



ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης
Ε.Π. Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας



Στρατηγική Επικοινωνίας

Επιχειρησιακού Προγράμματος
Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας

[ΕΠ / ΠΚΜ]

2014-2020

Ιούνιος 2015

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	Σελ.
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
Το θεσμικό πλαίσιο	1
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΠΛΑΙΣΙΟ	4
Γενικοί Επικοινωνιακοί Στόχοι	4
Ειδικό Επικοινωνιακό Στόχοι (στρατηγικές επιλογές)	4
ΚΟΙΝΑ-ΣΤΟΧΟΣ, ΜΕΤΡΑ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ	7
Δυνητικοί δικαιούχοι	7
Δικαιούχοι	8
Ωφελούμενοι	9
Ευρύ κοινό	12
ΜΜΕ / Δημοσιογράφοι / Γνωμηγήτορες (opinion leaders)	13
ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ / ΦΑΣΕΙΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	16
Η ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΑμεΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	17
Εκδηλώσεις	17
Τηλεοπτικά μηνύματα	18
Ραδιοφωνικά μηνύματα	19
Ιστοσελίδες και ηλεκτρονικό υλικό	19
Έντυπο υλικό	19
ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ	20
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΑΡΜΟΔΙΟΙ ΓΙΑ ΤΑ ΜΕΤΡΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	21
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	23
ΕΤΗΣΙΟ ΣΧΕΔΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΕΤΟΣ 2015	26

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η πληροφόρηση για τις ευκαιρίες και η επικοινωνία των επιτευγμάτων των Ευρωπαϊκών Διαρθρωτικών και Επενδυτικών Ταμείων (ΕΔΕΤ) της Ευρωπαϊκής Ένωσης κατέχουν σημαντική θέση στους στόχους της πολιτικής της. **Το δικαίωμα των πολιτών της Ένωσης να γνωρίζουν** πώς επενδύονται οι δημοσιονομικοί πόροι της Ένωσης και η ευαισθητοποίησή τους όσον αφορά τους στόχους της Πολιτικής της Συνοχής αποτελούν κομβικά ζητήματα, κάτι το οποίο καταδεικνύεται από την αυξανόμενη βαρύτητά τους στους ευρωπαϊκούς Κανονισμούς στις τελευταίες προγραμματικές περιόδους. Ήδη από τις αρχές της προγραμματικής περιόδου 2007-2013, αναφέρονταν στον Καν. 1828/2006 ότι : «Η εμπειρία έχει αποδείξει ότι οι πολίτες της Ευρωπαϊκής Ένωσης δεν γνωρίζουν επαρκώς το ρόλο της Κοινότητας στη χρηματοδότηση προγραμμάτων [...]». Κατά την τρέχουσα προγραμματική περίοδο, τόσο ο Κανονισμός και το σχετικό Παράρτημα, όσο και ο Εκτελεστικός του (βλ. παρακάτω) εξειδικεύουν και συστηματοποιούν ακόμη περισσότερο την εφαρμογή των όρων πληροφόρησης και επικοινωνίας και ορίζουν ένα ακόμη πιο αυξημένο πλαίσιο υποχρεώσεων για όλους τους εμπλεκόμενους στην υλοποίηση των δράσεων.

Η βασική ευθύνη για τη διασφάλιση της ορθής ενημέρωσης και επικοινωνίας βαρύνει τόσο τη Διαχειριστική Αρχή όσο και τους δικαιούχους.

Σύμφωνα με το άρθρο 116 του Κανονισμού 1303/2013 (εφεξής «Κανονισμός») «*Το κράτος-μέλος ή οι διαχειριστικές αρχές καταρτίζουν στρατηγική επικοινωνίας για κάθε επιχειρησιακό πρόγραμμα [...] Η στρατηγική επικοινωνίας λαμβάνει υπόψη το μέγεθος του οικείου επιχειρησιακού προγράμματος ή των οικείων επιχειρησιακών προγραμμάτων σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας και υποβάλλεται προς έγκριση στην επιτροπή παρακολούθησης, σύμφωνα με το άρθρο 110, παράγραφος 2, στοιχείο δ', το αργότερο έξι μήνες μετά την έγκριση του αντίστοιχου επιχειρησιακού προγράμματος [...]*».

Στο Παράρτημα XII του Κανονισμού, σημείο 4, αναφέρονται τα στοιχεία που πρέπει να περιλαμβάνονται στη Στρατηγική Επικοινωνίας. Στο παρόν κείμενο **περιλαμβάνονται όλα τα στοιχεία** που απαιτούνται από τον Κανονισμό, ακολουθείται όμως διαφορετική δομή, για λόγους που εξυπηρετούν την οργάνωση της Στρατηγικής και τη μετάφρασή της σε ένα χρηστικό και αποτελεσματικό εργαλείο, που να μπορεί να ανατροφοδοτείται από την περιοδική επαλήθευση της ορθότητας (ή μη) του σχεδιασμού της.

Το θεσμικό πλαίσιο

Η Στρατηγική Επικοινωνίας για το ΕΠ / ΠΚΜ 2014-2020 βασίζεται στο παρακάτω θεσμικό πλαίσιο :

- Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1303/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 17ης Δεκεμβρίου 2013 περί καθορισμού κοινών διατάξεων για το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο, το Ταμείο Συνοχής, το Ευρωπαϊκό Γεωργικό Ταμείο Αγροτικής Ανάπτυξης και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Θάλασσας και Αλιείας και περί καθορι-

σμού γενικών διατάξεων για το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο, το Ταμείο Συνοχής και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Θάλασσας και Αλιείας και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1083/2006. Για λόγους συντομίας ο Κανονισμός αυτός θα αναφέρεται εφεξής στον Οδηγό ως Κανονισμός 1303/2013. Οι σχετικές με την Πληροφόρηση και Επικοινωνία διατάξεις είναι τα Άρθρα 115 - 117 και το Παράρτημα XII του Κανονισμού.

- Εκτελεστικός Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 821/2014 της Επιτροπής της 28ης Ιουλίου 2014 περί καθορισμού κανόνων εφαρμογής του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1303/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά τις λεπτομέρειες για τη μεταβίβαση και διαχείριση των συνεισφορών των προγραμμάτων, την υποβολή εκθέσεων σχετικά με τα μέσα χρηματοοικονομικής τεχνικής, τα τεχνικά χαρακτηριστικά των μέτρων πληροφόρησης και επικοινωνίας για τις πράξεις και το σύστημα καταγραφής και αποθήκευσης των δεδομένων. Για λόγους συντομίας, ο Κανονισμός αυτός θα αναφέρεται εφεξής στον Οδηγό ως Κανονισμός 821/2014.
- Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1300/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 17ης Δεκεμβρίου 2013 σχετικά με το Ταμείο Συνοχής και την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1084/2006
- Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1301/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 17ης Δεκεμβρίου 2013 σχετικά με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης και για τη θέσπιση ειδικών διατάξεων σχετικά με το στόχο «Επενδύσεις στην ανάπτυξη και την απασχόληση» και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1080/2006.
- Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1304/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 17ης Δεκεμβρίου 2013 για το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο και την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1081/2006 του Συμβουλίου (όπου αναφέρονται τα μέτρα πληροφόρησης και επικοινωνίας για τις πράξεις που εντάσσονται στην Πρωτοβουλία για την Απασχόληση των Νέων).
- Νόμος υπ' αριθ. 4314/2014 α) Για τη διαχείριση, τον έλεγχο και την εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2014–2020, β) Ενσωμάτωση της Οδηγίας 2012/17 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 2012 (ΕΕ L 156/16.6.2012) στο ελληνικό δίκαιο, τροποποίηση του ν. 3419/2005 (Α 297) και άλλες διατάξεις.
- Διατάξεις εφαρμογής του ΕΠ / ΠΚΜ 2014-2020.

Επιπλέον, για την κατάρτιση της Στρατηγικής Επικοινωνίας για το ΕΠ / ΠΚΜ 2014-2020 έχουν ληφθεί υπ' όψιν τα παρακάτω:

- Ο Επικοινωνιακός Οδηγός ΕΣΠΑ 2014-2020 (Μάιος 2015) της Εθνικής Αρχής Συντονισμού του Υπουργείου Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας & Τουρισμού (Ειδική Υπηρεσία Στρατηγικής, Σχεδιασμού & Αξιολόγησης - ΕΥΣΣΑ, Μονάδα Πληροφόρησης & Επικοινωνίας)
- Τα αποτελέσματα της έρευνας κοινής γνώμης για την αναγνωρισιμότητα του ΕΣΠΑ που διενεργήθηκε το Νοέμβριο 2013

- Τα αποτελέσματα της έρευνας κοινής γνώμης για το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ) που διενεργήθηκε το 2011
- Οι οριζόντιες οδηγίες και κατευθύνσεις της Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού δράσεων ΕΚΤ (ΕΥΣΕΚΤ) σχετικά με το ρόλο του ΕΚΤ στην προγραμματική περίοδο 2014-2020, το πλαίσιο και τη στρατηγική επικοινωνίας για τις δράσεις ΕΚΤ
- Τα αποτελέσματα της έρευνας κοινής γνώμης που διενεργήθηκε στην Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας τον Απρίλιο 2013 σχετικά με την αναγνωρισιμότητα των δράσεων ΕΣΠΑ στην Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας (ΠΚΜ) και τις προσδοκίες του πληθυσμού αναφορικά με τις παρεμβάσεις ΕΣΠΑ και με την υλοποίηση της επικοινωνίας, καθώς και της έρευνας καταγραφής των απόψεων και της στάσης των δημοσιογράφων στην Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας σε σχέση με τις παρεμβάσεις και τα έργα του ΕΣΠΑ στην ΠΚΜ αλλά και τις επικοινωνιακές δράσεις του Προγράμματος.
- Τη στρατηγική επικοινωνίας που εκπονήθηκε για την τελευταία (3^η) φάση υλοποίησης του Επικοινωνιακού Σχεδίου ΕΠ Μακεδονίας-Θράκης 2007-2013 για την Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας, η οποία προέκυψε από τα αποτελέσματα της παραπάνω έρευνας κοινής γνώμης.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΠΛΑΙΣΙΟ

Σύμφωνα με τον Κανονισμό, η Στρατηγική Επικοινωνίας περιγράφει την επικοινωνιακή «προσέγγιση» που υιοθετεί (Παράρτημα XII, σημείο 4α – «[...] approach» στο αγγλικό κείμενο, «[...] μέθοδος» στο μεταφρασμένο κείμενο του Κανονισμού). Η «προσέγγιση» αυτή έχει ως βασικά δομικά συστατικά τους Επικοινωνιακούς Στόχους (γενικούς και ειδικούς), τον ορισμό των αποδεκτών της επικοινωνίας (κοινά-στόχος) και τα μέτρα / μέθοδοι για την προσέγγισή και ενημέρωσή τους, τη διάρθρωση της επικοινωνίας ανά φάση (χρονοδιαγραμματικά) και τέλος, τις επιλογές για την επικοινωνία προς τα άτομα με αναπηρία. Τα παραπάνω αναλύονται στο παρόν και τα επόμενα Κεφάλαια της Στρατηγικής Επικοινωνίας του ΕΠ / ΠΚΜ 2014-2020.

