



**OGGETTO:** Acquisizione dei servizi finalizzati alla realizzazione dell'indagine demoscopica multiscopo "Misurazione e monitoraggio della conoscenza dell'attuazione delle politiche comunitarie da parte dei cittadini calabresi e della funzione di accountability della Regione Calabria".

CUP: J51F18000520007

CIG: 7822802C6B

**Allegato A. PROGETTO**  
(ai sensi dell'art. 23 commi 14 e 15 del Codice)

## SOMMARIO

A. DESCRIZIONE DEL CONTESTO DI RIFERIMENTO IN CUI È INQUADRATO IL SERVIZIO.....	3
B. INDICAZIONI E DISPOSIZIONI PER LA STESURA DEI DOCUMENTI INERENTI LA SICUREZZA DI CUI ALL'ARTICOLO 26, COMMA 3, DEL D.LGS. N. 81/2008 .....	6
C. CALCOLO DEGLI ONERI COMPLESSIVI PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO CON INDICAZIONE DEGLI ONERI DELLA SICUREZZA NON SOGGETTI A RIBASSO.....	6
D. CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE (CAPITOLATO TECNICO).....	8
E. MANCATA SUDDIVISIONE IN LOTTI .....	8

## A. DESCRIZIONE DEL CONTESTO DI RIFERIMENTO IN CUI È INQUADRATO IL SERVIZIO

### Contesto di riferimento

La Strategia di Comunicazione del POR CALABRIA 2014-2020 della Regione Calabria, in continuità con quanto realizzato nel periodo di programmazione 2007-2013 ed in coerenza con quanto realizzato a livello nazionale sempre nello stesso periodo, prevede la realizzazione di una serie di attività di indagine di natura demoscopica finalizzate alla misurazione ed al monitoraggio della conoscenza delle Politiche Comunitarie nei cittadini calabresi e della capacità da parte della Regione di informare e comunicare assolvendo alla importante funzione di *accountability*.

Sudette attività, assieme a quelle complementari di monitoraggio e valutazione delle azioni di comunicazione che utilizzano specifici strumenti di rilevazione ed analisi (studi, sondaggi, ecc...) sono volte a fornire alla struttura responsabile del coordinamento della Strategia tutte le necessarie informazioni sull'andamento delle attività di comunicazione svolte, per le eventuali correzioni e integrazioni si dovessero rendere necessarie ai fini di garantire la necessaria efficacia alle azioni ed ai processi di comunicazione, nonché, ancora, la necessaria visibilità della Politica di Coesione e del ruolo svolto dall'Unione Europea e dai fondi strutturali.

Come appunto previsto dalla Strategia di Comunicazione del POR CALABRIA 2014/2020, le rilevazioni avranno le caratteristiche di indagini multiscopo e avranno pertanto come oggetto di indagine la visibilità e la conoscenza di "Politica di Coesione, Programma, progetti e comunicazione in fase di partenza, di *mid-term* e di chiusura del periodo di programmazione". Inoltre, aggiunge il documento, saranno effettuate "specifiche attività di analisi e valutazione quali-quantitative ogni anno in prossimità della presentazione al Comitato di Sorveglianza dei risultati delle azioni di comunicazione svolte nell'anno e delle azioni previste per l'anno successivo".

Appare, infine, rilevante evidenziare come tali attività di rilevazione siano funzionali e necessarie anche per il pieno soddisfacimento della condizionalità ex ante relativa ai Sistemi statistici e indicatori, permettendo la misurazione ed il monitoraggio, secondo metodologie statistiche valide e affidabili, degli indicatori di risultato identificati dalla Strategia di Comunicazione:

- Tasso di conoscenza circa l'esistenza del POR e dei suoi ambiti di intervento da parte del Grande Pubblico (GP) e dei Beneficiari Potenziali (BP);
- Tasso di consapevolezza sul ruolo svolto dalla Comunità Europea, dallo Stato e dalla Regione Calabria presso GP, BP e BE;
- Livello di comprensione dei messaggi chiave della comunicazione da parte del GP, dei BP, e dei BE;
- Livello di efficacia e qualità degli strumenti di comunicazione utilizzati presso il GP, i BP, e i BE;
- Grado di soddisfazione relativo agli strumenti e ai messaggi della comunicazione presso il GP, i BP e i BE.

