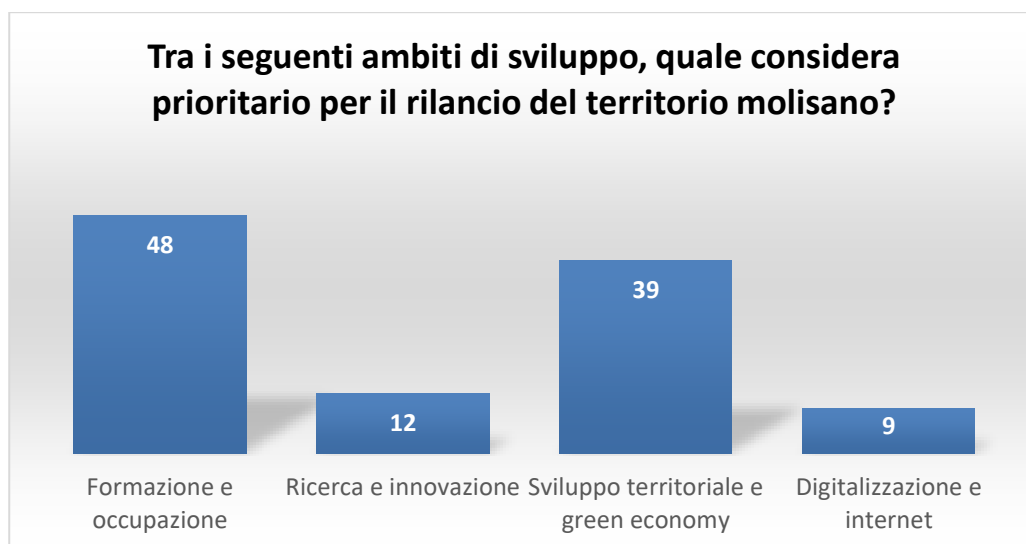


Figure 11

Secondo lei le azioni di comunicazione della regione hanno facilitato la partecipazione dei cittadini ai programmi dell'UE?

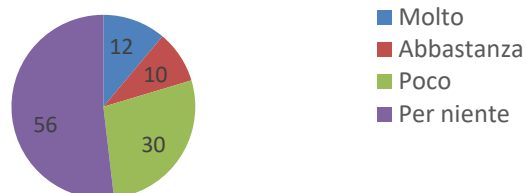


Figure 12

Pensa che le azioni di comunicazione intraprese dalla regione siano adeguate?

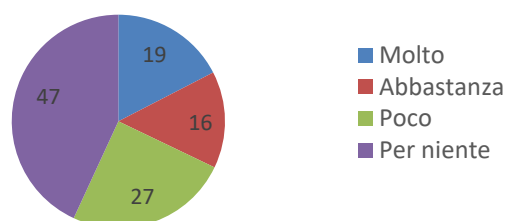


Figure 13

Le modalità di partecipazione alle opportunità dell'UE sono chiare, semplici e facilmente accessibili?

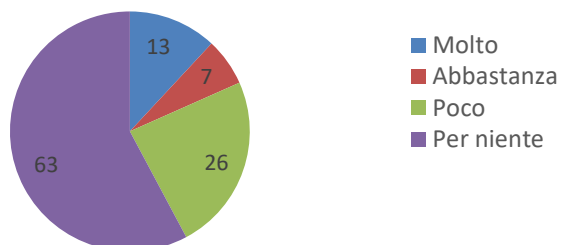


Figure 14

Secondo lei le azioni intraprese dalla regione tengono conto delle esigenze del territorio (cittadini, associazioni, enti, imprenditori, ecc)?

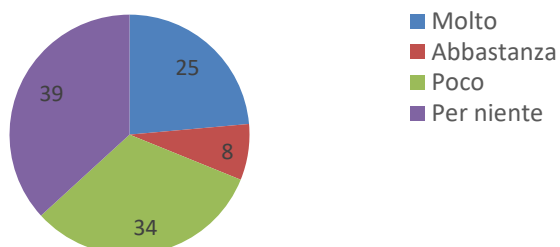


Figure 15

Ritiene che i canali scelti per informare i cittadini sulle opportunità dell'UE siano adatti, chiari ed efficienti?

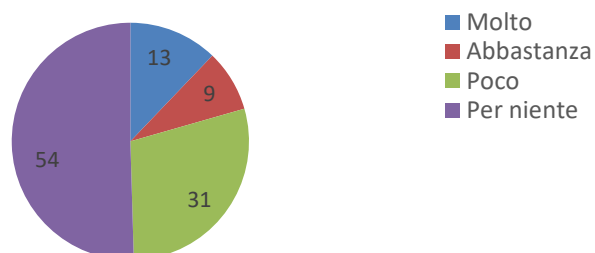


Figure 16

Li ha mai utilizzati?

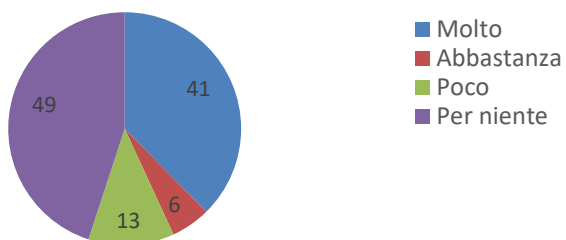


Figure 17

Se si, riescono a soddisfare le sue richieste?



Figure 18

Tra le attività messe in campo dalla regione quali tra queste ha visto maggiormente?

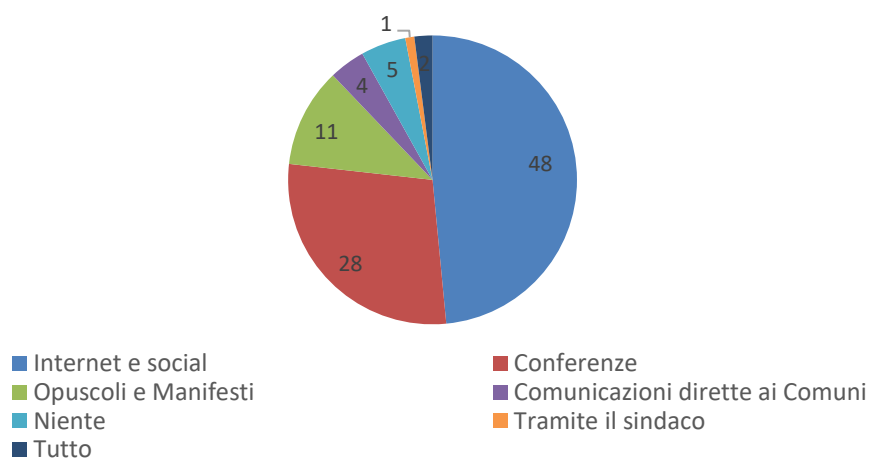


Figure 19

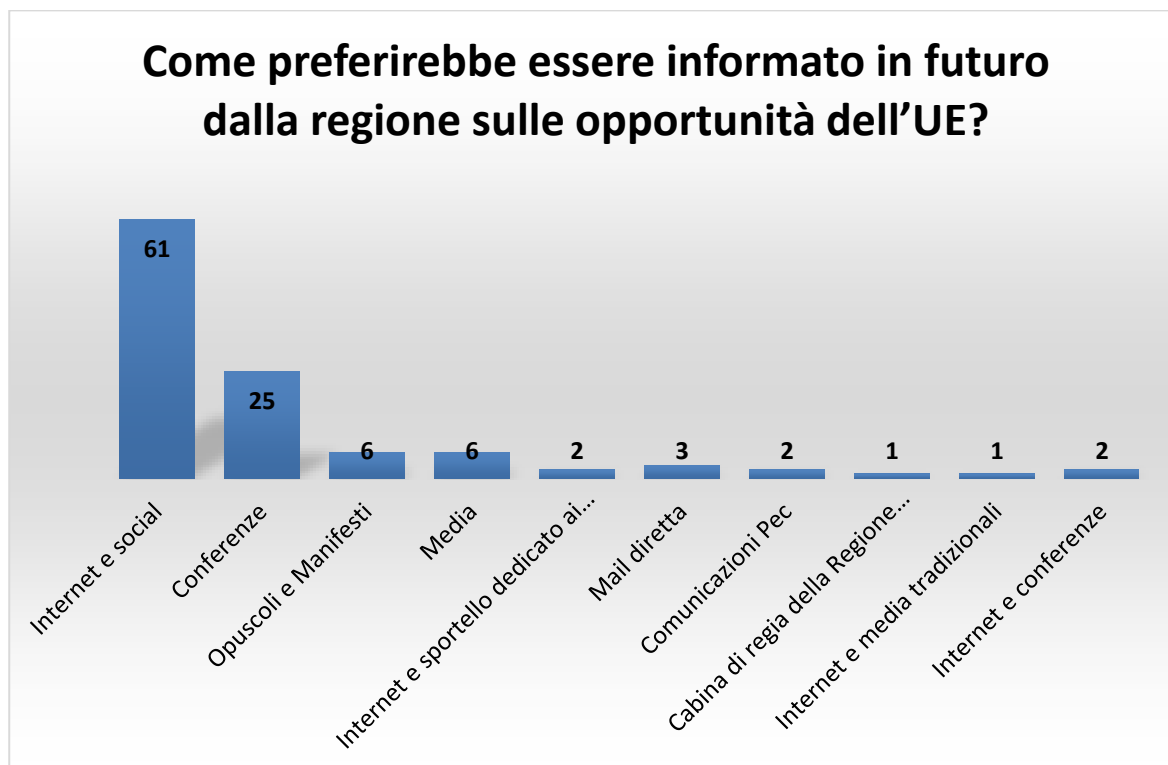


Figure 20

Analizzando i dati raccolti, emerge che quasi tutti i Comuni intervistati riconoscono il ruolo importante dell'UE per lo sviluppo dei propri territori, e per il miglioramento della vita lavorativa e sociale dei cittadini. L'indagine è stata condotta sui fondi strutturali, tuttavia abbiamo raccolto un malessere generale tra i Comuni riguardo alla scarsa informazione che circola internamente sui fondi diretti considerati anch'essi importanti opportunità messi a disposizione dall'UE.

È interessante vedere come 48 Comuni ritengono che i progetti finanziati con i fondi strutturali europei abbiano prodotto risultati concreti contro 49 Comuni i quali ritengono essere pochi i risultati raggiunti attraverso progetti co-finanziati dall'UE. Sarebbe interessante indagare perché il 50% degli intervistati hanno una opinione positiva e l'altro 50% negativa, probabilmente le risposte (o le percezioni che si hanno) sono influenzate dalle politiche locali. Lo stesso vale per la percezione che i Comuni hanno riguardo la gestione dei fondi europei da parte della Regione: la metà ha un'opinione positiva, mentre l'altra ritiene che la Regione gestisca male tali fondi. Questo dato negativo possiamo non ritenerlo totalmente trasparente,

infatti durante le interviste è capitato che lo stesso impiegato abbia dato risposte divergenti in riferimento a due o più comuni.

Riguardo la percezione sulla qualità di alcuni servizi erogati a beneficio del cittadino i Comuni sono stati anche molto autocritici confessando l'inadeguatezza di alcuni di essi: ad esempio per quanto riguarda la banda larga e digitalizzazione della PA, ed azioni per il contrasto alla povertà le risposte sono state molto negative; per contro il servizio che si ritiene più efficiente tra quelli in elenco risulta essere quello dell'energia rinnovabile e sostenibile, seguito dalla formazione ed istruzione. Quest'ultimi, risultano essere anche i servizi sui quali bisognerebbe investire maggiormente per il rilancio del territorio molisano.

I comuni evidenziano delle difficoltà nel reperire informazioni sui bandi europei data dalla sovrapposizione tra il sito regionale ufficiale e il sito dedicato ai fondi europei. Di conseguenza i comuni sono disincentivati dall'utilizzare i canali regionali per acquisire informazioni sulle opportunità offerta dall'UE. Il restante dei Comuni che invece seguono le attività regionali lo fanno soprattutto tramite il canale internet, social e conferenze.

Inoltre, i Comuni hanno la percezione che i fondi europei non vengano ottimizzati per migliorare o rilanciare il territorio molisano. Questo sentore è una conseguenza delle difficoltà riscontrate dai cittadini nel migliorare la propria condizione lavorativa e sociale attraverso l'utilizzo dei fondi europei e quindi la partecipazione ai bandi pubblici.

Infine, i comuni hanno difficoltà nel comprendere le informazioni fornite dalla regione sia perché non hanno le competenze tecniche necessarie sia perché le modalità di partecipazione vengono considerate complesse. Pertanto, la maggioranza dei Comuni vorrebbe essere informato in maniera più esaustiva dalla Regione, vorrebbe ricevere un'assistenza concreta attraverso seminari e webinar.

Per quanto riguarda l'analisi effettuata sui Comuni (Tabella 1), abbiamo provveduto a dividere le risposte in base ai Comuni della provincia di Isernia (Tabella 3) ed ai Comuni della provincia di Campobasso (Tabella 2). Gli unici dati discordanti emersi riguardano:

1. il ruolo della Regione Molise nell'informare i Comuni sui fondi europei: la provincia di Isernia ha una percezione meno negativa dell'azione di disseminazione svolta a livello regionale rispetto alla provincia di Campobasso;
2. i Comuni della provincia di Campobasso sembrano utilizzare maggiormente i canali informativi regionali rispetto ai Comuni della provincia di Isernia.

2.2 Imprese

Quanto si ritiene informato sulle opportunità che l'UE offre per il suo territorio?

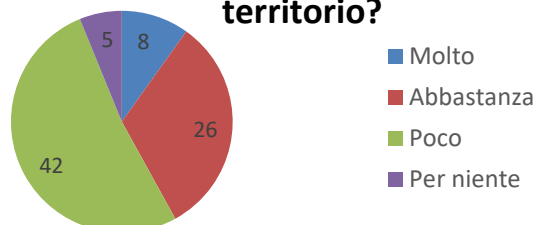


Figure 21

Pensa che l'Unione Europea rivesta un ruolo importante per lo sviluppo del suo territorio?