Γενικοί Στόχοι Επικοινωνίας

Οι Γενικοί Στόχοι Επικοινωνίας για το ΕΠ / ΠΚΜ 2014-2020 είναι :

- A. Η ενημέρωση των δυνητικών δικαιούχων σχετικά με τις ευκαιρίες χρηματοδότησης στο πλαίσιο του ΕΠ / ΠΚΜ 2014-2020
- B. Η δημοσιοποίηση στους πολίτες της Ένωσης του ρόλου και των επιτευγμάτων της πολιτικής για τη Συνοχή και των Ταμείων μέσω της υλοποίησης του ΕΠ / ΠΚΜ 2014-2020 και του ΕΣΠΑ γενικότερα.

Ειδικό Στόχοι Επικοινωνίας (στρατηγικές επιλογές για το ΕΠ / ΠΚΜ)

Οι Ειδικό Στόχοι Επικοινωνίας (στρατηγικές επιλογές) για το ΕΠ / ΠΚΜ 2014-2020 είναι :

1. **Η χρήση των αποτελεσμάτων της προηγούμενης περιόδου** ως μέσο για να «εισαχθεί» η ενημέρωση για την προγραμματική περίοδο 2014-2020. Δεδομένου ότι υπάρχει μία συνέχεια στις συγχρηματοδοτούμενες παρεμβάσεις και οι προγραμματικές περίοδοι δεν είναι αποσυνδεδεμένες μεταξύ τους αλλά συμπληρώνονται και ολοκληρώνουν τις αναπτυξιακές στρατηγικές μέσα από πολύχρονες παρεμβάσεις, θα πρέπει η επικοινωνία να είναι κατ' αυτήν την έννοια ενιαία και συνεχής. Τα επιτεύγματα της περιόδου 2007-2013 αποτελούν την βάση για τις προσδοκίες από το σχεδιασμό της περιόδου 2014-2020. Η λογική αυτή εκτείνεται από την ενημέρωση της κοινής γνώμης μέχρι και την ενεργοποίηση δυνητικών δικαιούχων και ωφελούμενων για την αναζήτηση χρηματοδοτικών ευκαιριών μέσα από το ΕΠ / ΠΚΜ 2014-2020.
2. **Η διασφάλιση ενιαίας ταυτότητας επικοινωνίας**, τόσο «προς τα πάνω» (σε σχέση με την ταυτότητα του ΕΣΠΑ αλλά και των τομεακών Επιχειρησιακών Προγραμμάτων και της ΕΥΣΕΚΤ) όσο και «προς τα κάτω» (δικαιούχοι του Προγράμματος, πολλαπλασιαστές πληροφόρησης, κλπ). Η ενιαία ταυτότητα – όπως έχει περίτρανα αποδειχθεί στο παρελθόν – εξασφαλίζει τόσο τη συνοχή και τη συ-

νάφεια της εικόνας και των μηνυμάτων, όσο και τη διατήρηση και αύξηση της αναγνωρισιμότητάς τους. Η συνέχεια και ομοιομορφία θα διατρέχουν επίσης την επικοινωνία της Διαχειριστικής Αρχής του ΕΠ / ΠΚΜ 2014-2020 σε όλες τις φάσεις και για κάθε κοινό-στόχος.

3. **Η αποφυγή πρόσθετης λογοτύπησης** και επιβάρυνσης της «εικόνας» της επικοινωνίας, η οποία όπως αποδείχθηκε από την εμπειρία της περιόδου 2007-2013 (αλλά και της περιόδου 2000-2006) συνέβαλε στην αύξηση της αναγνωρισιμότητας και στη μείωση της σύγχυσης που δημιουργούνταν από την πληθώρα των λογοτύπων. Η απλότητα και καθαρότητα της «εικόνας» - εκτός από τη μεγιστοποίηση του επικοινωνιακού αποτελέσματος – συμβάλλει και στη βελτίωση της «στάσης» του κοινού απέναντι στο εκάστοτε μήνυμα.
4. **Η απλότητα της γλώσσας που χρησιμοποιείται**, ώστε να είναι οι πληροφορίες που δημοσιοποιούνται κατανοητές και αντιληπτές από όλους, ιδιαίτερα από το ευρύ κοινό και από ειδικές κατηγορίες κοινού (π.χ. για τις δράσεις Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου). Έχει εξαχθεί κατ' επανάληψη ως κρίσιμο σημείο από έρευνες κοινής γνώμης – και σε ευρωπαϊκό επίπεδο – η ανάγκη αποφυγής (κατά το δυνατόν) τεχνικής ορολογίας, η ύπαρξη σαφήνειας (και όχι γενικότητας) στα μηνύματα και στα κείμενα και η χρήση μικρών και κατανοητών προτάσεων και περιγραφών.
5. **Η δημιουργία και λειτουργία ενός δικτύου υπευθύνων ενημέρωσης και επικοινωνίας των δικαιούχων**, με στόχο την ενεργοποίησή τους για την υλοποίηση των δράσεων που προκύπτουν από τον Κανονισμό, την καλύτερη παρακολούθηση της οργάνωσής τους και της τήρησης των υποχρεώσεών τους, καθώς και για τη μεγιστοποίηση της διάδοσης της πληροφόρησης προς το ευρύ κοινό. Έχει αποδειχθεί από την εμπειρία των προηγούμενων προγραμματικών περιόδων ότι οι δικαιούχοι λειτουργούν ως πολλαπλασιαστές πληροφόρησης, μέσα από τις δράσεις ενημέρωσης και επικοινωνίας που υλοποιούν.
6. **Η δημιουργία και λειτουργία ενός δικτύου πολλαπλασιαστών πληροφόρησης** το οποίο θα χρησιμεύει για τη διάχυση της ενημέρωσης από την Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης (ΕΥΔ) προς τους ωφελούμενους, δυνητικούς δικαιούχους και το ευρύ κοινό, με στόχο τη μεγιστοποίηση του επικοινωνιακού αποτελέσματος. Στο δίκτυο αυτό θα περιλαμβάνονται οι κοινωνικοί και οικονομικοί εταίροι του ΕΠ / ΠΚΜ 2014-2020, τα Κέντρα Πληροφόρησης για την Ευρώπη (Europe Direct), το δίκτυο Team Europe στην ΠΚΜ, τα γραφεία της αντιπροσωπείας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και τα γραφεία πληροφόρησης του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου στην Αθήνα, Ερευνητικά και Εκπαιδευτικά Ιδρύματα, κλπ.
7. Όσον αφορά την **επικοινωνία προς το ευρύ κοινό**, η επικοινωνία θα εστιάσει κατά κύριο λόγο στην **ανάδειξη της ωφέλειας από την ολοκλήρωση των δράσεων στην καθημερινότητα του πολίτη**. Όπως έχει αποδειχθεί από προηγούμενες έρευνες, παρά την υψηλή αναγνωρισιμότητα των συγχρηματοδοτούμενων παρεμβάσεων, οι πολίτες τις αποσυνδέουν εντελώς από την καθημερινότητά τους και δεν τους είναι σαφής ο τρόπος με τον οποίο την επηρεάζουν. Η επένδυση της επικοινωνίας στον άξονα αυτόν θα βελτιώσει τη θετική στάση του κοινού ως προς το Πρόγραμμα, θα «χτίσει» μία εικόνα εμπιστοσύνης και θα βελτιώσει τις πιθανότητες για αναζήτηση χρηματοδοτικών ευκαιριών.

8. Αναφορικά με την **επιλογή των μέσων και της μεθόδου προβολής** (σε σχέση με τους 2 Γενικούς Επικοινωνιακούς Στόχους), οι στρατηγικές κατευθύνσεις θα στραφούν περισσότερο στην **χρήση μαρτυριών** (testimonials) από ολοκληρωμένες παρεμβάσεις, παρά σε καμπάνιες «κύρους». Αφενός το branding έχει ήδη υψηλή αναγνωρισιμότητα, αφετέρου η παρουσίαση συγκεκριμένων παραδειγμάτων συμβάλλει στη διαφάνεια και ενθαρρύνει τη συμμετοχή και την αναζήτηση χρηματοδοτικών ευκαιριών. Η μέθοδος αυτή έχει αποδείξει την αποτελεσματικότητά της σε δράσεις ενίσχυσης της επιχειρηματικότητας και σε δράσεις του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου. Επίσης, θα δοθεί ιδιαίτερη βαρύτητα στα **κριτήρια επιλογής των ΜΜΕ** καθότι αποτελεί στρατηγική επιλογή «η ευρύτερη δυνατή κάλυψη από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης» της μετάδοσης της πληροφορίας. Η ορθή επιλογή των μέσων – με στόχο τη μεγιστοποίηση του αποτελέσματος και τη διαφάνεια – υποστηρίζεται και από την εθνική νομοθεσία (Ν. 2328/1995 και ΠΔ 261/1997, άρθρα 6-7, παρ. 2), σύμφωνα με την οποία «η επιλογή του μέσου [...] γίνεται μετά από συνεκτίμηση [...] του κόστους, [...] της απήχησης του μέσου στο ευρύ κοινό και της απήχησης του μέσου σε συγκεκριμένες κατηγορίες κοινού εφόσον πρόκειται για προβολή δραστηριοτήτων εξειδικευμένου χαρακτήρα». Τέλος, θα δοθεί ιδιαίτερη βαρύτητα στην **εκτενή χρήση του internet** και κατά περίπτωση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης – για ειδικές κατηγορίες δράσεων και στοχοθετούμενου κοινού – χρησιμοποιώντας την τηλεόραση ως συμπληρωματικό μέσο, καθώς έχει αποδειχθεί ότι φθίνει στις προτιμήσεις του κοινού, ειδικά όσο ανεβαίνει το μορφωτικό επίπεδο.

ΚΟΙΝΑ-ΣΤΟΧΟΣ, ΜΕΤΡΑ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ

Ο ορισμός των διαφόρων κατηγοριών κοινού (target groups) είναι στην καρδιά της αποτελεσματικότητας της Στρατηγικής Επικοινωνίας. Η ακρίβεια στην αναγνώριση και τον προσδιορισμό της κατάλληλης κατηγορίας κοινού, συμβάλλει στην ορθή επιλογή του μείγματος μέσων / μεθόδου επικοινωνίας και ως εκ τούτου στην επιτυχή διείσδυση του μηνύματος προς το κοινό.

Ο επιτυχής ορισμός του εκάστοτε κοινού-στόχος της επικοινωνίας είναι μία διαδικασία δυναμική, καθώς τα ψυχογραφικά και κοινωνικο-οικονομικά του χαρακτηριστικά μεταβάλλονται. Η συγκέντρωση πληροφοριών για το κοινό-στόχος και η κατανόηση της συμπεριφοράς του απέναντι στα μηνύματα – άρα η απόκτηση γνώσης (προσέγγιση knowledge based) – είναι μία διαδικασία υποχρεωτική, εφόσον το ζητούμενο είναι η εκπλήρωση των Επικοινωνιακών Στόχων του ΕΠ / ΠΚΜ 2014-2020.

Με βάση τη γνώση και την εμπειρία που έχει σωρευθεί από την υλοποίηση Στρατηγικών Επικοινωνίας κατά τις προηγούμενες προγραμματικές περιόδους, παρουσιάζεται παρακάτω μία κατηγοριοποίηση των ομάδων κοινού, με μία στρατηγική προσέγγιση των μέσων/μέτρων και μεθόδων επικοινωνίας ανά κατηγορία κοινού και ανά κατηγορία παρεμβάσεων του ΕΠ / ΠΚΜ 2014-2020.

