



UNIONE EUROPEA



REGIONE
PUGLIA

Operazione cofinanziata dall'UE a valere sul PO FESR - FSE 2014/2020 della Regione Puglia Asse XIII - Assistenza Tecnica



Il futuro alla portata di tutti

Comitato di Sorveglianza del Programma Operativo Puglia 2014-2020 CCI 2014IT16M2OP002

.....

Attuazione della Strategia di Comunicazione

(Punto 4 dell'O.d.G.)

.....

BARI, 12 FEBBRAIO 2021



UNIONE EUROPEA

Operazione cofinanziata dall'UE a valere sul PO FESR - FSE 2014/2020 della Regione Puglia Asse XIII - Assistenza Tecnica



REGIONE
PUGLIA



Il futuro alla portata di tutti

Sommario

Premessa	3
Il modello di attuazione	3
Gli strumenti	5
I contenuti e Le campagne di comunicazione.....	15
FOCUS - Azioni di informazione e comunicazione sulle misure derivanti dall'applicazione in Puglia delle disposizioni del Temporary Framework per il sostegno economico alle imprese, alle persone e alle comunità in condizioni di difficoltà derivanti dagli effetti della pandemia da COVID -19.....	21
Azioni trasversali	25
Attività di monitoraggio	26
Azioni di comunicazione per il 2021	33



UNIONE EUROPEA



REGIONE
PUGLIA

Operazione cofinanziata dall'UE a valere sul PO FESR - FSE 2014/2020 della Regione Puglia Asse XIII - Assistenza Tecnica



Il futuro alla portata di tutti

Premessa

La Strategia di Comunicazione della Regione Puglia è finalizzata a garantire la trasparenza degli interventi ed un'ampia visibilità dei risultati raggiunti attraverso una capillare disseminazione delle informazioni, funzionale ad assicurare:

- l'efficace attuazione del Programma Operativo FESR-FSE 2014-2020;
- la disponibilità per tutti i potenziali beneficiari di informazioni chiare e dettagliate relativamente alle possibilità offerte dal POR e delle sue modalità di attuazione;
- la valorizzazione del ruolo dell'Unione Europea al fine di promuovere e consolidare il senso di appartenenza dei cittadini europei;
- la consapevolezza del ruolo svolto dalla Unione Europea in favore dei cittadini e dei territori e sui risultati conseguiti.

La comunicazione assume, pertanto, un ruolo strategico per l'attuazione della programmazione 2014-2020, per accrescere i livelli di democrazia, trasparenza ed efficacia delle proprie azioni nonché per ridurre la distanza tra l'Europa ed i suoi cittadini ma anche per trasferire in modo trasparente i contenuti delle attività del Programma e di ridurre, pertanto, le distanze tra istituzioni, cittadini, imprese e stakeholders del territorio.

In questa direzione, l'attuazione della Strategia regionale di comunicazione ha visto quali assi portanti:

- a) la costruzione di forme di comunicazione ispirata ai principi di trasparenza, efficienza, imparzialità e semplificazione per informare e comunicare le opportunità ed i risultati ottenuti, attraverso sistemi di profilazione settoriale in modo da veicolare il messaggio in ogni segmento comunicativo al fine di raggiungere il più ampio numero di pubblico possibile, con un catalogo di strumenti ampio e variegato.
- b) la realizzazione di azioni di contesto per favorire la riconducibilità delle misure e dei risultati ottenuti alla politica di coesione europea, anche attraverso il coordinamento tra la comunicazione del POR e la comunicazione istituzionale della Regione.

L'insorgenza della pandemia da COVID 19 ha inevitabilmente imposto una profonda revisione della strategia di comunicazione, sia con riferimento agli strumenti che con riferimento agli obiettivi specifici, come si illustrerà in dettaglio in seguito.

Il modello di attuazione

Al fine di perseguire gli obiettivi della Strategia regionale, la comunicazione del POR Puglia e delle iniziative ad esso collegate – bandi, avvisi pubblici, finanziamenti – è stata organizzata secondo un processo di *funnel marketing*. La pluralità dei sistemi coinvolti nelle attività di comunicazione e informazione – campagne, canali social, portali – è stata organizzata in un flusso che considera, a seconda degli step, qual è il livello di conoscenza stimato nei pubblici target del POR Puglia e delle iniziative ad essere collegate.

Tale modello ha previsto la costruzione di meccanismi di collegamento tra i diversi canali di comunicazione a disposizione dell'amministrazione regionale, con particolare riferimento ai portali regionali e la piena integrazione dell'Ufficio Relazioni con il pubblico, non solo in funzione di assistenza ai beneficiari, ma anche quale fonte primaria di indicazioni e orientamenti per la costruzione di campagne informative che traggono spunto dall'interesse prioritario del pubblico, dando pieno rilievo al modello di comunicazione circolare.



Operazione cofinanziata dall'UE a valere sul PO FESR - FSE 2014/2020 della Regione Puglia Asse XIII - Assistenza Tecnica



REGIONE
PUGLIA



Il futuro alla portata di tutti



Fase di conoscenza (See)

Al pubblico più ampio – tutta la popolazione - sono destinati strumenti, canali e forme più generaliste. L'obiettivo di questa fase è accrescere la conoscenza e la consapevolezza del POR Puglia e delle misure.

Fanno parte di questa fase:

- L'immagine coordinata del POR Puglia 2014-2020
- Le campagne di comunicazione
- I canali social regionali
- Il portale istituzionale della Regione Puglia
- Il portale Puglia partecipa
- Gli eventi
- Brochure generaliste

Fase di interesse (Think)

Al pubblico che reagisce alla fase di conoscenza sono destinati contenuti di approfondimento propedeutici all'eventuale partecipazione dei singoli agli avvisi finanziati da POR Puglia.

Fanno parte di questa fase:

- Il portale POR Puglia
- URP di I Livello
- Brochure tematiche

Fase di Decisione (Do)

Al pubblico che decide di inoltrare richiesta di partecipazione a bandi/avvisi finanziati da POR Puglia è destinata una piattaforma di servizi per l'inoltro delle domande.



UNIONE EUROPEA

Operazione cofinanziata dall'UE a valere sul PO FESR - FSE 2014/2020 della Regione Puglia Asse XIII - Assistenza Tecnica



REGIONE
PUGLIA



Il futuro alla portata di tutti

Fanno parte di questa fase:

- I portali di servizi

Fase di assistenza (Care)

Al pubblico che necessita di assistenza tecnica sulle procedure necessarie all'inoltro delle istanze di partecipazione sono destinati guide, sezioni apposite dei portali di servizi e recapiti telefonici dedicati.

Fanno parte di questa fase:

- Le sezioni FAQ sui portali di servizio
- Le sezioni Come fare per sul portale Istituzionale della Regione Puglia
- URP di II Livello

Gli strumenti

Gli strumenti citati nell'ambito del modello di attuazione, vengono di seguito descritti nel dettaglio, in relazione alle attività svolte, con un particolare focus sull'ultimo biennio.

I portali web

La comunicazione web e social ha un rilievo strategico nell'ambito della Strategia regionale per l'intrinseco valore di pervasività e capillarità.

Il modello su descritto evidenzia come a tale risultato concorra non solo il portale POR, ma il complesso dei portali regionali, ciascuno coinvolto per le proprie specificità e caratteristiche.

In tale quadro, assume particolare rilievo l'intervento sviluppato anche sul portale istituzionale, che nell'ambito della programmazione regionale assume il ruolo di Hub di accesso a tutte le informazioni e i servizi dell'amministrazione regionale, così come il nuovo portale dedicato alle politiche della partecipazione intese come metodo di governo dei processi di programmazione regionale.

Il portale POR

Le attività di comunicazione svolte, con particolare riferimento alla comunicazione web e social, considerato il rilievo strategico ad esse attribuito nell'ambito della Strategia regionale, sono state oggetto di analisi al fine di comprendere al meglio l'interesse verso le azioni del POR Puglia e, di conseguenza, migliorare l'efficienza e l'efficacia della comunicazione.

Da settembre 2019 il portale web del POR Puglia 2014-2020 (<https://por.regione.puglia.it/>) è stato rinnovato nell'architettura dell'informazione, nei contenuti e nell'accessibilità con l'obiettivo di migliorare la consultazione e accrescere la conoscenza e la diffusione delle opportunità di finanziamento.

Gli interventi realizzati hanno avuto l'obiettivo di configurare il portale POR quale area web centrale della comunicazione, dove reperire informazioni circa le opportunità di finanziamento, i dati di attuazione del por, aggiornamenti sull'attuazione delle misure e hanno riguardato:



UNIONE EUROPEA



REGIONE
PUGLIA

Operazione cofinanziata dall'UE a valere sul PO FESR - FSE 2014/2020 della Regione Puglia Asse XIII - Assistenza Tecnica



Il futuro alla portata di tutti

- analisi comparativa, identificazione e classificazione dei servizi e definizione dell'inventario dei contenuti;
- definizione di una mappa concettuale (grafica), esaustiva ed auto esplicativa, al fine di stabilire elementi essenziali per la navigazione tra processi e connessioni;
- definizione dei percorsi di navigazione che dal generale "portino" al particolare, anche attraverso la categorizzazione dei contenuti (Albero/schemi di navigazione);
- definizione grafica della mappa del sito di tipo gerarchica o semantica;
- definizione della struttura delle pagine più significative (Layout), di cui all'inventario dei contenuti, attraverso la definizione di wireframe generali e di dettaglio (illustrazioni schematiche composte da linee pulite senza grafica) completi di schemi e annotazioni per desktop e dispositivi mobili (smartphone e tablet);
- definizione e descrizione del funzionamento dei servizi attraverso l'elaborazione di ProcessFlow (flussi di interazione tra utenti e sistema - interaction design) e Pattern Design (soluzioni grafiche a problemi ricorrenti);
- vocalizzazione dei contenuti web attraverso sottoscrizione di abbonamento Triennale ai servizi readspeaker già in uso nel portale Istituzionale della Regione Puglia;
- ottimizzazione delle pagine e dei contenuti web (Search Engine Optimization - SEO) finalizzata ad elevare il posizionamento nei motori di ricerca, attraverso la produzione e l'inserimento dei metadati descrittivi e strutturali (utilizzo degli standard più accreditati), delle keywords e di link popularity;
- ottimizzazione dei layout utilizzati nelle diverse pagine web finalizzata a rendere disponibili i <meta>tag considerati da Facebook (protocollo Open Graph) e Twitter (twitter format) per formattare e visualizzare le pagine web condivise all'interno delle timeline. Utilizzo delle linee guida fornite da Facebook e Twitter e Validazione di <meta>tag attraverso il Facebook Sharing Debugger e Twitter Card Validator;
- servizi SEM (Search Engine Marketing) per incrementare la visibilità dei portali attraverso i motori di ricerca, anche attraverso l'acquisto di specifici servizi e spazi pubblicitari su web dai motori di ricerca comprendenti strumenti di monitoraggio per consultare il rendimento degli annunci/campagne riguardanti bandi e avvisi;
- ottimizzazione dei link di risorsa attraverso integrazione di un sistema che permetta sia di trasformare istantaneamente e automaticamente i collegamenti molto lunghi in quelli più brevi, più adatti alla condivisione sui social e su web che di registrare URL brevi personalizzati o vanity anche attraverso l'utilizzo di domini vanity.