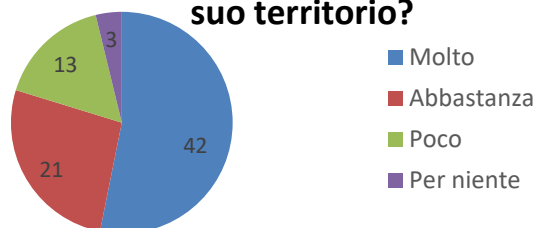


Figure 22

Secondo lei, i fondi dell'UE hanno prodotto risultati concreti nel suo territorio?

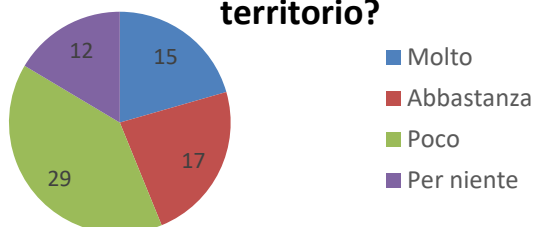


Figure 23

Secondo lei, questi fondi sono gestiti in modo adeguato dalla Regione?

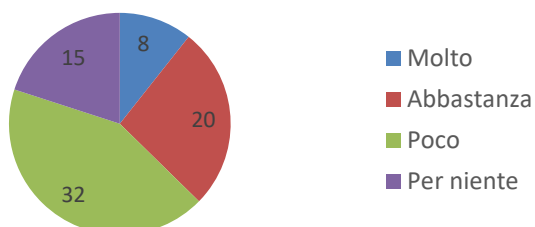


Figure 24

Conosce il POR del Molise, nel dettaglio il Fondo europeo di sviluppo regionale (FESR) e il Fondo Sociale Europeo (FSE)?

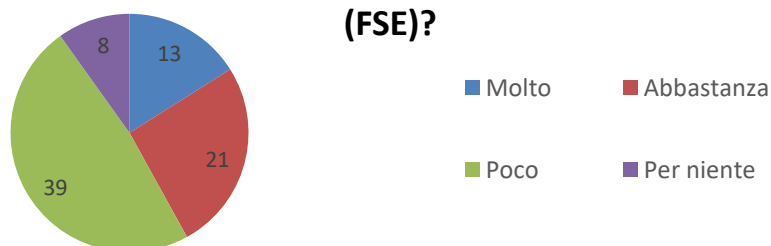


Figure 25

In caso di risposta positiva, ha beneficiato di un progetto finanziato dal Fondo europeo di sviluppo regionale (FESR) o dal Fondo Sociale Europeo (FSE)?

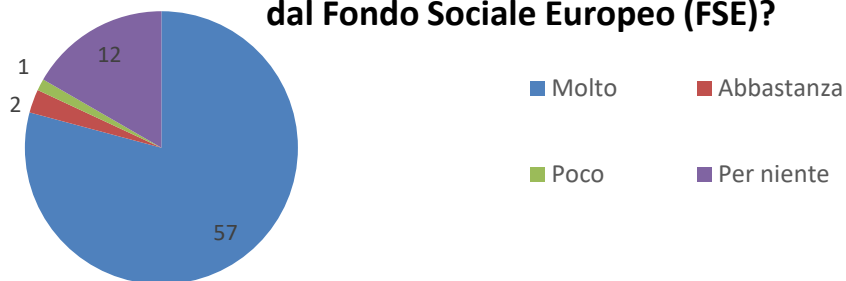


Figure 26

Le opportunità offerte dall'UE concorrono a migliorare la qualità della vita lavorativa e sociale dei cittadini?

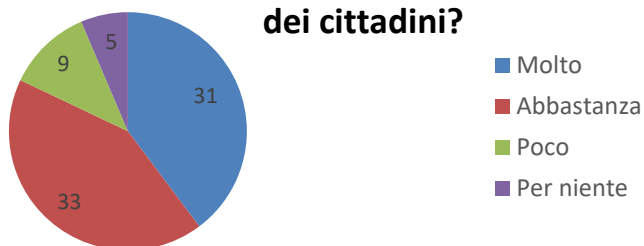


Figure 27

Esprima la sua valutazione con punteggio da 1 (pessimo) a 5 (ottimo). Come valuta la qualità dei servizi per i cittadini e le aziende in Molise per quanto riguarda i seguenti aspetti?

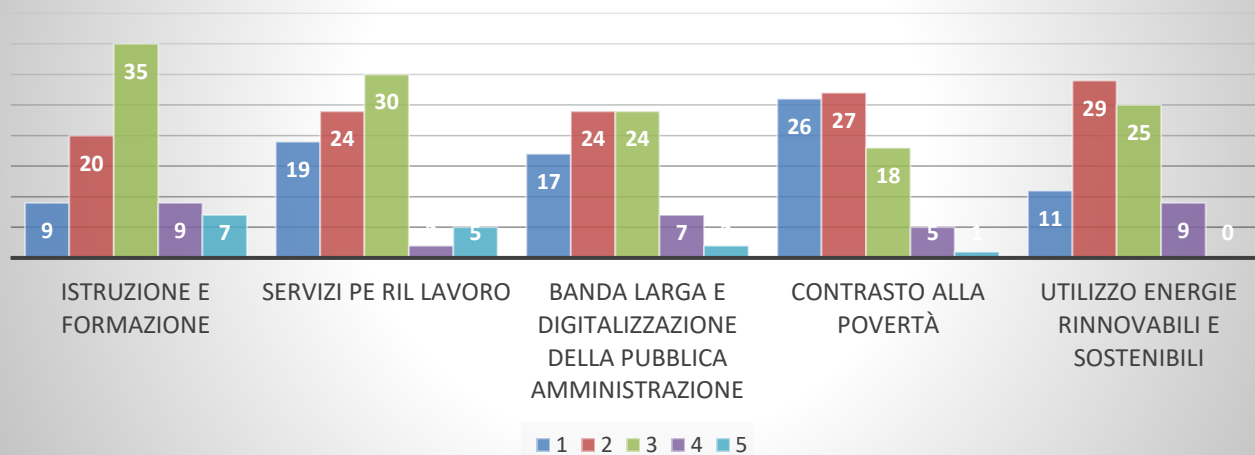


Figure 28

Sa che esistono diverse opportunità per ognuno di questi aspetti?

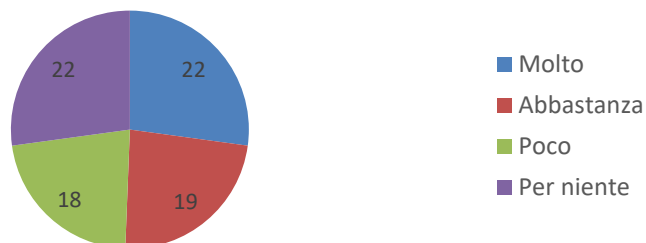


Figure 29

Le informazioni fornite dalla Regione in merito ai fondi dell'UE sono state chiare e soddisfacenti?

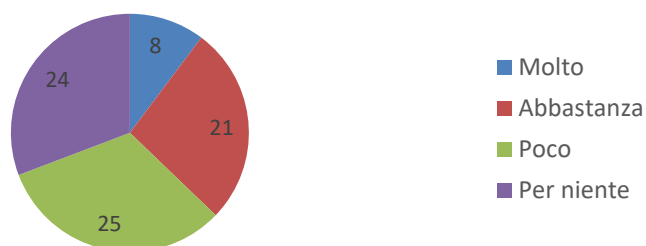


Figure 30

Tra i seguenti ambiti di sviluppo, quale considera prioritario per il rilancio del territorio molisano?

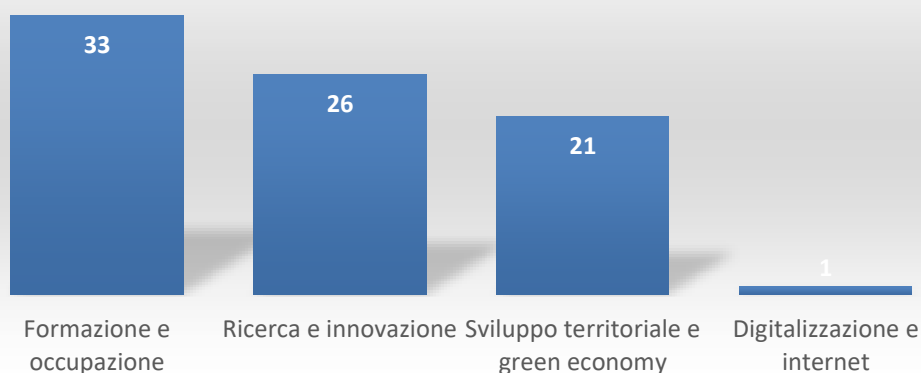


Figure 31

Secondo lei le azioni di comunicazione della regione hanno facilitato la partecipazione dei cittadini ai programmi dell'UE?

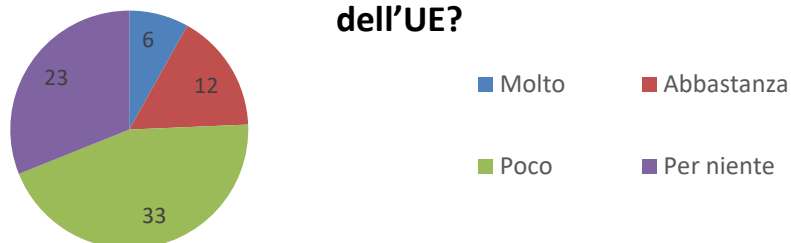


Figure 32

Pensa che le azioni di comunicazione intraprese dalla regione siano adeguate?

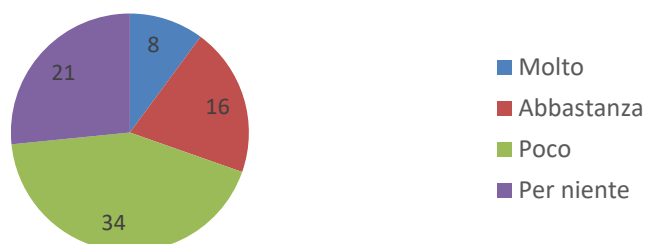


Figure 33

Le modalità di partecipazione alle opportunità dell'UE sono chiare, semplici e facilmente accessibili?

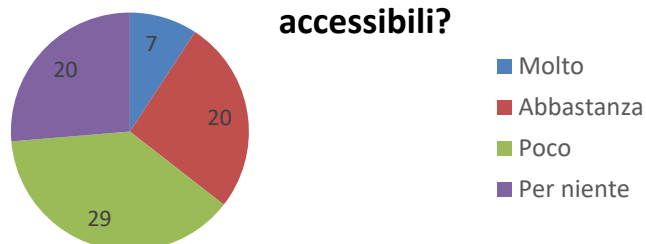


Figure 34

Secondo lei le azioni intraprese dalla regione tengono conto delle esigenze del territorio (cittadini, associazioni, enti, imprenditori, ecc)?

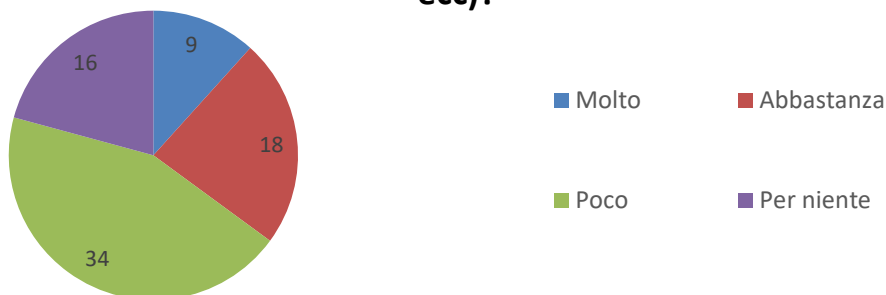


Figure 35

Ritiene che i canali scelti per informare i cittadini sulle opportunità dell'UE siano adatti, chiari ed efficienti?

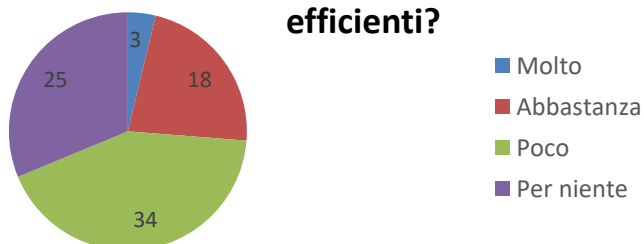


Figure 36

Li ha mai utilizzati?

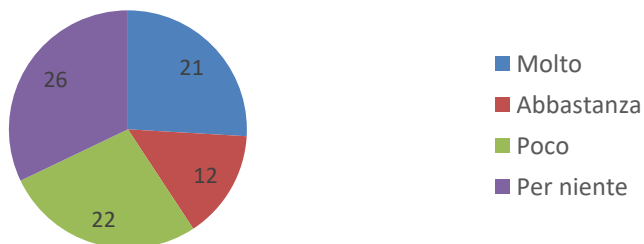


Figure 37

Se sì, riescono a soddisfare le sue richieste?

