



**QUADRO STRATEGICO NAZIONALE 2007-2013
PER LE REGIONI DELLA CONVERGENZA**

**PROGRAMMA OPERATIVO NAZIONALE
RICERCA E COMPETITIVITA'
(CCI: 2007IT161PO006)**

Punto 8 ordine del giorno

ATTUAZIONE DEL PIANO DI COMUNICAZIONE E

ADEMPIMENTI PREVISTI DALL'ART. 7 DEL REG. (CE) N° 1828/2006

(Comitato di Sorveglianza 15 giugno 2012)

Sommario

Introduzione.....	3
1. Adempimenti previsti dall'Art. 7 del Reg. (CE) n° 1828/2006	4
1.1. Assistenza ai Beneficiari	5
2. Il sito web www.ponrec.it	6
2.1 Aggiornamento e realizzazione di nuovi servizi offerti attraverso il sito web www.ponrec.it	6
2.2 Il nuovo portale web del PON R&C.....	9
2.3 Lavoro di analisi dei requisiti per lo sviluppo dell'architettura.....	10
2.4 La progettazione tecnica della nuova architettura.....	11
2.5 Utilizzo dei Social Media	13
3 Gli eventi	13
3.1 Eventi informativi	13
4 Pubblicazioni Informative	22
5 I prodotti audiovisivi.....	23
6 Reti e Partenariato della Comunicazione	24
7 Le relazioni con i media	25
8 Sviluppo dell'immagine coordinata	25
9 Supporto informativo	26
10 Monitoraggio, Valutazione e Qualità	27
10.1 Sistema di Monitoraggio.....	27
10.2 La Valutazione	29
10.3 Attività di mappatura dei processi	30
10.4 Formazione e coinvolgimento	32
10.5 Gestione della documentazione e flussi informativi	32

Introduzione

Il presente documento ha come **obiettivo generale** quello di rappresentare in modo sintetico, ma esaustivo, tutte le azioni di informazione e pubblicità realizzate nel periodo compreso da **Gennaio 2011 fino a Marzo 2012**.

Le azioni di informazione e pubblicità sono state realizzate dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (MIUR) in qualità di Autorità di Gestione (AdG) del Programma e dal Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) come Organismo Intermedio (OI) in attuazione del Piano di Comunicazione del PON R&C 2007-2013, approvato della Commissione Europea in data 8 dicembre 2008.

In data 26 luglio 2011 è stato firmato dall'Autorità di Gestione e dall'Organismo Intermedio un Atto congiunto che sancisce la piena collaborazione tra le due Amministrazioni.

Il documento definisce nel dettaglio le competenze del MIUR e del MISE per l'attuazione e la valutazione delle attività di informazione e pubblicità al fine di assicurare una gestione coordinata del PON Ricerca e Competitività 2007-2013.

In questo modo le due Amministrazioni si impegnano formalmente alla massima collaborazione per la necessaria condivisione di tutte le iniziative tese ad assicurare una efficiente ed efficace attuazione del Piano di Comunicazione del PON.

Gli interventi per l'attuazione del Piano di Comunicazione hanno prodotto un impegno di spesa, al 31 dicembre 2011, pari a 2.472.993,70 euro, riferito in via prioritaria alla realizzazione del nuovo Portale, di seminari ed eventi informativi sulle azioni del Programma, nonché alla realizzazione di materiale informativo, gadget e pubblicazioni. Tale somma impegnata e quasi del tutto spesa rappresenta il 29,6 % del valore complessivo indicato nel Piano di Comunicazione stesso.

Tenuto conto degli elementi emersi dagli esercizi valutativi svolti durante il 2009 e 2010 finalizzati a migliorare la "conoscenza del Programma presso il pubblico dei cittadini" e la performance delle iniziative di comunicazione, si è proceduto ad avviare due interventi specifici:

- **Progetto per la realizzazione del nuovo Portale**, affidata al Consorzio interuniversitario per le applicazioni di Supercalcolo per Università e Ricerca (CASPUR) – organismo in house del MIUR, con un impegno finanziario, pari a 1.000.000,00 di euro, a valere sull'Asse III del Programma "Assistenza Tecnica e Attività di accompagnamento" – obiettivo operativo "Rafforzamento della capacità strategica e di comunicazione del PON".
- **Bando di gara** per l'indizione di una procedura aperta, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 55 del D. Lgs. 12 aprile 2006, n. 163 e ss.mm.ii. (il "Codice Appalti"), **per la progettazione e realizzazione di campagne di comunicazione** delle azioni, opportunità (visibilità) e dei risultati del PON "Ricerca e Competitività", con un impegno finanziario programmato, pari a 5.000.000,00 di euro.

I servizi richiesti nel capitolato d'oneri riguardano la ideazione, progettazione, realizzazione e monitoraggio di quattro campagne di comunicazione pubblicitarie, con l'obiettivo di garantire la sensibilizzazione, promozione e comunicazione di tutte le opportunità offerte dal Programma e dei risultati conseguiti dai singoli interventi. Nello specifico i servizi richiesti sono:

- A. **Progettazione delle campagne di comunicazione:** ideazione e sviluppo di una strategia grafico-creativa ovvero "l'identità" delle quattro campagne di comunicazione, due incentrate sulle azioni e opportunità (visibilità) e due sui risultati del PON;
- B. **Prodotti multimediali:** ideazione e realizzazione di due spot, sei reportage, cinque video-servizi, venti video-servizi informativi, dieci riprese audio-video integrali di eventi e due spot radiofonici;
- C. **Progettazione grafica, stampa e spedizione** di cartellonistica e banner;
- D. **Piano mezzi di comunicazione:** acquisto di appositi spazi pubblicitari per le affissioni
- E. **Monitoraggio delle campagne:** raccolta ed elaborazione di dati utili alla valutazione dei risultati delle azioni realizzate.