Le principali innovazioni introdotte per migliorare la consultazione da parte degli utenti sono state le seguenti:

- scheda illustrativa dell'opportunità di finanziamento: il contenuto web raccoglie tutte le informazioni relative al ciclo di vita dell'Avviso pubblico, dalla spiegazione semplificata delle modalità di accesso ai successivi aggiornamenti, dando rilievo alle fonti di finanziamento (Fondo, Asse e Azione);
- pagine dedicate ad Assi e Azioni: il contenuto web spiega il campo d'azione dell'Asse e dell'Azione associando gli interventi finanziati;
- filtro per beneficiari ed esigenze: l'homepage presenta un sistema di filtraggio che combina tutte le tipologie di beneficiari e le esigenze, restituendo le opportunità di finanziamento accessibili.

Al sistema di filtro per categorie di utente, il portale integra altresì una funzione di orientamento specifica denominato "**Fatti strada**", presentato per la prima volta al pubblico in occasione della Fiera del Levante 2019.



UNIONE EUROPEA



REGIONE
PUGLIA

Operazione cofinanziata dall'UE a valere sul PO FESR - FSE 2014/2020 della Regione Puglia Asse XIII - Assistenza Tecnica



Il futuro alla portata di tutti

Fatti Strada rappresenta uno strumento di orientamento, suddiviso in misure per le persone e per le imprese, trova altresì collocazione nell'ambito del Portale istituzionale, al fine della sua massima diffusione e consente alle persone di individuare l'opportunità più idonea attraverso un sistema di profilazione delle caratteristiche soggettive e delle aspettative maturate.

Il portale Istituzionale

Da aprile 2020, in piena emergenza COVID-19, il portale Istituzionale è stato rinnovato nell'architettura dell'informazione, nei contenuti e nell'accessibilità con l'obiettivo di migliorare la consultazione e accrescere la conoscenza delle iniziative regionali, tra cui rientrano le misure finanziate dalle risorse POR Puglia.

Il nuovo Portale istituzionale, infatti rappresenta nell'ambito della programmazione regionale (Agenda Digitale Regionale, Puglia Login) l'ecosistema dei servizi pubblici digitali integrati che la Regione Puglia intende erogare a cittadini e imprese del proprio territorio e come tale costituisce, più propriamente una azione di e/open-government e di e-democracy e si inquadra nel più ampio disegno di innovazione di processo e di modello di governance delineato dal governo regionale, incentrato sulla modernizzazione della PA, semplificazione, trasparenza delle informazioni, accountability, trasparenza e piena responsabilità dei risultati conseguiti.

L'intervento è finalizzato a realizzare e rendere disponibili gli strumenti per:

- Agevolare l'utilizzo dei servizi offerti ai cittadini e di conseguenza agevolare l'esercizio del diritto di informazione, di accesso e di partecipazione previste dalle norme nazionali e regionali.
- Garantire il coordinamento dei sistemi informativi e delle banche dati regionali, adeguandole alle esigenze dell'utenza.
- Garantire l'adozione di sistemi di interconnessione telematica utili a rendere più fruibili e semplici i servizi digitali offerti dall'Amministrazione regionale.
- Abilitare e consentire la piena valorizzazione del patrimonio informativo regionale a supporto delle decisioni e delle politiche di governo dello sviluppo economico e sociale del territorio pugliese, mediante la trasformazione dell'ingente quantitativo di dati, rivenienti da sorgenti interne ed esterne, in informazioni integrate.
- Promuovere lo sviluppo e la diffusione di comunità di pratiche tematiche e reti di comunità, strutturate secondo un modello a due livelli: polo di competenza e comunità di animatori.
- Individuare e definire regole tecniche unitarie sui servizi di front end al cittadino e alle imprese, definendo standard e ontologie comuni.

La progettazione del nuovo portale ha seguito l'approccio dello **Human centred design** (progettazione che pone al centro le persone (utenti interni e esterni) che si è quindi focalizzato nel cercare una comprensione profonda dei bisogni e dei desideri di tutte gli utenti.

Il processo progettuale si è svolto in quattro fasi (due divergenti e due convergenti):

1. Analisi dei dati quantitativi a disposizione.
2. Formulazione di spunti, derivati dall'analisi dei dati quantitativi, da usare come focus.
3. Attività di ricerca qualitativa, con utenti, per elaborare e validare i focus emersi nella prima fase.
4. A valle dell'elaborazione progettuale emersa dopo la ricerca, ulteriore fase di validazione e rifinitura dei risultati.



UNIONE EUROPEA



REGIONE
PUGLIA

Operazione cofinanziata dall'UE a valere sul PO FESR - FSE 2014/2020 della Regione Puglia Asse XIII - Assistenza Tecnica



Il futuro alla portata di tutti

La ricerca svolta sul portale istituzionale della regione Puglia ha combinato i dati quantitativi e qualitativi per comprendere i bisogni di tutti gli stakeholder e definire insieme le direzioni da seguire in fase progettuale. La ricerca e la collaborazione con attori interni ed esterni alla Regione Puglia ha definito in modo importante le scelte progettuali.

La ricerca quantitativa è partita dall'osservazione della situazione:

- analisi su contenuti e usabilità dei siti web della regione;
- benchmarking su altri siti web di regioni italiane, siti web di regioni europee, siti web istituzionali stranieri non solo europei. Sono stati analizzati i punti di forza dei diversi portali con l'obiettivo di trovare degli elementi compatibili e interessanti spunti di riflessione per il portale della Regione Puglia;

- analisi dei canali di comunicazione e interazioni con gli utenti;
- analisi dell'architettura dell'informazione;
- desk research. Sono stati analizzati dati e report quantitativi: Google trends su keyword legate a Regione Puglia; Google analytics (parole più cercate, pagine visitate, accessi); Facebook analytics (interazioni con i post, elementi più visualizzati e cliccati); analisi dei metadati in uso (export di tabelle dal database).

La ricerca qualitativa si è articolata in due fasi:

- **Workshop** con gli utenti interni alla Regione Puglia. L'incontro ha avuto un duplice proposito:
 1. aumentare il senso di appartenenza al progetto e la percezione del traguardo comune;
 2. neutralizzare le potenziali resistenze alla novità e a scelte organizzative/tecnologiche che avrebbero impattato sulla quotidianità lavorativa dei gruppi di lavoro coinvolti.Gli incontri hanno puntato a co-progettare una nuova architettura informativa partendo da un ecosistema digitale dell'amministrazione costituito da 208 siti diversi. Il coinvolgimento diretto e pratico degli utenti interni ha adottato una strategia cross-funzionale. L'obiettivo era varare un'architettura dell'informazione flessibile, che avrebbe permesso di gestire i contenuti con soluzioni tecnologiche utili per ri-assemblare e visualizzare in modalità differenti le informazioni (approccio di progettazione COPE: "Create Once and Publish Everywhere" (crea una volta, pubblica su ogni canale)).
- **Interviste telefoniche** semi-strutturate di 30 minuti, con utenti sia interni che esterni alla Regione Puglia. Le interviste telefoniche hanno seguito un canovaccio di massima delle domande, ma di volta in volta si sono adattate alla narrazione dell'intervistato, per fare emergere in modo evidente le storie e le pratiche personali in relazione all'esperienza di navigazione nel portale Regione Puglia.

Sulla scorta delle analisi svolte, il nuovo portale Istituzionale è strutturato su 3 livelli di azione:

- Un primo livello, collettore di tutte le attività regionali, organizzato secondo una logica editoriale
- Un secondo livello, collettore a livello semantico, suddiviso in 12 aree tematiche: Agricoltura, Ambiente, Competitività ricerca e innovazione, Istituzione e partecipazione, Lavoro istruzione e formazione, Pari opportunità, Politiche europee e cooperazione internazionale, Politiche giovanili, Salute sport e buona vita, Territorio mobilità e infrastrutture, Turismo e cultura, Welfare diritti e cittadinanza



UNIONE EUROPEA



REGIONE
PUGLIA

Operazione cofinanziata dall'UE a valere sul PO FESR - FSE 2014/2020 della Regione Puglia Asse XIII - Assistenza Tecnica



- Un terzo livello, più verticale e flessibile, costituito da mini-siti gerarchicamente collegati ad una delle 12 aree tematiche, dedicati ad argomenti specifici.

Rispetto alle iniziative finanziate da POR Puglia, il portale Istituzionale assolve agli obiettivi di:

- Presentare le nuove misure finanziate, suddivise per area tematica
- Rimandare a eventuali approfondimenti sul portale POR Puglia
- Convogliare pubblico verso le pagine di servizio presenti sul portale Sistema Puglia, intesa quale piattaforma telematica delle misure di finanziamento regionale.