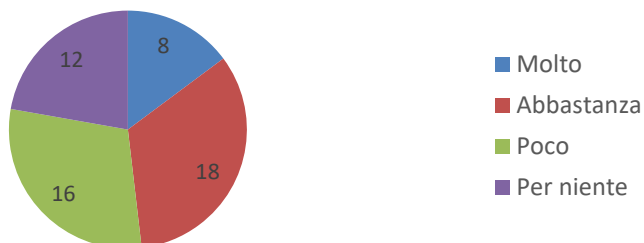


Figure 38

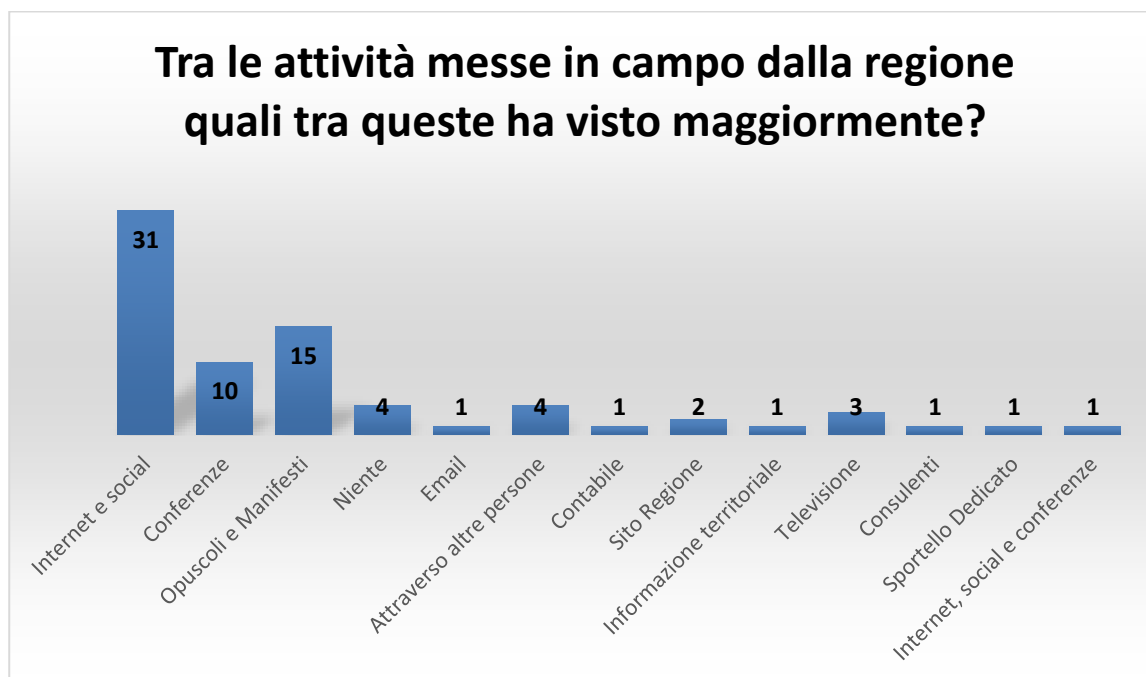


Figure 39

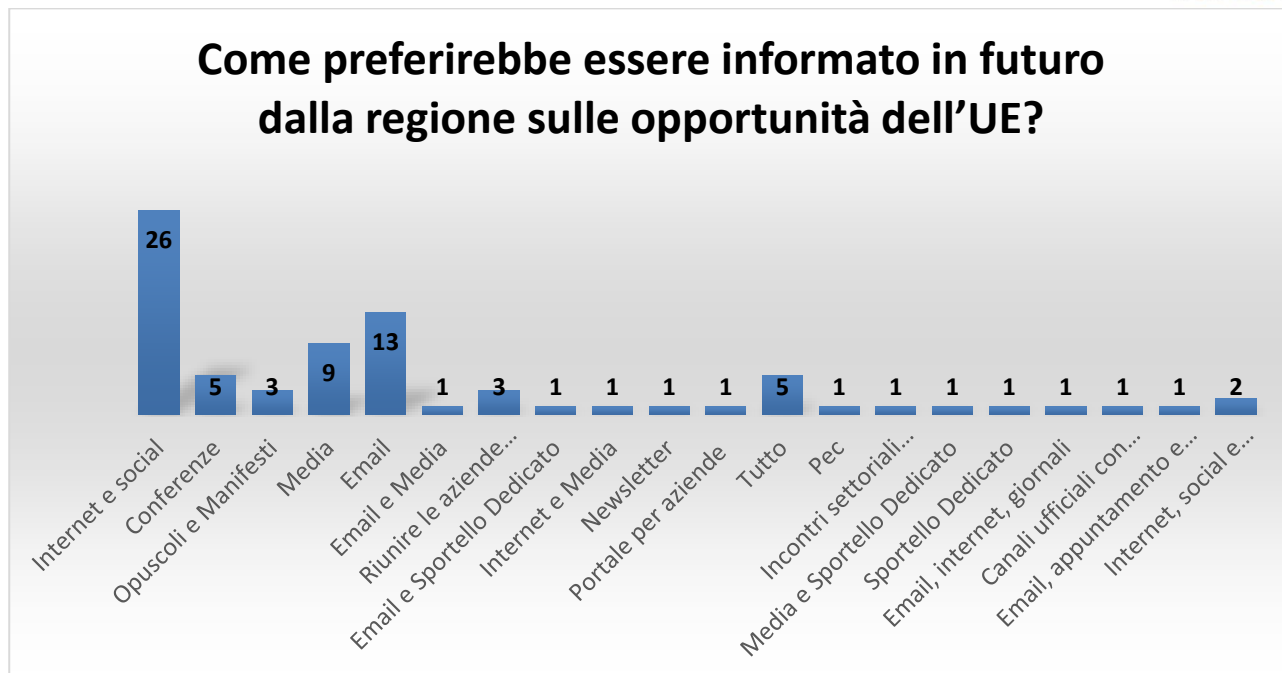


Figure 40

Dai dati raccolti attraverso i questionari somministrati alle imprese, emerge che la maggioranza di esse crede nel ruolo importante che svolge l'UE, anche se, emergono delle risposte contrastanti. Infatti, solo il 30% delle imprese intervistate sono convinte che l'UE attraverso i suoi fondi abbia generato dei risultati concreti sul territorio; mentre più del 60% degli intervistati riconoscono che le opportunità offerte dall'UE possano migliorare la vita lavorativa e sociale dei cittadini. Probabilmente ciò è dovuto alla scarsa informazione che la maggioranza delle imprese dichiara di avere sui fondi europei, meno sui fondi FESR e FSE del POR Molise; infatti buona parte delle imprese intervistate hanno dichiarato di aver partecipato ad almeno un progetto cofinanziato da tali fondi strutturali.

Emerge un pensiero diffuso tra le imprese che la Regione non gestisca in maniera adeguata i fondi, non orienti sufficientemente le imprese nella scelta del giusto bando al quale rispondere con informazioni approfondite.

Sarebbe da domandarsi come sia possibile che le imprese affermino di non ricevere informazioni adeguate nonostante la regione abbia inviato ed invii costantemente email informative ed organizzi incontri tematici. Probabilmente questo può essere dovuto al linguaggio prolisso utilizzato dalla regione e dalla complessità stessa del bando.

Il canale, tuttavia, più utilizzato per reperire l'informazione è internet ed i social, e questo rimane il mezzo più desiderato per essere aggiornati, seguito dalla mail.

Parte delle imprese intervistate non sono soddisfatte dell'impatto che i fondi europei hanno generato sul territorio molisano e sulle rispettive realtà aziendali.

Quanto sulla percezione della qualità dei servizi erogati a livello regionale, le imprese vorrebbero migliorare il servizio legato al contrasto alla povertà, perché percepito in modo negativo. Al contrario i servizi che ottengono un grado di soddisfazione più elevato sono quelli della formazione ed istruzione, e il servizio per il lavoro.

Tra gli ambiti di sviluppo proposti le imprese considerano maggiormente strategico per il rilancio del territorio molisano il settore della formazione ed occupazione e quello della ricerca ed innovazione. (Tabella 4)

Analizzando le risposte delle imprese in base alla loro provincia – Isernia (Tabella 6) o Campobasso (Tabella 5) – non ci sono discrepanze rilevanti.

Analizzando le risposte delle imprese in base ai settori di lavoro, le risposte sono perlopiù le stesse. Le risposte che divergono maggiormente sono quelle legate ai canali utilizzati dalle imprese per informarsi sui fondi europei nonché i canali che si preferirebbero; e quali ambiti si ritengono strategici per lo sviluppo del territorio molisano.

Quanto ai canali di informazione regionali utilizzati, il settore legato alle industrie varie è l'unico che attualmente si informa principalmente tramite opuscoli e manifesti, a discapito di internet e social preferito da tutti gli altri.

Quanto ai canali di informazione regionali che le imprese dichiarano di preferire, i settori delle attività commerciali ed industrie varie, vorrebbero essere informati dalla regione tramite internet e social al primo posto, e tramite opuscoli e manifesti al secondo posto. Il settore sanitario, sociale, servizi, alimentare, e quello della formazione, vorrebbe essere informato

tramite internet e social, e tramite conferenze. Infine, i settori del metalmeccanico, edile ed energia e ambiente preferirebbe essere informato tramite internet e social, e tramite i media.

Quanto agli ambiti considerati strategici per lo sviluppo del territorio molisano, i settori edile, attività commerciali, industrie varie, e formazione considerano prioritario investire sulla formazione e occupazione; i settori metalmeccanico, servizi, sanitario e sociale ritengono prioritario investire sulla ricerca e l'innovazione; infine il settore alimentare considera prioritario investire sullo sviluppo territoriale e sulla green economy per il rilancio del territorio molisano.

2.3 Cittadini

Quanto si ritiene informato sulle opportunità che l'UE offre per il suo territorio?

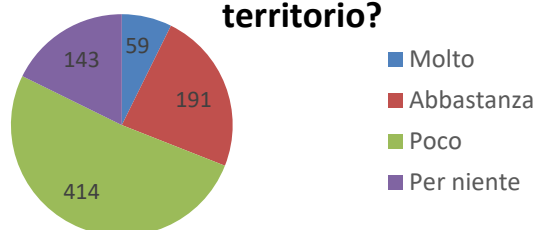


Figure 41

Pensa che l'Unione Europea rivesta un ruolo importante per lo sviluppo del suo territorio?

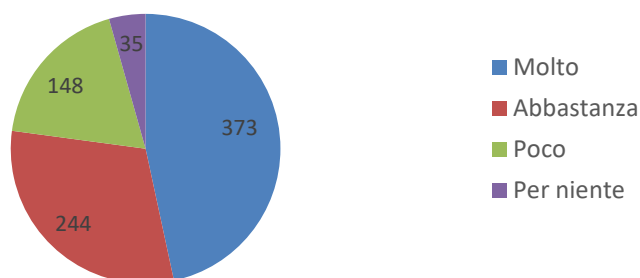


Figure 42

Secondo lei, i fondi dell'UE hanno prodotto risultati concreti nel suo territorio?

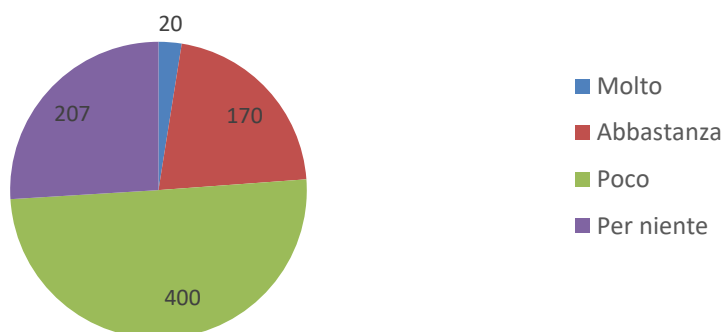


Figure 43

Secondo lei, questi fondi sono gestiti in modo adeguato dalla Regione?

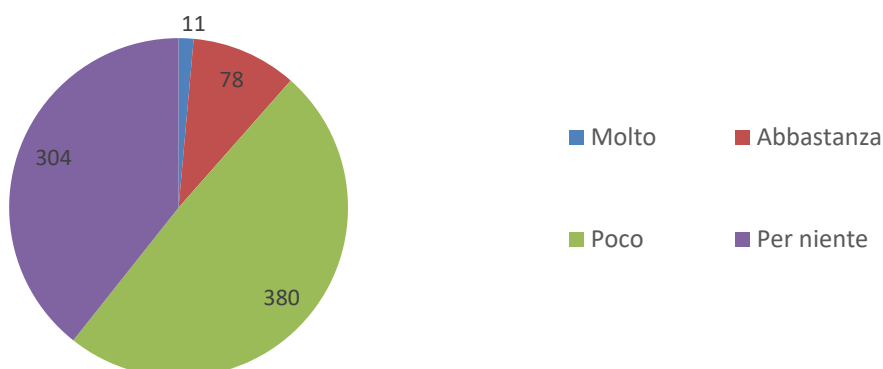


Figure 44

Conosce il POR del Molise, nel dettaglio il Fondo europeo di sviluppo regionale (FESR) e il Fondo Sociale Europeo (FSE)?

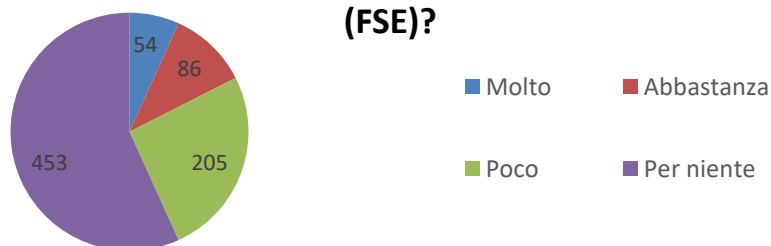


Figure 45

In caso di risposta positiva, ha beneficiato di un progetto finanziato dal Fondo europeo di sviluppo regionale (FESR) o dal Fondo Sociale Europeo (FSE)?