La commissione di valutazione è al momento impegnata nelle fasi di valutazione delle proposte pervenute.

1. Adempimenti previsti dall'Art. 7 del Reg. (CE) n° 1828/2006

Nell'anno 2011 è stato realizzato l'evento informativo annuale così come previsto dal Piano della Comunicazione (cfr. paragrafo 2.2.6) secondo quanto disposto dall'art. 7, comma 2, lettera b) del Regolamento (CE) 1828/2006.

Quest'anno l'evento, il cui obiettivo è stato comunicare a tutto il pubblico la politica di coesione e lo stato attuativo del PON Ricerca e Competitività 2007-2013, ha avuto luogo nella regione Puglia il 22 novembre 2011 a Lecce. L'incontro informativo è dettagliato al cap. 3 del presente documento.

In ottemperanza a quanto disposto dall'art. 7, comma 2, lettera c) del Regolamento (CE) 1828/2006, l'Autorità di Gestione ha assicurato, per tutto l'anno 2011-2012, in particolare nella settimana a partire dal 9 maggio 2011, l'esposizione della bandiera dell'Unione europea davanti alla sede del MIUR (piazzale JF Kennedy 20 - Roma).

L'art. 7 del Reg. (CE) 1828/06 inoltre, recepisce e sviluppa il principio della trasparenza, stabilendo l'obbligo della pubblicazione dell'elenco di tutti i beneficiari. A tal proposito, l'Autorità di Gestione informa tutti i soggetti, che hanno ricevuto i finanziamenti, della pubblicazione tramite apposito elenco a norma dell'articolo 7, paragrafo 2 lettera d del Regolamento (CE) 1828/2006. L'elenco dei beneficiari è stato

pubblicato sul sito internet del PON REC in formato elettronico (Excel) con periodici aggiornamenti nel periodo di riferimento.

Nel file sono specificate le seguenti voci:

- Nome del beneficiario
- Titolo del progetto
- Asse
- Obiettivo
- Codice
- Regione di appartenenza
- Importo totale del finanziamento pubblico destinato alle operazioni (nazionale ed europeo)

1.1. Assistenza ai Beneficiari

Secondo quanto richiesto dall'art. 8 del Regolamento 1828/2006 i beneficiari hanno il compito di informare il pubblico sulle azioni svolte mediante specifici interventi informativi e pubblicitari. Nello specifico, se un'iniziativa riceve finanziamenti nel quadro di un programma operativo cofinanziato da risorse comunitarie, i responsabili degli interventi hanno il dovere di garantire una comunicazione corretta, trasparente e responsabile verso l'opinione pubblica circa la sovvenzione ottenute dai fondi strutturali.

Nel 2011 sono state svolte le seguenti attività:

- Supporto informativo ai beneficiari del Programma circa l'attivazione del Servizio di Assistenza loro dedicato attraverso la pagina "Strumenti Informativi" del sito in cui è stato pubblicato il logo firma da apporre alla documentazione di progetto;
- Elaborazione delle "Linee Guida per le azioni di informazione e pubblicità a cura dei beneficiari dei finanziamenti"; un utile strumento informativo ideato per fornire ai beneficiari le indicazioni pratiche necessarie per gli adempimenti delle attività previste dagli artt. 8 e 9 del Regolamento (CE) n. 1828/2006.
- Gestione ed archiviazione delle email di richiesta assistenza, attraverso le caselle di posta, info@ponrec.it e una nuova casella di posta appositamente attivata, comunicazione@ponrec.it per fornire assistenza a tutti i beneficiari in merito alle azioni di informazione e pubblicità per tutto il periodo della programmazione nonché di verifica e controllo su tutto il materiale di comunicazione prodotto.



Al fine di garantire il massimo della trasparenza, L'Autorità di Gestione, attraverso il sito internet del PON REC 2007-2013, ha messo a disposizione di tutti i beneficiari **gli strumenti informativi** (Logo firma – Etichetta – Cartello – Targa) e le "Linee guida per le azioni di informazione e pubblicità a cura dei beneficiari dei finanziamenti". All'interno

del documento, i beneficiari possono trovare indicazioni sull'utilizzo del logo-firma da inserire in ogni comunicazione relativa ai progetti cofinanziati ed esempi grafici per la realizzazione della targa e del cartello richiesti dalla Commissione Europea.

Il documento inoltre è stato reso disponibile per il download sul sito web del Programma ed è stato stampato e distribuito durante l'evento annuale, dettagliato nel capitolo 3.

2. Il sito web www.ponrec.it

Le attività di informazione e pubblicità caratterizzate dall'utilizzo del canale web di seguito descritte, fornite dall'Unità Organizzativa della Comunicazione per promuovere il PON Ricerca e Competitività, possono essere diversificate in tre principali linee di intervento:

- l'aggiornamento e la realizzazione di nuovi servizi offerti attraverso il sito web www.ponrec.it;
- la progettazione e l'implementazione di un nuovo Portale web del PON Ricerca e Competitività 2007-2013;
- l'utilizzo dei social media.

Il sito web del PON Ricerca e Competitività 2007-2013, disponibile all'indirizzo www.ponrec.it, in linea dal mese di maggio 2009, è uno dei principali strumenti di comunicazione utilizzati per informare il grande pubblico sull'attuazione del Programma; è un canale di comunicazione che si rivolge sia ai potenziali beneficiari informandoli sulle opportunità di cofinanziamento offerte, sia ai beneficiari del Programma offrendo tutti gli aggiornamenti relativi alle azioni intraprese. Il sito offre inoltre supporto a gruppi di lavoro specifici per promuovere appuntamenti sul territorio ed approfondimenti e mette a disposizione documenti, modulistica, materiale fotografico etc.