Particolare rilievo, anche ai fini dell'azione di contesto sulle politiche europee, riveste il Portale federato Politiche europee e cooperazione internazionale che risponde agli obiettivi di integrazione, coordinamento e omogeneità richiamati dalla strategia Regionale e favorisce la conoscenza del complesso degli interventi che l'Unione europea promuove e favorisce nei territori: <https://www.regione.puglia.it/web/politiche-europee-e-cooperazione-internazionale>.

Ha altresì rilievo, ai fini della promozione della conoscenza degli interventi realizzati dal POR, nell'ambito del portale istituzionale, la sezione **"Mano a mano"**, realizzato quale tappa cruciale del percorso partecipato avviato nel 2015, con l'individuazione degli obiettivi strategici e la redazione del Programma di Governo per la verifica dell'efficacia a fine ciclo.

"Mano a mano" connette gli obiettivi all'azione amministrativa di assessorati, dipartimenti e agenzie regionali in un progetto di condivisione e trasparenza su quanto realizzato dall'amministrazione regionale.

I dati presenti all'interno del portale sono il prodotto di una **valutazione dello stato di avanzamento del mandato effettuata alla luce del Piano delle Performance**.

Fra le schede del portale sono disponibili 42 approfondimenti sullo stato di avanzamento delle misure finanziate dal POR Puglia: istanze presentate, finanziamenti erogati, beneficiari.

Il portale Puglia partecipa

Dal settembre 2019 è attiva la piattaforma Puglia Partecipa, quale strumento individuato dalla legislazione regionale per rafforzare la trasparenza, il dialogo con i cittadini e gli stakeholder.

La piattaforma ospita i processi partecipativi, percorsi di confronto strutturati su politiche, progetti o iniziative di particolare rilevanza per il territorio. Possono essere promossi dalla Regione Puglia, da Enti Locali e Istituzioni, da Enti del Terzo Settore, Scuole, Università e dai soggetti del mondo economico-sociale a attraverso cui, tutti e tutte, possono partecipare alle decisioni pubbliche.

Al momento sono presenti sulla piattaforma #pugliapartecipa due tipologie di processi:

- 56 territoriali finanziati da Regione Puglia e selezionati tramite l'Avviso #pugliapartecipa;
- 10 processi regionali, promossi da Regione Puglia

Tra le iniziative attivate per il tramite della piattaforma rilevano:



UNIONE EUROPEA



REGIONE
PUGLIA

Operazione cofinanziata dall'UE a valere sul PO FESR - FSE 2014/2020 della Regione Puglia Asse XIII - Assistenza Tecnica



Il futuro alla portata di tutti

- a) l'attivazione di processi di partecipazione per la definizione della Strategia di Sviluppo Sostenibile della Regione Puglia, quale asse portante per la definizione delle strategie della nuova programmazione;
- b) il Town meeting quale strumento di confronto tra l'amministrazione regionale e gli enti locali per la verifica dello stato di attuazione della programmazione locale.

Al fine di promuovere la cultura della partecipazione, intesa quale asse fondante della programmazione, attuazione, monitoraggio e valutazione delle politiche regionali, e della conoscenza dei processi partecipativi attivati sono state attivate specifiche iniziative di comunicazione quali:

1. Canali Social Regionali

Diffondono notizie e promuovono i processi regionali e territoriali Pugliesi:

- *pagina facebook #pugliapartecipa: promuove e presenta i processi regionali e territoriali pugliesi e tutte le attività partecipative in programma. Condivide esiti degli eventi. Al momento è previsto un post al giorno, ma all'aumento dei processi saranno probabilmente due al dì. I testi dei post riportano sempre l'hashtag #puglia partecipa e viene sempre taggato l'ente promotore se provvisto di pagina;*
- *pagina facebook @Regione Puglia: condivide i post di maggiore rilievo da #pugliapartecipa utilizzando l'hashtag #pugliapartecipa e taggando la pagina.*

2. Newsletter

I canali social

La dimensione di affermazione di un approccio maggiormente narrativo ai progetti non può prescindere da una maggiore sistematizzazione e pianificazione delle attività di *social media engagement* e *digital pr*. Per quanto riguarda la comunicazione social, infatti, le attività si sono concentrate sul racconto sistematico del percorso attuativo e sulla documentazione delle attività in progress e su una maggiore capacità di ingaggio dei pubblici di riferimento. L'attività di consulenza e gestione delle Campagne di Social Media Advertising, in tutte le fasi di creazione, gestione e misurazione delle inserzioni promozionali, prevede:

- ❖ l'analisi strategica delle campagne di advertising;
- ❖ la creazione e gestione delle campagne (promozione fan page/conversione/promozione post/lead generation);
- ❖ targetizzazione del messaggio comunicativo rispetto al pubblico di riferimento/competitors con analisi accurata dell'area geografica, età, sesso, nazionalità, comportamenti e interessi;
- ❖ creazione di contenuti ad alto tasso di engagement; monitoraggio continuo delle campagne per raggiungere gli obiettivi stabiliti attraverso l'uso di specifici software di monitoraggio e controllo;
- ❖ attività di *reporting* e *analytics* per misurare e valutare il posizionamento e la reputazione in rete del portale, di bandi e azioni;
- ❖ realizzazione di aree riservate e condivise (ad accesso autorizzato dall'amministratore) per il dialogo con il Partenariato istituzionale, economico e sociale e con i componenti del Comitato di Sorveglianza del Programma;
- ❖ creazione di un cruscotto condiviso (dashboard) in cui organizzare contenuti informativi e documenti, gestire la corrispondenza e le convocazioni, avviare procedure di consultazione scritta. Il cruscotto disporrà di un sistema di gestione delle notifiche, eventi, alert e accreditamenti;



UNIONE EUROPEA



REGIONE
PUGLIA

Operazione cofinanziata dall'UE a valere sul PO FESR - FSE 2014/2020 della Regione Puglia Asse XIII - Assistenza Tecnica



Il futuro alla portata di tutti

Nel biennio 2019-2020 i canali social istituzionali sono stati implementati e rafforzati al fine di aumentare la copertura – numero di persone raggiunte – e l'*engagement* – numero di che interagiscono con reazioni, commenti e condivisioni – dei profili regionali.

Accanto al potenziamento di Facebook, è stato abilitato il canale Instagram ufficiale della Regione Puglia. Sul piano del linguaggio visivo e verbale, nello specifico delle pubblicazioni inerenti a bandi/avvisi e procedure legate a POR Puglia, sono stati individuati dei layout grafici al fine di rendere riconoscibili le iniziative finanziate da Programma Operativo e sono state redatte Linee guida per la social media policy regionale, condivise con tutte le articolazioni regionali al fine di favorire l'armonizzazione e il coordinamento dei messaggi di comunicazione.

I canali attualmente attivi e utilizzati per la comunicazione sono: Facebook, YouTube, Twitter e Instagram.

Dal 2019 è attivo l'hashtag **#opportunitapuglia**, quale aggregatore tematico sui social network, con la funzione di evidenziare le comunicazioni sui social relative alle opportunità di finanziamento offerte dal POR Puglia 2014-2020.

Il Centro Media

Il Centro Media Regionale è il sistema di acquisto regionale di pubblicità istituzionale per la realizzazione di campagne di comunicazione istituzionali. Per il tramite del Centro Media, la Regione definisce e identifica, attraverso l'analisi di mercato, il pubblico di riferimento delle campagne di comunicazione poste in essere dall'Ente, allo scopo di stabilire i mezzi di comunicazione più efficaci per raggiungere il target. Il Centro Media, attraverso l'anagrafica dei media, consente di:

- 1) analizzare i diversi mezzi di comunicazione e valutare l'audience e i presunti obiettivi dei singoli mezzi;
- 2) contattare le concessionarie pubblicitarie per definire la campagna contrattando gli spazi, il posizionamento, la rotazione, il numero di uscite e i costi;
- 3) monitorare le campagne di comunicazione, verificando che i modi, i tempi e i risultati delle stesse corrispondano a quanto pianificato a monte con i media o le concessionarie pubblicitari;
- 4) misurare l'efficacia delle campagne di comunicazione attraverso l'utilizzo di meccanismi che consentono di tracciare il seguito e la permeabilità dei messaggi istituzionali.

Il centro media, pertanto, è uno strumento che consente di promuovere attraverso i mezzi di informazione (stampa, radio, tv e testate on line) le iniziative promosse nell'ambito delle campagne di comunicazione, ovvero la promozione degli eventi come di seguito descritti.

Gli eventi

Attraverso alcuni eventi organizzati dall'Amministrazione Regionale, sia di tipo convegnistico sia di tipo fieristico, sono stati veicolati i messaggi concernenti le opportunità fornite dal Programma al fine di diffonderne i risultati concreti. Sono stati ospitati, all'interno di spazi e corner personalizzati, gli operatori pubblici e privati che hanno realizzato progetti con fondi strutturali europei e realtà del mondo della scuola e della ricerca, a testimonianza delle ricadute positive fornite dal Programma sul territorio pugliese.

In linea con la Strategia regionale, gli eventi hanno riguardato:

- a) momenti informativi generali circa l'andamento del programma con la rappresentazione dei risultati conseguiti anche per il tramite di buone pratiche



UNIONE EUROPEA

Operazione cofinanziata dall'UE a valere sul PO FESR - FSE 2014/2020 della Regione Puglia Asse XIII - Assistenza Tecnica



REGIONE
PUGLIA



Il futuro alla portata di tutti

- b) eventi su politiche connesse all'attuazione del programma
- c) eventi di presentazione di misure specifiche
- d) Eventi organizzati in partnership con il partenariato istituzionale e socio-economico.