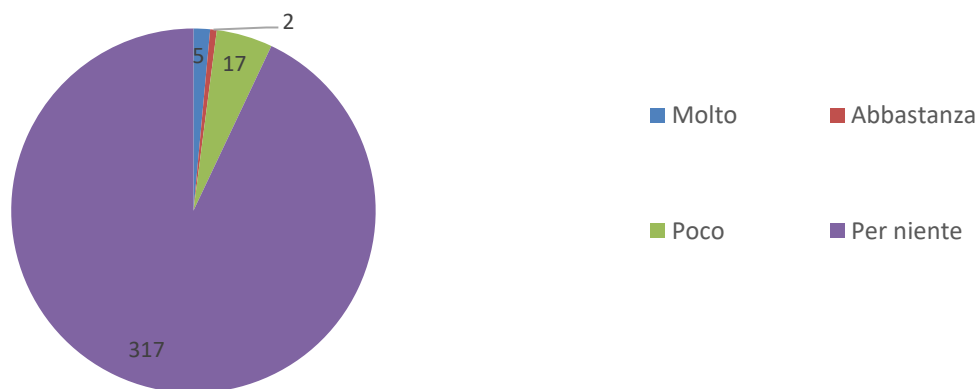


Figure 46

Le opportunità offerte dall'UE concorrono a migliorare la qualità della vita lavorativa e sociale dei cittadini?

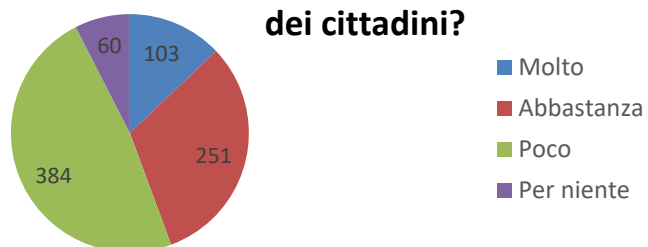


Figure 47

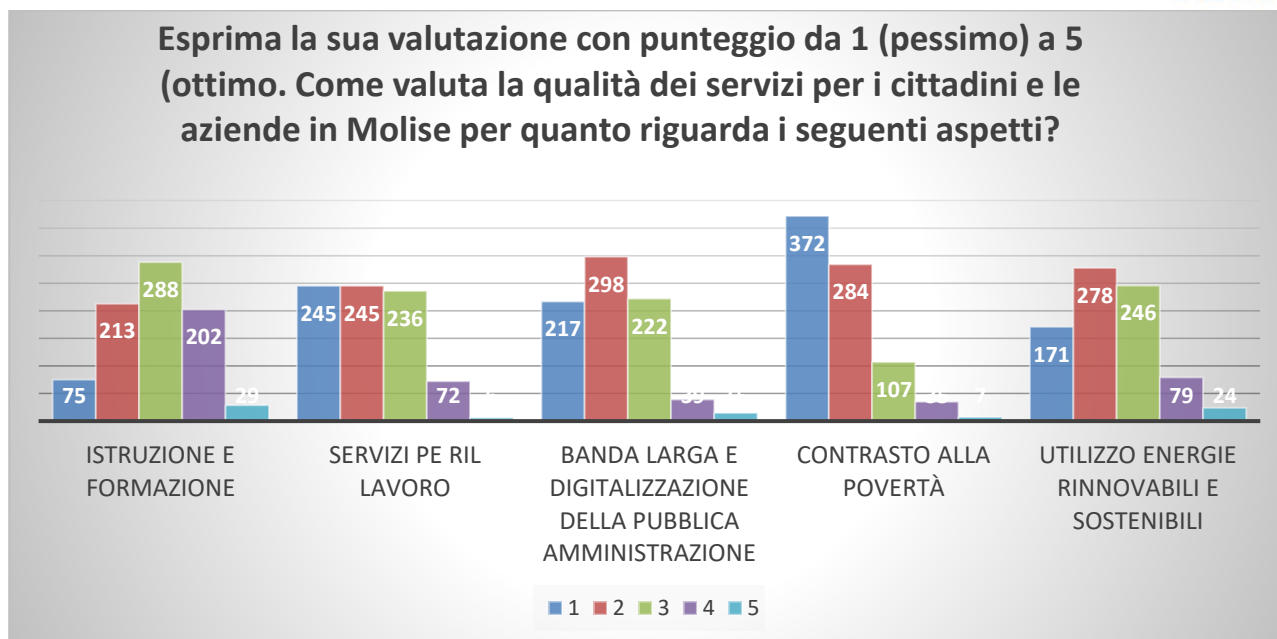


Figure 48

Sa che esistono diverse opportunità per ognuno di questi aspetti?

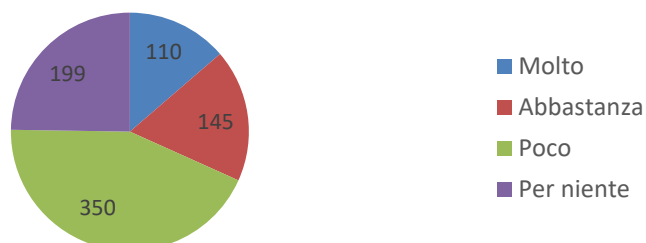


Figure 49

Le informazioni fornite dalla Regione in merito ai fondi dell'UE sono state chiare e soddisfacenti?

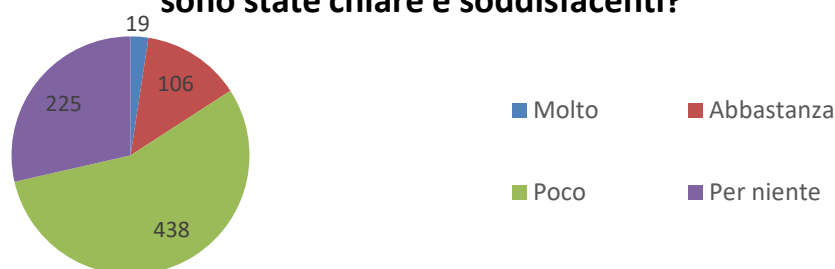


Figure 50

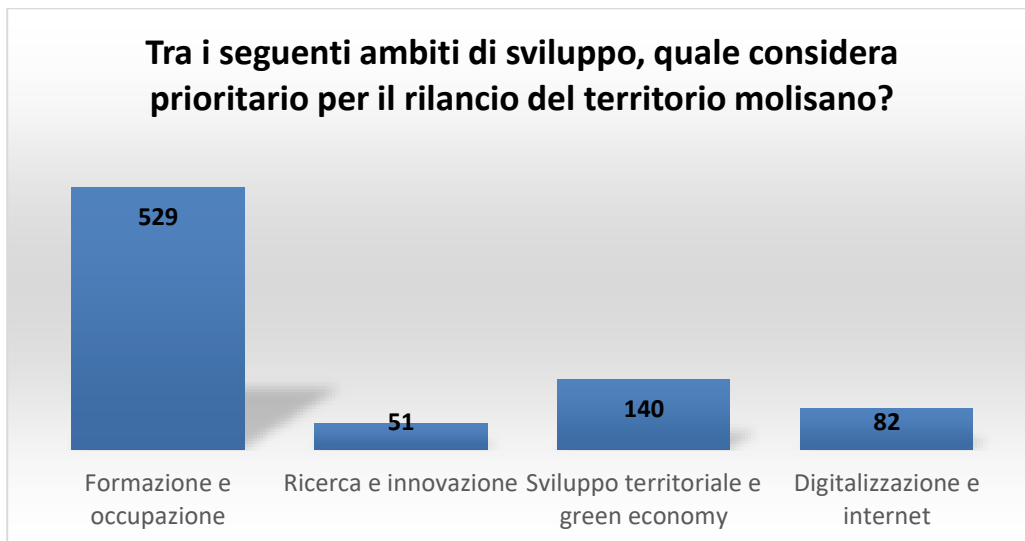


Figure 51

Secondo lei le azioni di comunicazione della regione hanno facilitato la partecipazione dei cittadini ai programmi dell'UE?

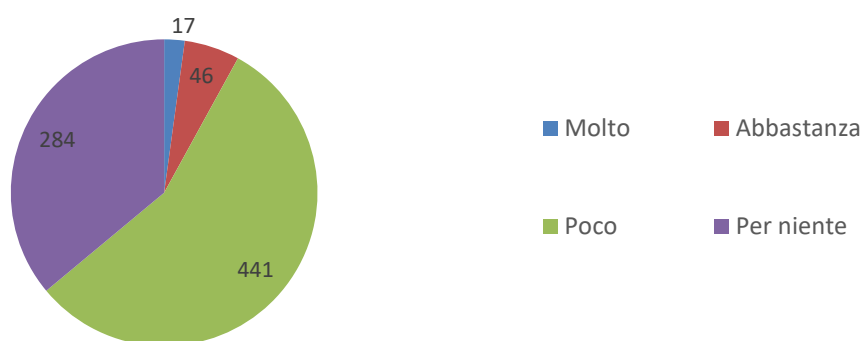


Figure 52

Pensa che le azioni di comunicazione intraprese dalla regione siano adeguate?

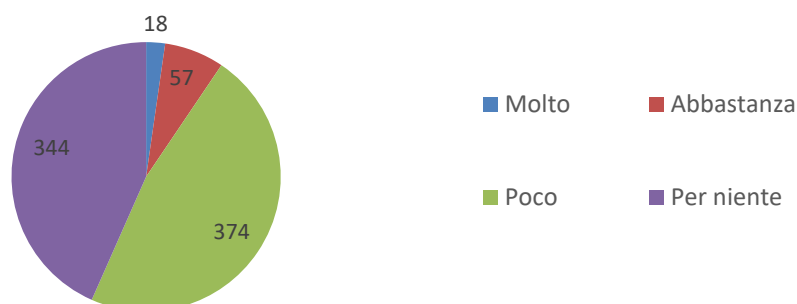


Figure 53

Le modalità di partecipazione alle opportunità dell'UE sono chiare, semplici e facilmente accessibili?

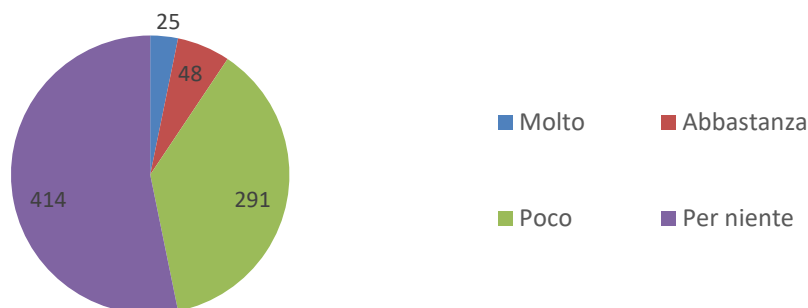


Figure 54

Secondo lei le azioni intraprese dalla regione tengono conto delle esigenze del territorio (cittadini, associazioni, enti, imprenditori, ecc)?



Figure 55

Ritiene che i canali scelti per informare i cittadini sulle opportunità dell'UE siano adatti, chiari ed efficienti?

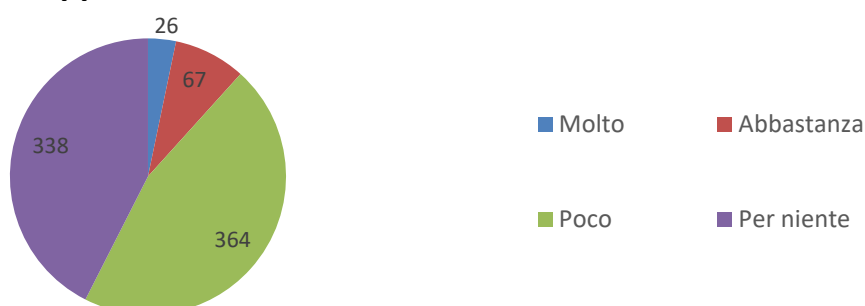


Figure 56

Li ha mai utilizzati?

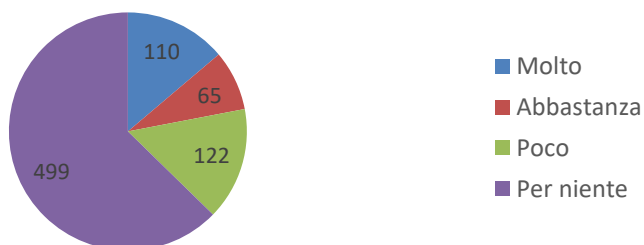


Figure 57

Se si, riescono a soddisfare le sue richieste?

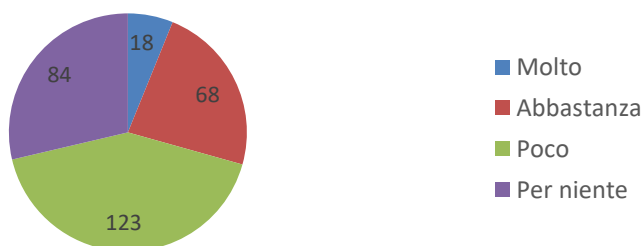


Figure 58

Tra le attività messe in campo dalla regione quali tra queste ha visto maggiormente?