Nel 2013, nell'ambito del Programma Operativo Governance e Assistenza Tecnica 2007/2013, il Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica ha realizzato un progetto di "Indagine sul grado di conoscenza degli interventi e della Politica di Coesione comunitaria da parte dei beneficiari e del grande pubblico". La ricerca di natura quali-quantitativa, affidata all'Istituto DOXA, ha restituito dati di grande interesse per orientare la stesura della strategia di comunicazione adottata.

Tale ricerca è stata caratterizzata dalla costruzione di un indicatore sintetico che, attraverso specifici termini di ponderazione, ha restituito un valore dell'indicatore statisticamente valido ed attendibile. Tale indicatore è stato misurato in due diversi momenti per poterne anche cogliere una eventuale evoluzione. La tecnica scelta è stata quella CATI su un campione di calabresi, di cui una parte caratterizzata dall'essere imprenditori, la quale ha garantito la possibilità di operare il processo inferenziale di estensione dal campione alla popolazione complessiva dei risultati ottenuti con una significatività nota.

Il ciclo 2014-2020 vede ulteriormente rafforzato il **ruolo della comunicazione e il tema dell'*accountability*** della Regione a favore dei beneficiari e degli stakeholder di riferimento più in generale. I significativi cambiamenti introdotti dal regolamento 1303/2013 comportano che i dati di monitoraggio e di valutazione non solo devono permettere il confronto dei risultati fino al livello europeo, ma devono anche

assolvere all'importante funzione dell'*accountability*, ossia devono essere capaci di spiegare ai cittadini come la Politica di Coesione stia procedendo rispetto agli impegni presi offrendo all'Amministrazione la possibilità di rendere conto del proprio operato. Spiegare ai cittadini vuol dire informare e comunicare, e quindi raggiungere il più alto numero possibile di soggetti.

Oltre a queste considerazioni di contesto, occorre disegnare opportunamente il percorso di rilevazione rendendolo funzionale al monitoraggio della conoscenza dei cittadini delle politiche di coesione e dell'attività regionale e alla valutazione dell'adeguatezza delle modalità comunicative implementate, anche in funzione dei seguenti elementi:

1 - **Comparabilità** dei dati rilevati con quelli rilevati nel 2013, nell'ambito del Programma Operativo Governance e Assistenza Tecnica 2007/2013 per cogliere l'opportunità di prolungare la serie storica dei dati e quindi la loro capacità di fornire supporto analitico all'ADG e un quadro più ampio e maggiormente informativo ai cittadini sugli aspetti rilevati;

2 - **Comparabilità** di metodo e di contenuti con quanto rilevato a livello nazionale nell'ambito del Programma Operativo Governance e Assistenza Tecnica 2007/2013;

3 - **Utilizzo di tecniche statistiche** quantitative valide e attendibili che permettano la valutazione della significatività statistica dei risultati con tre momenti ben definiti della rilevazione, ossia **iniziale, di metà periodo e finale**;

4 - **Ulteriore rafforzamento della capacità informativa** e divulgativa della rilevazione attraverso l'arricchimento degli ambiti indagati, l'introduzione di ulteriori strumenti di indagine di natura qualitativa, con cadenza annuale, con lo scopo prioritario di indirizzare ed eventualmente modificare le attività di comunicazione, nonché ad integrazione delle indagini quantitative.

### **Obiettivi dell'indagine**

Gli obiettivi primari delle indagini sono:

1. **“La misurazione del livello di conoscenza della politica di coesione comunitaria e nazionale e la capacità di trasparenza dell'azione della UE e della Regione Calabria quali soggetti finanziatori dello sviluppo regionale attraverso i Fondi strutturali presso i potenziali beneficiari rappresentati dagli enti pubblici, dalle imprese regionali e dalla popolazione calabrese nel suo complesso”.**

2. **“La misurazione dell'efficacia delle azioni di comunicazione svolte ogni anno per indirizzare ed eventualmente modificare le attività dell'anno successivo”.**

In altri termini, l'indagine intende verificare:

- il livello di conoscenza, nei cittadini e nei beneficiari, del ruolo svolto dall'UE nell'ambito delle politiche di sviluppo locale e del ruolo dell'Amministrazione regionale quale intermediario tra l'UE e il territorio;
- l'efficacia dell'operato dell'Amministrazione in relazione alle attività di diffusione delle informazioni.