2.1 Aggiornamento e realizzazione di nuovi servizi offerti attraverso il sito web www.ponrec.it

Nel periodo di riferimento, l'aggiornamento e la creazione di nuove pagine è stata dedicata, in modo particolare, alla divulgazione delle possibilità di cofinanziamento. In particolare sono state pubblicate nuove opportunità, (Avviso per la presentazione di progetti di Potenziamento Strutturale, Bando di gara aperto per l'affidamento della progettazione e realizzazione di campagne di comunicazione delle azioni, opportunità e risultati del PON Ricerca e Competitività 2007-2013, Contratti di Sviluppo, Procedura negoziale FIT), mentre per gli atti emanati dalle Amministrazioni MISE e MIUR nei precedenti anni l'attenzione è stata data alle procedure amministrative per l'assegnazione dei Fondi ("Distretti tecnologici e relative reti" e "Laboratori pubblico-privati e relative reti"), sono state, infatti, pubblicate notizie, documenti, schede di approfondimento, modulistica e link ai sistemi elettronici per la compilazione delle domande.

Inoltre, come per il passato, sono stati offerti i seguenti servizi:

- pubblicazione settimanale online di FAQ (Frequent Asked Question) per informare gli utenti relativamente alle modalità di partecipazione e di presentazione delle domande
- promozione e assistenza web a supporto della linea eventi del Programma (pubblicazione documenti pre e post evento, registrazione utenti online, pubblicazione materiale audio-visivo);
- Pubblicazione delle notizie relative al Programma, alla politica europea di coesione nonché appuntamenti, bandi e altre informazioni istituzionali su argomenti affini al tema della ricerca e dell'innovazione, per un totale di circa 170 notizie.

Le **novità editoriali e progettuali del sito**, per il periodo di riferimento, sono le due nuove **Rubriche** (o Dossier di approfondimento): **PinkPON** e **Innovativamente PON**.

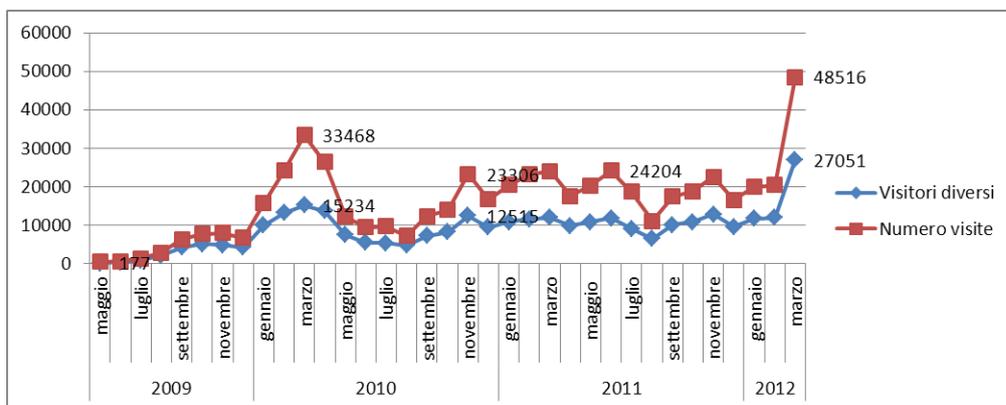
La **Rubrica PinkPON**: la scelta editoriale è stata quella di raccontare aspetti della vita professionale e della vita privata di donne impegnate nella ricerca e nell'imprenditoria attraverso uno stile comunicativo semplice e diretto come quello dell'intervista che rende più facile la lettura e la condivisione dell'esperienza. Attraverso interviste a imprenditrici e ricercatrici si è cercato di raccontare, dal punto di vista delle donne, l'esperienza e i progetti realizzati grazie al cofinanziamento del PON Ricerca e Competitività. La rubrica è online dal mese di novembre 2011 e le interviste sono state pubblicate con cadenza mensile. Per il periodo di riferimento sono state realizzate e pubblicate sei interviste.

Innovativamente PON: il progetto nasce per promuovere il tema della creatività intesa quale fattore propulsivo di cambiamento sociale e culturale che si traduce in innovazione. Meno convenzionale rispetto agli ambiti di competenza propri del PON R&C 2007-2013, questo nuovo progetto editoriale ha l'obiettivo di stimolare una riflessione su tali tematiche che vada al di là della consueta dicotomia tra cultura scientifica ed umanistica. In quest'ottica si è scelto di dar spazio alla voce di creativi emergenti delle Regioni Puglia, Calabria, Campania e Sicilia che sono riusciti a mettere a frutto il loro talento. Le interviste sono state pubblicate con cadenza bimestrale.

Il comportamento degli utenti che utilizzano il sito www.ponrec.it, monitorato grazie al software per la rilevazione di statistiche in internet open source AWStats, nel 2011 è stato integrato anche da un altro software che ha permesso di monitorare nuovi aspetti relativi al comportamento degli utenti: il sistema Google Analytics. Il monitoraggio dei dati rilevati attraverso questi software ha permesso di capire al meglio l'interesse degli utenti verso i contenuti del sito e di valutare le performance dello strumento/canale di comunicazione. I dati osservati fino al marzo 2012 confermano quanto osservato nel corso dell'anno 2011, ovvero un costante aumento dell'interesse verso il sito web, il numero dei *visitatori diversi*¹ e il numero delle *visite*²,

¹ Numero dei contatti che hanno visitato il sito

registrando un incremento consistente nel marzo 2012 (in occasione della pubblicazione dell'Invito "Smart cities and communities and Social innovation" del 2 marzo). Precisamente nel mese di marzo si registra il più alto numero di visitatori diversi (27.051) e di visite (48.516) registrato dalla messa in linea del sito.