Δυνητικοί δικαιούχοι

Σύμφωνα με το άρθρο 3.1.2 του Παραρτήματος XII του Κανονισμού 1303/2013, η Διαχειριστική Αρχή έχει την ευθύνη της ευρείας και λεπτομερούς ενημέρωσης των δυνητικών δικαιούχων σχετικά με:

- τις ευκαιρίες χρηματοδότησης και την πρόσκληση υποβολής αιτήσεων
- τους όρους επιλεξιμότητας για τη δυνατότητα χρηματοδότησης
- την ακριβή διαδικασία για την εξέταση των αιτήσεων χρηματοδότησης και τις σχετικές προθεσμίες
- τα κριτήρια για την επιλογή των πράξεων που θα χρηματοδοτηθούν
- τους υπεύθυνους επικοινωνίας για πληροφορίες σχετικές με τα επιχειρησιακά προγράμματα σε εθνικό, περιφερειακό ή τοπικό επίπεδο
- την ευθύνη των δυνητικών δικαιούχων για την ενημέρωση του κοινού σχετικά με το σκοπό της πράξης και τη στήριξή τους από τα Ταμεία. Η Διαχειριστική Αρχή μπορεί να ζητήσει από τους δυνητικούς δικαιούχους να προτείνουν, στις αιτήσεις τους, ενδεικτικές δραστηριότητες επικοινωνίας, ανάλογες με το μέγεθος της πράξης.

Η Διαχειριστική Αρχή εξασφαλίζει την ευρεία διάδοση στους δυνητικούς δικαιούχους και σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη της στρατηγικής του επιχειρησιακού προγράμματος, των στόχων και των ευκαιριών χρηματοδότησης που προσφέρει η από κοινού χρηματοδότηση από την Ένωση και το κράτος μέλος, με αναλυτικά στοιχεία

της χρηματοδοτικής συνδρομής από τα οικεία Ταμεία. Η ευρεία αυτή διάδοση γίνεται κυρίως με τη χρήση internet, μέσω του δικτυακού τόπου της ΕΥΔ ΕΠ / ΠΚΜ (www.pepkm.gr) το οποίο αποτελεί το κύριο εργαλείο παροχής πληροφόρησης προς τους δυνητικούς δικαιούχους εδώ και τουλάχιστον 2 προγραμματικές περιόδους. Η παρεχόμενη πληροφόρηση με τον τρόπο αυτό εξασφαλίζει τη μέγιστη δυνατή προσβασιμότητα, ενώ δίνεται η δυνατότητα τακτικής επικαιροποίησής της. Η παρεχόμενη πληροφορία δημοσιεύεται παράλληλα και στο portal του ΕΣΠΑ (www.espa.gr) το οποίο αποτελεί και δικτυακή πύλη προς τον δικτυακό τόπο της ΕΥΔ ΕΠ / ΠΚΜ. Πέραν των παραπάνω υποχρεωτικών πληροφοριών που παρέχονται στους δυνητικούς δικαιούχους, η ΕΥΔ ΕΠ / ΠΚΜ μπορεί κατά περίπτωση να τους υποστηρίξει στην προετοιμασία των προτάσεών τους παρέχοντας υποστηρικτικό υλικό, σε ηλεκτρονική μορφή.

Συμπληρωματικά, θα χρησιμοποιηθούν ενδεικτικά και άλλες μέθοδοι προσέγγισης και ενημέρωσης των δυνητικών δικαιούχων, όπως η διενέργεια συναντήσεων εργασίας ή και ημερίδων, εν' όψει έκδοσης Προσκλήσεων ή για την προετοιμασία των προτάσεων εφόσον η Πρόσκληση έχει εκδοθεί.

Δικαιούχοι

Οι ευθύνες και τα υποχρεωτικά μέτρα ενημέρωσης και επικοινωνίας των δικαιούχων περιγράφονται αναλυτικά και με σαφήνεια στον Κανονισμό, καθώς και στον Επικοινωνιακό Οδηγό της ΕΥΣΣΑ.

Η Διαχειριστική Αρχή θα ενημερώνει τους δικαιούχους ότι η αποδοχή χρηματοδότησης συνιστά αποδοχή της εγγραφής τους στον κατάλογο των πράξεων που δημοσιεύονται σύμφωνα με το άρθρο 115 παρ. 2. Επιπλέον, θα υποστηρίξει τους δικαιούχους στην τήρηση των υποχρεώσεών τους για την ενημέρωση και επικοινωνία, αλλά και στην έγκαιρη και ορθή υλοποίηση των πράξεων, με τους παρακάτω τρόπους:

- **Internet.** Θα παρέχονται όλες οι πληροφορίες που απαιτούνται, καθώς και το απαιτούμενο υποστηρικτικό υλικό, στο δικτυακό τόπο της ΕΥΔ ΕΠ / ΠΚΜ (www.pepkm.gr). Για το σύνολο των υποχρεώσεων των δικαιούχων (πινακίδες, αφίσες, δικτυακοί τόποι κλπ), αλλά και για περιπτώσεις επιπλέον υποστήριξης (π.χ. για θέματα θεσμικού πλαισίου, εικαστικής ταυτότητας, γραμματοσειράς κλπ) θα δημιουργηθούν υποδείγματα και θα εκδοθούν Οδηγοί, οι οποίοι θα είναι διαθέσιμοι online. Συγκεκριμένα, οι οδηγίες και τα υποδείγματα θα αφορούν τουλάχιστον τα εξής :
 - i. Πινακίδα έργου (εργοταξιακή)
 - ii. Αναμνηστική πλάκα ή πινακίδα
 - iii. Αφίσα
 - iv. Προδιαγραφές ιστοσελίδας δικαιούχου όπου προβάλλονται τα συγχρηματοδοτούμενα έργα, σύμφωνα με τον Κανονισμό (Παράρτημα XII, σημείο 2.2.2α)

- v. Σετ λογοτύπων και εμβλημάτων που ακολουθεί κάθε έγγραφο, ειδικότερα για τις δράσεις ΕΚΤ
- vi. Προδιαγραφές και σετ λογοτύπων και εμβλημάτων που συνοδεύει κάθε επιπλέον ενέργεια ενημέρωσης και επικοινωνίας του δικαιούχου, σύμφωνα και με τον Επικοινωνιακό Οδηγό της ΕΥΣΣΑ
- vii. Κείμενο που χρησιμοποιείται σε έντυπη – κυρίως – επικοινωνία (π.χ. σε δελτία τύπου, σε ηλεκτρονικές καταχωρήσεις, σε αφίσες, σε διαφημιστικά έντυπα κλπ) για τη συγχρηματοδότηση από τα ΕΔΕΤ, με αναφορά στο ΕΣΠΑ και στο ΕΠ / ΠΚΜ.

Όλα τα παραπάνω θα είναι απόλυτα συμβατά με τις διατάξεις του Κανονισμού και του Εκτελεστικού Κανονισμού 821/2014.

- **Δικτύωση.** Όπως αναφέρεται και παραπάνω (βλ. Επικοινωνιακοί Στόχοι) προβλέπεται η δημιουργία δικτύου υπευθύνων ενημέρωσης και επικοινωνίας των δικαιούχων. Στο πλαίσιο του δικτύου θα επιδιωχθεί η ανταλλαγή εμπειριών, προτύπων και πρακτικών, ώστε να διευκολύνεται η υλοποίηση των ενεργειών επικοινωνίας των δικαιούχων και να βελτιώνεται η παρακολούθηση των δράσεών τους από πλευράς Διαχειριστικής Αρχής. Η μεθοδολογία αυτή αναμένεται να αποδειχθεί ιδιαίτερα χρήσιμη στις περιπτώσεις ενεργειών δικαιούχων που ξεφεύγουν από τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τον Κανονισμό.
- **Face-to-face υποστήριξη.** Η δια ζώσης επαφή και παροχή υποστηρικτικού υλικού και οδηγιών προς τους δικαιούχους θα επιδιωχθεί ιδιαίτερα στις περιπτώσεις ομοειδών δράσεων από ομάδες δικαιούχων, αλλά και στις περιπτώσεις όπου διαγνωστούν ιδιαίτερες ανάγκες, που προκύπτουν από αδυναμίες ή αστοχίες στην υλοποίηση δράσεων ενημέρωσης και επικοινωνίας, αλλά και από την ανάγκη να υλοποιηθούν δράσεις με ιδιαίτερη ένταση και σημασία. Η μέθοδος αυτή έχει εφαρμοστεί σε πλήθος περιπτώσεων στο παρελθόν και έχει αποδειχθεί εξαιρετικά αποτελεσματική.
- **Ad hoc αποστολή υποστηρικτικού υλικού και οδηγιών.** Η εμπειρία από τις προηγούμενες προγραμματικές περιόδους έχει αποδείξει ότι σε αρκετές περιπτώσεις, η χρήση κοινών υποδειγμάτων και προτύπων έχει οδηγήσει σε αστοχίες που προέρχονται κυρίως από την διαφορετική ερμηνεία που έχουν οι δικαιούχοι στη χρήση τους. Στις περιπτώσεις αυτές, κρίνεται απαραίτητη η – προσωποποιημένη – αποστολή από τη Διαχειριστική Αρχή (ηλεκτρονικά) προτύπων και υποδειγμάτων με τα οποία εξασφαλίζεται η τήρηση των προδιαγραφών που απορρέουν από τους Κανονισμούς και η ενιαία ταυτότητα της επικοινωνίας (βλ. Επικοινωνιακοί Στόχοι).

Ωφελούμενοι

Η ΕΥΔ ΕΠ / ΠΚΜ δύναται να υποστηρίξει την υλοποίηση παρεμβάσεων του Προγράμματος που απευθύνονται σε – **δυναμικά** – ωφελούμενους, σε ειδικές περιπτώσεις, προβαίνοντας η ίδια στην υλοποίηση δράσεων ενημέρωσης και επικοινωνίας που απευθύνονται σε αυτούς. Στόχος της επικοινωνίας αυτής είναι η μεγιστοποίηση της διάχυσης της πληροφόρησης, με αναμενόμενο αποτέλεσμα τη μεγιστοποίηση

της συμμετοχής στην υλοποίηση της δράσης. Επειδή οι ωφελούμενοι από την υλοποίηση των δράσεων του ΕΠ / ΠΚΜ έχουν μεγάλη διασπορά, όσον αφορά το είδος των ομάδων-στόχου, οι μέθοδοι και τα μέτρα που δύνανται να εφαρμοστούν περιγράφονται ανά δράση και ανά είδος κοινού-στόχου.