Ulteriori obiettivi che la rilevazione intende raggiungere sono:

- Analizzare l'attitudine della comunicazione sviluppata negli ultimi anni per:
  - favorire la conoscenza dell'UE e dei Fondi Strutturali, veicolando adeguatamente i contenuti delle politiche di sostegno attivate;
  - diffondere in modo trasparente i contenuti e le regole sottostanti le azioni finanziate con i Fondi strutturali;
  - diffondere presso i vari stakeholder di riferimento informazioni e risultati prodotti dalla politica regionale in Calabria.
- Rendere comparabili i risultati con quelli delle indagini realizzate nel corso del periodo di programmazione 2007-2013

- Rendere comparabili i risultati con quelli nazionali conseguiti dall'Agenda Nazionale per la Coesione (vedi link Agenzia Nazionale per la Coesione [http://old2018.agenziacoesione.gov.it/it/pongat/comunicazione/Indagine\\_conoscenza\\_politiche\\_coesione/Indagine\\_conoscenza\\_politiche\\_coesione/index.html](http://old2018.agenziacoesione.gov.it/it/pongat/comunicazione/Indagine_conoscenza_politiche_coesione/Indagine_conoscenza_politiche_coesione/index.html))
- Valutare spunti e riflessioni utili per il miglioramento in itinere dei Piani annuali previsti dalla Strategia di Comunicazione 2014-2020 (p. es. ulteriori ambiti su cui indagare, altri strumenti da utilizzare, nuove azioni da realizzare).

### **Descrizione del servizio**

L'appalto ha ad oggetto la misurazione e il monitoraggio della conoscenza dell'attuazione delle politiche comunitarie da parte dei cittadini calabresi e della funzione di accountability della Regione. L'operatore aggiudicatario (di seguito, anche "Fornitore") dovrà realizzare un percorso di rilevazione e monitoraggio misto, composto da una fase quantitativa (3 indagini demoscopiche secondo la Tecnica CATI) e una qualitativa (6 focus group) secondo le specifiche tecniche e temporali descritte nel Capitolato tecnico.

In considerazione degli obiettivi dell'indagine, il Fornitore dovrà pertanto realizzare un percorso di rilevazione e monitoraggio misto, composto da una fase quantitativa e una qualitativa:

- la fase quantitativa dell'indagine si compone di tre momenti di rilevazione campionaria, da svolgere attraverso questionario strutturato in tre diverse fasi della programmazione, fase iniziale (2019), fase intermedia (2021) e fase di chiusura (2022), attraverso cui si intendono rilevare i principali parametri relativi al grado ed alla qualità della conoscenza, ai canali informativi e agli atteggiamenti dei cittadini calabresi nei confronti della Politica di Coesione, dell'Unione Europea e dei Fondi Strutturali;
- la fase qualitativa dell'indagine si compone di una rilevazione all'anno fino alla chiusura del ciclo, per un totale di 6 momenti di rilevazione, in forma di focus group, n. 2 per ciascun anno di durata del contratto possibilmente in concomitanza dei Comitati di Sorveglianza, volti ad approfondire l'efficacia delle azioni e dei processi di informazione e comunicazione posti in essere attraverso i Piani annuali della Strategia di Comunicazione, e, ad integrazione della fase quantitativa, significati, vissuti e grado di conoscenza/percezione della Politica di Coesione dell'Unione Europea e dei Fondi Strutturali in Calabria.

Nel Capitolato Tecnico saranno descritti i tempi e le modalità di realizzazione del percorso di rilevazione sopra delineato.

### **Risorse da utilizzare, conformemente a quanto previsto nel capitolato tecnico**

Per le attività descritte sono necessari almeno i seguenti profili professionali i cui requisiti minimi saranno indicati nel Capitolato Tecnico.