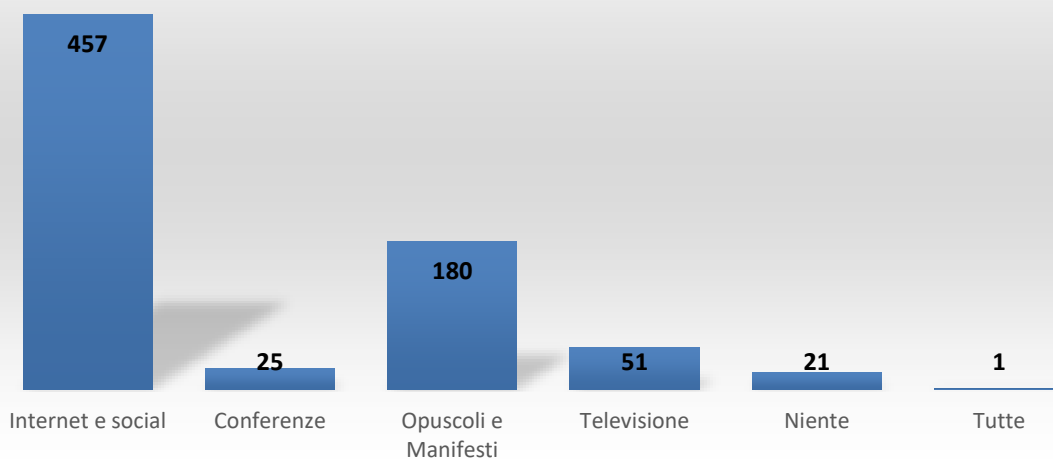


Figure 59

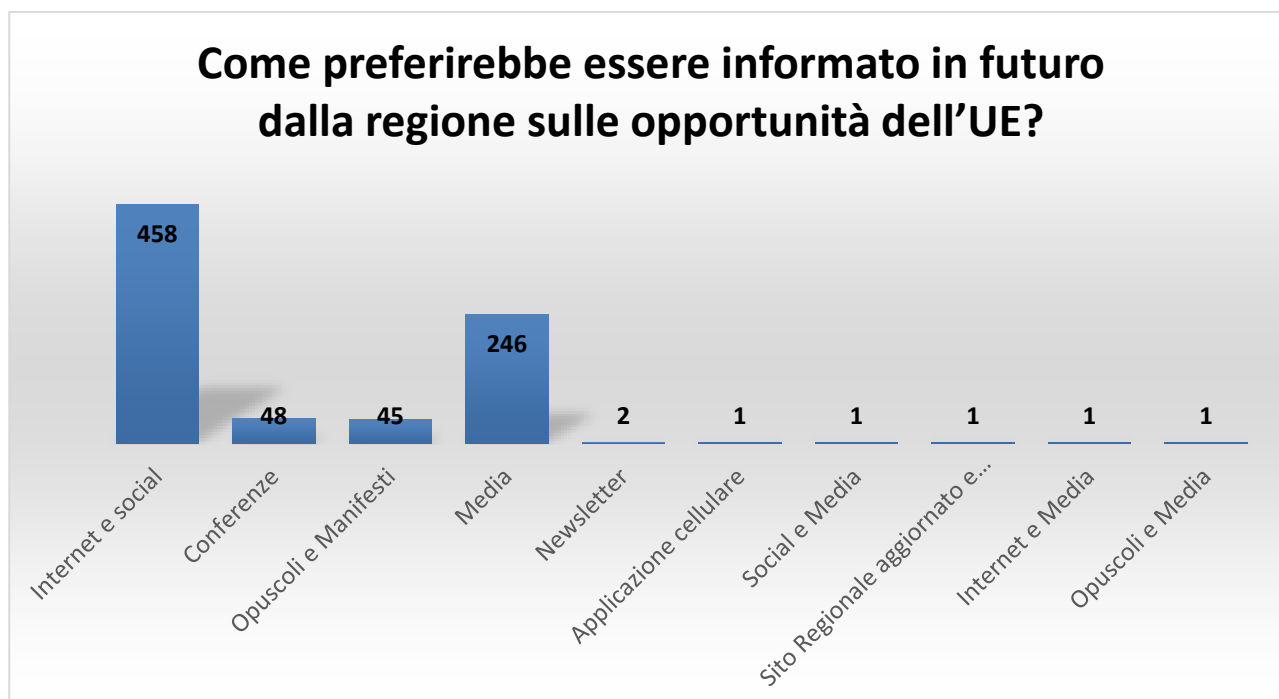


Figure 60

Dai primi dati rilevati, il trend che emerge è in linea con quello delle imprese e dei Comuni: la maggior parte dei cittadini dichiara di non essere abbastanza informato sulle opportunità dell'UE e di conseguenza non riescono a percepire del tutto i risultati concreti generati dai finanziamenti europei pur credendo nel ruolo importante che l'Unione Europea riveste.

I settori sui quali si dovrebbe investire maggiormente – a parere dei cittadini - per il rilancio del territorio molisano sono quelli dell'istruzione e formazione e green economy.

Le fasce di età più giovanile e quella più anziana dichiarano di non conoscere i fondi FESR e FSE del POR Molise, e non ha partecipato a nessun progetto europeo (con fondi diretti o indiretti).

Quanto alla percezione che i cittadini hanno del ruolo regionale nella gestione dei fondi europei, molti credono che la regione potrebbe gestire in maniera più efficiente tali fondi coinvolgendo direttamente i rappresentanti del territorio per esprimerne meglio le esigenze.

Inoltre, più della metà dei cittadini intervistati non ritiene facili ed esaustive le informazioni fornite dalla Regione per poter applicare direttamente senza consulenze terze.

I canali scelti dalla regione per le comunicazioni sui bandi europei, sui fondi UE non sono considerati adeguati da molti intervistati anche se in realtà molti di essi non hanno mai visitato il sito regionale. Pertanto, non si può arrivare ad una valutazione oggettiva della fruibilità delle informazioni fornite dal sito della regione.

Quanto alla percezione della qualità dei servizi regionali erogati, sono maggiormente apprezzati quello dell'istruzione e della formazione ed il servizio per il riutilizzo delle energie rinnovabili e sostenibili, di contro i servizi percepiti più negativamente sono quelli del contrasto alla povertà ed il servizio per il lavoro. Il 60% dei cittadini intervistati non sa che ci sono fondi europei a disposizione per ognuno di questi settori.

Per un maggior approfondimento dei dati raccolti, abbiamo provveduto a riportare in appendice i risultati dei questionari somministrati ai cittadini divisi per età, sesso, titolo di studio e provincia.

Da tale suddivisione, emerge che la conoscenza dei fondi europei, così come la considerazione positiva che si ha dell'UE è inversamente proporzionale all'età e titolo di studio posseduto: la fascia centrale dei cittadini intervistati dai 36 a 60 anni con laurea o master e dottorato conoscono maggiormente i fondi europei, in particolare i fondi FESR e FSE, ed hanno una buona opinione dell'UE per lo sviluppo del territorio ed il miglioramento della vita dei cittadini. Al contrario i cittadini con diploma o titolo di studio inferiore dichiarano di non sapere cosa siano, né danno una valutazione positiva sul ruolo dell'UE.

Un altro elemento di distinzione è quello relativo al reperimento delle informazioni sulle opportunità di finanziamento europee: la fascia di età più giovane si informa tramite internet e social, mentre quella più anziana si informa tramite opuscoli e manifesti anche se vorrebbe essere informato principalmente tramite i media.

3. CONCLUSIONI

L'analisi condotta sui dati rilevati ci mostrano che sia le imprese, che i Comuni ed i cittadini credono nel ruolo positivo dell'UE e nei benefici che questo potrebbe portare alla vita lavorativa e sociale. Tuttavia, emerge un malessere generale circa l'inadeguatezza delle informazioni diffuse tramite i vari strumenti di comunicazione. Nonostante la regione informi tramite diversi canali e tramite sito istituzionale sulle diverse opportunità dei fondi UE, ci vorrebbe un meccanismo che attragga maggiormente l'utente, lo guidi nel reperimento delle informazioni, e soprattutto nella comprensione e selezione delle stesse a seconda delle proprie esigenze.

Il cittadino si sente abbandonato perché non è in grado da solo di accedere alle informazioni sui fondi europei, ma soprattutto trova molto difficile partecipare ad un bando di finanziamento senza l'aiuto di un consulente. Questo accresce il distacco tra l'ente regionale ed il cittadino e quindi il risentimento di quest'ultimo verso l'istituzione. Infatti, come abbiamo riportato precedentemente in più punti, alcune risposte sono contrastanti e questo sembra derivare dall'esperienze personali che il cittadino sperimenta; ovvero il cittadino che ha partecipato ad almeno un bando europeo manifesta un'insoddisfazione minore e una conoscenza dei fondi FESR e FSE maggiore.

Quanto all'ambito sul quale si dovrebbe investire maggiormente per lo sviluppo del territorio, la risposta che prevale è la formazione e l'istruzione (e questo per tutte e tre le categorie).

Quanto ai canali di comunicazione usati dalla Regione, da una prima osservazione dei dati raccolti, emergerebbe un utilizzo non efficace di tali canali. In realtà analizzando più approfonditamente i dati raccolti possiamo evidenziare che c'è uno scarso interesse da parte degli utenti a ricercare informazioni attraverso i vari strumenti.

A conclusione di quanto detto si suggeriscono una serie di azioni:

- Un maggiore sostegno alle imprese e ai cittadini per la facilitazione alla partecipazione ai bandi di finanziamento (sportelli dedicati, sportelli online)
- Attivazione di sessioni informative settoriali e mensili più approfondite.

- Il miglioramento del sito dedicato, in un'ottica di orientamento del cittadino verso il bando o l'azione di riferimento,
- l'attivazione di azioni di assistenza a livello di valutazione di fattibilità per la partecipazione.
- Dare maggiore visibilità ai progetti realizzati con i fondi europei che hanno avuto un impatto positivo sul territorio (ad esempio durante gli incontri tematici o seminari sarebbe molto interessante invitare chi ha beneficiato direttamente dei fondi europei o casi studio di successo
- Utilizzare gli strumenti di comunicazione in maniera diversa a seconda delle informazioni che si vogliono dare all'utente
- Semplificare la lettura dei bandi con linguaggi meno tecnici e più diretti

Appendice

QUESTIONARIO

questionario 1

1. Quanto si ritiene informato sulle opportunità che l'UE offre per il suo territorio?
 - Molto
 - Abbastanza
 - Poco
 - Per niente

2. Pensa che l'Unione Europea rivesta un ruolo importante per lo sviluppo del suo territorio?
 - Molto
 - Abbastanza
 - Poco
 - Per niente

3. Secondo lei, i fondi dell'UE hanno prodotto risultati concreti nel suo territorio?
 - Molto
 - Abbastanza
 - Poco
 - Per niente

4. Secondo lei, questi fondi sono gestiti in modo adeguato dalla Regione?
 - Molto
 - Abbastanza
 - Poco
 - Per niente

5. Conosce il POR del Molise, nel dettaglio il Fondo europeo di sviluppo regionale (FESR) e il Fondo Sociale Europeo (FSE)?
 - Molto
 - Abbastanza
 - Poco
 - Per niente

6. In caso di risposta positiva, ha beneficiato di un progetto finanziato dal Fondo europeo di sviluppo regionale (FESR) o dal Fondo Sociale Europeo (FSE)?
 - Molto
 - Abbastanza

- Poco
 - Per niente
7. Le opportunità offerte dall'UE concorrono a migliorare la qualità della vita lavorativa e sociale dei cittadini?
- Molto
 - Abbastanza
 - Poco
 - Per niente
8. Esprima la sua valutazione con punteggio da 1 (pessimo) a 5 (ottimo). Come valuta la qualità dei servizi per i cittadini e le aziende in Molise per quanto riguarda i seguenti aspetti?
- istruzione e formazione (da 1 a 5)
 - servizi per il lavoro (da 1 a 5)
 - banda larga e digitalizzazione della pubblica amministrazione (da 1 a 5)
 - contrasto alla povertà (da 1 a 5)
 - utilizzo di energie rinnovabili e sostenibili (da 1 a 5)
9. Sa che esistono diverse opportunità per ognuno di questi aspetti?
- Molto
 - Abbastanza
 - Poco
 - Per niente
10. Le informazioni fornite dalla Regione in merito ai fondi dell'UE sono state chiare e soddisfacenti?
- Molto
 - Abbastanza
 - Poco
 - Per niente
11. Tra i seguenti ambiti di sviluppo, quali considera prioritari per il rilancio del territorio molisano?
- Ricerca e innovazione
 - Sviluppo territoriale e green economy
 - Digitalizzazione e internet
 - Formazione e occupazione

12. Secondo lei le azioni di comunicazione della regione hanno facilitato la partecipazione dei cittadini ai programmi dell'UE?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente

13. Pensa che le azioni di comunicazione intraprese dalla regione siano adeguate?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente

14. Le modalità di partecipazione alle opportunità dell'UE sono chiare, semplici e facilmente accessibili?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente

15. Secondo lei le azioni intraprese dalla regione tengono conto delle esigenze del territorio (cittadini, associazioni, enti, imprenditori, ecc)?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente

16. Ritiene che i canali scelti per informare i cittadini sulle opportunità dell'UE siano adatti, chiari ed efficienti?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente

17. Li ha mai utilizzati?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente

18. Se sì, riescono a soddisfare le sue richieste?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente

19. Tra le attività messe in campo dalla regione quali tra queste ha visto maggiormente?

- Internet e social
- Conferenze
- Opuscoli e Manifesti
- Altro, specificare.....

20. Come preferirebbe essere informato in futuro dalla regione sulle opportunità dell'UE?

- Internet e social
- Media
- Conferenze
- Opuscoli e Manifesti
- Altro, specificare.....