Tra gli eventi di maggior rilievo si segnalano:

STEM - Un gioco da ragazze. Marzo 2019/ Settembre 2019 – La Regione Puglia in collaborazione con l'Ufficio Scolastico regionale, le quattro Università pugliesi e la Consigliera regionale di Parità ha inteso avviare un piano di attività per il contrasto alla disparità di genere nei percorsi di studio per il conseguimento delle lauree scientifiche. Tale iniziativa ha visto il primo momento di lancio in un evento organizzato in occasione della Giornata Internazionale delle donne presso il politecnico di Bari con la presenza di testimonial e l'organizzazione di laboratori esperienziali e attività interattive dal coding alla prototipazione 3D, dall'ingegneria per l'agroalimentare al data science, passando per Arduino, la meccatronica e le bioscienze.

In occasione della Fiera del levante 2019 è stato allestito uno spazio espositivo che ha ospitato due mostre fotografiche internazionali: ""Space Girls, Space Women – Lo Spazio visto dalle Donne" e "Una vita da scienziata – i volti del progetto #100esperte" e tre "**Science coffee**", momenti di racconto della vita professionale di alcune donne scienziate, oltre che da alcuni laboratori organizzati insieme a giovani maker.

Evento di premiazione del **Premio Giovani Eccellenze Pugliesi** #studioinpugliaperché – come momento di valorizzazione delle politiche regionali per il diritto allo studio.

Convegno Internazionale "**ArtLab. Territori, Cultura e Innovazione**" 2019 – sulle nuove forme di partenariato pubblico-privato per la valorizzazione del patrimonio a fini di innovazione sociale e culturale e le pratiche di innovazione sociale e culturale.

Mano a Mano – Evento per la condivisione dell'andamento del programma di governo regionale , con focus specifico sulle iniziative finanziate dai fondi strutturali. L'evento ha visto la partecipazione di oltre 400 persone.

Town Meeting – Consultazione pubblica con gli Enti Locali pugliesi in ordine all'attuazione della programmazione regionale. L'evento ha visto la partecipazione di oltre 150 amministratori locali .

ALL ROUTES LEAD TO ROME (IV edizione) - Meeting internazionale degli itinerari culturali, delle rotte, dei cammini e delle ciclovie, per la promozione del turismo sostenibile.

"Finance, Business or Pleasure? Puglia" - evento organizzato da Regione Puglia, Assolombarda ed Elite-Borsa Italiana per la presentazione del catalogo delle agevolazioni economiche e finanziarie gestite da Puglia Sviluppo, tra cui il nuovo Minibond Puglia. L'evento ha anche previsto una sessione specifica "Puglia & Lombardia – Un'opportunità vincente per le imprese che investono", dedicata alle esperienze delle aziende lombarde che hanno investito in Puglia.

L'incontro ha visto la partecipazione di oltre 130 imprese pugliesi e lombarde, nonché rappresentanze diplomatiche britanniche e canadesi.

La Fiera Levante 2019 – edizione dedicata all'innovazione sociale attraverso l'organizzazione di momenti di confronto e promozione delle opportunità di finanziamento europee e regionali con particolare riguardo a:



Operazione cofinanziata dall'UE a valere sul PO FESR - FSE 2014/2020 della Regione Puglia Asse XIII - Assistenza Tecnica



REGIONE
PUGLIA



- il nuovo portale del PO Puglia 2014-2020;
- bandi e finanziamenti attivi per avviare un'impresa, sostenere gli investimenti, stimolare innovazione e competitività;
- opportunità formative professionali e specialistiche, per diplomati e laureati;
- servizi digitali in ambito sanitario.

In occasione dell'evento è stato distribuito materiale informativo (circa 10000 copie distribuite tra brochure e flyer utili a illustrare bandi attivi e opportunità) exhibit, demo di progetti, proiezioni video, mostre interattive, laboratori (27 iniziative realizzate). Oltre 1000 i partecipanti.

Evento annuale POR Puglia 2019 – Nell'ambito della Fiera del Levante ha avuto luogo l'evento annuale del POR 2019, organizzato in forma di tavola rotonda sugli strumenti attivi e le ricadute prodotte sul territorio dal programma regionale, con un focus specifico sui temi della Competitività e dell'innovazione.

Salone del Lavoro e della Creatività 2019 - In collaborazione con l'Università di Foggia ha avuto luogo il Salone del lavoro e della Creatività: un'opportunità per incrociare domanda e offerta di lavoro, nell'ottica di attuare concrete politiche occupazionali in linea con le più recenti indicazioni europee in materia di istruzione e formazione.

L'edizione 2019 ha visto anche l'organizzazione di un'area dedicata ad arti e mestieri volta a sensibilizzare l'apprendistato e lo sviluppo dell'artigianato destinata ai NEET e l'Attivazione di percorsi e laboratori volti all'autoimprenditoria. Realizzati anche in collaborazione con ARTI Puglia e Puglia Sviluppo per la promozione delle misure regionali in materia (PIN, NIDI, Micro prestito).

XXXVI Assemblea ANCI –2019. Partecipazione della Regione Puglia con la promozione delle misure per a favore degli Enti locali.

"Melting Tops!". L'evento, organizzato in partenariato con il Directorate Generale Occupazione, affari sociali e inclusione della Commissione Europea, è stato dedicato alla presentazione della VET call EACEA/33/2019 "Centres of Vocational Excellence (CoVE)" finalizzata a sostenere la creazione e lo sviluppo di piattaforme di cooperazione transnazionale di Centri di eccellenza formazione professionale in una dimensione europea.

Primo forum regionale sullo sviluppo sostenibile - 2020 evento di Partecipazione promosso per raccogliere contributi mirati alla definizione di una vision strategica fondata su obiettivi di sviluppo sostenibile per orientare e permeare le politiche, le programmazioni e le pianificazioni regionali in ambito ambientale, sociale ed economico. Il Forum ha visto la partecipazione di 180 persone e l'organizzazione di 5 tavoli di lavoro tematici (SVILUPPO SOSTENIBILE E INNOVAZIONE INDUSTRIALE, AGRICOLTURA E USO SOSTENIBILE DELLE RISORSE NATURALI, AMBIENTI URBANI RESILIENTI E SOSTENIBILI, STILI DI VITA E CONSUMO RESPONSABILE, FORMAZIONE, COMUNICAZIONE E PARTNERSHIP) ognuno dei quali ha prodotto una proposta strategica.

Fiera del Levante 2020 - L'edizione 2020 è stata incentrata sulla presentazione del Polo Regionale delle Arti, delle Culture e del Turismo – PACT, un **hub a servizio dello sviluppo dell'intera filiera regionale e del territorio in chiave inclusiva, sostenibile e innovativa**. L'iniziativa ha inteso concorrere alla definizione della nuova visione strategica del quartiere fieristico assumendo un ruolo chiave nella riprogettazione delle attività appartenenti ai comparti cultura e turismo, settori duramente colpiti dall'emergenza Covid-19. Nel corso



UNIONE EUROPEA



REGIONE
PUGLIA

Operazione cofinanziata dall'UE a valere sul PO FESR - FSE 2014/2020 della Regione Puglia Asse XIII - Assistenza Tecnica



Il futuro alla portata di tutti

della Campionaria il Polo ha ospitato convegni, seminari, presentazioni, mostre e rassegne cinematografiche, con la possibilità di partecipare anche da remoto.

I temi toccati dal programma di attività sono stati molteplici: contrasto all'epidemia Covid19, inclusione sociale, sostenibilità ambientale, internazionalizzazione del comparto industriale, creativo e culturale, valorizzazione del mondo agricolo e della pesca, dalle eccellenze enogastronomiche pugliesi ai produttori locali e hanno visto la partecipazione di oltre 1400 utenti.

Produzioni editoriali, audio/video multimediali (informativa e promozionali)

La realizzazione delle attività di comunicazione in tutti gli interventi fin qui elencati necessita di un insieme di contenuti e strumenti di base funzionale a promuovere e veicolare opportunità, valori, temi, obiettivi, numeri e storie di progetti relativi al Programma. Per tale motivo sono stati realizzate una serie di materiali divulgativi e promozionali sia fisici che digitali, quali ad esempio video tutorial sul progetto Fatti strada, sui servizi digitali in sanità.

A tale attività, si affianca la realizzazione di video – interviste ai beneficiari del programma funzionali a dare evidenza ai risultati conseguiti grazie ai fondi strutturali cui è stata data evidenza nel corso degli eventi descritti.

URP di I livello

Il numero verde regionale 800 713 939 risponde quotidianamente alle richieste di informazioni del pubblico sulle attività regionali, tra cui bandi e finanziamenti finanziati con le risorse POR Puglia.

Nell'accezione di I livello, l'URP offre assistenza nella ricerca dei contenuti all'interno del sistema dei portali regionali e nell'individuazione di contatti più specifici – persone, recapiti telefonici e email – a cui riferirsi per approfondire o ricevere consulenza sulle opportunità.

L'URP è il primo *touchpoint* dell'ente. Il monitoraggio e l'analisi delle richieste pervenute, sia negli aspetti quantitativi – cosa viene richiesto – che qualitativi – su quali aspetti vertono le richieste -, offrono alla Comunicazione Istituzionale la possibilità di attuare un **modello di comunicazione circolare**: i dati delle interazioni col pubblico influenzano le scelte di impostazioni strategica e la successiva produzione di contenuti.



UNIONE EUROPEA

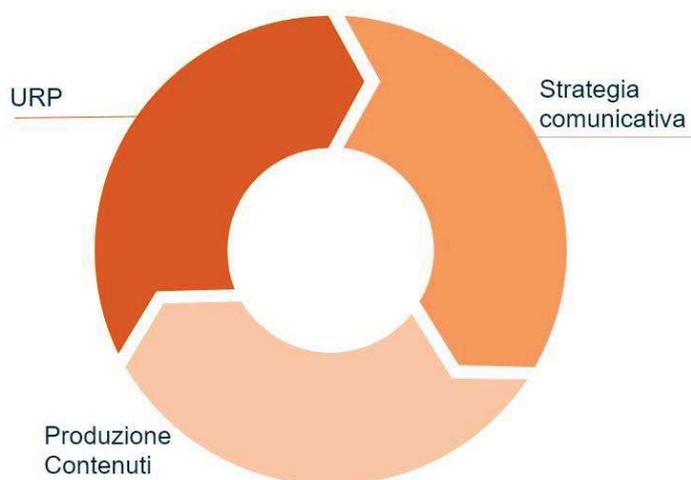


REGIONE
PUGLIA

Operazione cofinanziata dall'UE a valere sul PO FESR - FSE 2014/2020 della Regione Puglia Asse XIII - Assistenza Tecnica



Il futuro alla portata di tutti



Al fine di potenziare l'URP sia come risposta al cittadino che come ingranaggio fondamentale per l'assetto strategico della Comunicazione Istituzionale, è in corso un **importante intervento di potenziamento dell'Ufficio** in termini di risorse impiegate, organizzazione e flussi interni di lavoro e strumenti digitali di supporto.