2011	
Pagina introduttiva della sezione bandi	41.111
Invito laboratori e Distretti	36.093
Invito Potenziamento	22.228
Elenco dei beneficiari	20.199
Invito Ricerca Industriale	15.697
Il programma	13.682
Risorse finanziarie	7.497

² Numero di accessi effettuati dai contatti non collegatesi al sito nei 60 minuti antecedenti la rilevazione

2011	
PON	15.602
APQ - Sicilia	12.893
Avviso DD 713/Ric. 29/10/2011	6.330
Linee Guida Avviso 254	5.432
Avviso DD 254/Ric. 18/05/2011	5.424
Linee Guida IGRUE	5.214
Invito 01/Ric. 18/01/2010	4.197
Elenco dei beneficiari_Aprile	3.944
Elenco dei beneficiari_Ottobre	3.835
Graduatorie Potenziamento	3.315
D.D. 53/Ric 02/02/2011	2.732
Europa 2020 e Politica di Coesione	2.603
Graduatoria D.D. 1/Ric. 18/01/2010	2.396
DD 133/Ric. 21/03/2011	2.337
Presentazione risultati Ricerca Industriale ppt	2.314
Elenco beneficiari (aprile 2011)	3.702
D.D. 255/Ric	1.988
L46 - negoziale	1.748
APQ Puglia	1.746
Graduatorie Start up	1.700
Presentazione Potenziamento strutturale ppt	1.473
Beneficiari 12/12/2011	1.416
DD 293/ric	1.295
Brochure PON	1.293
Manuale aiuti di Stato PMI	1.215
Prot. 253/Ric	1.192
Linee Guida Contratti di Sviluppo	1.167
PNR 2011-2013	1.061
D.D. 268/Ric.	1.055
Tabella esperti UCAT	1.019

Le pagine più visitate fino al marzo 2012 confermano l'andamento dell'anno 2011, ovvero mostrano un interesse prevalente per le pagine che informano gli utenti sulle modalità di partecipazione ai bandi e alle altre opportunità offerte dal Programma, inoltre si nota un forte interesse per le pagine che descrivono il Programma e per la pubblicazione degli elenchi dei beneficiari.

L'analisi dei file più scaricati per il 2011 evidenzia un andamento simile a quello delle pagine più visitate, ovvero un interesse principale degli utenti per i documenti che riguardano gli avvisi e le altre possibilità di cofinanziamento offerte dal Programma seguiti dai documenti specifici del Programma e dai file dedicati ai beneficiari.

L'analisi dei dati "In page" (analisi che mostra i dati relativi ai clic sul sito) indica la pagina "Bandi" quale voce più cliccata (14%).

Il sistema fornito da Google analytics per analizzare i nuovi visitatori stabilisce una percentuale di nuovi visitatori pari a 50,85%, mentre il tasso di fidelizzazione è ancora basso (la metà delle visite si riferisce ad un'unica visita). Infine, sono 3.329 le visite che provengono da dispositivi mobile (1,97% delle visite totali del sito), il tempo medio della visita da questi dispositivi è di 2 minuti, in particolare sono stati utilizzati Ipad (per un numero di visite pari a 1424), iPhone (per un numero di visite pari a 1275), Android (per un numero di visite pari a 471 visite).

2.2 Il nuovo portale web del PON R&C

Nel 2011 l'Autorità di Gestione del Programma ha stipulato una convenzione con il Consorzio interuniversitario per le applicazioni di Supercalcolo per Università e Ricerca (di seguito CASPUR) – organismo in house del MIUR già impegnato nella progettazione, implementazione e manutenzione del sito web www.ponrec.it - per la progettazione, lo

sviluppo, la gestione e manutenzione del nuovo Portale web del PON Ricerca e Competitività.

Al fine di realizzare questa attività sono state impegnate risorse finanziarie, pari a 1.000.000,00 di euro, a valere sull'Asse III del Programma "Assistenza Tecnica e Attività di accompagnamento" – obiettivo operativo "Rafforzamento della capacità strategica e di comunicazione del PON".

Acquisito l'esito positivo in materia di controlli da parte della Corte dei Conti per la Convenzione CASPUR-MIUR (registrata nel maggio 2011) si è proceduto alla costituzione di un gruppo di lavoro congiunto MIUR-MiSE-CASPUR. Per favorire le attività del gruppo, oltre a un calendario di riunioni in presenza, è stato creato un ambiente web per la gestione documentale utilizzando il software di Content Management System Knowledge Tree.

Nel periodo di riferimento, la progettazione del nuovo Portale del PON R&C è stato caratterizzata dalle seguenti attività di lavoro:

2.3 Lavoro di analisi dei requisiti per lo sviluppo dell'architettura

Un'attenta analisi di sfondo- che ha consentito di progettare al meglio il nuovo Portale- si è concentrata su una ricognizione documentale sulle indicazioni europee e nazionali relative alle attività di informazione e pubblicità in tema di trasparenza e sui Fondi strutturali, per la quale sono stati presi ad esame i seguenti documenti:

- ✓ Reg. (CE) 1828/06,
 - ✓ Nota COCOF (2008) 610229 "Communicating transparent Cohesion policy – publication of beneficiaries' list",
 - ✓ N.32 della rivista Panorama (Communicating EU Regional Policy),
 - ✓ Libro Verde sull'iniziativa per la trasparenza europea COM(2006) 194 def.
 - ✓ DPS – La trasparenza dei Fondi strutturali, la qualità delle liste dei beneficiari POBFSR e FSE in Europa e in Italia (a cura di L. Reggi)
 - ✓ DPS – Informazione e pubblicità: i beneficiari finali (a cura di L. Reggi)
 - ✓ Linee Guida per i siti della PA (Art. 4 Direttiva 8/09 del Ministero della PA e dell'Innovazione – 2011)
 - ✓ WCAG 2.0 del W3C
-
- una dettagliata analisi sul sito attualmente in linea
 - un'analisi delle statistiche di accesso del sito in linea
 - un'analisi di benchmarking su siti web italiani ed europei sul tema dei Fondi strutturali
 - un'analisi del dominio attraverso una serie di interviste agli "esperti" e con l'utilizzo della tecnica del card sorting

2.4 La progettazione tecnica della nuova architettura

I dettagli del lavoro di progettazione, attività tra le più impegnative, nel periodo di riferimento ha riguardato le seguenti attività:

- Definizione dei principali contenuti:

In questa fase è stato realizzato un albero dei contenuti che ha tenuto conto dei seguenti requisiti:

- ✓ Organizzazione dei contenuti per tipologia
- ✓ Realizzazione di nuovi spazi editoriali
- ✓ Utilizzo della home page come “vetrina”
- ✓ Utilizzo di pagine che prevedono due livelli di navigazione e due registri di comunicazione: un primo livello rivolto a tutti i cittadini caratterizzato da un linguaggio semplice e un secondo livello di approfondimento rivolto agli esperti del dominio che può utilizzare anche un linguaggio più tecnico
- ✓ Utilizzo di loghi e immagini grafiche per identificare al meglio le tipologie di contenuto

- Le modalità di navigazione del portale

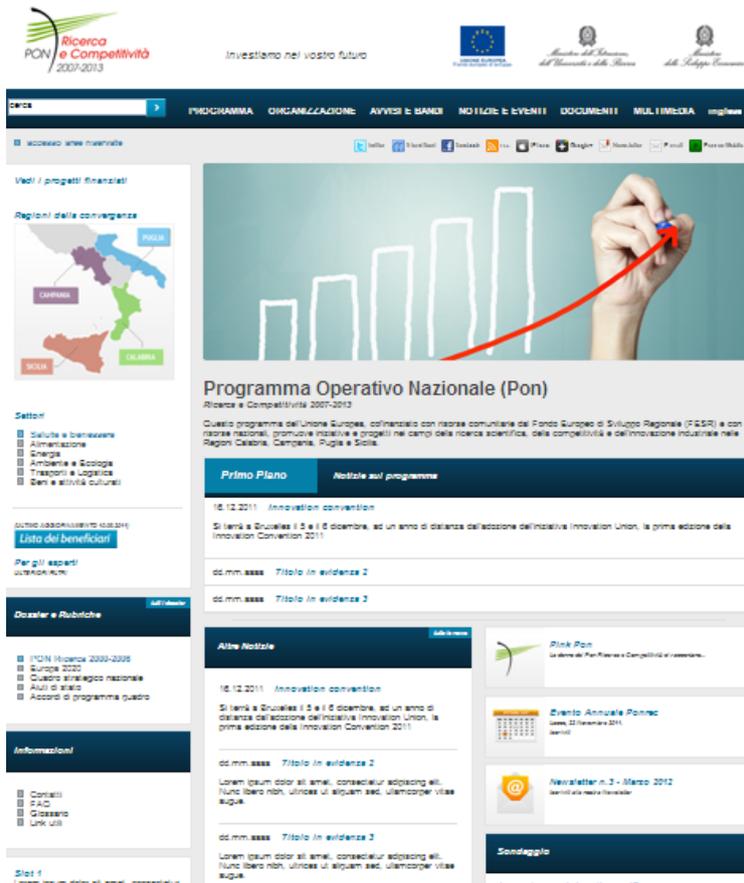
La modalità di navigazione scelta prevede tre livelli di navigazione selezionati in base alla tipologia di contenuto pubblicato:

- ✓ Il Top Menù nel quale risiedono tutti i contenuti statici del dominio (Programma, Assi, Organizzazione, fondi strutturali, etc)
- ✓ Home page nella quale risiedono i contenuti dinamici (notizie, eventi, rubriche, multimedia, documenti, sondaggi, etc)
- ✓ Menù di sinistra nel quale risiede la banca dati progetti (descrizione progetti, impegni finanziari, avanzamenti, navigazione geo-referenziata, ambiti di intervento, etc)

Per illustrare le modalità di navigazione sono stati realizzati dei wireframe rappresentativi delle pagine principali.

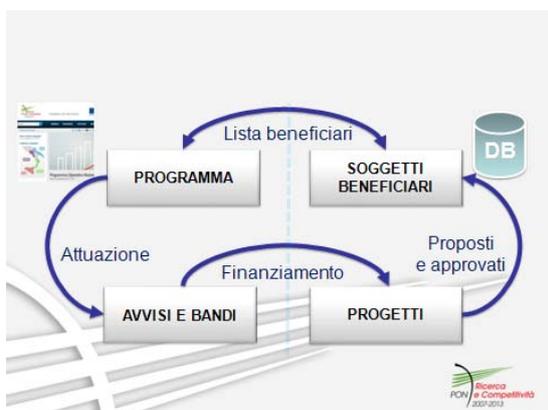
- La progettazione grafica

Sono stati proposti due provini grafici sulla base dei quali si sono realizzati gli elementi di grafica per il nuovo Portale del PON R&C.