Α. ΔΡΑΣΕΙΣ ΕΝΙΣΧΥΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Κοινό-στόχος: **επιχειρήσεις, υφιστάμενες και υπό σύσταση, αυτοα-πασχολούμενοι.** Για την αποτελεσματική υλοποίηση των δράσεων ενίσχυσης επιχειρηματικότητας, θα ενεργοποιηθούν τα **δίκτυα πληροφόρησης των οικονομικών εταίρων** του Προγράμματος (π.χ. Σύνδεσμοι, Επιμελητήρια, Ενώσεις Επιχειρήσεων, Τραπεζών, Αναπτυξιακές Εταιρείες, κλπ) οι οποίοι θα χρησιμοποιηθούν ως **πολλαπλασιαστές πληροφόρησης**, όπως αυτοί αναφέρονται στο Κεφάλαιο 12.3 του ΕΠ / ΠΚΜ και σύμφωνα με το άρθρο 5 του Κανονισμού. Κατά περίπτωση, η χρήση testimonials θα θεωρηθεί θεμιτή (βλ. Επικοινωνιακοί Στόχοι) όπως και η διάθεση του ενημερωτικού υλικού στο δικτυακό τόπο της ΕΥΔ ΕΠ / ΠΚΜ (www.pepkm.gr). Σημειώνεται ότι τα μέτρα που θα ληφθούν – εφόσον κριθεί απαραίτητο – θα είναι συμπληρωματικά με τις ενέργειες ενημέρωσης και επικοινωνίας των δικαιούχων ή των Ενδιάμεσων Φορέων Διαχείρισης (ΕΦΔ) και σε απόλυτη συνεννόηση και συνέργεια μαζί τους.

Με την ίδια μέθοδο και με την ενεργοποίηση των δικτύων των ίδιων πολλαπλασιαστών πληροφόρησης θα επιχειρηθεί να υποστηριχθούν οι ενέργειες ενημέρωσης που αφορούν στις **δράσεις του Άξονα Προτεραιότητας 8** (δράσεις ΕΚΤ), δεδομένου ότι απευθύνονται στο ίδιο κοινό-στόχος. Οι δράσεις έχουν στόχο την υποστήριξη των δυνητικά ωφελουμένων για την ανταπόκριση στα νέα δεδομένα της αγοράς εργασίας. Η ενημέρωσή τους μπορεί να γίνεται υποστηρικτικά μέσα από τα παραπάνω δίκτυα.

Β. ΔΡΑΣΕΙΣ ΕΡΕΥΝΑΣ, ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ

Κοινό-στόχος: **Ερευνητικά Ιδρύματα & Κέντρα, ιδιωτικά & δημόσια, Επιχειρήσεις, φορείς Τοπικής Αυτοδιοίκησης.** Η ΕΥΔ ΕΠ / ΠΚΜ θα υποστηρίξει τις δράσεις ενημέρωσης και επικοινωνίας του δικαιούχου (Γενική Γραμματεία Έρευνας & Τεχνολογίας) ή του ΕΦΔ σε τοπικό επίπεδο, ενεργοποιώντας το **Περιφερειακό Συμβούλιο Καινοτομίας** στην ΠΚΜ ως **πολλαπλασιαστή πληροφόρησης**, με την κινητοποίηση των μελών του. Θα χρησιμοποιηθούν ιδιαίτερα ως εταίροι στη διάδοση της πληροφόρησης και στη συμβολή στην αποτελεσματικότητα της εφαρμογής των δράσεων τα **Ερευνητικά Ιδρύματα της ΠΚΜ**. Επίσης, το σύνολο του ενημερωτικού υλικού – ενδεχομένως και εκείνου που θα παραχθεί από το Δικαιούχο ή τον ΕΦΔ – θα διατίθεται στο δικτυακό τόπο της ΕΥΔ ΕΠ / ΠΚΜ (www.pepkm.gr).

Γ. ΔΡΑΣΕΙΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΤΑΜΕΙΟΥ

Οι δράσεις του ΕΚΤ παρουσιάζουν την ιδιαιτερότητα της άμεσης σύνδεσης της αποτελεσματικότητας της επικοινωνίας με την αποτελεσματικότητα στην υλοποίηση των παρεμβάσεων. Για να υπάρξει μαζική συμμετοχή στην υλοποίηση της δράσης μετά από την Πρόσκληση του Δικαιούχου (ή κατά περίπτωση του ΕΦΔ) και άρα να υπάρξει επιτυχή υλοποίηση της δράσης, θα πρέπει όχι μόνο να «φτάσει» η ενημέρωση στον εκάστοτε ωφελούμενο αλλά και να τον «πείσει» να συμμετάσχει. Επίσης, οι δράσεις ΕΚΤ ξεχωρίζουν από τις υπόλοιπες δράσεις του Προγράμματος ως προς τη μεγάλη διαφοροποίηση των κοινών-στόχος και τη δυσκολία στην προσέγγισή τους. Τέλος, ένα επιπλέον στοιχείο που διαφοροποιεί τις δράσεις αυτές είναι η αλληλεπικάλυψη των ομάδων στόχου, γεγονός που δυσχεραίνει την εστίαση της επικοινωνίας σε επιμέρους κοινά.

Η όποια επικοινωνία για δράσεις ΕΚΤ θα έχει **ανθρωποκεντρικό χαρακτήρα** και θα είναι συμβατή με τη **Στρατηγική Επικοινωνίας της ΕΥΣΕΚΤ**. Η συμβολή της Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού δράσεων ΕΚΤ στην υλοποίηση των δράσεων επικοινωνίας αναμένεται να είναι σημαντική, ως αποτέλεσμα στενής συνεργασίας.

Οι μέθοδοι και τα μέτρα που ενδέχεται να υιοθετηθούν από τη ΕΥΔ ΕΠ / ΠΚΜ (και που προτείνονται ενδεικτικά παρακάτω) θα είναι συμπληρωματικά εκείνων των δικαιούχων για την προσέγγιση και την ενημέρωση των διαφόρων ομάδων κοινού και θα εφαρμόζονται κατά περίπτωση, όπου κρίνεται δόκιμο και σε συνεννόηση με τον εκάστοτε δικαιούχο.

Παρακάτω προτείνονται μέθοδοι και μέτρα πέραν των παραδοσιακών (μέσα μαζικής ενημέρωσης, internet, εκδηλώσεις κλπ) για ενδεικτικές ομάδες στόχου, για τις οποίες το είδος της ενημέρωσης και επικοινωνίας αποτελεί στρατηγική επιλογή.

Κοινό-στόχος: **Ευάλωτες Ομάδες**. Για τα **Άτομα με αναπηρία**, δύναται να ενεργοποιηθεί η **Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία (ΕΣΑμεΑ)** ως **πολλαπλασιαστής πληροφόρησης**, η οποία διαθέτει εξαιρετικό δίκτυο ενημέρωσης των μελών της. Σχετικά με τους **χρήστες ουσιών**, η προσέγγισή τους μπορεί να γίνει μέσα από τον ΟΚΑΝΑ, τα Κέντρα Απεξάρτησης, σε επιλεγμένες περιοχές όπου συχνάζουν, σε Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη (ΚΕΠ) ή ακόμη και στις έδρες των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Η ενημέρωση των **οροθετικών** ατόμων για τη συμμετοχή τους στη σχετική δράση μπορεί να επιτευχθεί μέσω των ιδρυμάτων στα οποία περιθάλπονται ή και με τη χρήση του υφιστάμενου τηλεφωνικού αριθμού.

Κοινό-στόχος: **Άνεργοι**. Οι τοπικές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ και τα Κέντρα Πρόωθησης στην Απασχόληση μπορούν να αποτελέσουν σημεία ενημέρωσης των ανέργων, υποστηρικτικά με τις ενέργειες επικοινωνίας των δικαιούχων (ή ΕΦΔ), για τα διάφορα είδη δράσεων που απευθύνονται σε αυτούς. Ειδικά για τους **νέους άνεργους**, τα Ανώτατα και Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως χώροι παροχής ενημερωτικού υλικού, σε συνδυασμό με τη χρήση social media, καθώς είναι το μέσο προτίμησης για την ενημέρωση της συγκεκριμένης ηλικιακής ομάδας.

Κοινό-στόχος: **Μετανάστες, πρόσφυγες και αιτούντες άσυλο.** Βασικότερα χαρακτηριστικά του συγκεκριμένου στοχοθετούμενου κοινού είναι η μεγάλη γεωγραφική διασπορά, τα ελλιπή και κατακερματισμένα στοιχεία καταγραφής του, η ανομοιογένειά του, η δυσπιστία απέναντι τις αρχές και ο διαφορετικός βαθμός γλωσσικών ικανοτήτων. Για την προσέγγιση και την ενημέρωση της ομάδας αυτής, μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως **πολλαπλασιαστές πληροφόρησης** τα ΚΕΠ, οι ΟΤΑ, καθώς και η αρμόδια υπηρεσία της Αποκεντρωμένης Διοίκησης σε περιφερειακό επίπεδο. Επίσης, σημαντικό ρόλο στον πολλαπλασιασμό της ενημέρωσης ή και στην υποστήριξη της προσέγγισης της ομάδας στόχου θα μπορούσαν να παίξουν η Διεύθυνση Μεταναστευτικής Πολιτικής και η Υπηρεσία Πρώτης Υποδοχής του Υπουργείου Εσωτερικών & Διοικητικής Ανασυγκρότησης. Τέλος, η συμβολή των **κοινωνικών εταίρων** του ΕΠ / ΠΚΜ – όπως περιγράφονται στο Κεφάλαιο 12.3 του Προγράμματος – θα αποδειχθεί ιδιαίτερα χρήσιμη για τη διάχυση της πληροφόρησης.

Κοινό-στόχος: **Άτομα στα όρια ή κάτω από τα όρια της φτώχειας.** Για την προσέγγιση και την ενημέρωση των ωφελούμενων της συγκεκριμένης ομάδας, οι δήμοι θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν υποστηρικτικά για τη διάχυση της ενημέρωσης, λόγω της εμπειρίας τους με τις Δομές Καταπολέμησης της Φτώχειας.

Κοινό-στόχος: **Ρομά.** Οι Ρομά ζουν σε διάφορα σημεία με σημαντική διασπορά, είτε σε οργανωμένους οικισμούς στις παρυφές των πόλεων, είτε σε καταυλισμούς. Ασκούν περιστασιακές εργασίες, αλλά με δυσκολίες προγραμματισμού της ζωής τους και συχνά χωρίς κοινωνική ασφάλιση και ιατροφαρμακευτική περίθαλψη. Σε συντριπτικό ποσοστό παραμένουν αναλφάβητοι, απέχοντας όχι μόνο από το πλέγμα δικαιωμάτων και υποχρεώσεων που διέπουν τη σχέση Κράτους – Πολίτη, αλλά και αυτή ακόμα την ικανότητα γραφής και ανάγνωσης, ιδιαίτερα οι προηγούμενες γενιές. Για την προσέγγιση του στοχοθετούμενου κοινού και την ευαισθητοποίησή του για τη συμμετοχή στις σχετικές δράσεις του Προγράμματος, θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί ως **πολλαπλασιαστής πληροφόρησης** το Δίκτυο Διαμεσολαβητών ROMED/ROMACT, καθώς και σημειακά τοπικές ενώσεις που τους εκπροσωπούν. Τέλος, η συμβολή του Εθνικού Κέντρου Κοινωνικής Αλληλεγγύης, επίσημα ορισμένου ως Εθνικό Σημείο Επαφής για τους Ρομά, θα μπορούσε να αποδειχθεί ιδιαίτερα χρήσιμη.