Una creazione di una fitta rete interna di referenti all'interno dei Dipartimenti permetterà all'URP, tramite sistemi di CRM e *knowledge base*, di raccogliere in tempi più rapidi le informazioni per rispondere anche in prima battuta a quesiti più approfonditi e specifici delle singole materie senza re-indirizzare le richieste del pubblico ad altri contatti (**URP di II livello**), con l'obiettivo di ridurre il tempo di risoluzione dei problemi e aumentare il grado di soddisfazione degli utenti verso il servizio svolto.

Allo stesso modo, la raccolta di quesiti ricorrenti permetterà all'URP di gestire in maniera autonoma **la sezione Come fare per del portale istituzionale**. Si tratta di una produzione di contenuti testuali il cui compito è seguire passo passo il pubblico nelle operazioni necessarie per accedere a servizi e procedure

I contenuti e Le campagne di comunicazione

Numerose campagne sono state ideate e veicolate nella maniera più capillare. Altrettanto sistematica e diffusa, è stata la scelta delle tematiche da affrontare, in linea con i messaggi prioritari identificati dalla Strategia regionale:

- a) tematiche ambientali
- b) tematiche sociali
- c) tematiche socio- economiche
- d) tematiche socio-culturali e paesaggistiche
- e) tematiche su lavoro e formazione
- f) messaggi generali

Di seguito una estrapolazione delle campagne attivate nello scorso biennio.



REGIONE
PUGLIA

Operazione cofinanziata dall'UE a valere sul PO FESR - FSE 2014/2020 della Regione Puglia Asse XIII - Assistenza Tecnica



Il futuro alla portata di tutti



Tematiche legate al welfare come l'inclusione sociale, il sostegno alle fasce più deboli, le pari opportunità hanno prodotto iniziative di comunicazione quali, in particolare, ReD (Reddito di dignità), PugliasocialeIN, STEM, La Giornata Internazionale dei Diritti delle Donne.



L'iniziativa denominata "Puglia Agile", comunicata ad hoc, ha come obiettivo l'attivazione di Piani di Innovazione Family friendly nelle PMI e la promozione del welfare aziendale e della flessibilità nelle PMI.



REGIONE PUGLIA

Operazione cofinanziata dall'UE a valere sul PO FESR - FSE 2014/2020 della Regione Puglia Asse XIII - Assistenza Tecnica



Il futuro alla portata di tutti



Ampia attenzione è stata dedicata all'istruzione e alla formazione professionale: **Estrazione dei Talenti** e **Studio in Puglia** sono iniziative riconosciute e molto seguite.



Fatti strada rappresenta, invece, l'iniziativa regionale che guida la cittadinanza e le imprese pugliesi tra i numerosi strumenti di incentivi e finanziamenti: una campagna cosiddetta ombrello, quindi, che indirizza il fruitore profilandolo.



La Regione ha aggiornato, inoltre, la comunicazione sulle singole linee di incentivi avviando una vera e propria Guida agli incentivi regionali: Contratti di Programma, PIA Medie Imprese, PIA Piccole Imprese, PIA Turismo, Titolo II - Capo III, Titolo II Turismo - Capo VI, Piani Formativi Aziendali, Innoaid, Aiuti ai programmi di internazionalizzazione piccole-medie imprese, NIDI, PIN, TecnoNIDI,, Estrazione dei talenti, Microprestito, Fondo Finanziamento del rischio 2014-2020, Fondo Minibond, Fondo



REGIONE
PUGLIA

Operazione cofinanziata dall'UE a valere sul PO FESR - FSE 2014/2020 della Regione Puglia Asse XIII - Assistenza Tecnica



Il futuro alla portata di tutti

rischi 2014-2020 Garanzia diretta, Aiuti per la tutela dell'ambiente - Titolo VI. Non sono mancate le campagne di comunicazione sui temi culturali: **Digital Library**, **Medimex**, **Pugliasounds** e **Luoghi Comuni** sono alcuni esempi di iniziative comunicate nel biennio.

Attraverso la Campagna di Comunicazione "**La Puglia Accanto**", la Regione ha diffuso le azioni a sostegno delle persone, delle imprese e delle comunità. La Campagna ha assunto un ruolo di contenitore delle singole attività utili a comunicare le misure a sostegno delle persone, delle imprese e delle comunità quali: **Prestiti Lift** (Microprestito Circolante e Titolo II Circolante - Capo 3, START il bonus per i lavoratori autonomi e le partite IVA, il Catalogo delle Misure Urgenti, sia in materia di sviluppo economico sia per sostenere gli operatori della cultura, dello spettacolo, del turismo e dello sport (Custodiamo la Cultura, #weareincasa, D'Autore D'Estate, Puglia Sportiva)



Per quel che concerne la comunicazione in sanità, la comunicazione ha prodotto campagne per la diffusione dello **SPID** e servizi digitali in sanità e del **Fascicolo Sanitario Elettronico**.

Per il lancio dei **Prestiti Lift** è stato coinvolto, in particolare, il Centro media regionale. È stata realizzata una campagna stampa sulle testate giornalistiche locali cartacee e digitali. In particolare, la realizzazione dei



UNIONE EUROPEA



REGIONE
PUGLIA

Operazione cofinanziata dall'UE a valere sul PO FESR - FSE 2014/2020 della Regione Puglia Asse XIII - Assistenza Tecnica



banner della campagna display ha permesso il tracciamento dei click effettuati su ciascuna inserzione.

Corriere del Mezzogiorno	1434
La Gazzetta del Mezzogiorno	244
Nuovo Quotidiano	206
quimesagne.it	135
La Repubblica Bari	104
limmediato.net	68
La Gazzetta dello Sport	66
lojonio.it	20
Corriere dello Sport	18
Tuttosport	16
Mattino di Puglia e Basilicata	11
ceglieoggi.it	9
Qui Salento	3
ladriatico.info	1



Operazione cofinanziata dall'UE a valere sul PO FESR - FSE 2014/2020 della Regione Puglia Asse XIII - Assistenza Tecnica



REGIONE PUGLIA



Il futuro alla portata di tutti

Regione Puglia
22 dicembre 2020 alle ore 04:13

Prorogata al 15 febbraio 2021 la scadenza dell'Avviso Custodiamo Turismo e Cultura in Puglia con due importanti novità sui criteri di ammissibilità:

- ✓ soglia percentuale di riduzione del fatturato subito nel 2020 rispetto al 2019 abbassata al 30%
- ✓ estensione dei codici ATECO beneficiari del contributo ... Altro...

AVVISO PUBBLICO
"Custodiamo il Turismo e la Cultura"

Sul piano linguistico, i contenuti vengono abbinati all'hashtag #opportunitàpuglia. Inoltre ciascun post contiene un inciso che fa riferimento al Programma Operativo regionale, all'Asse d'intervento e all'Azione.

Regione Puglia
17 novembre 2020

Da lunedì 16 novembre 2020 è attiva su Sistema Puglia la procedura telematica per richiedere i voucher formativi di Pass Imprese 2020.

La misura finanzia l'accesso a percorsi formativi specifici e/o di aggiornamento tecnico per micro, piccole e medie imprese, liberi professionisti e possessori di Partita IVA attiva, con voucher fino a 3.500 euro.

i Pass Imprese è finanziato da POR Puglia FESR-FSE 2014-2020 - Asse prioritario X - Investire nell'istruzione, nella formazione e nell'apprendimento permanente - Azione 10.6 "Interventi di formazione continua e/o specialistica e professionalizzante"

📄 Approfondisci i requisiti e le modalità di partecipazione su: <https://www.regione.puglia.it/.../lavoro-.../pass-impres-2020>

PASS IMPRESE 2020
Corsi di aggiornamento
e specializzazione per promuovere
lo sviluppo di nuove competenze



UNIONE EUROPEA



REGIONE PUGLIA

Operazione cofinanziata dall'UE a valere sul PO FESR - FSE 2014/2020 della Regione Puglia Asse XIII - Assistenza Tecnica



FOCUS - Azioni di informazione e comunicazione sulle misure derivanti dall'applicazione in Puglia delle disposizioni del Temporary Framework per il sostegno economico alle imprese, alle persone e alle comunità in condizioni di difficoltà derivanti dagli effetti della pandemia da COVID -19.

L'insorgenza della pandemia da COVID 19 ha inciso significativamente sulle strategie di comunicazione della Regione. Con la proliferazione del virus è aumentata esponenzialmente la domanda di notizie e informazioni sull'andamento del contagio e sulle misure preventive, soprattutto in Rete.

La comunicazione in merito alle misure realizzate nell'ambito del Temporary Framework hanno trovato collocazione specifica sia all'interno del Portale POR che nell'ambito del Portale istituzionale, all'interno di una sezione informativa specifica (<https://www.regione.puglia.it/web/speciale-coronavirus>) che raccoglie in un unico spazio informazione, intrattenimento, servizi e guida alle misure di sostegno economiche per persone e imprese.



La **sezione Coronavirus del portale della Regione Puglia** raccoglie in un unico spazio informazione, servizi e guida alle misure di sostegno economiche per persone e imprese. Una fonte autorevole e verificata per permettere alle persone di **orientarsi sull'emergenza sanitaria in corso** e sulle implicazioni economiche e sociali.

