**„Implementarea Planului de Evaluare a Programului Operațional Capital Uman 2014-2020 - Evaluarea intervențiilor POCU în domeniul asistentei tehnice”**

**Anexa (DMI 7.2).3**

**Raport de Evaluare Restrospecție POSDRU**

***Raport panel de experți***

**Panel de experți DMI 7.2**

*Panelul a avut rol de validare și completare a informațiilor obținute în cadrul procesului de evaluare, condițiile,**nevoile și așteptările inițiale în ceea ce privește intervenția finanțată prin POSDRU în domeniul incluziunii sociale fiind invitați experți în domeniul incluziunii sociale.*

1. Ovidiu Nahoi- Redactor șef Radio France Internațional
2. Val Vâlcu- conf. Universitatea București, Facultatea de Jurnalism și Științele comunicării, redactor șef DC News;
3. Irina Petraru-redactor B1 TV
4. Cristina Munteanu - Antena 1 Pitești
5. Ledler Caterina - Digi 24 Timișoara
6. Vasile Arhire - TVR Iași
7. Trana Alina - Alege TV, Craiova Dolj

**Contribuția programului la evoluția sectorului**

Intervențiile în domeniul comunicării au avut ca impact net o creștere a notorietății până la sfârșitul perioadei de programare. Comunicarea POSDRU s-a adresat unui grup țintă specializat, având un efect accentuat în rândul beneficiarilor. Lecțiile învățate în această perioadă de programare au dus la îmbunătățirea actualului program operațional, sub aspectul asistenței tehnice în domeniul comunicării cu beneficiarii, dar și cu publicul larg. În aceeași măsură, intervențiile au dus la creșterea capacității instituționale a beneficiarilor, au transmis valori pro-europene la nivelul populației, și au accentuat în agenda publică probleme sociale, însă au determinat în mică măsură parteneriatul cu mass-media și comunicatorii publici.

**Efectele produse, durabilitatea si propagarea efectelor**

În viziunea experților investițiile realizate și proiectele desfășurate au contribuit la eficiența comunicării în perioada implementării POSDRU, în special prin:

* *Crearea unei infrastructuri de comunicare online*, vitală pentru beneficiari, site-urile informative fiind surse majore de informare a acestora, dar și prin facilitarea comunicării și transmiterii informațiilor;
* *Gestionarea comunicării directe* cu ajutorul serviciilor de tip *Help-desk.* Serviciul de tip help-desk a fost văzut ca fiind unul dintre cele mai benefice;
* *Oferirea unor modele de comunicare publică* beneficiarilor în cadrul campaniilor și evenimentelor desfășurate;

Deși acest tip de intervenție a produs efecte, care într-o anumită măsură s-au propagat asupra mai multor tipuri de public, durabilitatea efectelor anterior descrise a fost diminuată de:

* *Dinamica accentuată a personalului specializat în comunicare* și de deficitul de personal. A fost enunțată o lipsa de personal, dar și un anumit tip de personal calificat într-un anumit domeniu;
* *Caracterul nepermanent al campaniilor de comunicare*, concentrarea lor în perioada 2011-2012. S-a simțit o lipsă acută de informare și prezentare a informațiilor asupra publicului larg;
* *Schimbarea arhitecturii mijloacelor de informare* și a structurii tipului de mesaj (în mediul online). În mare parte centrul de comunicare și informare s-a mutat în online;
* *Scăderea competențelor sociale de decelare a informației utile*, veridice și a rezistenței la manipulări și informații false;

În urma analizei asupra comunicării fondurilor europene în mass media, experții au identificat următoarele constatări:

* *Propagarea informațiilor în rândul presei este minimă.* În presă se propagă un număr redus de informații și în cea mai mare parte acestea sunt negative, fiind un mesaj negativ;
* Relațiile de comunicare stabilite de reprezentanții mass media constituie un capital personal, nu unul instituțional. În cea mai mare parte informațiile sunt de ordin personal și țin de latura subiectivă și mai puțin de cea obiectivă;
* Reprezentanții media preferă comunicarea directă, exclusivă (telefonic);
* Diseminarea informației este cu atât mai probabilă în presă cu cât nivelul perceput de prestigiu al sursei este mai ridicat (nivele de conducere). Se preia adesea informația care este oferită de persoane aflate în nivele înalte de conducere;