Ευρύ κοινό

Η Διαχειριστική Αρχή του ΕΠ / ΠΚΜ θα αναλάβει να υλοποιήσει τουλάχιστον τις παρακάτω δράσεις, όπως προκύπτουν από τον Κανονισμό:

- Διοργάνωση σημαντικής ενημερωτικής δραστηριότητας για τη δημοσιοποίηση της έναρξης του ΕΠ / ΠΚΜ (launching event). Η χρήση των επιτευγμάτων της προγραμματικής περιόδου 2007-2013 θα χρησιμοποιηθεί ως βήμα για την «εκκίνηση» της προγραμματικής περιόδου 2014-2020, με την έννοια της επίδρασης που έχουν στην καθημερινότητα του κοινού-στόχου (βλ. Επικοινωνιακοί Στόχοι).
- Διοργάνωση σημαντικής ενημερωτικής δραστηριότητας ετησίως που προβάλλει τις ευκαιρίες χρηματοδότησης, τις επιδιωκόμενες στρατηγικές και παρουσιάζει

τα επιτεύγματα του ΕΠ / ΠΚΜ και κατά περίπτωση μεγάλα έργα ή παραδείγματα έργων

- Προβολή του εμβλήματος της Ευρωπαϊκής Ένωσης στις εγκαταστάσεις της Διαχειριστικής Αρχής
- Ηλεκτρονική δημοσίευση καταλόγου πράξεων του ΕΠ / ΠΚΜ, με τις προδιαγραφές που αναλύονται στο Παράρτημα ΧΙΙ του Κανονισμού, στο δικτυακό τόπο της ΕΥΔ ΕΠ / ΠΚΜ (www.pepkm.gr). Ο κατάλογος πράξεων θα δημοσιεύεται επίσης μέσω της δικτυακής πύλης του ΕΣΠΑ (www.espa.gr). Ο κατάλογος πράξεων θα ενημερώνεται τουλάχιστον κάθε έξι μήνες.
- Παρουσίαση παραδειγμάτων πράξεων του ΕΠ / ΠΚΜ στο δικτυακό τόπο της ΕΥΔ (www.pepkm.gr) που είναι προσβάσιμος και μέσω της ενιαίας διαδικτυακής πύλης του ΕΣΠΑ (www.espa.gr). Τα παραδείγματα θα παρουσιάζονται και στην αγγλική γλώσσα.
- Επικαιροποίηση των στοιχείων σχετικά με την υλοποίηση του ΕΠ / ΠΚΜ και κατά περίπτωση των «βασικών επιτευγμάτων» του Προγράμματος, στη βάση του Επικοινωνιακού Οδηγού του ΕΣΠΑ 2014-2020, στο δικτυακό τόπο της ΕΥΔ (www.pepkm.gr) που είναι προσβάσιμος και μέσω της ενιαίας διαδικτυακής πύλης του ΕΣΠΑ (www.espa.gr).

Ο ανασχεδιασμός και η λειτουργία του δικτυακού τόπου της ΕΥΔ ΕΠ / ΠΚΜ για την προσαρμογή του στην αρχιτεκτονική της προγραμματικής περιόδου 2014-2020, καθώς και στις απαιτήσεις του Κανονισμού, θα γίνει στη βάση των οδηγιών του Επικοινωνιακού Οδηγού ΕΣΠΑ της ΕΥΣΣΑ.

Επιπλέον των παραπάνω, ιδιαίτερη μέριμνα θα δοθεί στη χρήση του internet στην προβολή των αποτελεσμάτων των δράσεων (π.χ. με τη δημιουργία microsites που θα προκύψει από θεματικές ή/και επικοινωνιακές ανάγκες κατά τη διάρκεια υλοποίησης των δράσεων του Προγράμματος).

Ο δικτυακός τόπος «eu4you» (www.anaptyxi.gov.gr) είναι ένα εργαλείο που έχει συμβάλει καθοριστικά στη διαφάνεια και έχει αξιολογηθεί θετικά και προβληθεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Απευθύνεται στο ευρύ κοινό και περιέχει εξειδικευμένη ενημέρωση για τις πράξεις του ΕΣΠΑ. Η τροφοδότηση πληροφορίας θα συνεχιστεί και στην Προγραμματική Περίοδο 2014-2020, για τα έργα ευθύνης της ΕΥΔ ΕΠ / ΠΚΜ. Τέλος, θα υιοθετηθεί η χρήση μέσων κοινωνικής δικτύωσης και εν γένει «νέων μέσων» (New Media) με καινοτομικό χαρακτήρα, καθώς αποτελεί στρατηγική επιλογή της παρούσας Στρατηγικής Επικοινωνίας (βλ. Επικοινωνιακοί Στόχοι).

Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης – Δημοσιογράφοι – Γνωμηγέτορες (opinion leaders)

Η λειτουργία των μέσων μαζικής ενημέρωσης (ΜΜΕ) ως πολλαπλασιαστές πληροφόρησης και διαμορφωτές κοινής γνώμης είναι ένα εργαλείο που έχει εφαρμοστεί στο παρελθόν, άλλοτε με μεγάλη και άλλοτε με σχετική επιτυχία. Πιο συγκεκριμένα, επιδιώκονται:

- Η εδραίωση του μηνύματος της από κοινού συνεισφοράς της Ευρωπαϊκής Ένωσης και της Ελλάδας στην υλοποίηση των δράσεων του ΕΠ / ΠΚΜ
- Η τακτική τροφοδότηση των ΜΜΕ με ενδιαφέρουσες ειδήσεις για το πρόγραμμα
- Η συμμετοχή των ΜΜΕ σε εκδηλώσεις και δράσεις σχετικές με το πρόγραμμα
- Η εξασφάλιση ακρίβειας, σαφήνειας και αξιοπιστίας για τις πληροφορίες που αφορούν στο πρόγραμμα
- Η προβολή των αποτελεσμάτων από την υλοποίηση του Προγράμματος
- Η κατηγοριοποίηση των «ειδήσεων» και η προβολή τους στα κατάλληλα μέσα (τοπικής ή εθνικής εμβέλειας)
- Η ευρύτερη δυνατή κάλυψη από τα ΜΜΕ της μετάδοσης της πληροφορίας (βλ. Επικοινωνιακοί Στόχοι).

Τα αναμενόμενα αποτελέσματα από τις δράσεις ενημέρωσης και επικοινωνίας προς το συγκεκριμένο κοινό-στόχος είναι:

- Η δημιουργία «ενδιαφέροντος» γύρω από το Πρόγραμμα
- Η καλλιέργεια «θετικού κλίματος» γύρω από το Πρόγραμμα και τους φορείς που εμπλέκονται στην υλοποίησή του
- Η συμβολή στην εξασφάλιση της διαφάνειας γύρω από τις δράσεις και τις διαδικασίες του ΕΠ / ΠΚΜ
- Εν τέλει, η λειτουργία των ΜΜΕ ως διαμορφωτές κοινής γνώμης (opinion leaders).

Όπως έχει προαναφερθεί (βλ. Εισαγωγή / Θεσμικό πλαίσιο) διενεργήθηκε έρευνα σε δημοσιογράφους της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας, η οποία κατέδειξε την ανάγκη (και το αίτημα από πλευράς τους) για οργανωμένη, ακριβή και επαναλαμβανόμενη ενημέρωση των δημοσιογράφων για θέματα που αφορούν το σχεδιασμό και την υλοποίηση των δράσεων του Προγράμματος. Επίσης, αναδείχθηκε και η αναγκαιότητα σύνδεσης της ενημέρωσης των δημοσιογράφων με την εκάστοτε επικαιρότητα, γεγονός που καθιστά πιο «ελκυστική» την πληροφορία για το κοινό. Τέλος, υποδεικνύεται μεταξύ άλλων η προτίμηση σε ηλεκτρονική επικοινωνία (e-mails, ηλεκτρονικά newsletters κλπ) προς τους δημοσιογράφους, ως διαμορφωτές κοινής γνώμης.

Στο πλαίσιο αυτό και με στόχο την βελτίωση της χρήσης του συγκεκριμένου κοινού-στόχος για τη διάχυση της ενημέρωσης, η ΕΥΔ ΕΠ / ΠΚΜ δύναται κατά τη διάρκεια της προγραμματικής περιόδου 2014-2020 να προβεί ενδεικτικά στις παρακάτω ενέργειες:

- «Κατάρτιση» των δημοσιογράφων της ΠΚΜ σε θέματα που αφορούν το Πρόγραμμα, τις διαδικασίες του και το ΕΣΠΑ γενικότερα, με ιδιαίτερη μέριμνα για τα περιφερειακά και επαρχιακά μέσα
- Διενέργεια περιοδικών συνεντεύξεων τύπου, όταν και εφόσον κρίνεται απαραίτητο
- Διοχέτευση προς τους δημοσιογράφους ενημερωτικού υλικού, σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή

- Δημιουργία δικτύου δημοσιογράφων που αρθρογραφούν στη θεματολογία του Προγράμματος και του ΕΣΠΑ, ώστε να διοχετεύεται πιο εύκολα και πιο οργανωμένα η πληροφορία και να είναι πιο αποτελεσματική η παρακολούθηση της «αναμετάδοσής» της
- Διοργάνωση επισκέψεων σε έργα του ΕΠ / ΠΚΜ, που εκτελούνται ή που έχουν ολοκληρωθεί, με έμφαση στις επιπτώσεις στην καθημερινότητα των πολιτών από αυτά.

Για όλα τα παραπάνω είδη δράσεων και στοχοθετούμενα κοινά, ιδιαίτερα σημαντική θα είναι η συμβολή των **κοινωνικών και οικονομικών εταίρων** του ΕΠ / ΠΚΜ 2014-2020, **φορέων που εκπροσωπούν την κοινωνία των πολιτών**, περιλαμβανομένων των περιβαλλοντικών εταίρων, μη κυβερνητικών οργανώσεων και φορέων που είναι υπεύθυνοι για την προώθηση της κοινωνικής ένταξης, της ισότητας των φύλων και την καταπολέμηση των διακρίσεων, των **Κέντρων Πληροφόρησης για την Ευρώπη** (Europe Direct), του **δικτύου Team Europe** στην ΠΚΜ, των **γραφείων της αντιπροσωπείας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής** και των **γραφείων πληροφόρησης του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου** στην Αθήνα, που διαθέτουν τα δικά τους δίκτυα ενημέρωσης – είτε προς τα μέλη τους είτε προς το δημοσιογραφικό κοινό – και ως εκ τούτου η λειτουργία τους ως πολλαπλασιαστές πληροφόρησης αναμένεται να μεγιστοποιήσει το αποτέλεσμα, στην επικοινωνία αλλά και στην εφαρμογή των παρεμβάσεων του Προγράμματος.

ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ / ΦΑΣΕΙΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Για την υλοποίηση των δράσεων ενημέρωσης και επικοινωνίας του ΕΠ / ΠΚΜ προβλέπεται μια αλληλουχία φάσεων επικοινωνίας κλιμακούμενου χαρακτήρα, **σύμφωνα με τον «κύκλο ζωής» του Προγράμματος** (εισαγωγή, προετοιμασία, ανάπτυξη, ωρίμανση, κλείσιμο). Κάθε φάση αποτελεί συνέχεια, συμπλήρωση και εξειδίκευση της προηγούμενης φάσης.

Η χρονική κατανομή των δράσεων ενημέρωσης και επικοινωνίας αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της Στρατηγικής Επικοινωνίας, καθώς μεταφράζει τις στρατηγικές επιλογές σε πράξη, της οποίας η ένταση και το είδος κατανέμονται στο χρόνο, με στόχο τη μεγιστοποίηση της αποτελεσματικότητας και της πλήρωσης των στόχων της επικοινωνίας.