Con l'avanzare dell'emergenza, la sezione si amplia di nuovi contenuti per **sciogliere dubbi e rispondere alle domande più frequenti delle persone**: da come comportarsi per arginare la diffusione del contagio alle parole chiave del Coronavirus; dai numeri di pronto intervento all'elenco puntuale di Decreti, circolari statali e disposizioni regionali; dagli aiuti regionali e di Stato per contrastare le difficoltà economiche e sociali causate dall'epidemia ai contenuti culturali per alleggerire le giornate in casa.

Consulta le pagine [cosa fare](#), [contatti](#) e [l'esperto risponde](#) per le misure finalizzate al contenimento del contagio e la sezione [ultimi aggiornamenti](#) per articoli e approfondimenti sulle disposizioni emanate in Italia e



Numero verde 800.71.39.31

Chiama per informazioni sul COVID-19. Attivo tutti i giorni dalle 8:00 alle 20:00. Dall'estero: 0039.080.337.33.98



Puglia Salute

La sezione raccoglie contenuti per sciogliere dubbi e rispondere alle domande più frequenti: da come comportarsi per arginare la diffusione del contagio alle parole chiave del Coronavirus; dai numeri di pronto



UNIONE EUROPEA



REGIONE
PUGLIA

Operazione cofinanziata dall'UE a valere sul PO FESR - FSE 2014/2020 della Regione Puglia Asse XIII - Assistenza Tecnica



Il futuro alla portata di tutti

intervento all'elenco puntuale di Decreti, circolari statali e disposizioni regionali; dagli aiuti regionali e di Stato per contrastare le difficoltà economiche e sociali causate dall'epidemia ai contenuti culturali per alleggerire le giornate in casa.

Le pagine **Cosa fare**, **Chi contattare**, **L'Esperto risponde**, **Glossario** e **Link utili** forniscono le **regole di comportamento** da seguire, le **fonti istituzionali** da consultare e **consigli utili** per affrontare l'emergenza ben informati.

Per sensibilizzare i membri delle principali comunità di stranieri in Italia le indicazioni per evitare il contagio sono fornite in sei lingue: inglese, francese, arabo, bambara, pasthu e wolof. I video sono stati realizzati dai mediatori linguistici e interculturali delle ASL di Taranto, Brindisi e Lecce e dal progetto FARI - Formazione Accoglienza Risposta Inclusione.

Le misure economiche sono state raccolte nell'ambito di una campagna di comunicazione denominata **La Puglia Accanto** un contenitore di tutte le misure regionali e nazionali adottate per sostenere le famiglie, le imprese e le comunità: dall'assistenza ai cittadini alla riconversione aziendale per produrre dispositivi di sicurezza, dal sostegno alle imprese e ai lavoratori ai pagamenti anticipati della Pubblica amministrazione.

In particolare fra le misure regionali spiccano diversi interventi di sostegno alle imprese – Prestiti Lift, sostegno alle cosiddette partite IVA e liberi professionisti, interventi nei settori turismo e cultura – e alle persone in condizioni di fragilità economica – RED 3.0 - finanziati con risorse del Programma Operativo regionale: fra queste Start, Microprestito, Titolo II Capo 3, Titolo II Capo 6, Innoprocess.

L'aumento delle misure di sostegno ha reso necessario la realizzazione di un portale dedicato, collegato ma indipendente dallo speciale Coronavirus: <https://www.regione.puglia.it/web/la-puglia-accanto> .



UNIONE EUROPEA

Operazione cofinanziata dall'UE a valere sul PO FESR - FSE 2014/2020 della Regione Puglia Asse XIII - Assistenza Tecnica



REGIONE PUGLIA



REGIONE PUGLIA > ISTITUZIONE E PARTECIPAZIONE > LA PUGLIA ACCANTO

A A+

LA PUGLIA ACCANTO

Imprese Salute Comunità Lavoro Innovazione Cultura Turismo

Ricerca...



Sono molte le azioni messe a punto dalla Regione Puglia per **arginare gli effetti negativi dell'emergenza Covid-19**. Anzitutto si sono rese necessarie misure di contenimento e gestione dell'epidemia: una nuova modalità di accesso ai luoghi di cura, alle prestazioni sanitarie, ai servizi e alle attività della vita quotidiana.

La Regione ha poi emanato, e continua a farlo, interventi per sostenere e far ripartire tutte le attività economiche, sociali, culturali: dall'assistenza ai cittadini alla riconversione aziendale per produrre dispositivi di sicurezza, dalle misure di inclusione sociale a quelle di supporto alla didattica, dal sostegno alle imprese e ai lavoratori fino ai pagamenti anticipati della Pubblica Amministrazione.

Decreto Cura Italia



Leggi le informazioni del Governo per le persone e le imprese

Decreto Rilancio



Leggi le informazioni per famiglie, lavoratori e imprese

L'emergenza della pandemia Covid-19 ha evidentemente influenzato gli interessi di ricerca degli utenti.

Il confronto rappresenta l'incrocio tra i flussi di interesse legati ai termini generali "POR Puglia" e "Regione Puglia POR", rispetto agli specifici "Regione Puglia bandi covid" e "La Puglia Accanto/Puglia Accanto".

L'osservazione dei flussi evidenzia che l'esigenza degli utenti di ricercare informazioni sulle misure attivate dalla Regione Puglia per contrastare i danni del Covid-19 è stata forte in alcuni periodi dell'anno (metà aprile, inizio e fine giugno, inizio luglio e inizio ottobre), e che l'interesse verso il POR Puglia 2014-2020 è stato costante, testimoniando la conoscenza del programma da parte degli utenti e la loro percezione di punto di riferimento.

La campagna La Puglia Accanto ha assunto riconoscibilità, venendo identificata, soprattutto nei primi mesi di diffusione della pandemia (metà aprile e metà maggio) come strumento di supporto utile.

- POR Puglia
- Regione Puglia bandi covid
- Regione Puglia POR
- La Puglia Accanto
- Puglia Accanto

Tra le iniziative di rilievo vi è stata anche la creazione di un sistema di Knowledge base per il coordinamento dei diversi canali di contatto con il pubblico, coordinati dall'URP regionale.



Operazione cofinanziata dall'UE a valere sul PO FESR - FSE 2014/2020 della Regione Puglia Asse XIII - Assistenza Tecnica



REGIONE
PUGLIA



La piattaforma ha agganciato tutti i canali telefonici attivi, a partire dal Numero Verde gestito dalla Protezione civile, e le pagine social realizzando un sistema di raccolta quesiti, formulazione risposte e creazione di contenuti informativi a partire dai quesiti rivolti dagli utenti con un focus specifico sulle misure economiche attivate da Regione.

Dall'attivazione del servizio, in occasione del lancio degli avvisi, il sistema ha preso in carico oltre 10.000 contatti telefonici.

A fianco a La Puglia Accanto, espressamente dedicata alla promozione delle misure di sostegno, si è voluto dare seguito alla promozione dei servizi e delle iniziative di regione in una prospettiva anche di assistenza e di intrattenimento. E' stata quindi realizzata la sezione [#WeAreInCasa](https://www.regione.puglia.it/web/speciale-coronavirus/weareincasa) come la casa digitale dei pugliesi (<https://www.regione.puglia.it/web/speciale-coronavirus/weareincasa>). Al suo interno trovano spazio i servizi che la Regione Puglia mette a disposizione delle persone in questo periodo di disagi causati dalla diffusione del Covid-19. Strumenti concreti per chi ha bisogno di supporto, ma anche uno spazio dove socializzare con iniziative culturali e per il tempo libero. Un modo per rispondere alla domanda di contenuti culturali in un momento in cui le distanze hanno di fatto sconvolto le tradizionali modalità di fruizione: cinema e teatri chiusi, spettacoli dal vivo sospesi. Si è dato valore, per tanto, al patrimonio di produzioni culturali regionali prodotte anche grazie all'ausilio dei fondi POR Puglia 2014-2020.



Realizzazione di eventi in presenza

Al fine di permettere lo svolgimento di eventi in presenza nel corso dell'84° edizione della Fiera del Levante (3-11 ottobre 2020), è stato formalizzato e attuato un protocollo per garantire l'accesso al quartiere fieristico e la fruizione multicanale delle iniziative in sicurezza, nel pieno rispetto delle misure anti-Covid19.

Il protocollo ha previsto:

- La pre-registrazione alle iniziative della Regione Puglia in Fiera del Levante attraverso un'apposita sezione del portale Istituzionale: <https://www.regione.puglia.it/web/speciale-fiera-2020>
- La creazione e l'implementazione di un profilo EventBrite per la gestione delle prenotazioni, in modo tale da tener traccia dei nominativi e dei recapiti- telefonici e email - necessari per l'eventuale tracciamento dei contatti necessari per un eventuale indagine epidemiologica, nel pieno rispetto delle normative privacy.
- L'accordo con la gestione dei ticket di convertire in modalità semi-automatica le prenotazioni avvenute attraverso il portale regionale in biglietto digitale, trasmesso via email, da presentare all'ingresso del quartiere fieristico.



UNIONE EUROPEA



REGIONE
PUGLIA

Operazione cofinanziata dall'UE a valere sul PO FESR - FSE 2014/2020 della Regione Puglia Asse XIII - Assistenza Tecnica



Il futuro alla portata di tutti

- La possibilità di fruire delle iniziative in presenza – con controllo delle temperatura all’ingresso, posti contingentati ed esclusivamente a sedere, relativi distanziamenti interpersonali garantiti – o da remoto, con streaming live Facebook e/o piattaforma dedicata.

Azioni trasversali

Il Partenariato per la comunicazione del POR in Puglia

In continuità con gli anni precedenti, la Regione Puglia promuove e sollecita un percorso trasparente e partecipato, di coinvolgimento rivolto in particolare a tutto il partenariato, sia quello istituzionale, economico, sociale, che quello c.d. rilevante, rappresentato da quei soggetti che esprimono forti livelli di attivismo ed innovazione.