COMUNI

Tabella 1

	1° domanda	2° domanda	3° domanda	4° domanda	5° domanda	6° domanda	7° domanda	9° domanda
Molto	1	88	48	32	52	73	62	68
Abbastanza	22	10	10	17	13	2	16	5
Poco	68	6	32	23	20	3	16	11
Per niente	19	6	17	29	23	7	14	25

10° domanda	12° domanda	13° domanda	14° domanda	15° domanda	16° domanda	17° domanda	18° domanda
30	12	19	13	25	13	41	22
17	10	16	7	8	9	6	14
22	30	27	26	34	31	13	8
41	56	47	63	39	54	49	15

	istruzione e formazione	servizi per il lavoro	banda larga e digitalizzazione della pubblica amministrazione	contrasto alla povertà	utilizzo energie rinnovabili e sostenibili
1	11	21	33	32	20
2	31	40	34	40	25
3	56	37	26	23	39
4	10	8	14	6	22
5	0	0	2	2	3

	19° domanda	20° domanda
Internet e social	48	61
Conferenze	28	25
Opuscoli e Manifesti	11	6
Media	0	6
ALTRO		
Comunicazioni dirette ai Comuni	4	0
Niente	5	0
Internet e sportello dedicato ai giovani che segue l'iter procedurale	0	2
Mail diretta	0	3
Comunicazioni Pec	0	2
Tramite il sindaco	1	0
Cabina di regia della Regione che con cadenza periodica organizza incontri periodici di aggiornamento sulle modalità di partecipazione ai bandi dell'UE attraverso canali della Regione e proposizione diretta	0	1
Tutto	2	0
Internet e media tradizionali	0	1
Internet e conferenze	0	2

	11° domanda
Formazione e occupazione	48
Ricerca e innovazione	12
Sviluppo territoriale e green economy	39
Digitalizzazione e internet	9

COMUNI PROVINCIA CAMPOBASSO

Tabella 2

	1° domanda	2° domanda	3° domanda	4° domanda	5° domanda	6° domanda	7° domanda	9° domanda
Molto	0	58	28	21	33	47	38	48
Abbastanza	13	6	7	8	8	1	9	2
Poco	43	4	23	14	12	2	12	7
Per niente	15	3	10	23	18	3	12	14

10° domanda	12° domanda	13° domanda	14° domanda	15° domanda	16° domanda	17° domanda	18° domanda
18	8	14	10	13	11	28	15
11	4	8	3	4	4	4	9
13	17	14	17	21	14	11	5
29	40	34	40	32	40	28	14

	istruzione e formazione	servizi per il lavoro	banda larga e digitalizzazione della pubblica amministrazione	contrasto alla povertà	utilizzo energie rinnovabili e sostenibili
1	8	16		17	16
2	18	24		26	13
3	36	24		16	24
4	7	5		9	15
5	0	0		2	2

	19° domanda	20° domanda
Internet e social	34	42
Conferenze	17	14
Opuscoli e Manifesti	8	5
Media	0	2
ALTRO		
Comunicazioni dirette ai Comuni	3	0
Niente	2	0
Mail diretta	0	2
Comunicazioni Pec	0	2
Tramite il sindaco	1	0
Cabina di regia della Regione che con cadenza periodica organizza incontri periodici di aggiornamento sulle modalità di partecipazione ai bandi dell'UE attraverso canali della Regione e proposizione diretta	0	1
Tutto	2	0
Internet e conferenze	0	2

	11° domanda
Formazione e occupazione	35
Ricerca e innovazione	3
Sviluppo territoriale e green economy	24
Digitalizzazione e internet	7

COMUNI PROVINCIA DI ISERNIA

Tabella 3

	1° domanda	2° domanda	3° domanda	4° domanda	5° domanda	6° domanda	7° domanda	9° domanda
Molto	1	30	20	11	19	26	24	20
Abbastanza	9	4	3	9	5	1	7	3
Poco	25	2	9	9	8	1	4	4
Per niente	4	3	7	6	5	4	2	11

10° domanda	12° domanda	13° domanda	14° domanda	15° domanda	16° domanda	17° domanda	18° domanda
12	4	5	3	12	2	13	7
6	6	8	4	4	5	2	5
9	13	13	9	13	17	2	3
12	16	13	23	7	14	21	1

	istruzione e formazione	servizi per il lavoro	banda larga e digitalizzazione della pubblica amministrazione	contrasto alla povertà	utilizzo energie rinnovabili e sostenibili
1	3	5	16	10	4
2	13	16	8	13	12
3	20	13	10	8	15
4	3	3	5	1	7
5	0	0	0	2	1

	19° domanda	20° domanda
Internet e social	14	19
Conferenze	11	11
Opuscoli e Manifesti	3	1
Media	0	4
ALTRO		
Comunicazioni dirette ai Comuni	1	0
Niente	3	0
Internet e sportello dedicato ai giovani che segue l'iter procedurale	0	2
Mail diretta	0	1
Internet e media tradizionali	0	1

	11° domanda
Formazione e occupazione	13
Ricerca e innovazione	9
Sviluppo territoriale e green economy	15
Digitalizzazione e internet	2

IMPRESE

Tabella 4

	1° domanda	2° domanda	3° domanda	4° domanda	5° domanda	6° domanda	7° domanda	9° domanda
Molto	8	42	15	8	13	57	31	22
Abbastanza	26	21	17	20	21	2	33	19
Poco	42	13	29	32	39	1	9	18
Per niente	5	3	12	15	8	12	5	22

10° domanda	12° domanda	13° domanda	14° domanda	15° domanda	16° domanda	17° domanda	18° domanda
8	6	8	7	9	3	21	8
21	12	16	20	18	18	12	18
25	33	34	29	34	34	22	16
24	23	21	20	16	25	26	12

	istruzione e formazione	servizi per il lavoro	banda larga e digitalizzazione della pubblica amministrazione	contrasto alla povertà	utilizzo energie rinnovabili e sostenibili
1	9	19	17	26	11
2	20	24	24	27	29
3	35	30	24	18	25
4	9	2	7	5	9
5	7	5	2	1	0

	11° domanda
Formazione e occupazione	33
Ricerca e innovazione	26
Sviluppo territoriale e green economy	21
Digitalizzazione e internet	1

	19° domanda	20° domanda
Internet e social	31	26
Conferenze	10	5
Opuscoli e Manifesti	15	3
Media	0	9
ALTRO		
Niente	4	0
Email	1	13
Attraverso altre persone	4	0
Email e Media	0	1
Riunire le aziende mensilmente e informarle	0	3
Email e Sportello Dedicato	0	1
Internet e Media	0	1
Contabile	1	0
Sito Regione	2	0
Newsletter	0	1
Informazione territoriale	1	0
Portale per aziende	0	1
Tutto	0	5
Pec	0	1
Televisione	3	0
Consulenti	1	0
Incontri settoriali preventivi	0	1
Media e Sportello Dedicato	0	1
Sportello Dedicato	1	1
Email, internet, giornali	0	1
Canali ufficiali con tempistiche adeguate	0	1
Email, appuntamento e conferenze	0	1
Internet, social e conferenze	1	2

IMPRESE PROVINCIA DI CAMPOBASSO

Tabella 5

	1° domanda	2° domanda	3° domanda	4° domanda	5° domanda	6° domanda	7° domanda	9° domanda
Molto	4	26	9	5	10	40	24	19
Abbastanza	20	15	12	13	17	1	22	15
Poco	30	12	21	25	25	1	6	8
Per niente	3	3	8	10	5	9	3	15

10° domanda	12° domanda	13° domanda	14° domanda	15° domanda	16° domanda	17° domanda	18° domanda
6	4	7	6	9	2	14	6
15	9	9	15	9	14	9	14
18	24	26	20	27	25	14	11
15	17	15	14	11	16	20	6

	istruzione e formazione	servizi per il lavoro	banda larga e digitalizzazione della pubblica amministrazione	contrasto alla povertà	utilizzo energie rinnovabili e sostenibili
1	5	11	11	17	5
2	15	19	17	18	21
3	25	21	17	16	18
4	6	2	5	1	6
5	5	3	0	1	0

	11° domanda
Formazione e occupazione	26
Ricerca e innovazione	16
Sviluppo territoriale e green economy	14
Digitalizzazione e internet	1

	19° domanda	20° domanda
Internet e social	21	20
Conferenze	8	4
Opuscoli e Manifesti	12	2
Media	0	5
ALTRO		
Niente	2	0
Email	0	8
Attraverso altre persone	2	0
Informazione territoriale	1	0
Portale per aziende	0	1
Tutto	0	5
Pec	0	1
Televisione	3	0
Consulenti	1	0
Incontri settoriali preventivi	0	1
Media e Sportello Dedicato	0	1
Sportello Dedicato	1	1
Email, internet, giornali	0	1
Canali ufficiali con tempistiche adeguate	0	1
Email, appuntamento e conferenze	0	1
Sito Regione	1	0
Internet, social e conferenze	1	2

IMPRESE PROVINCIA ISERNIA

Tabella 6

	1° domanda	2° domanda	3° domanda	4° domanda	5° domanda	6° domanda	7° domanda	9° domanda
Molto	4	16	6	3	3	17	7	3
Abbastanza	6	6	5	7	4	1	11	4
Poco	12	1	8	7	14	0	3	10
Per niente	2	0	4	5	3	3	2	7

10° domanda	12° domanda	13° domanda	14° domanda	15° domanda	16° domanda	17° domanda	18° domanda
2	2	1	1	0	1	7	2
6	3	7	5	9	4	3	4
7	9	8	9	7	9	8	5
9	6	6	6	5	9	6	6

	istruzione e formazione	servizi per il lavoro	banda larga e digitalizzazione della pubblica amministrazione	contrasto alla povertà	utilizzo energie rinnovabili e sostenibili
1	4	8	6	9	6
2	5	5	7	9	8
3	10	9	7	2	7
4	3	0	2	4	3
5	2	2	2	0	0

	19° domanda	20° domanda
Internet e social	10	6
Conferenze	2	1
Opuscoli e Manifesti	3	1
Media	0	4
ALTRO		
Niente	2	0
Email	1	5
Attraverso altre persone	2	0
Email e Media	0	1
Riunire le aziende mensilmente e informarle	0	3
Email e Sportello Dedicato	0	1
Internet e Media	0	1
Contabile	1	0
Sito Regione	1	0
Newsletter	0	1

	11° domanda
Formazione e occupazione	7
Ricerca e innovazione	10
Sviluppo territoriale e green economy	7
Digitalizzazione e internet	0

IMPRESE PER SETTORI

Attività commerciali

Tabella 7

	1° domanda	2° domanda	3° domanda	4° domanda	5° domanda	6° domanda	7° domanda	9° domanda
Molto	0	2	2	0	0	4	2	0
Abbastanza	3	2	0	1	1	0	2	1
Poco	2	1	1	4	3	0	1	1
Per niente	0	0	1	0	1	0	0	3

10° domanda	12° domanda	13° domanda	14° domanda	15° domanda	16° domanda	17° domanda	18° domanda
0	1	0	0	1	0	1	0
2	0	1	1	1	2	0	2
0	1	1	1	2	0	3	1
3	2	2	3	1	3	1	1

	istruzione e formazione	servizi per il lavoro	banda larga e digitalizzazione della pubblica amministrazione	contrasto alla povertà	utilizzo energie rinnovabili e sostenibili
1	1	1	1	2	1
2	1	2	0	1	2
3	2	2	3	2	2
4	0	0	1	0	0
5	1	0	0	0	0

	19° domanda	20° domanda
Internet e social	4	2
Conferenze	0	0
Opuscoli e Manifesti	1	1
Media	0	1
ALTRO		
Email	0	1

	11° domanda
Formazione e occupazione	3
Ricerca e innovazione	1
Sviluppo territoriale e green economy	1
Digitalizzazione e internet	0

Sanitario

Tabella 8

	1° domanda	2° domanda	3° domanda	4° domanda	5° domanda	6° domanda	7° domanda	9° domanda
Molto	1	4	1	2	2	4	2	0
Abbastanza	2	1	2	2	2	0	3	2
Poco	2	0	2	1	1	0	0	2
Per niente	0	0	0	0	0	1	0	1

10° domanda	12° domanda	13° domanda	14° domanda	15° domanda	16° domanda	17° domanda	18° domanda
1	1	1	1	1	0	3	3
3	1	1	0	3	1	0	0
1	2	2	1	1	2	1	1
0	1	1	3	0	2	1	0

	istruzione e formazione	servizi per il lavoro	banda larga e digitalizzazione della pubblica amministrazione	contrasto alla povertà	utilizzo energie rinnovabili e sostenibili
1	0	2	0	2	0
2	1	1	3	2	3
3	2	2	1	1	0
4	2	0	1	0	0
5	0	0	0	0	0

	19° domanda	20° domanda
Internet e social	1	1
Conferenze	0	1
Opuscoli e Manifesti	1	0
Media	0	0
Email	0	1
Attraverso altre persone	1	0
Sportello Dedicato	1	0
Sito Regione	1	0
Media e Sportello Dedicato	0	1
Internet e Media	0	1

	11° domanda
Formazione e occupazione	1
Ricerca e innovazione	2
Sviluppo territoriale e green economy	2
Digitalizzazione e internet	0

Industrie varie

Tabella 9

	1° domanda	2° domanda	3° domanda	4° domanda	5° domanda	6° domanda	7° domanda	9° domanda
Molto	0	1	0	0	2	3	0	1
Abbastanza	2	1	1	2	0	0	4	0
Poco	3	2	3	2	2	0	0	2
Per niente	0	1	1	1	1	1	1	2

10° domanda	12° domanda	13° domanda	14° domanda	15° domanda	16° domanda	17° domanda	18° domanda
1	1	0	1	0	0	1	0
2	1	1	0	1	0	1	1
1	0	1	3	2	2	1	1
1	2	2	1	1	2	2	0

	istruzione e formazione	servizi per il lavoro	banda larga e digitalizzazione della pubblica amministrazione	contrasto alla povertà	utilizzo energie rinnovabili e sostenibili
1	1	2	3	3	3
2	2	2	1	1	0
3	1	0	1	1	2
4	0	0	0	0	0
5	1	1	0	0	0

	19° domanda	20° domanda
Internet e social	1	1
Conferenze	1	0
Opuscoli e Manifesti	2	1
Media	0	0
ALTRO		
Email	1	1
Tutto	0	1
Email, internet, giornali	0	1

	11° domanda
Formazione e occupazione	3
Ricerca e innovazione	1
Sviluppo territoriale e green economy	1
Digitalizzazione e internet	0

Sociale

Tabella 10

	1° domanda	2° domanda	3° domanda	4° domanda	5° domanda	6° domanda	7° domanda	9° domanda
Molto	0	2	0	0	1	3	2	1
Abbastanza	0	1	1	0	2	0	1	2
Poco	3	0	2	2	0	0	0	0
Per niente	0	0	0	1	0	0	0	0