- Lo sviluppo del portale in pre-produzione

Nel periodo di riferimento è stato installato e configurato, in ambiente di pre-produzione (per la realizzazione del Portale Alpha) prima e poi in produzione, il software del CMS open source Umbraco; sono stati realizzati tutti i diversi document type, gli elementi dinamici, ingegnerizzate le banche dati, attivate le utenze per il CMS, etc. Il sistema è stato collaudato e via via “popolato” dei contenuti con l’inserimento di tutti gli elementi della struttura base per Content e Media.



Per quanto riguarda l’organizzazione dei contenuti particolare attenzione è stata data alla sezione dei Progetti. La banca dati progetti (menù di sinistra) sarà il fulcro del nuovo portale poiché - rispetto al sito attualmente in linea - si tratta di una novità sia dal punto di vista dei contenuti sia rispetto al raggiungimento degli obiettivi di trasparenza europei che risultano allineati alla strategia in materia di Open Data.

L'obiettivo della banca dati progetti finanziati è quello di mettere in relazione gli strumenti di attuazione del Programma (Avvisi, Inviti, Bandi etc), gli obiettivi e i beneficiari utilizzando la descrizione dei singoli progetti, il relativo impegno finanziario e lo stato di avanzamento. Inoltre, la banca dati progetti, grazie alla possibilità di geo-referenziare gli interventi permetterà di dare evidenza anche della dimensione e all'impatto che il Programma ha sul territorio della Convergenza.

2.5 Utilizzo dei Social Media



Dal mese di ottobre è stato creato e promosso un account Twitter del PON R&C (<https://twitter.com/#!/PONREC>). La scelta di investire, attraverso una presenza attiva sul social network da parte dell'Autorità di Gestione, nasce dalla volontà di fornire informazioni rapide e leggere ma allo stesso tempo credibili, indirizzate a target differenti e anche dalla volontà di adeguarsi alla trasformazione – non solo tecnologica – del Web 2.0. L'accesso istantaneo al servizio e l'aggiornamento continuo dello stesso, consente ed ha consentito di mantenere un filo diretto con i cittadini, con l'obiettivo di orientarli nelle diverse iniziative e nelle informazioni di pubblica utilità, innovando così l'immagine del Programma.

L'aggiornamento dei tweet ha permesso, da ottobre ad oggi, di informare tempestivamente i follower del PON R&C non solo relativamente alle novità ma è stato anche utilizzato in occasione degli eventi per permettere la partecipazione online alle manifestazioni organizzate dall'Unità organizzativa della comunicazione. Infine, il canale Twitter conta ad oggi **202 follower e 40 following** (comprese le maggiori istituzioni europee di interesse) e **243 tweet**.

Nel periodo di riferimento grande impulso ha avuto anche il canale You Tube del PON R&C <http://www.youtube.com/watch?v=k16a7>, che al momento include oltre 20 video e per il quale è stata richiesta la possibilità di personalizzare il servizio.

Contestualmente allo sviluppo del nuovo portale PON R&C si sta valutando l'opportunità di utilizzare altri canali social (quali ad esempio Flickr, Fanpage Facebook, etc) per favorire la maggiore diffusione del Programma sulla rete web.

3 Gli eventi

Le attività di seguito descritte nel 2011 a fine marzo 2012, si riferiscono all'area di attività "Eventi informativi, formativi promozionali e di scambio di esperienze" (convegni nazionali, seminari itineranti) del Piano di Comunicazione.

3.1 Eventi informativi

Gli eventi informativi si ripropongono la diffusione delle informazioni circa le finalità del PON Ricerca e Competitività 2007-2013 e la relativa conoscenza delle opportunità offerte dall'Unione Europea.



Evento Annuale: lo stato di attuazione del PON Ricerca e competitività 2007-2013.
"La crisi economica europea e le nuove opportunità di crescita per il Mezzogiorno"

Lecce, 22 novembre 2011
Officine Cantelmo

Per quest'anno la consueta giornata dedicata all'informazione circa i risultati raggiunti dal Programma e la comunicazione delle nuove opportunità, si è tenuta quest'anno a Lecce presso "Le Officine Cantelmo", un interessante esempio di archeologia industriale riconvertita in uno spazio eventi nel centro della città di Lecce. Il tema posto al centro del dibattito e titolo del convegno: "Lo stato di attuazione del PON Ricerca e Competitività 2007-2013, la crisi economica europea, le nuove opportunità di crescita per il Mezzogiorno" ha voluto interpretare l'efficacia e del Programma e le sue potenzialità alla luce dello scenario economico attuale. All'evento hanno partecipato 162 persone ed è stato inoltre seguito in diretta streaming.

Hanno partecipato ai lavori:

- l'Avv. Loredana Capone, vicepresidente della Regione Puglia e Assessore allo Sviluppo Economico;
- il dott. Pasquale D'Alessandro, rappresentante della Direzione Generale Politica regionale della Commissione europea, che ha illustrato le prospettive future della politica di coesione;
- il dott. Fabrizio Cobis, Autorità di Gestione, e la dott.ssa Lilia Rossi, Organismo Intermedio, con due interventi focalizzati sulle azioni realizzate sugli Assi del Programma;
- il dott. Mario Vella, Autorità di Audit, che è intervenuto in merito alle attività di controllo, in particolare sui progetti del Programma;



La seconda parte dei lavori è stata invece animata dagli interventi del prof. Aldo Romano (presidente del Distretto tecnologico Dhitech), del prof. Angelo Tursi (Università degli Studi di Bari - Polo Scientifico Tecnologico Magna Grecia) e dell'ing. Luigi Barone (Direttore Generale Consorzio CETMA), finalizzati ad illustrare i progetti realizzati nella Regione ospitante, la Puglia, grazie al cofinanziamento del Programma. La partecipazione all'evento ha registrato una presenza per l'intera giornata di oltre **120 partecipanti**.