Τρεις είναι οι βασικές φάσεις επικοινωνίας:

Πρώτη Φάση: Γενική πληροφόρηση για το Πρόγραμμα και τις δράσεις του, εναρκτήρια εκδήλωση.

Η πρώτη φάση αφορά στην επικοινωνία των βασικών «συστατικών» του ΕΠ / ΠΚΜ 2014-2020 και των στοιχείων στρατηγικής του προς το ευρύ κοινό, καθώς και την ανάδειξη των επιτευγμάτων της προγραμματικής περιόδου 2007-2013 ως «γέφυρα» για την έναρξη της επόμενης περιόδου και ως «μαρτυρία» για τη συμμετοχή στο Πρόγραμμα. Η εναρκτήρια εκδήλωση (launching event) και η ενημέρωση των δυνητικών δικαιούχων βρίσκονται στην καρδιά της φάσης αυτής.

Δεύτερη Φάση: Δημιουργία γνώσης για το Πρόγραμμα και τις δράσεις του στα διάφορα κοινά-στόχος, εύκολη πρόσβαση στις επιμέρους δράσεις και στις ευκαιρίες που προσφέρει, δημιουργία διάθεσης για συμμετοχή στις χρηματοδοτικές ευκαιρίες.

Στόχος είναι η επιπλέον και πιο εξειδικευμένη ενημέρωση των επιμέρους ομάδων κοινού για το πώς μεταφράζεται η στρατηγική του Προγράμματος σε δράσεις και χρηματοδοτικές ευκαιρίες, η υποστήριξη στην εξασφάλιση της συμμετοχής τους στο Πρόγραμμα για την ενίσχυση των ρυθμών υλοποίησης του Προγράμματος.

Τρίτη Φάση: Διάδοση των επιτευγμάτων και ωφελειών, ανάδειξη Καλών Πρακτικών.

Στην τρίτη φάση επικοινωνίας προβάλλονται τα αποτελέσματα από την υλοποίηση των δράσεων του Προγράμματος και το ρόλο που έπαιξε η Ευρωπαϊκή Ένωση για την επίτευξη των στόχων. Η επικοινωνία προς το ευρύ κοινό εστιάζει την επίδραση των ολοκληρωμένων (ή υπό ολοκλήρωση) δράσεων στην καθημερινότητά του. Επίσης, στόχος είναι η κινητοποίηση των Δικαιούχων του ΕΠ / ΠΚΜ για την ανάδειξη των Καλών Πρακτικών τους.

Η ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΑΜΕΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η διάσταση της αναπηρίας και η ένταξη της αρχής της μη διάκρισης λόγω αναπηρίας και της προσβασιμότητας για τα ΑμεΑ, αποτυπώνεται στην Αιρεσιμότητα 1 «Καταπολέμηση των διακρίσεων» καθώς και στην Αιρεσιμότητα 3 «Αναπηρία» του Κανονισμού 1303/2013. Προκύπτει, λοιπόν, η ανάγκη για εξασφάλιση ισότιμης πρόσβασης των ατόμων με αναπηρία στην πληροφόρηση και επικοινωνία για το ρόλο των Ταμείων και τις δυνατότητες χρηματοδότησης που παρέχουν.

Παρακάτω παρουσιάζονται οι ενέργειες που θα αναληφθούν από τη Διαχειριστική Αρχή για την εξασφάλιση της προσβασιμότητας για τα ΑμεΑ στις δράσεις ενημέρωσης και επικοινωνίας.

Εκδηλώσεις (εκπαιδευτικά σεμινάρια, εργαστήρια, συναντήσεις, ημερίδες, συνέδρια, εκθέσεις κλπ)

Κατά τη διοργάνωση πάσης φύσεως εκδηλώσεων θα λαμβάνεται μέριμνα για τα παρακάτω:

1. Δημοσιότητα για την εκδήλωση: Εκτός από τις συνήθεις ενέργειες επικοινωνίας της εκάστοτε εκδήλωσης (στον Τύπο, στα ηλεκτρονικά μέσα, τηλεοπτικά, ραδιοφωνικά και λοιπά μέσα), η πρόσκληση θα αποστέλλεται στα συλλογικά όργανα εκπροσώπησης των ατόμων με αναπηρία (ΕΣΑμεΑ), ενδεχομένως και σε περιφερειακό/τοπικό επίπεδο εφόσον υπάρχει εκπροσώπηση, προς διανομή στα μέλη τους. Οι φορείς εκπροσώπησης θα ενημερώνουν τη Διαχειριστική Αρχή για την περίπτωση συμμετοχής των μελών τους στην εκδήλωση.

Σε περίπτωση συμμετοχής ΑμεΑ στην εκδήλωση, για να ληφθεί μέριμνα για τη διευκόλυνση της πρόσβασης αλλά και την παρακολούθησή της από άτομα με αναπηρία:

- Στις αιτήσεις/φόρμες συμμετοχής περιλαμβάνεται πεδίο όπου ο συμμετέχων δηλώνει ότι είναι άτομο με αναπηρία και το είδος της αναπηρίας του (κινητική, αισθητηριακή, όρασης, ακοής, κλπ.). Στην περίπτωση προσφοράς γευμάτων στα πλαίσια της εκδήλωσης, περιλαμβάνεται και πεδίο δήλωσης ειδικών διατροφικών θεμάτων (π.χ. διαβήτη κλπ).
 - Εναλλακτικά, στην πρόσκληση/ανακοίνωση της εκδήλωσης αναφέρεται: *Τηλέφωνο επικοινωνίας και ηλεκτρονική διεύθυνση για συμμετοχή Ατόμου/ων με Αναπηρία.*
2. Επιλογή χώρου: Θα επιλέγονται κατά προτίμηση χώροι φιλοξενίας που παρέχουν:
 - Δυνατότητα πρόσβασης στην αίθουσα και τους λοιπούς χώρους των εκδηλώσεων ατόμων σε αναπηρικό αμαξίδιο μέσω ραμπών, ανελκυστήρων ή αναβατορίων, θυρών ικανού πλάτους

- Πρόβλεψη προσβάσιμων χώρων υγιεινής
- Σήμανση προσβάσιμων εξυπηρετήσεων
- Πρόβλεψη θέσεων στάθμευσης οχημάτων ΑμεΑ πλησίον του χώρου των εκδηλώσεων
- Πρόβλεψη θέσεων στάσης αναπηρικών αμαξιδίων μέσα στην αίθουσα
- Πρόβλεψη τραπεζοκαθισμάτων με δυνατότητα μετακίνησης, ώστε να μπορεί να δημιουργηθεί θέση για άτομο σε αμαξίδιο
- Στην περίπτωση συμμετοχής ομιλητή με κινητική αναπηρία που απαιτεί χρήση αναπηρικού αμαξιδίου, παρέχεται δυνατότητα πρόσβασης στο πάνελ

Σε περίπτωση διοργάνωσης εκθέσεων, τα εκθέματα θα τοποθετούνται σε τέτοια ύψη και θέσεις ώστε να είναι δυνατή αφενός η πρόσβαση σ' αυτά από χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων, αφετέρου η ανεμπόδιστη διακίνηση ατόμων με κινητικές αναπηρίες ή συνοδευόμενων ατόμων, δια μέσου των εκθεμάτων.

3. Παρεχόμενες υπηρεσίες κατά την εκδήλωση: Ανάλογα με τους συμμετέχοντες και κατά περίπτωση, μπορούν να παρέχονται τα ακόλουθα:

- Διερμηνεία στην ελληνική νοηματική γλώσσα και κράτηση θέσεων κωφών και βαρήκοων ατόμων, ώστε να διασφαλίζεται η ορατότητα προς το διερμηνέα νοηματικής. Αντίστοιχα, οι ομιλητές ενημερώνονται ώστε να ακολουθούν ρυθμούς παρουσίασης που να επιτρέπουν στον διερμηνέα να ασκήσει την εργασία του. Επίσης σκόπιμο είναι να δίνονται εκ των προτέρων στον διερμηνέα για την προετοιμασία του, αντίγραφα των παρουσιάσεων/ομιλιών.
- Πρόβλεψη παροχής έντυπου ενημερωτικού υλικού σε προσβάσιμες μορφές (π.χ. ηλεκτρονικά αρχεία, CDs, έντυπα με μεγάλους χαρακτήρες, έντυπα σε γραφή Braille κλπ) Εναλλακτικά, το ενημερωτικό υλικό θα διατίθεται ηλεκτρονικά σε προσβάσιμη ιστοσελίδα.
- Προμήθεια μηχανήματος μεγέθυνσης του ήχου (loop) για τα βαρήκοα άτομα.
- Πρόβλεψη ανεμπόδιστης συνοδείας τυφλών και ατόμων με αναπηρία εν γένει από σκύλους/οδηγούς/βοηθούς ή πρόβλεψη ατόμων από το προσωπικό της διοργάνωσης, τα οποία θα υποστηρίξουν, σε περίπτωση που ζητηθεί, άτομα με αναπηρία (συνοδεία μέχρι τη θέση τους, κλήση μεταφορικού μέσου, υποστήριξη από/επιβίβασης κλπ).
- Στην περίπτωση συμμετοχής διαβητικών, πρόβλεψη να αναγράφεται από τον προμηθευτή σε καρτελάκι, η περιγραφή του εδέσματος και η καταλληλότητά του για άτομα με ιδιαίτερες διατροφικές ανάγκες.

Τηλεοπτικά μηνύματα

Κατά τον σχεδιασμό και την παραγωγή τηλεοπτικών μηνυμάτων λαμβάνεται μέριμνα ώστε αυτά να είναι προσβάσιμα και στους κωφούς, ή βαρήκοους/τυφλούς, ή άτομα με προβλήματα όρασης, με χρήση υποτιτλισμού, αφήγησης, διερμηνείας στη νοηματική κά.

Ραδιοφωνικά μηνύματα

Κατά τη μετάδοση των ραδιοφωνικών μηνυμάτων, ενδείκνυται να επιλέγεται τουλάχιστον ένας ραδιοφωνικός σταθμός που διαθέτει σύστημα ραδιο-πληροφόρησης (Radio Data System - RDS), ώστε να μεταδώσει ένα κρίσιμο για την πρόσβαση στην πληροφόρηση τμήμα του ραδιοφωνικού μηνύματος π.χ. Προγράμματα απασχόλησης Τηλ. 19999 ή www.....gr ώστε να είναι προσβάσιμο στα κωφά και βαρήκοα άτομα.

Ιστοσελίδες και ηλεκτρονικό υλικό

Οι ιστοσελίδες που απευθύνονται στο ευρύ κοινό πρέπει να συμμορφώνονται πλήρως με τις Οδηγίες για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού έκδοση 2.0 σε επίπεδο προσβασιμότητας τουλάχιστον «ΑΑ» (WCAG 2.0 Level AA και Υ-ΑΠ/Φ.40.4/1/989 «Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης», Παράρτημα Ι – Ενότητα 7 «Προσβασιμότητα», ΚΥ. 49 και ΚΠ. 27). Η ισχύουσα δικτυακή πύλη της ΕΥΔ ΕΠ / ΠΚΜ είναι πλήρως συμβατή με τις προδιαγραφές για την προσβασιμότητα σε επίπεδο AA και η νέα δικτυακή πύλη θα πληρεί τις ίδιες προδιαγραφές.