L’iniziativa ha lo scopo altresì di promuovere la diffusione sul territorio dei processi e delle modificazioni socio economiche ottenute anche grazie al contributo dei fondi UE, aprendo le porte alla cooperazione, alla partecipazione, alla propensione a “fare sistema”, a “fare rete”. Attraverso questo approccio si ritiene sia più agevole favorire un dialogo strutturato con il partenariato per una migliore diffusione e attuazione degli interventi.

Accessibilità e disponibilità dei materiali per soggetti con disabilità

La Regione adotta politiche di accessibilità rispetto alla comunicazione. Tutto il sito internet regionale è strutturato per erogare informazioni ad uso dei non vedenti, sia con la pubblicazione delle informazioni sul sito in formato compatibile con gli strumenti di web browsing utilizzati da persone disabili visivamente, sia dal punto di vista “grafico” sia ancora utilizzando strumenti di sintesi vocale che leggono i testi agli utenti.

Tali attenzioni verranno ulteriormente potenziate nel corso della presente programmazione, prevedendo:

- ✚ la realizzazione di spot televisivi e tutorial che utilizzino il linguaggio dei segni o i sottotitoli;
- ✚ l’organizzazione di seminari/convegni che prevedano la traduzione nella lingua dei segni;
- ✚ la predisposizione di iniziative e strumenti di comunicazione messi a punto in collaborazione con le consulte e con le associazioni che tutelano le persone con disabilità.
- ✚ la realizzazione dei nuovi portali Istituzionale e POR che, nello specifico, rispettano pienamente le linee guida sull’accessibilità (WCAG 2.1) disposte dal Consorzio W3C
- ✚ l’implementazione di sistemi di lettura dello schermo – ReadSpeaker - per facilitare la consultazione delle pagine web per le categorie di persone con difficoltà visive
- ✚ l’implementazione di sistemi di adattamento manuale delle dimensioni dei caratteri tipografici presenti sullo schermo per agevolare la lettura
- ✚ la formazione di redattori, URP e personale con capacità autonoma di pubblicazione sul portale per la stesura e la realizzazione di contenuti che rispettino le linee guida sull’accessibilità



UNIONE EUROPEA



REGIONE
PUGLIA

Operazione cofinanziata dall'UE a valere sul PO FESR - FSE 2014/2020 della Regione Puglia Asse XIII - Assistenza Tecnica



Il futuro alla portata di tutti

Garanzia dei principi di pari opportunità e non discriminazione

Nel quadro dell'impegno inteso a rafforzare la coesione economica, sociale e territoriale, in tutte le fasi di attuazione dei fondi, la Regione Puglia si impegna attraverso le proprie attività e azioni di comunicazione a eliminare le ineguaglianze e a promuovere la parità tra uomini e donne e a integrare l'ottica di genere, nonché a combattere le discriminazioni fondate su sesso, razza o origine etnica, religione o convinzioni personali, disabilità, età, orientamento sessuale. Strumenti utili in questa direzione sono l'Osservatorio sulla comunicazione di genere e il suo nuovo Piano Operativo che, attentamente elaborato, si ispira al principio di pari opportunità e non discriminazione con interventi ad hoc e interventi di mainstreaming.

L'Osservatorio, nelle sue attività, persegue il meta-obiettivo di **innalzamento delle conoscenze e competenze rispetto al tema della comunicazione di genere** che si articola su due percorsi differenziati, ma strettamente interconnessi, rivolti **all'interno dell'amministrazione**, per incidere sul cambiamento di prassi consolidate, e **all'esterno, verso il mondo delle istituzioni scolastiche e formative** nelle sue componenti di studenti, docenti, genitori, per modificare il sentire comune, spesso discriminante nei confronti del genere

Attività di monitoraggio

Gli Analytics

Portale POR

Dal settembre 2019 il portale web del POR Puglia 2014-2020 ha maturato un incremento del 377,31% in termini di visite sull'attuale portale (2020) rispetto alla precedente versione (2019).

I dati Google Trends rappresentano l'andamento dell'interesse di ricerca verso la keyword "POR Puglia" sul territorio italiano nel corso dell'anno. Il valore 100 indica la maggiore frequenza di ricerca del termine, 50 indica la metà delle ricerche. Un punteggio pari a 0, invece, indica che non sono stati rilevati dati sufficienti per il termine.

Sebbene il 2019 dimostrasse una maggiore costanza nell'interesse, il 2020 ha registrato maggiori picchi di interesse e una media generale più elevata.



UNIONE EUROPEA



REGIONE PUGLIA

Operazione cofinanziata dall'UE a valere sul PO FESR - FSE 2014/2020 della Regione Puglia Asse XIII - Assistenza Tecnica

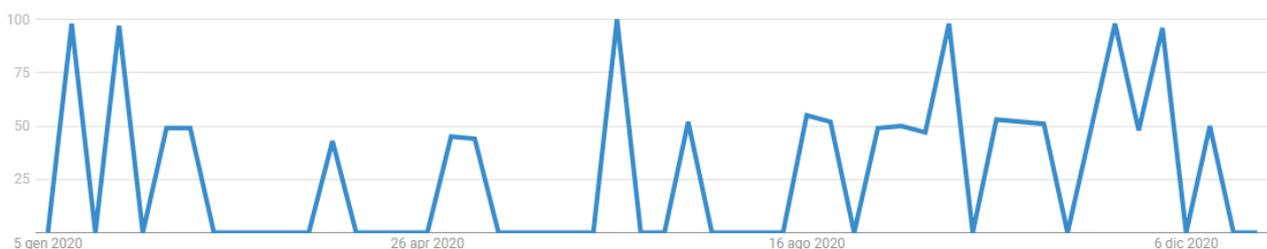


Il futuro alla portata di tutti

Interesse di ricerca verso la keyword "POR Puglia" nel 2019



Interesse di ricerca verso la keyword "POR Puglia" nel 2020



Traffico sul portale web

I dati Google Analytics sul traffico sul portale <https://por.regione.puglia.it/> rilevati tra l'1 gennaio e il 31 dicembre 2020 mostrano un andamento costante con un picco a luglio.

Nel 2020 il numero degli utenti si è quintuplicato rispetto al 2019 (499% in più).

La media mensile di visitatori è salita da 4.131,50 dell'anno precedente a 20.615,50, raggiungendo un totale annuale di 247.386.



Gli utenti atterrati sul portale nel 2020 in totale sono stati 213.090, +377,31% rispetto ai 44.644 del 2019, di cui 209.126 identificati come nuovi visitatori.





UNIONE EUROPEA



REGIONE PUGLIA

Operazione cofinanziata dall'UE a valere sul PO FESR - FSE 2014/2020 della Regione Puglia Asse XIII - Assistenza Tecnica

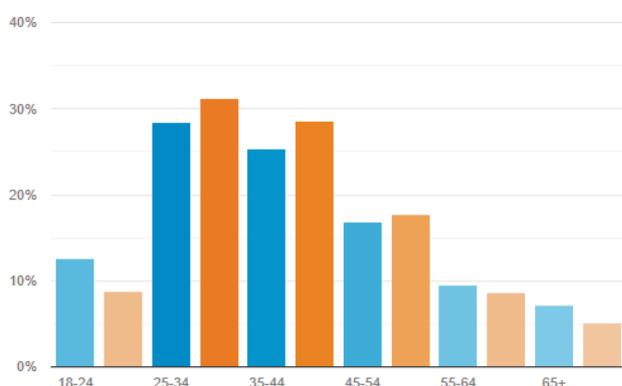


Il futuro alla portata di tutti

Caratteristiche demografiche degli utenti

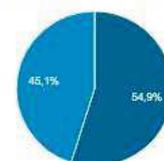
Età e genere dei visitatori restano sostanzialmente invariati tra 2019 e 2020. Le fasce di età che interagiscono maggiormente col portale si confermano quella tra i 25 e i 34 anni e quella tra i 34 e i 44 anni.

La principale diversificazione di genere recepita dagli Analytics di Google divide il pubblico quasi in una perfetta metà tra genere femminile e maschile.

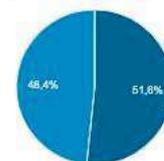


■ 2020 ■ 2019

1-gen-2020 - 31-dic-2020



1-gen-2019 - 31-dic-2019



■ Femminile ■ Maschile

Fonti di traffico

Anche nel 2020 la maggior parte degli utenti è atterrato sul portale da motori di ricerca (69,2%) oppure ingresso diretto a <https://por.regione.puglia.it/> (22,8%). Questo attesta la capacità del portale POR Puglia 2014-2020 di saper rispondere con immediatezza alle richieste degli utenti.

Rispetto al 2019 i numeri sono cresciuti notevolmente, in proporzione, perché è cresciuto il numero di visitatori.

Tra i referral, ovvero altre fonti di accesso al portale, i canali social nel 2020 hanno rappresentato una fonte di traffico minore, ma coltivabile. Nel 2019 i social network hanno contribuito a portale il 7,7% dei visitatori sul portale e nel 2020 il 3,4%.



UNIONE EUROPEA



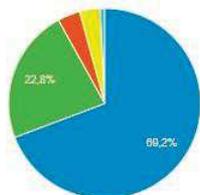
REGIONE PUGLIA

Operazione cofinanziata dall'UE a valere sul PO FESR - FSE 2014/2020 della Regione Puglia Asse XIII - Assistenza Tecnica



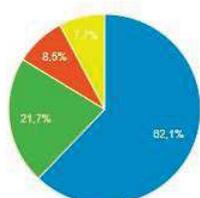
Il futuro alla portata di tutti

1 gen 2020 - 31 dic 2020



Organic Search
Direct
Referral
Social
(Other)
Email

1 gen 2019 - 31 dic 2019



Organic Search
Direct
Referral
Social
(Other)
Email



Tra i referral, siti dai quali provengono i visitatori del portale PO Puglia 2014-2020, i principali appartengono all'ecosistema Regione Puglia (dati rilevati tra aprile e dicembre 2019).