### **FASE QUANTITATIVA**

- n. 1 Responsabile Quantitativo**, che curerà la direzione e avrà la responsabilità di tutte le attività, inerenti la fase quantitativa, previste per l'espletamento del servizio.
- n. 1 Coordinatore Operativo**, che curerà il coordinamento tecnico e la supervisione di tutte le attività operative legate alle indagini telefoniche
- n. 1 Responsabile di field**, che curerà la selezione, il reclutamento e la formazione degli intervistatori nonché il coordinamento delle attività dei supervisor di sala.
- n. 1 Supervisore di sala**, per il supporto in sala agli intervistatori in merito agli aspetti sia tecnici sia contenutistici dei questionari elettronici.
- n. 5 Intervistatori CATI**.
- n. 1 Tecnico Informatico** per la progettazione e il coordinamento di tutte le attività informatiche delle indagini previste.

## FASE QUALITATIVA

- a. **n. 1 Responsabile Qualitativo**, che curerà la direzione e avrà la responsabilità di tutte le attività, inerenti la fase qualitativa, previste per lo svolgimento del servizio.
- b. **n. 1 Conduttore**, che curerà la predisposizione, unitamente al gruppo di lavoro nel suo complesso, delle linee guida dei focus group ed avrà la responsabilità di introdurre il tema dell'indagine ai partecipanti, di guidare gli intervistati verso gli argomenti che più interessano, assicurandosi che gli intervistati non divaghino, eludano o fraintendano il significato delle domande.
- c. **n. 1 Osservatore**, che svolge mansioni di tipo logistico e organizzativo prima, durante e dopo la costituzione del gruppo di lavoro.
- d. **almeno n. 3 esperti**, che supportino il Conduttore nella predisposizione delle linee guida dei focus group e nell'analisi ed elaborazione dei risultati.

## Durata del servizio

Il servizio avrà una durata stimata a partire dalla data di stipula del contratto con l'operatore aggiudicatario fino al 31/12/2022.

### Cronoprogramma di massima per la realizzazione degli interventi richiesti

	2019	2020	2021	2022
Fase Quantitativa	X		X	X
Fase Qualitativa	X	X-X	X-X	X

## B. INDICAZIONI E DISPOSIZIONI PER LA STESURA DEI DOCUMENTI INERENTI LA SICUREZZA DI CUI ALL'ARTICOLO 26, COMMA 3, DEL D.LGS. N. 81/2008

Le attività di progetto si svolgeranno nei locali dell'operatore economico aggiudicatario. Per quanto sopra, i relativi oneri della sicurezza sono stimati pari a zero, in quanto non sussistono rischi d'interferenza tra le attività svolte dal personale dell'operatore e quelle del personale dipendente della stazione appaltante e degli intervistati.

## C. CALCOLO DEGLI ONERI COMPLESSIVI PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO CON INDICAZIONE DEGLI ONERI DELLA SICUREZZA NON SOGGETTI A RIBASSO.

Per la realizzazione delle 3 (tre) indagini quantitative e delle 6 (sei) indagini qualitative, l'importo a base di gara è pari ad € 122.100,00 (euro centoventiduemilacenti/00) al netto dell'IVA. Tale importo è stato determinato da una comparazione di prezzi di mercato e importi a base d'asta per servizi analoghi rilevati in gare svolte da altre Pubbliche Amministrazioni.

Il costo della manodopera è pari ad € 86.928,00 (euro ottantaseimilanovecentoventotto/00) IVA esclusa.