Dând o notă de la 1 la 10, unde 1 este cea mai mică notă iar 10 este nota cea mai mare notă efectelor produse de program, în funcție de măsura în care aceștia consideră că au o legătură directă cu intervenția susținută prin POSDRU în domeniul incluziunii sociale, a rezultat o pondere a influenței comunicării susținute prin DMI 7.2., atât pentru aspectele pozitive, cât și pentru cele negative, prin crearea unei hărți de influență a intervenției.

|  |  |
| --- | --- |
| **Efecte POZITIVE posibile** | **SCOR** |
| Crearea unei infrastructuri de comunicare online | 7 |
| Crearea unor servicii de tip Help-desk | 8 |
| Oferirea unor modele de comunicare publică beneficiarilor în cadrul campaniilor și evenimentelor desfășurate | 6.5 |

Crearea unui serviciu de help-desk reprezintă efectul care a creat cea mai mare influență în rândul comunicării. Acesta a fost urmat de crearea unei infrastructuri de comunicare online, ca fiind efectul care a înregistrat un scor de 7 puncte.

Efecte negative generate de stilul de comunicare practicat atât la nivelul autorităților de management cât și la nivelul beneficiarilor, cumulând următorul scor:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Efecte negative posibile** | **SCOR** | **Motivație** |
| Scăderea nivelului de interes din partea mass media | 6.5 | limbajul complicat și lipsa informațiilor publice ușor accesibile |
| Creșterea apetenței pentru informațiile negative | 7 | - |
| Validare scăzută a parteneriatului instituțional- | 6 | Lipsa de reacție a autorităților la apariția unor mesaje negative la dresa POSDRU |
| Nivel ridicat de formalism din partea beneficiarilor | 8 | - |
| Inflație de informații în spațiul public | 6.5 | - |
| Trasabilitate redusă a experienței acumulate | 7 | Generată de valorificarea redusă a experienței și instrumentelor dezvoltare în perioada preaderare |

Efectul negativ care a înregistrat cel mai mare efect negativ a fost nivel ridicat de formalism din partea beneficiarilor, care a înregistrat un scor de 8 puncte.

**Factorii care au influențat producerea impactului si mecanismele de producere a efectelor**

În producerea impactului și mecanismelor de producere a efectelor au fost implicați atât factori pozitivi, cât și negativi. Unul dintre factorii negativi care au influențat impactul acestor intervenții a fost stilul de comunicare. Stilul de comunicare practicat atât la nivelul autorităților de management cât și la nivelul beneficiarilor a provocat reacții precum: *scăderea nivelului de interes* din partea mass media generat în special de limbajul complicat și lipsa informațiilor publice ușor accesibile; *creșterea apetenței pentru informațiile negative* ca reacție la informările exclusiv pozitive transmise presei de către comunicatorii menționați, percepute de aceasta a fi propagandistice; *validare scăzută a parteneriatului instituțional; nivel ridicat de formalism din partea beneficiarilor*; *inflație de informații în spațiul public* și o slabă validare a calității acesteia de către publicul larg; *trasabilitate redusă a experienței acumulate*.

La nivel extern, factorii care au influențat în *sens negativ, sau mai degrabă negativ* obținerea rezultatelor au fost:

* Criza economică din perioada 2009-2011, care a generat o serie de măsuri guvernamentale de reacție (blocarea angajărilor în sistemul public, reducerea salariilor, limitarea contribuțiilor din surse interne la investiții etc.), dar și modificări în spațiul comunicării media: reducerea numărului de publicații, scăderea prețului de publicitate;
* Prevalența ridicată a mijloacelor de informare nereglementate după 2009 (internet, rețele de socializare, comunicare prin intermediul rețelelor de prieteni, cunoștințe, rude) a determinat o scădere a capacității de corectare a informațiilor eronate sau trunchiate;
* Politica publică de gestionare sectorială a programelor operaționale;
* Diminuarea interesului mass-media după momentul aderării, presa fiind receptivă predominant la informații negative sau cu caracter excepțional (exclusivități);