Έντυπο υλικό

Το έντυπο υλικό παράγεται κατά περίπτωση και σε προσβάσιμες μορφές (π.χ. ηλεκτρονικά αρχεία, CDs, έντυπα με μεγάλους χαρακτήρες, έντυπα σε γραφή Braille κλπ) και διατίθεται στους συλλογικούς φορείς των ατόμων με αναπηρία ή κατόπιν αιτήματος απευθείας στα ίδια τα άτομα με αναπηρία.

Εναλλακτικά, το έντυπο υλικό διατίθεται ηλεκτρονικά σε προσβάσιμη ιστοσελίδα και η ανάρτηση γνωστοποιείται στους συλλογικούς φορείς.

Στην περίπτωση της δημοσιοποίησης στοχευμένων δράσεων για τα άτομα με αναπηρία, τα αρμόδια στελέχη των Διαχειριστικών Αρχών που εμπλέκονται στην εφαρμογή των μέτρων πληροφόρησης και επικοινωνίας μπορούν να συμβουλευονται τον Δημοσιογραφικό Οδηγό «Θέματα Αναπηρίας και ΜΜΕ», που έχει εκδοθεί από τη Γενική Γραμματεία Επικοινωνίας - Γενική Γραμματεία Ενημέρωσης (http://www.minpress.gr/minpress/index/currevents/publ_odigos_anapiria_mme.htm) για την αποφυγή της αναπαραγωγής – μέσω του έντυπου και ηλεκτρονικού τύπου – εσφαλμένων αντιλήψεων σχετικά με τα άτομα με αναπηρία.

Γενικά, οι υπεύθυνοι δημοσιότητας του ΕΠ / ΠΚΜ θα βρίσκονται σε διαρκή επικοινωνία με τους αντιπροσωπευτικούς φορείς των Ατόμων με Αναπηρία (ΕΣΑμεΑ) για τα θέματα που τους αφορούν.

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

Ο ενδεικτικός προϋπολογισμός δημόσιας δαπάνης που προορίζεται για δράσεις ενημέρωσης και επικοινωνίας, στη βάση όσων έχουν περιγραφεί στα προηγούμενα Κεφάλαια, ανέρχεται σε:

- **2.947.764 €** (από τον Άξονα Προτεραιότητας 11, με συγχρηματοδότηση από το **Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης**) και
- **603.884 €** (από τον Άξονα Προτεραιότητας 12, με συγχρηματοδότηση από το **Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο**).

Στον προϋπολογισμό που προβλέπεται στον Άξονα Προτεραιότητας 11 περιλαμβάνονται και εκείνες οι «οριζόντιες» δράσεις ενημέρωσης και επικοινωνίας που αφορούν στο Πρόγραμμα ως συνολική παρέμβαση. Επίσης μπορεί να περιληφθούν ενδεχόμενες δράσεις ενημέρωσης και επικοινωνίας οριζόντιες ή στοχευμένες, που αφορούν παρεμβάσεις που έχουν εκχωρηθεί στην ΕΥΔ ΕΠ / ΠΚΜ από άλλα τομεακά Προγράμματα, όταν και εφόσον κριθεί απαραίτητη η υλοποίησή τους και σε συνεργασία με την αρμόδια Διαχειριστική Αρχή.

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΑΡΜΟΔΙΟΙ ΓΙΑ ΤΑ ΜΕΤΡΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Αρμόδιος για την ενημέρωση και επικοινωνία για το ΕΠ / ΠΚΜ 2014-2020 είναι ο **Αντώνης Κρυσταλλίδης**, στέλεχος Μονάδας Α1 Προγραμματισμού & Αξιολόγησης Προγράμματος της ΕΥΔ ΕΠ / ΠΚΜ.

Στοιχεία επικοινωνίας:

Τηλεφωνικός αριθμός: (+30) 2313 321 715

Fax: (+30) 2313 321 701-2

Ταχυδρομική διεύθυνση: Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης ΕΠ Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας, Λεωφόρος Γεωργικής Σχολής 65, 57001 Πυλαία Θεσσαλονίκη

e-mail: akristallidis@mou.gr.

Ο Υπεύθυνος Πληροφόρησης και Επικοινωνίας έχει ευθύνη για:

- Τη διαμόρφωση και παρακολούθηση του πλαισίου αρχών πληροφόρησης και επικοινωνίας και την παροχή οδηγιών και κατευθύνσεων στους δυνητικούς δικαιούχους του ΕΠ / ΠΚΜ για θέματα πληροφόρησης και επικοινωνίας καθώς και στα στελέχη της Διαχειριστικής Αρχής, προκειμένου να ενημερωθούν για τις υποχρεώσεις επικοινωνίας του Προγράμματος
- Την εκπόνηση, την παρακολούθηση, την υλοποίηση και την αξιολόγηση της στρατηγικής επικοινωνίας και του ετήσιου προγραμματισμού (και απολογισμού) δράσεων ενημέρωσης και επικοινωνίας, στη βάση των διατάξεων του Κανονισμού (άρθρο 116, παρ. 3 και Παράρτημα XII, σημείο 4θ) και σύμφωνα με τις οδηγίες του Επικοινωνιακού Οδηγού ΕΣΠΑ 2014-2020
- Τη μέριμνα για την υποστήριξη των δικαιούχων στις ενέργειες ενημέρωσης και επικοινωνίας που αναλαμβάνουν
- Τη μέριμνα για τη συγκέντρωση και διάχυση της πληροφόρησης στους αρμόδιους φορείς, σχετικά με τα θέματα ενημέρωσης και επικοινωνίας
- Τη μέριμνα για την συγκέντρωση και παρουσίαση των παραδειγμάτων πράξεων, στον δικτυακό τόπο του ΕΠ / ΠΚΜ, που είναι προσβάσιμος και μέσω της ενιαίας διαδικτυακής πύλης του ΕΣΠΑ. Τα παραδείγματα θα παρουσιάζονται σε μία ευρέως ομιλούμενη επίσημη γλώσσα της Ένωσης εκτός από την ελληνική.
- Την επικαιροποίηση των στοιχείων σχετικά με την υλοποίηση του Προγράμματος, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, των βασικών επιτευγμάτων του, στον διαδικτυακό τόπο του ΕΠ / ΠΚΜ ο οποίος είναι προσβάσιμος μέσω της ενιαίας διαδικτυακής πύλης
- Τη μέριμνα για την τακτική ενημέρωση και επικαιροποίηση του περιεχομένου του διαδικτυακού τόπου του ΕΠ / ΠΚΜ και την τροφοδότηση με πληροφορίες

της ενιαίας διαδικτυακής πύλης www.espa.gr σχετικά με τον κατάλογο πράξεων, βάσει του Κανονισμού 1303/2013, άρθρο 115, παρ. 2

- Την αποστολή Προσκλήσεων και Προκηρύξεων προς ανάρτηση στην ενιαία διαδικτυακή πύλη του ΕΣΠΑ (www.espa.gr), που αφορούν το ΕΠ / ΠΚΜ
- Τη μέριμνα για την διατήρηση αρχείου ενεργειών επικοινωνίας, αποδεικτικών στοιχείων, φωτογραφιών κλπ, για την εφαρμογή των υποχρεωτικών μέτρων ενημέρωσης και επικοινωνίας που αφορούν τη Διαχειριστική Αρχή
- Τη συμμετοχή στο δίκτυο Υπευθύνων Πληροφόρησης και Επικοινωνίας του ΕΣΠΑ που συντονίζεται από την Εθνική Αρχή Συντονισμού, με στόχο την ανταλλαγή εμπειριών και καλών πρακτικών στο πλαίσιο υλοποίησης της Στρατηγικής Επικοινωνίας του Προγράμματος, καθώς και στο αντίστοιχο δίκτυο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η Επιτροπή συγκροτεί δίκτυα της Ένωσης στα οποία συμμετέχουν οι ορισμένοι από τα κράτη-μέλη Υπεύθυνοι, ώστε να εξασφαλιστεί η ανταλλαγή πληροφοριών βασισμένων στα αποτελέσματα της υλοποίησης των στρατηγικών επικοινωνίας, η ανταλλαγή εμπειριών από την εφαρμογή των μέτρων πληροφόρησης και επικοινωνίας και η ανταλλαγή ορθών πρακτικών.

Πέραν των παραπάνω, ο Υπεύθυνος Πληροφόρησης και Επικοινωνίας συνεργάζεται στενά με την ΕΥΣΣΑ της Εθνικής Αρχής Συντονισμού (Μονάδα Πληροφόρησης και Επικοινωνίας), της οποίας οι αρμοδιότητες περιγράφονται αναλυτικά στον Επικοινωνιακό Οδηγό ΕΣΠΑ 2014-2020. Επίσης, συνεργάζεται με:

- τις ΕΥΔ όλων των «τομεακών» Επιχειρησιακών Προγραμμάτων του ΕΣΠΑ, στους τομείς ενδιαφέροντος του ΕΠ / ΠΚΜ και ιδιαίτερα για τις δράσεις που εκχωρούνται στην ΕΥΔ ΕΠ / ΠΚΜ, με στόχο την εξασφάλιση συνέργειας και συμπληρωματικότητας στην ενημέρωση και επικοινωνία στην Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας και την επίτευξη οικονομιών κλίμακας
- την ΕΥΣΕΚΤ για το σχεδιασμό και την υλοποίηση της ενημέρωσης και επικοινωνίας σχετικά με τις δράσεις που συγχρηματοδοτούνται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο
- με τις Επιτελικές Δομές ΕΣΠΑ για θέματα πολιτικής στους οικείους τομείς, εφόσον απαιτείται για το σχεδιασμό και την υλοποίηση δράσεων ενημέρωσης και επικοινωνίας.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Η αξιολόγηση της επικοινωνίας για το Πρόγραμμα επανατροφοδοτεί τη Στρατηγική Επικοινωνίας, την επιβεβαιώνει ή τη διορθώνει. Η διαδικασία αυτή είναι απαραίτητη στη βάση της μεγιστοποίησης του επικοινωνιακού αποτελέσματος, που είναι και το ζητούμενο και διατρέχει το σύνολο της Στρατηγικής Επικοινωνίας. Το εκάστοτε αποτέλεσμα της αξιολόγησης απαντά (με ποιοτική προσέγγιση) στα παρακάτω ερωτήματα:

- Ορίστηκε σωστά το κοινό-στόχος?
- Καλύφθηκε η υποχρέωση τήρησης των κανόνων ενημέρωσης και επικοινωνίας?
- Εξασφαλίστηκε η συμμετοχή στις δράσεις του Προγράμματος?
- Επιτεύχθηκαν οι Στόχοι Επικοινωνίας της Στρατηγικής?