Durante la giornata sono stati distribuiti documenti e materiale promozionale del Programma.

Il layout visivo che ha caratterizzato l'appuntamento è stato realizzato in linea con l'immagine coordinata del Programma. Sono stati utilizzati per l'allestimento roll-up, totem, cartelloni e pannelli informativi.

I lavori sono stati trasmessi anche in diretta attraverso il canale social Twitter del Programma, [twitter@ponrec#EventoAnnuale](https://twitter.com/ponrec#EventoAnnuale).

Sul sito web sono disponibili:

- ✓ video-servizio con interviste ai principali protagonisti e traccia audio-descrittiva del convegno;
- ✓ servizio fotografico completo;
- ✓ presentazioni dei singoli interventi;

Il giorno precedente il convegno, è stata organizzata una visita dedicata ad un gruppo ristretto di invitati tra cui il rappresentante della Commissione europea - il dott. Pasquale D'Alessandro - presso l'edificio Ibil nel campus universitario di Lecce Ecotekne.

Nel corso della visita è stato presentato il progetto "I-Design Foundation" dal presidente del Dhitech scarl, il prof. Aldo Romano e dai responsabili del progetto di ricerca, il prof. Angelo Corallo e del progetto di formazione, la dott.ssa Giustina Secundo.

Seminario: Progettare il proprio futuro da cittadino europeo

Istituto Superiore Ettore Majorana - Palermo

Roma, 5 Aprile 2011
Sala Conferenze A – MIUR

Nell'ambito del PON "Competenze per lo Sviluppo", i ragazzi dell'Istituto Majorana hanno completato il loro iter formativo con un seminario progettato dalla Comunicazione del PON che ha avuto come obiettivi: la conoscenza del PON Ricerca e Competitività 2007-2013, le opportunità offerte dalla programmazione europea e la promozione del concetto di "cittadinanza attiva europea". Il seminario risponde ad un format destinato agli studenti in uscita dal ciclo scolastico per orientarli alle materie scientifiche, alla ricerca, e alla cittadinanza attiva europea. Ai ragazzi è stato distribuito un questionario che ha rilevato i bisogni e le aspettative e il loro grado di informazione circa le opportunità a favore dei giovani cittadini europei. I risultati sono stati comunicati al termine del seminario. Alla giornata hanno partecipato l'Autorità di Gestione, Fabrizio Cobis e il Responsabile della Comunicazione Fulvio Obici. L'Istituto ha inviato un feed back positivo.

Nell'ambito della collaborazione tra i PON, i giovani studenti in uscita dalla scuola superiore e dall'università, saranno destinatari di un'azione di comunicazione e di coinvolgimento opportunamente programmata nell'ambito dello sviluppo del Partenariato della Comunicazione.



Seminari informativi per le Regioni della Convergenza: le politiche e gli strumenti di finanziamento europei

In collaborazione con l'Agenzia per la Promozione della Ricerca Europea (Apre) sono stati organizzati 4 eventi informativi e comunicativi dedicati alle "Politiche e agli strumenti di finanziamento europei".

I seminari, destinati ai dipendenti della Regione Puglia, Campania, Siciliana e Calabria, hanno avuto l'obiettivo di fornire competenze dettagliate in materia di preparazione e presentazione di una proposta progettuale vincente nell'ambito degli strumenti di finanziamento comunitari a "gestione indiretta", con un focus sugli aspetti gestionali delle dinamiche interne al partenariato di progetto. Lo stesso modulo è stato sviluppato da due docenti. I seminari sono stati frequentati da 105 partecipanti.

Bari, 10 Maggio 2011
Cineporto c/o Fiera del Levante

Napoli, 17 Maggio 2011
Sala Byte, Città della Scienza

Palermo, 26 Maggio 2011
Dipartimento Programmazione della Regione Siciliana

Catanzaro, 9 Giugno 2011
Dipartimento II, Cultura, Istruzione, Università, Ricerca, Innovazione Tecnologica, Alta Formazione della Regione Calabria.



Forum della Pubblica Amministrazione 2011

Roma, 9-12 maggio 2011
Fiera di Roma

Anche nell'edizione del 2011 il PON Ricerca e Competitività ha scelto di essere presente al Forum sfruttando questa occasione non solo in termini di relazioni, ma anche di maggiore visibilità. Lo stand del MIUR è diventato quest'anno per metà PON Ricerca e Competitività, punto di raccolta di informazioni sulle attività del Programma, stato di attuazione, prospettive e risultati. All'interno dello stand è stata prevista una saletta per ospitare seminari e incontri .

Il **10 maggio** si è tenuto il seminario **"La rete per la comunicazione della ricerca e dell'innovazione"**, occasione in cui Fulvio Obici, Responsabile Comunicazione del Programma ha presentato il sistema di relazioni partenariali riguardo i temi legati alla ricerca, all'innovazione tecnologica. Nell'esperienza della Comunicazione del PON Ricerca e Competitività 2007-2013 la costituzione di uno strumento come il Partenariato della Comunicazione ha rappresentato un elemento di novità nella realizzazione di obiettivi generali quali: amministrazione condivisa, partenariato pubblico privato, processi decisionali inclusivi, cittadinanza attiva.

Il secondo seminario in programma, ospitato sempre all'interno dello stand, si è tenuto l' **11 maggio**. L'Autorità di Gestione del PON Ricerca e Competitività 2007-2013, il Dott. Fabrizio Cobis, ha presentato **"la Strategia del Miur sulla Ricerca e Innovazione"**. L'incontro ha perseguito l'obiettivo di delineare l'azione del Miur dal Piano Nazionale della Ricerca, alla Riforma degli Enti Pubblici di Ricerca, all'attuazione del PON Ricerca stesso, sottolineando come il merito, la competenza e la legalità siano ancora delle componenti a sostegno del capitale intellettuale per rimettere in moto "la macchina della ricerca".