L'importo a base di gara del servizio in affidamento è stato determinato:

- a) utilizzando i dati resi disponibili, relativamente al costo orario degli operatori, dal Ministero del Lavoro, nelle tabelle allegate al D.D. n. 123/2017 consultabili utilizzando il link <http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali/focus-on/Analisi-economiche-costo-lavoro/Documents/Tabella-DD77-Costo-lavoro-CALL-CENTER-2018.pdf>;
- b) sulla base del Tariffario ISTAT per "Compensi per i consulenti esterni, per la partecipazione a commissioni, gruppi di studio o di lavoro, ad altri organi collegiali, a commissioni di concorso",
- c) sulla base delle seguenti voci di costo derivanti da benchmark di mercato:

Attività	Figure professionale coinvolte	Numero risorse	Giornate uomo	Ore previste per risorsa	Ammontare ore	Costo medio orario (tariffario)	Costo totale
<b>Indagine Quantitativa</b>							
Fasi							
Disegno d'indagine	<i>Responsabile Quantitativo</i>	1	10	80	80	€ 28,00	€ 2.240,00
	<i>Coordinatore Operativo</i>	1	10	80	80	€ 24,00	€ 1.920,00
	<i>Tecnico Informatico</i>	1	8	64	64	€ 17,00	€ 1.088,00
Somministrazione	<i>Responsabile di field</i>	1	7	56	56	€ 24,00	€ 1.344,00
	<i>Supervisore di sala</i>	1	7	56	56	€ 17,00	€ 952,00
	<i>Intervistatori CATI</i>	5	7	56	280	€ 17,00	€ 4.760,00
Elaborazione	<i>Responsabile Quantitativo</i>	1	10	80	80	€ 28,00	€ 2.240,00
	<i>Coordinatore Operativo</i>	1	10	80	80	€ 24,00	€ 1.920,00
	<i>Tecnico Informatico</i>	1	2,3	18,8	18,8	€ 17,00	€ 320,01
Reportistica e presentazione	<i>Responsabile Quantitativo</i>	1	6	48	48	€ 28,00	€ 1.344,00
	<i>Coordinatore Operativo</i>	1	6	48	48	€ 24,00	€ 1.152,00
	<i>Tecnico Informatico</i>	1	4	32	32	€ 17,00	€ 544,00
a) <i>Totale costo unitario</i>							<b>€ 19.824,01</b>
b) = 3*a) <i>Totale costo n° 3 indagini</i>							<b>€ 59.472,03</b>
<b>Indagine Qualitativa</b>							
Fasi							
Organizzazione	<i>Responsabile Qualitativo</i>	1	3	24	24	€ 28,00	€ 672,00
	<i>Conduttore</i>	1	2	16	16	€ 24,00	€ 384,00
	<i>Esperti</i>	3	1	8	24	€ 35,00	€ 840,00
Somministrazione agli stakeholder	<i>Conduttore</i>	1	1	8	8	€ 24,00	€ 192,00
	<i>Osservatore</i>	1	1	8	8	€ 17,00	€ 136,00
Analisi e reportistica	<i>Responsabile Qualitativo</i>	1	3	24	24	€ 28,00	€ 672,00
	<i>Esperti</i>	3	2	16	48	€ 35,00	€ 1.680,00
c) <i>Totale costo unitario</i>							<b>€ 4.576,00</b>
d) = 6*c) <i>Totale costo n° 6 indagini</i>							<b>€ 27.456,00</b>
e) = b)+d) <i>Totale costo manodopera</i>							<b>€ 86.928,03</b>

Tenuto conto di natura e modalità di svolgimento delle prestazioni, i costi della sicurezza per rischi da interferenza sono pari a zero.

L'importo a base di gara dei servizi oggetto dell'appalto, pari ad € 122.100,00 (euro centoventiduemilacenti/00), IVA esclusa, trova copertura sul capitolo di spesa U9011200111 del bilancio di previsione anno 2018, annualità da 2019 a 2022, a valere su risorse del POR Calabria 2014-2020 – Asse Prioritario 14 “Assistenza Tecnica” – Obiettivo Specifico 14.1 – Azione 14.1.5.

#### **D. CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE (CAPITOLATO TECNICO).**

Si rinvia al capitolato tecnico allegato alla documentazione di gara.

#### **E. MANCATA SUDDIVISIONE IN LOTTI**

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 51, comma 1, del D.lgs. n. 50/2016 la presente iniziativa non viene suddivisa in lotti funzionali in quanto il processo di conduzione e gestione delle interviste risulta unitario e caratterizzato da stretta interconnessione nello svolgimento di tutte le attività intermedie.