10° domanda	12° domanda	13° domanda	14° domanda	15° domanda	16° domanda	17° domanda	18° domanda
0	0	0	0	0	0	2	0
0	0	0	0	0	0	1	0
1	1	1	1	3	2	0	2
2	2	2	2	0	1	0	1

	istruzione e formazione	servizi per il lavoro	banda larga e digitalizzazione della pubblica amministrazione	contrasto alla povertà	utilizzo energie rinnovabili e sostenibili
1	1	1		2	1
2	1	1		0	1
3	1	1		0	1
4	0	0		0	0
5	0	0		0	0

	19° domanda	20° domanda
Internet e social	1	1
Conferenze	0	1
Opuscoli e Manifesti	0	0
Media	0	0
ALTRO		
Informazione territoriale	1	0
Internet, social e conferenze	1	1

	11° domanda
Formazione e occupazione	1
Ricerca e innovazione	2
Sviluppo territoriale e green economy	0
Digitalizzazione e internet	0

Servizi

Tabella 11

	1° domanda	2° domanda	3° domanda	4° domanda	5° domanda	6° domanda	7° domanda	9° domanda
Molto	1	7	5	1	2	10	5	4
Abbastanza	5	3	4	5	5	0	7	5
Poco	7	3	3	3	6	0	0	1
Per niente	1	0	1	3	1	3	1	4

10° domanda	12° domanda	13° domanda	14° domanda	15° domanda	16° domanda	17° domanda	18° domanda
2	1	2	1	1	1	3	1
4	4	4	5	5	4	6	5
3	6	6	7	7	7	3	4
3	2	2	1	0	2	2	2

	istruzione e formazione	servizi per il lavoro	banda larga e digitalizzazione della pubblica amministrazione	contrasto alla povertà	utilizzo energie rinnovabili e sostenibili
1	0	2		2	4
2	4	5		6	4
3	7	6		4	5
4	2	0		2	1
5	1	1		0	0

	19° domanda	20° domanda
Internet e social	8	5
Conferenze	2	1
Opuscoli e Manifesti	2	0
Media	0	1
ALTRO		
Email	0	4
Email, appuntamento e conferenze	0	1
Email e Sportello Dedicato	0	1

	11° domanda
Formazione e occupazione	5
Ricerca e innovazione	6
Sviluppo territoriale e green economy	2
Digitalizzazione e internet	1

Settore Alimentare

Tabella 12

	1° domanda	2° domanda	3° domanda	4° domanda	5° domanda	6° domanda	7° domanda	9° domanda
Molto	1	13	4	3	4	12	10	8
Abbastanza	9	6	6	4	4	1	6	4
Poco	8	0	5	6	9	1	1	3
Per niente	1	0	2	3	2	3	1	4

10° domanda	12° domanda	13° domanda	14° domanda	15° domanda	16° domanda	17° domanda	18° domanda
2	1	3	3	5	2	4	3
5	3	5	7	3	4	3	3
4	7	7	3	6	6	2	0
7	5	4	3	4	7	10	3

	istruzione e formazione	servizi per il lavoro	banda larga e digitalizzazione della pubblica amministrazione	contrasto alla povertà	utilizzo energie rinnovabili e sostenibili
1	3	4		4	8
2	5	5		4	4
3	8	8		5	2
4	1	0		3	2
5	1	1		0	1

	19° domanda	20° domanda
Internet e social	6	5
Conferenze	3	1
Opuscoli e Manifesti	5	1
Media	0	1
ALTRO		
Email	0	2
Niente	3	0
Contabile	1	0
Tutto	0	2
Riunire le aziende mensilmente e informarle	0	2
Sportello Dedicato	0	1
Internet, social e conferenze	0	1
Email e Media	0	1
Media e Social	0	1

	11° domanda
Formazione e occupazione	5
Ricerca e innovazione	5
Sviluppo territoriale e green economy	9
Digitalizzazione e internet	0

Formazione

Tabella 13

	1° domanda	2° domanda	3° domanda	4° domanda	5° domanda	6° domanda	7° domanda	9° domanda
Molto	2	5	1	0	1	5	2	2
Abbastanza	2	0	1	1	4	0	2	2
Poco	1	0	1	2	0	0	1	1
Per niente	0	0	2	2	0	0	0	0

10° domanda	12° domanda	13° domanda	14° domanda	15° domanda	16° domanda	17° domanda	18° domanda
0	0	0	0	1	0	2	1
1	0	1	2	0	1	0	1
2	5	3	2	3	4	2	2
2	0	1	0	1	0	1	0

	istruzione e formazione	servizi per il lavoro	banda larga e digitalizzazione della pubblica amministrazione	contrasto alla povertà	utilizzo energie rinnovabili e sostenibili
1	1	3		1	0
2	1	0		2	3
3	3	2		1	0
4	0	0		0	1
5	0	0		0	0

	19° domanda	20° domanda
Internet e social	3	1
Conferenze	1	1
Opuscoli e Manifesti	0	0
Media	0	1
ALTRO		
Email	0	1
Canali ufficiali con tempistiche adeguate	0	1
Televisione	1	0

	11° domanda
Formazione e occupazione	4
Ricerca e innovazione	1
Sviluppo territoriale e green economy	0
Digitalizzazione e internet	0

Metalmeccaniche

Tabella 14

	1° domanda	2° domanda	3° domanda	4° domanda	5° domanda	6° domanda	7° domanda	9° domanda
Molto	3	5	2	1	0	5	3	1
Abbastanza	1	3	0	1	1	0	3	0
Poco	4	1	6	5	7	0	3	5
Per niente	1	0	1	1	1	3	0	3

10° domanda	12° domanda	13° domanda	14° domanda	15° domanda	16° domanda	17° domanda	18° domanda
0	0	0	1	0	0	3	0
2	0	1	0	2	1	0	1
6	6	6	6	4	5	3	3
1	3	2	2	2	3	3	2

	istruzione e formazione	servizi per il lavoro	banda larga e digitalizzazione della pubblica amministrazione	contrasto alla povertà	utilizzo energie rinnovabili e sostenibili
1	0	0		1	3
2	2	3		3	3
3	3	4		3	1
4	2	0		0	2
5	2	2		2	0

	19° domanda	20° domanda
Internet e social	2	3
Conferenze	1	0
Opuscoli e Manifesti	1	0
Media	0	3
ALTRO		
Email	0	1
Consulenti	1	0
Attraverso altre persone	2	0
Incontri settoriali preventivi	0	1
Tutto	0	1

	11° domanda
Formazione e occupazione	2
Ricerca e innovazione	5
Sviluppo territoriale e green economy	2
Digitalizzazione e internet	0

Settore Edile

Tabella 15

	1° domanda	2° domanda	3° domanda	4° domanda	5° domanda	6° domanda	7° domanda	9° domanda
Molto	0	2	0	0	0	6	4	2
Abbastanza	1	4	2	4	1	1	3	2
Poco	7	3	4	4	6	0	1	3
Per niente	1	0	1	1	2	0	1	2

10° domanda	12° domanda	13° domanda	14° domanda	15° domanda	16° domanda	17° domanda	18° domanda
2	1	1	0	0	0	1	0
1	2	2	4	3	5	1	5
5	3	5	3	4	1	4	0
1	3	1	1	2	3	3	1

	istruzione e formazione	servizi per il lavoro	banda larga e digitalizzazione della pubblica amministrazione	contrasto alla povertà	utilizzo energie rinnovabili e sostenibili
1	0	1		0	0
2	2	4		2	7
3	5	4		5	2
4	1	0		0	0
5	1	0		0	0

	19° domanda	20° domanda
Internet e social	3	4
Conferenze	0	0
Opuscoli e Manifesti	2	0
Media	0	1
ALTRO		
Email	0	2
Niente	1	0
Attraverso altre persone	1	0
Portale per aziende	0	1
Sito Regione	1	0
Newsletter	0	1

	11° domanda
Formazione e occupazione	6
Ricerca e innovazione	1
Sviluppo territoriale e green economy	2
Digitalizzazione e internet	0

Energia e Ambiente

Tabella 16

	1° domanda	2° domanda	3° domanda	4° domanda	5° domanda	6° domanda	7° domanda	9° domanda
Molto	0	0	0	0	0	2	0	1
Abbastanza	0	0	0	0	0	0	1	0
Poco	2	2	0	2	3	0	1	0
Per niente	1	1	1	1	0	1	0	2

10° domanda	12° domanda	13° domanda	14° domanda	15° domanda	16° domanda	17° domanda	18° domanda
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	1	1	2	1	0
3	2	3	2	2	1	2	1

	istruzione e formazione	servizi per il lavoro	banda larga e digitalizzazione della pubblica amministrazione	contrasto alla povertà	utilizzo energie rinnovabili e sostenibili
1	1	1	2	1	1
2	1	0	1	0	1
3	1	1	0	1	1
4	0	1	0	0	0
5	0	0	0	0	0

	19° domanda	20° domanda
Internet e social	1	1
Conferenze	1	0
Opuscoli e Manifesti	0	0
Media	0	1
ALTRO		
Televisione	1	0
Riunire le aziende mensilmente e informarle	0	1

	11° domanda
Formazione e occupazione	1
Ricerca e innovazione	1
Sviluppo territoriale e green economy	1
Digitalizzazione e internet	0

CITTADINI

Tabella 17

	1° domanda	2° domanda	3° domanda	4° domanda	5° domanda	6° domanda	7° domanda	9° domanda
Molto	59	373	20	11	54	5	103	110
Abbastanza	191	244	170	78	86	2	251	145
Poco	414	148	400	380	205	17	384	350
Per niente	143	35	207	304	453	317	60	199

10° domanda	12° domanda	13° domanda	14° domanda	15° domanda	16° domanda	17° domanda	18° domanda
19	17	18	25	34	26	110	18
106	46	57	48	211	67	65	68
438	441	374	291	402	364	122	123
225	284	344	414	150	338	499	84

	istruzione e formazione	servizi per il lavoro	banda larga e digitalizzazione della pubblica amministrazione	contrasto alla povertà	utilizzo energie rinnovabili e sostenibili
1	75	245	217	372	171
2	213	245	298	284	278
3	288	236	222	107	246
4	202	72	39	35	79
5	29	6	15	7	24

	19° domanda	20° domanda
Internet e social	457	458
Conferenze	25	48
Opuscoli e Manifesti	180	45
Media	0	246
ALTRO		
Televisione	51	0
Newsletter	0	2
Niente	21	0
Applicazione cellulare	0	1
Social e Media	0	1
Tutte	1	0
Sito Regionale aggiornato e alla portata di tutti	0	1
Internet e Media	0	1
Opuscoli e Media	0	1

	11° domanda
Formazione e occupazione	529
Ricerca e innovazione	51
Sviluppo territoriale e green economy	140
Digitalizzazione e internet	82

CITTADINI PROVINCIA CAMPOBASSO

Tabella 18

	1° domanda	2° domanda	3° domanda	4° domanda	5° domanda	6° domanda	7° domanda	9° domanda
Molto	38	253	15	8	36	3	69	76
Abbastanza	123	160	124	52	54	1	159	91
Poco	287	100	257	254	139	12	265	240
Per niente	94	25	140	204	306	212	43	134

10° domanda	12° domanda	13° domanda	14° domanda	15° domanda	16° domanda	17° domanda	18° domanda
14	12	15	15	23	17	69	10
68	28	35	25	140	40	44	46
287	299	238	207	271	242	75	76
161	192	250	279	106	239	350	53

	istruzione e formazione	servizi per il lavoro	banda larga e digitalizzazione della pubblica amministrazione	contrasto alla povertà	utilizzo energie rinnovabili e sostenibili
1	56	168		156	249
2	145	162		199	192
3	194	160		146	72
4	128	48		26	22
5	19	3		9	5

	19° domanda	20° domanda
Internet e social	299	308
Conferenze	17	35
Opuscoli e Manifesti	135	26
Media	0	166
ALTRO		
Televisione	24	0
Newsletter	0	1
Niente	12	0
Applicazione cellulare	0	1
Tutte	1	0
Sito Regionale aggiornato e alla portata di tutti	0	1
Opuscoli e Media	0	1

	11° domanda
Formazione e occupazione	353
Ricerca e innovazione	35
Sviluppo territoriale e green economy	92
Digitalizzazione e internet	60

CITTADINI PROVINCIA ISERNIA

Tabella 19

	1° domanda	2° domanda	3° domanda	4° domanda	5° domanda	6° domanda	7° domanda	9° domanda
Molto	21	120	5	3	18	2	34	34
Abbastanza	68	84	46	26	32	1	92	54
Poco	127	48	143	126	66	5	119	110
Per niente	49	10	67	100	147	105	17	65

10° domanda	12° domanda	13° domanda	14° domanda	15° domanda	16° domanda	17° domanda	18° domanda
5	5	3	10	11	9	41	8
38	18	22	23	71	27	21	22
151	142	136	84	131	122	47	47
64	92	94	135	44	99	149	31

	istruzione e formazione	servizi per il lavoro	banda larga e digitalizzazione della pubblica amministrazione	contrasto alla povertà	utilizzo energie rinnovabili e sostenibili
1	19	77		61	123
2	68	83		99	92
3	94	76		76	35
4	74	24		13	13
5	10	3		6	2

	19° domanda	20° domanda
Internet e social	158	150
Conferenze	8	13
Opuscoli e Manifesti	45	19
Media	0	80
ALTRO		
Televisione	27	0
Newsletter	0	1
Niente	9	0
Social e Media	0	1
Internet e Media	0	1

	11° domanda
Formazione e occupazione	176
Ricerca e innovazione	16
Sviluppo territoriale e green economy	48
Digitalizzazione e internet	22