Καθώς ο στόχος της αξιολόγησης είναι ένα μετρήσιμο αποτέλεσμα που υποστηρίζει τη Στρατηγική Επικοινωνίας και το οποίο συνυπολογίζει τη «δυναμική» του κοινού-στόχος και μια προτεινόμενη αλλαγή του επικοινωνιακού αποτελέσματος (π.χ. αύξηση αναγνωρισιμότητας ή αύξηση συμμετοχής σε μία δράση) με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα, ορίζονται ενδεικτικοί δείκτες αξιολόγησης, οι οποίοι διαχωρίζονται ως εξής:

- **Δείκτες υλοποίησης**, οι οποίοι καταγράφουν τις επικοινωνιακές δράσεις (π.χ. αριθμός ημερίδων, τираζ εντύπων, websites που δημιουργήθηκαν ή επικαιροποιήθηκαν κλπ)
- **Δείκτες αποτελέσματος**, οι οποίοι καταγράφουν το αποτέλεσμα των ενεργειών ως προς τα κοινά-στόχος (π.χ. αριθμός συμμετεχόντων σε ημερίδα, δελτία τύπου που δημοσιεύθηκαν, αριθμός μοναδικών επισκεπτών σε website κλπ)
- **Δείκτες επίπτωσης**, οι οποίοι αναλύουν την επίδραση των επικοινωνιακών δράσεων στο κοινό-στόχος σε μία ολιστική προσέγγιση (π.χ. μετρήσιμες αλλαγές βαθμού αναγνωρισιμότητας, μετρήσιμες αλλαγές βαθμού συμμετοχής σε δράσεις κλπ). Για τη μέτρηση κάποιων εκ των δεικτών αυτών θα διενεργούνται περιοδικά έρευνες κοινής γνώμης, με ομαδικές ή ατομικές συνεντεύξεις, ερωτηματολόγια και άλλες τεχνικές που επιτρέπουν στο κοινό ή και σε εξειδικευμένα κοινά-στόχος να εκφραστούν «με δικά τους λόγια» και να αποτυπώσουν τη στάση τους καθώς και πιθανές απορίες (π.χ. συνεντεύξεις, focus groups κλπ).

Παρακάτω παρατίθεται ενδεικτικός Πίνακας δεικτών αξιολόγησης (υλοποίησης & αποτελέσματος) ανά είδος ενέργειας ενημέρωσης και επικοινωνίας για το ΕΠ / ΠΚΜ, στη βάση του οποίου θα γίνεται ο ετήσιος απολογισμός των ενεργειών ενημέρωσης και επικοινωνίας για το ΕΠ / ΠΚΜ, σύμφωνα με τις διατάξεις του Κανονισμού.

Είδος ενέργειας	Δείκτης υλοποίησης	Δείκτης αποτελέσματος
Ενέργειες ενημέρωσης / πληροφόρησης		
Ιστοσελίδα	Αριθμός websites που δημιουργούνται / επικαιροποιούνται	<ul style="list-style-type: none"> • Επισκέψεις (π.χ. κατά μέσο όρο μηνιαίως) • Εγγεγραμμένοι χρήστες
Call Centre / Τηλεφωνικός αριθμός	Αριθμός τηλεφωνικών κέντρων	Τηλεφωνικές κλήσεις (κατά μέσο όρο μηνιαίως)
Γραφείο Πληροφόρησης	Αριθμός Γραφείων / Σημείων Πληροφόρησης	Ερωτήματα που απαντήθηκαν (κατά μέσο όρο μηνιαίως)
Πρωθητικές ενέργειες		
Εκθέσεις	Αριθμός Εκθέσεων	Αριθμός επισκεπτών
Εκδηλώσεις / Συνέδρια / Ημερίδες	Αριθμός εκδηλώσεων	Αριθμός συμμετεχόντων
Ενημερωτικές συναντήσεις / Συναντήσεις εργασίας	Αριθμός συναντήσεων	Αριθμός συμμετεχόντων
Σεμινάρια	Αριθμός σεμιναρίων	Αριθμός συμμετεχόντων
Newsletters	Αριθμός τευχών Newsletter	Αριθμός αποστολών
Προβολή στα ΜΜΕ		
Τηλεόραση	Αριθμός μεταδόσεων	GRPs Κάλυψη Συχνότητα
Ραδιόφωνο	Αριθμός μεταδόσεων	Κάλυψη Συχνότητα
Έντυπα μέσα	Αριθμός καταχωρήσεων	GRPs (ή κυκλοφορία) Κάλυψη Συχνότητα
Διαφήμιση στο Internet	Αριθμός καταχωρήσεων	Αριθμός επισκεπτών (σύνολο)
Άλλες ενέργειες		
Έρευνες	Αριθμός ερευνών / συνετεύξεων κλπ	<ul style="list-style-type: none"> • % αύξηση αναγνωρισιμότητας • % αύξηση βαθμού συμμετοχής στη δράση του ΕΠ • Αριθμός ερωτηματολογίων που απαντήθηκαν
Social Media	Αριθμός προφίλ που δημιουργήθηκαν	<ul style="list-style-type: none"> • Αριθμός ακολούθων • Αριθμός σχολίων
Υποχρεωτικές ενέργειες ενημέρωσης και επικοινωνίας, σύμφωνα με τον Κανονισμό		
Διοργάνωση σημαντικής ενημερωτικής δραστηριότητας για τη δημοσιοποίηση της έναρξης του ΕΠ	Αριθμός προσκεκλημένων	Αριθμός συμμετεχόντων
Διοργάνωση ετήσιας ενημερωτικής δραστηριότητας	Αριθμός προσκεκλημένων	Αριθμός συμμετεχόντων



ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης
Ε.Π. Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας



Ετήσιο Σχέδιο Ενεργειών Ενημέρωσης & Επικοινωνίας

Επιχειρησιακού Προγράμματος
Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας

2014-2020

για το έτος 2015

Σύμφωνα με τον Κανονισμό (Παράρτημα ΧΙΙ, σημείο 4θ) και στη βάση του Επικοινωνιακού Οδηγού ΕΣΠΑ της ΕΥΣΣΑ, παρατίθεται παρακάτω Πίνακας με τις ενέργειες που προγραμματίζονται από την ΕΥΔ ΕΠ / ΠΚΜ για το έτος 2015. Εντός του Πίνακα (στήλη: Επικοινωνιακός Στόχος) παρουσιάζεται η συνάφεια της κάθε προγραμματιζόμενης ενέργειας με τους Γενικούς (Γ) και τους Ειδικούς (Ε) Στόχους της παρούσας Στρατηγικής Επικοινωνίας.

Ο προγραμματισμός και οι ενέργειες που θα έχουν υλοποιηθεί έως το τέλος του έτους θα αξιολογηθούν από την ΕΥΔ ΕΠ / ΠΚΜ σύμφωνα με την παρούσα Στρατηγική Επικοινωνίας και θα παρουσιαστούν στην οικεία Επιτροπή Παρακολούθησης, σύμφωνα με το άρθρο 116, παρ. 3 του Κανονισμού.

Είδος ενέργειας	Τοποθεσία / Χρόνος	Περιγραφή	Επικοινωνιακός Στόχος	Κοινό-στόχος	Δείκτης υλοποίησης
ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ					
Ιστοσελίδα	2015	Δημιουργία νέου δικτυακού τόπου της ΕΥΔ ΕΠ / ΠΚΜ για την ΠΠ 2014-2020	Γ.Α / Γ.Β Ε.4 / Ε.5 / Ε.6 / Ε.7 / Ε.8	Δυνητικοί δικαιούχοι / Δικαιούχοι / Ωφελούμενοι / Ευρύ κοινό / Πολλαπλασιαστές / Εταίροι	Αριθμός websites που δημιουργούνται / επικαιροποιούνται
ΠΡΩΘΗΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ					
Γραφείο Πληροφόρησης	2015	Γραφεία της ΕΥΔ ΕΠ / ΠΚΜ	Γ.Α Ε.4 / Ε.5	Δυνητικοί δικαιούχοι / Δικαιούχοι / Ωφελούμενοι / Πολλαπλασιαστές	Αριθμός Γραφείων / Σημείων Πληροφόρησης
Εκθέσεις	09/2015	Συμμετοχή στη ΔΕΘ	Γ.Β Ε.1 / Ε.4 / Ε.7	Ευρύ κοινό / Πολλαπλασιαστές / Ωφελούμενοι	Αριθμός Εκθέσεων
Εκδηλώσεις / Συνέδρια / Ημερίδες	Από 08 έως 11/2015	Roadshow ενημέρωσης στους 7 νομούς της ΠΚΜ	Γ.Α Ε.1 / Ε.5 / Ε.6	Δυνητικοί δικαιούχοι / Πολλαπλασιαστές / Ωφελούμενοι	Αριθμός εκδηλώσεων
Ενημερωτικές συναντήσεις / Συναντήσεις εργασίας	2015	Συναντήσεις εργασίας στα γραφεία της ΕΥΔ ΕΠ / ΠΚΜ και σε άλλους φορείς	Γ.Α Ε.5	Δυνητικοί δικαιούχοι	Αριθμός συναντήσεων
ΠΡΟΒΟΛΗ ΣΤΑ ΜΜΕ					
Τηλεόραση		-			Αριθμός μεταδόσεων
Ραδιόφωνο		-			Αριθμός μεταδόσεων
Έντυπα μέσα		-			Αριθμός καταχωρήσεων
Διαφήμιση στο Internet		-			Αριθμός καταχωρήσεων

Είδος ενέργειας	Τοποθεσία / Χρόνος	Περιγραφή	Επικοινωνιακός Στόχος	Κοινό-στόχος	Δείκτης υλοποίησης
ΠΑΡΑΓΩΓΕΣ					
Παραγωγή εντύπου	09/2015	Παραγωγή εντύπου για τις ανάγκες συμμετοχής στη ΔΕΘ. Παρουσίαση ΕΠ / ΠΚΜ 2014-2020	Γ.Α Ε.1 / Ε.2 / Ε.3 / Ε.4 / Ε.7	Ευρύ κοινό / Πολυλαπλασιαστές	Αριθμός εντύπων
Δημιουργία μακετών / υποδειγμάτων	2015	Δημιουργία νέας ενιαίας εικαστικής ταυτότητα για την ΕΥΔ και για το ΠΕΠ, με παραγωγή μακετών για όλες τις εφαρμογές (και για υποδείγματα για δικαιούχους)	Γ.Α / Γ.Β Ε.2 / Ε.3	Δικαιούχοι / δυνητικοί δικαιούχοι / ευρύ κοινό	Αριθμός εφαρμογών
ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΕΥΡΥ ΚΟΙΝΟ					
Διοργάνωση σημαντικής ενημερωτικής δραστηριότητας για τη δημοσιοποίηση της έναρξης του ΕΠ	10-11/2015	Launching event για το ΕΠ / ΠΚΜ 2014-2020	Γ.Β Ε.1 / Ε.4 / Ε.6 / Ε.7	Ευρύ κοινό / Πολυλαπλασιαστές / Ωφελούμενοι	Αριθμός προσκεκλημένων
Ανάρτηση εμβλήματος ΕΕ στα γραφεία της ΕΥΔ	2015	Έξω από τα γραφεία της ΕΥΔ ΕΠ / ΠΚΜ, όλο το χρόνο	Γ.Β Ε.2	Ευρύ κοινό	
Δημοσίευση καταλόγου πράξεων ηλεκτρονικά	2015	Στο site της ΕΥΔ ΕΠ / ΠΚΜ (www.pepkm.gr) και στην πύλη του ΕΣΠΑ (www.espa.gr)	Γ.Α / Γ.Β	Ευρύ κοινό	
Επικαιροποίηση προόδου υλοποίησης ΕΠ	2015	Διαρκής επικαιροποίηση στοιχείων προόδου υλοποίησης ΕΠ / ΠΚΜ στο site της ΕΥΔ (www.pepkm.gr) και τακτική επικαιροποίηση στοιχείων πράξεων στο www.anaptyxi.gov.gr	Γ.Β Ε.1 / Ε.6	Ευρύ κοινό	