Portali del network Regione Puglia che hanno portato traffico su POR	2020	2019	Sviluppo
Sistema Puglia (Web + App)	3.139	1.527	▲
Puglia Sviluppo	128	0	▲
Adisu Puglia	85	0	▲
Piil Cultura Puglia	56	27	▲
Regione Puglia	15	1.516	▼
Mano a mano - Regione Puglia	1	20	▼
PSR puglia	0	12	▼
Trasparenza Regione Puglia	0	6	▼
Viaggiare in Puglia	5	4	▲

Altri referral non istituzionali registrati nel 2020	Visite totali
Yahoo (Motore di ricerca)	615
Lidia Bastianich	363



UNIONE EUROPEA

Operazione cofinanziata dall'UE a valere sul PO FESR - FSE 2014/2020 della Regione Puglia Asse XIII - Assistenza Tecnica



REGIONE
PUGLIA



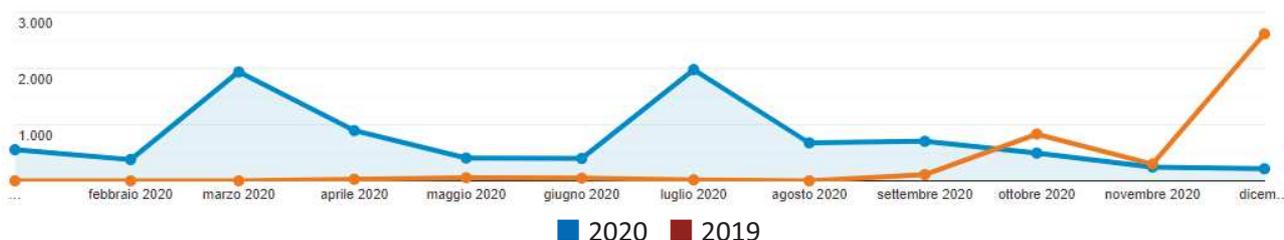
Il futuro alla portata di tutti

Bari Today (Start)	544
Foggia Today (Start)	328
Istud Business School (Pass Laureati 2020)	316
Comune di Mesagne (ReD 3.0)	161
Gazzetta del Mezzogiorno (Valorizzazione e fruizione dei beni ecclesiastici)	72
Spazio SPIN (Radici e ali)	67
Porta Futuro Bari (Puglia Agile - Innvazione Family friendly delle PMI)	47
Repubblica.it (Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche)	35
Università Bocconi (BlackBoard)	34

Social Network

Sessioni di navigazione sul portale POR Puglia derivate da social network

Il numero di visitatori che hanno usufruito del portale POR Puglia 2014-2020 su segnalazione di un link sui social network nel 2020 è cresciuto rispetto al 2019.



Social network	Sessioni 2020	Sessioni 2019
Facebook	8676	3981
LinkedIn	187	3
Twitter	14	20
Instagram	7	2
YouTube	4	0
Pinterest	0	1



UNIONE EUROPEA

Operazione cofinanziata dall'UE a valere sul PO FESR - FSE 2014/2020 della Regione Puglia Asse XIII - Assistenza Tecnica



REGIONE
PUGLIA



Il futuro alla portata di tutti

Le 25 pagine del portale che hanno registrato maggiori accessi provenienti da link condivisi sui social network

Tra le opportunità di finanziamento diffuse sui social network hanno registrato maggior interesse quelle inerenti imprenditoria, innovazione, tutela della cultura e dell'ambiente. Grande attenzione hanno attirato i contenuti realizzati ad hoc per illustrare le misure attivate a contrasto delle conseguenze del Covid-19.

Pagina	Sessioni 2020
por.regione.puglia.it/it/-/enti-ecclesiastici-verbale-47	1480
por.regione.puglia.it/-/start	1006
por.regione.puglia.it/-/pmi-risorse-covid-2019	685
por.regione.puglia.it/-/misure-por-covid-2019	530
por.regione.puglia.it/-/pass-laureati-2020	525
por.regione.puglia.it/-/dal-bene-confiscato-al-bene-riutilizzato	426
por.regione.puglia.it/-/red-3-0-reddito-di-dignita-pugliese-2019	366
por.regione.puglia.it/-/pugliasociale-in-imprese-sociali	338
por.regione.puglia.it/-/innoprocess	287
por.regione.puglia.it/	274
por.regione.puglia.it/-/innoaid	245
por.regione.puglia.it/bandi-e-avvisi	231
por.regione.puglia.it/-/titolo-vi-aiuti-tutela-ambiente	215
por.regione.puglia.it/-/oss-2018-chiarimenti	200
por.regione.puglia.it/-/investimenti-pmi-titolo-2-capo-3	193
por.regione.puglia.it/-/misure-por-covid-2019-2	125
por.regione.puglia.it/-/oss-2018-chiarimenti	117
por.regione.puglia.it/-/radici-e-ali-slittamento-2a-sessione	98
por.regione.puglia.it/-/velostazioni-stazioni-ferroviarie-2020	83
por.regione.puglia.it/fatti-strada	78
por.regione.puglia.it/-/piano-family-friendly-pmi	76



UNIONE EUROPEA

Operazione cofinanziata dall'UE a valere sul PO FESR - FSE 2014/2020 della Regione Puglia Asse XIII - Assistenza Tecnica

REGIONE
PUGLIA*Il futuro alla portata di tutti*

Pagina	Sessioni 2020
por.regione.puglia.it/-/internazionalizzazione-piccole-medie-imprese	66
por.regione.puglia.it/-/red-3-0-edizione-ii	54
por.regione.puglia.it/-/misure-por-covid-2019	50
por.regione.puglia.it/-/radici-e-ali-sostegni-imprese-culturali-turistiche-creative-spettacolo	50

Pagine più visitate

Nel 2019 le opportunità di finanziamento che avevano registrato maggior interesse sul portale erano state quelle concentrate sull'inclusione social (ReD Reddito di Dignità pugliese 2019), sulla cultura Radici e ali e sulla Formazione (Apprendistato professionalizzante, Nuove figure professionali, Pass Laureati 2018).

Nel 2020, oltre alla homepage del portale e all'elenco delle opportunità di finanziamento, hanno registrato un particolare interesse le notizie che illustravano i sostegni dedicati al contrasto alle conseguenze del Covid-19.

Grande affluenza hanno registrato anche le pagine dedicate agli Avvisi pubblici rivolti a lavoratori autonomi (Start, Microprestito), imprenditoria (Radici e ali, Titolo II Capo 3), innovazione (NIDI, Innoprocess, Smart Puglia 2020), inclusione social (ReD 3.0). È stato riconfermato l'interesse per le opportunità di Formazione professionale e post-laurea (Nuove figure professionali, Pass Laureati).

Pagine del portale	Visualizzazioni
Homepage	43.248
/-/start	38.460
/bandi-e-avvisi	31754
/-/misure-sostegno-attivita-economiche-covid-19	29144
/-/red-3-0-reddito-di-dignita-pugliese-2019	23631
/-/pass-laureati-2020	19901
/-/investimenti-pmi-titolo-2-capo-3	15254
/-/piano-family-friendly-pmi	15103
/-/nuove-figure-professionali-catalogo-corsi	14348
/-/microprestito	13483
/-/radici-e-ali-sostegni-imprese-culturali-turistiche-creative-spettacolo	12792



UNIONE EUROPEA

Operazione cofinanziata dall'UE a valere sul PO FESR - FSE 2014/2020 della Regione Puglia Asse XIII - Assistenza Tecnica

REGIONE
PUGLIA*Il futuro alla portata di tutti*

Pagine del portale	Visualizzazioni
/-/microprestito-2020	12538
/-/titolo-ii-capo-3-circolante-art-22	11067
/-/misure-por-covid-2019	11064
/-/red-3-0-edizione-ii	10942
/-/innoprocess	8353
/notizie	7100
/-/red-reddito-di-dignita-pugliese	7046
/-/valorizzazione-fruizione-patrimonio-culturale-enti-ecclesiastici	6306
/web/por/404-error	6184
/-/turismo-titolo-2-capo-6	5613
/smart-puglia-2020	4211
/fatti-strada	4175
/-/nidi-fondo-nuove-iniziativa-impresa	4076
/-/pugliasociale-in-impres-sociali	4033
/-/pass-laureati	3847
/-/nuove-figure-professionali	3702
/-/bellezza-e-legalita	3510
/por	3389
/-/pmi-risorse-covid-2019	2952

Azioni di comunicazione per il 2021

In continuità con i buoni risultati ottenuti nel miglioramento dell'informazione web, l'obiettivo della comunicazione 2021 sarà amplificare la conoscenza del Programma Operativo Regionale, coinvolgendo maggiormente i beneficiari, in un racconto condiviso tra portale web, canali social ed eventi pubblici.



UNIONE EUROPEA



REGIONE
PUGLIA

Operazione cofinanziata dall'UE a valere sul PO FESR - FSE 2014/2020 della Regione Puglia Asse XIII - Assistenza Tecnica



Il futuro alla portata di tutti

#opportunitàpuglia

Oltre alla diffusione di informazioni da canali istituzionali, i beneficiari saranno invitati attraverso campagne di comunicazione online ad utilizzare l'hashtag nei propri contenuti social, per raccontare gli sviluppi dei progetti finanziati con fondi FSE e FESR.

Racconto di casi di successo e buone pratiche

I beneficiari verranno coinvolti nella realizzazione di contenuti testuali e video, con l'obiettivo di dimostrare la concreta applicazione del progetto e la rilevanza del sostegno ricevuto dai fondi FESR o FSE.

Campagne di comunicazione dedicate a opportunità specifiche

Particolari azioni di comunicazione web, social e in presenza potranno essere dedicate a specifiche opportunità di finanziamento, in base al tema e al target di destinazione.

Monitoraggio della conoscenza del Programma Operativo Regionale e delle sue opportunità

Verranno portate avanti le attività di analisi dei dati di interazione della popolazione pugliese con il portale web e i canali social. Verrà, inoltre, sollecitato l'interesse del grande pubblico attraverso richieste di feedback online e, quando e dove possibile, in presenza, anche con la collaborazione dell'URP regionale.