CITTADINI DONNE

Tabella 20

	1° domanda	2° domanda	3° domanda	4° domanda	5° domanda	6° domanda	7° domanda	9° domanda
Molto	38	207	12	7	31	2	57	69
Abbastanza	105	120	90	46	44	1	149	83
Poco	203	68	216	199	109	13	184	167
Per niente	76	22	96	149	232	169	28	100

10° domanda	12° domanda	13° domanda	14° domanda	15° domanda	16° domanda	17° domanda	18° domanda
11	15	14	16	16	23	64	11
72	28	35	29	124	40	43	36
210	224	197	158	193	202	64	81
113	145	170	201	85	149	242	43

	istruzione e formazione	servizi per il lavoro	banda larga e digitalizzazione della pubblica amministrazione	contrasto alla povertà	utilizzo energie rinnovabili e sostenibili
1	35	117		102	182
2	95	125		147	148
3	153	130		127	61
4	118	41		22	22
5	21	6		12	7

	19° domanda	20° domanda
Internet e social	248	234
Conferenze	8	26
Opuscoli e Manifesti	78	26
Media	0	128
ALTRO		
Televisione	35	0
Newsletter	0	1
Niente	9	0
Social e Media	0	1
Tutte	1	0
Sito Regionale aggiornato e alla portata di tutti	0	1
Internet e Media	0	1
Opuscoli e Media	0	1

	11° domanda
Formazione e occupazione	289
Ricerca e innovazione	26
Sviluppo territoriale e green economy	68
Digitalizzazione e internet	37

CITTADINI UOMINI

Tabella 21

	1° domanda	2° domanda	3° domanda	4° domanda	5° domanda	6° domanda	7° domanda	9° domanda
Molto	21	166	8	4	23	3	46	41
Abbastanza	86	124	80	32	42	1	102	62
Poco	211	80	184	181	90	4	200	183
Per niente	67	13	111	155	226	148	32	99

10° domanda	12° domanda	13° domanda	14° domanda	15° domanda	16° domanda	17° domanda	18° domanda
8	2	4	9	18	3	46	7
34	18	22	19	87	27	22	32
228	217	177	133	209	162	58	42
112	139	174	213	65	189	257	41

	istruzione e formazione	servizi per il lavoro	banda larga e digitalizzazione della pubblica amministrazione	contrasto alla povertà	utilizzo energie rinnovabili e sostenibili
1	40	128		115	190
2	118	120		151	143
3	135	106		95	106
4	84	31		17	13
5	8	0		3	0

	19° domanda	20° domanda
Internet e social	209	224
Conferenze	17	22
Opuscoli e Manifesti	102	19
Media	0	118
ALTRO		
Televisione	16	0
Newsletter	0	1
Niente	12	0
Applicazione cellulare	0	1

	11° domanda
Formazione e occupazione	240
Ricerca e innovazione	25
Sviluppo territoriale e green economy	72
Digitalizzazione e internet	45

CITTADINI ETÀ 18-35

Tabella 22

	1° domanda	2° domanda	3° domanda	4° domanda	5° domanda	6° domanda	7° domanda	9° domanda
Molto	10	90	2	0	15	0	9	17
Abbastanza	55	66	55	18	22	0	76	48
Poco	105	27	98	104	55	5	92	87
Per niente	14	1	28	54	90	89	4	32

10° domanda	12° domanda	13° domanda	14° domanda	15° domanda	16° domanda	17° domanda	18° domanda
1	2	3	2	3	2	38	3
26	9	13	7	69	21	22	23
126	123	87	83	98	102	35	38
28	48	78	88	13	58	89	29

	istruzione e formazione	servizi per il lavoro	banda larga e digitalizzazione della pubblica amministrazione	contrasto alla povertà	utilizzo energie rinnovabili e sostenibili
1	6	34		32	70
2	32	58		83	74
3	83	72		59	31
4	61	19		7	9
5	2	0		1	0

	19° domanda	20° domanda
Internet e social	161	165
Conferenze	1	0
Opuscoli e Manifesti	15	0
Media	0	16
ALTRO		
Televisione	4	0
Newsletter	0	1
Niente	1	0
Applicazione cellulare	0	1
Sito Regionale aggiornato e alla portata di tutti	0	1

	11° domanda
Formazione e occupazione	117
Ricerca e innovazione	15
Sviluppo territoriale e green economy	23
Digitalizzazione e internet	28

CITTADINI ETÀ 36-60

Tabella 23

	1° domanda	2° domanda	3° domanda	4° domanda	5° domanda	6° domanda	7° domanda	9° domanda
Molto	35	206	12	5	31	3	48	58
Abbastanza	116	136	97	50	61	2	140	88
Poco	210	58	209	200	115	8	201	196
Per niente	62	19	101	154	215	194	28	82

10° domanda	12° domanda	13° domanda	14° domanda	15° domanda	16° domanda	17° domanda	18° domanda
11	8	7	14	27	14	59	13
70	25	39	33	126	40	37	43
227	235	207	146	210	195	76	68
109	144	165	218	57	168	249	48

	istruzione e formazione	servizi per il lavoro	banda larga e digitalizzazione della pubblica amministrazione	contrasto alla povertà	utilizzo energie rinnovabili e sostenibili
1	31	117		100	188
2	100	120		157	140
3	154	139		127	131
4	119	43		26	53
5	19	4		8	17

	19° domanda	20° domanda
Internet e social	267	256
Conferenze	12	23
Opuscoli e Manifesti	84	17
Media	0	124
ALTRO		
Televisione	22	0
Newsletter	0	1
Niente	5	0
Social e Media	0	1
Tutte	1	0
Internet e Media	0	1
Opuscoli e Media	0	1

	11° domanda
Formazione e occupazione	260
Ricerca e innovazione	30
Sviluppo territoriale e green economy	79
Digitalizzazione e internet	50

CITTADINI ETÀ OVER 60

Tabella 24

	1° domanda	2° domanda	3° domanda	4° domanda	5° domanda	6° domanda	7° domanda	9° domanda
Molto	14	77	6	6	8	2	46	35
Abbastanza	20	42	18	10	3	0	35	9
Poco	99	63	93	76	29	4	91	67
Per niente	67	15	78	96	153	34	28	85

10° domanda	12° domanda	13° domanda	14° domanda	15° domanda	16° domanda	17° domanda	18° domanda
7	7	8	9	4	10	13	2
10	12	5	8	16	6	6	2
85	83	80	62	94	67	11	17
88	92	101	108	80	112	161	7

	istruzione e formazione	servizi per il lavoro	banda larga e digitalizzazione della pubblica amministrazione	contrasto alla povertà	utilizzo energie rinnovabili e sostenibili
1	38	94	85	114	67
2	81	67	58	52	67
3	51	25	36	24	44
4	22	10	6	6	9
5	8	2	6	2	5

	19° domanda	20° domanda
Internet e social	29	37
Conferenze	12	25
Opuscoli e Manifesti	81	28
Media	0	106
ALTRO		
Televisione	25	0
Niente	15	0

	11° domanda
Formazione e occupazione	152
Ricerca e innovazione	6
Sviluppo territoriale e green economy	38
Digitalizzazione e internet	4

CITTADINI TITOLO DI STUDIO

Scuola elementare

Tabella 25

	1° domanda	2° domanda	3° domanda	4° domanda	5° domanda	6° domanda	7° domanda	9° domanda
Molto	2	16	1	0	1	1	2	3
Abbastanza	2	19	4	2	0	0	8	0
Poco	32	34	39	30	3	0	52	28
Per niente	38	3	28	39	64	5	12	41

10° domanda	12° domanda	13° domanda	14° domanda	15° domanda	16° domanda	17° domanda	18° domanda
0	1	2	1	0	1	0	0
4	1	0	0	1	0	0	0
26	35	29	19	40	19	3	2
40	36	41	52	31	52	67	0

	istruzione e formazione	servizi per il lavoro	banda larga e digitalizzazione della pubblica amministrazione	contrasto alla povertà	utilizzo energie rinnovabili e sostenibili
1	13	35	46	47	28
2	46	33	19	22	32
3	10	5	7	5	12
4	4	1	1	0	1
5	1	0	0	0	0

	19° domanda	20° domanda
Internet e social	3	4
Conferenze	2	4
Opuscoli e Manifesti	32	10
Media	0	53
ALTRO		
Televisione	3	0
Niente	12	0

	11° domanda
Formazione e occupazione	70
Ricerca e innovazione	0
Sviluppo territoriale e green economy	4
Digitalizzazione e internet	0

Scuole medie

Tabella 26

	1° domanda	2° domanda	3° domanda	4° domanda	5° domanda	6° domanda	7° domanda	9° domanda
Molto	5	52	2	5	1	0	18	13
Abbastanza	14	44	11	6	2	0	29	4
Poco	85	36	67	51	17	3	77	63
Per niente	34	5	57	71	116	18	15	57

10° domanda	12° domanda	13° domanda	14° domanda	15° domanda	16° domanda	17° domanda	18° domanda
5	6	3	4	5	9	7	2
7	5	3	8	16	5	3	3
68	53	59	30	85	41	13	8
54	68	70	91	29	82	112	10

	istruzione e formazione	servizi per il lavoro	banda larga e digitalizzazione della pubblica amministrazione	contrasto alla povertà	utilizzo energie rinnovabili e sostenibili
1	16	66	61	80	47
2	50	42	45	35	49
3	44	22	23	19	27
4	22	6	3	2	11
5	5	2	3	2	3

	19° domanda	20° domanda
Internet e social	22	29
Conferenze	2	7
Opuscoli e Manifesti	69	14
Media	0	89
ALTRO		
Televisione	17	0
Niente	6	0

	11° domanda
Formazione e occupazione	110
Ricerca e innovazione	4
Sviluppo territoriale e green economy	22
Digitalizzazione e internet	1

Diploma

Tabella 27

	1° domanda	2° domanda	3° domanda	4° domanda	5° domanda	6° domanda	7° domanda	9° domanda
Molto	17	163	5	2	12	2	51	43
Abbastanza	75	136	81	22	22	1	123	54
Poco	235	60	199	183	112	4	175	198
Per niente	55	19	93	151	233	136	24	87

10° domanda	12° domanda	13° domanda	14° domanda	15° domanda	16° domanda	17° domanda	18° domanda
6	5	8	15	10	10	48	5
31	20	26	19	98	24	29	14
237	210	175	138	204	196	61	58
100	134	164	194	65	144	241	59

	istruzione e formazione	servizi per il lavoro	banda larga e digitalizzazione della pubblica amministrazione	contrasto alla povertà	utilizzo energie rinnovabili e sostenibili
1	34	112		84	176
2	84	118		161	151
3	165	122		101	38
4	89	24		16	11
5	10	2		9	3

	19° domanda	20° domanda
Internet e social	253	254
Conferenze	14	18
Opuscoli e Manifesti	71	16
Media	0	90
ALTRO		
Televisione	20	0
Newsletter	0	1
Niente	3	0
Applicazione cellulare	0	1
Tutte	1	0
Internet e Media	0	1
Opuscoli e Media	0	1

	11° domanda
Formazione e occupazione	268
Ricerca e innovazione	13
Sviluppo territoriale e green economy	71
Digitalizzazione e internet	28

Laurea

Tabella 28

	1° domanda	2° domanda	3° domanda	4° domanda	5° domanda	6° domanda	7° domanda	9° domanda
Molto	33	124	10	3	39	2	31	49
Abbastanza	85	42	62	41	48	1	77	71
Poco	58	18	87	104	60	8	74	57
Per niente	15	8	29	42	45	138	8	14

10° domanda	12° domanda	13° domanda	14° domanda	15° domanda	16° domanda	17° domanda	18° domanda
8	5	5	5	14	6	51	10
52	14	22	18	83	32	26	44
98	129	98	89	69	94	40	48
30	44	66	74	25	58	73	14

	istruzione e formazione	servizi per il lavoro	banda larga e digitalizzazione della pubblica amministrazione	contrasto alla povertà	utilizzo energie rinnovabili e sostenibili	
1	12	32		26	68	28
2	33	51		69	66	44
3	64	76		78	38	77
4	72	31		14	18	27
5	11	2		3	2	13

	19° domanda	20° domanda
Internet e social	157	149
Conferenze	7	19
Opuscoli e Manifesti	8	5
Media	0	14
ALTRO		
Televisione	11	0
Newsletter	0	1
Social e Media	0	1
Sito Regionale aggiornato e alla portata di tutti	0	1

	11° domanda
Formazione e occupazione	79
Ricerca e innovazione	27
Sviluppo territoriale e green economy	41
Digitalizzazione e internet	42

Master e Dottorato

Tabella 29

	1° domanda	2° domanda	3° domanda	4° domanda	5° domanda	6° domanda	7° domanda	9° domanda
Molto	2	18	2	1	1	0	1	2
Abbastanza	15	3	12	7	14	0	14	16
Poco	4	0	8	12	7	2	6	4
Per niente	1	0	0	1	0	20	1	0

10° domanda	12° domanda	13° domanda	14° domanda	15° domanda	16° domanda	17° domanda	18° domanda
0	0	0	0	5	0	4	1
12	6	6	3	13	6	7	7
9	14	13	15	4	14	5	7
1	2	3	3	0	2	6	1

	istruzione e formazione	servizi per il lavoro	banda larga e digitalizzazione della pubblica amministrazione	contrasto alla povertà	utilizzo energie rinnovabili e sostenibili
1	0	0	0	1	0
2	0	1	4	10	1
3	5	11	13	7	10
4	15	10	5	4	8
5	2	0	0	0	3

	19° domanda	20° domanda
Internet e social	22	22
Conferenze	0	0
Opuscoli e Manifesti	0	0
Media	0	0

	11° domanda
Formazione e occupazione	2
Ricerca e innovazione	7
Sviluppo territoriale e green economy	2
Digitalizzazione e internet	11