*Dintre factorii care au influențat negativ rezultatele obținute p*olitica publică de gestionare sectorială a programelor operaționale obținut scorul cel mai mare (8 puncte), urmat de următorul efect criza economică din perioada 2009-2011 (8.5 puncte)[[1]](#footnote-1).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Factorii care au influentat negativ** | **SCOR** | **Motivație** |
| Criza economică din perioada 2009-2011 | 8.5 | a generat blocarea angajărilor în sistemul public, reducerea salariilor, limitarea contribuțiilor din surse interne la investiții etc., dar și modificări în spațiul comunicării media: reducerea numărului de publicații, scăderea prețului de publicitate |
| Prevalența ridicată, după 2009, a mijloacelor de informare precum internet, rețele de socializare, comunicare prin intermediul rețelelor de prieteni, cunoștințe, rude | 7.5 | a determinat o scădere a capacității de corectare a informațiilor eronate sau trunchiate |
| Politica publică de gestionare sectorială a programelor operaționale | 9 | - |
| Diminuarea interesului mass-media după momentul aderării | 7 | presa a început să fie receptivă predominant la informații negative |

Dintre factorii care au influențat pozitiv efectele, nivelul ridicat de informare și interes în rândul administrației publice au înregistrat nivelul cel mai ridicat (9 puncte), urmat de nivel inițial ridicat de cunoaștere a instrumentelor structurale în rândul ONG

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Factorii care au influentat POZITIV** | **SCOR** | **Motivație** |
| Nivel ridicat de informare și interes în rândul administrației publice | 9 | Număr mare de beneficiari din rândul administrației publice care au căutat informație |
| Nivel inițial ridicat de cunoaștere a Instrumentelor structurale în rândul ONG | 8.5 | Număr mare de beneficiari din rândul ONG care au căutat informație |
| Manual de identitate vizuală | 7.5 | A favorizat remanența crescută în rândul participanților la proiecte |

**Lecții învățate, exemple de bune practici**

##### Intervențiile în domeniul comunicării din perioada 2007-2013 au generat o serie de lecții de bună practică preluate în Strategia în domeniul comunicării IS din actuala perioadă de programare. Acestea vizează: creșterea transparenței, utilizarea unui limbaj prietenos, simplu, pentru publicul larg, o mai bună coordonare, un mai bun parteneriat cu principalii stakeholderi, pregătirea pentru situații de comunicare de criză, intensificarea contactului direct prin centru de informare național și prin Help-desk-urile programelor naționale.

Analizele prezentate anterior au reliefat trei probleme sistemice ale implementării:

* Deficitul de resursă umană necesară pentru implementarea proiectelor – a externalizat serviciul help-desk;
* O abordare sectorială slab corelată cu celelalte strategii de comunicare ale rezultatelor investițiilor europene în România;
* Deschiderea cu întârziere pentru accesarea fondurilor în domeniul comunicării în 2013.

**Concluzii**

Principalele concluzii evidențiate de experții sunt:

* Nevoia unui centru de informare și diseminarea publică a informațiilor care să gestioneze întregul flux de comunicare pentru instrumentele structurale astfel încât să crească vizibilitatea acestora la nivel local și percepția caracterului integrat al intervențiilor la nivel de comunitate;
* Dezvoltarea unor mecanisme instituționale și a unor instrumente de comunicare noi;
* Crearea și dezvoltarea unui birou help-desk, văzut ca un instrument vital de importanță majoră.
* Contextul specific al comunicării din ultimii ani generează nevoia redefinirii parteneriatelor cu presa și comunicatorii online și implementare de proiecte care să pună accentul pe reacție imediată, pe monitorizarea fluxului de comunicare din zona de interes și pe crearea de conținut care să păstreze tematica finanțărilor europene în agenda publică.

1. Experții au oferit note de la 1 la 5, unde 1 este cea mai mică iar 5 este nota cea mai mare, factorilor în funcție de măsura în care au considerat că au influențat impactul intervențiilor susținute prin POSDRU [↑](#footnote-ref-1)