Sempre nell'ambito della manifestazione, l'Unità Organizzativa della Comunicazione e Qualità del PON R&C ha organizzato e presentato l'**11 maggio** il seminario **"Comunicare i programmi operativi nazionali (FESR) via web – esperienze a confronto"** per comunicare e condividere le migliori pratiche, avviando uno scambio permanente di esperienze.

Moderatrice dell'incontro, la dott.ssa Anna Claudia Abis, ha coordinato gli interventi dei rappresentanti degli altri Programmi Operativi Nazionali presenti: la dott.ssa Linda D'Amico del PON Reti e Mobilità; la Dott.ssa Barbara Acreman e la Dott.ssa Oriana Blasi

del PON Governance e Assistenza Tecnica, e il giornalista ed esperto di comunicazione il Dott. Domenico Pennone.



Presentazione Avviso: potenziamento delle strutture e delle dotazioni scientifiche e tecnologiche:

In occasione della pubblicazione dell'invito per la presentazione di Progetti di Potenziamento Strutturale (decreto direttoriale n. 254/Ric. del 18/05/2011), il PON Ricerca e Competitività 2007-2013 ha promosso un ciclo di seminari che garantissero una diffusa informazione sulle caratteristiche del bando. Il primo, che si è svolto a Bari in collaborazione con l'Arti, su incarico dell'Area Politiche per lo sviluppo, il lavoro e l'innovazione della Regione Puglia, ha visto la partecipazione di 225 persone. Gli altri tre seminari sono stati organizzati con la collaborazione dell'Aprè "Agenzia per la promozione della Ricerca europea. I destinatari sono tutti i soggetti potenzialmente interessati a partecipare: università, enti pubblici di ricerca e altri organismi senza scopo di lucro distribuiti sul territorio della Convergenza.

Bari, 8 giugno **2011**

Aula multimediale, Rettorato Politencnico

Napoli, 21 giugno **2011**

Pico, Palazzo dell'Innovazione e della Conoscenza

Palermo, 6 luglio **2011**

Sala Consiglio, Università degli studi di Palermo

Catanzaro, 14 luglio **2011**

Edificio delle Bioscienze Aula G4, Università degli Studi Magna Grecia

Cloud Camp 2011



Napoli, 9 Novembre **2011**

Per questa seconda edizione del Cloud Camp, il PON Ricerca e Competitività 2007-2013 ha deciso di patrocinare l'iniziativa che si è tenuta a Napoli presso il Conference Center Bagnoli HUB del complesso Bagnoli Futura (Via Diocleziano, 341/343). L'evento, organizzato dalla VMengine e patrocinato dal PON Ricerca e Competitività 2007-2013, è stato ospitato all'interno dell'iniziativa euro mediterranea TechnologyBiz dedicata all'ICT e all'Innovazione. Format scelto per il CloudCamp 2011 è quello di un BarCamp ovvero una non-conferenza durante la quale tutti gli interessati e tutti coloro che già adottano tecnologie di cloud computing avranno la possibilità di condividere e scambiare le loro idee nel corso di discussioni aperte. Ha preso parte alla tavola rotonda il Responsabile della Comunicazione del PON Ricerca e Competitività 2007-2013, Fulvio Obici.

Il Programma Operativo Settoriale della Romania incontra il PON Ricerca e Competitività 2007-2013

Roma, 21 giugno **2011**

Sala Cristalli, Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca

Un'occasione di confronto e scambio di esperienze tra due Programmi Operativi Nazionali, quello romeno, Programma Operativo Settoriale "Crescita della Competitività Economica" e il PON Ricerca e Competitività 2007/2013.

Il focus della visita studio del 22 giugno presso il MIUR è stata la valutazione delle attività di comunicazione intraprese dal 2007, con particolare attenzione alle buone pratiche, ai metodi per la valutazione delle attività e le esperienze acquisite durante la fase di valutazione.

La delegazione composta da dieci persone, rappresentanti dell'Unità di Monitoraggio e Valutazione, dell'Unità di Comunicazione dei Ministeri dell'Economia e del Commercio, del Ministero delle Comunicazioni e della Società dell'Informazione, ha ascoltato attentamente la presentazione delle attività da parte dell'Unità di Comunicazione e Qualità scambiando opinioni e riflessioni su quanto esposto.

Il programma della giornata si è concentrato soprattutto sulla presentazione dei Rapporti di valutazione dal titolo "Indagine demoscopica - Conoscenza e percezione del PON Ricerca e Competitività 2007-2013", e "Valutazione della Visibilità in internet del PON Ricerca e Competitività 2007-2013".

Light 2011: accendi la luce sulla scienza – 23 Settembre 2011



Il 23 settembre 2011, il PON Ricerca e Competitività 2007-2013 ha promosso ed organizzato in collaborazione con l'IRPPS-CNR, la manifestazione "**Light 2011 - Accendi la luce sulla scienza**". L'evento si inquadra all'interno della *European Researchers' Night*, iniziativa promossa dalla Commissione Europea nell'ambito del Programma PEOPLE, Marie Curie Actions. Come nelle precedenti edizioni, Light ha avuto luogo a **Roma presso il Museo Astronomico** e per la prima volta **in quattro città delle regioni della Convergenza** specificatamente **Benevento, Bari, Palermo e Rende**.

L'evento rientra tra le attività di comunicazione realizzate dal PON R&C 2007-2013 nell'ambito delle azioni di partenariato tra ente pubblico e privato (Convenzione MIUR e IRPPS-CNR prot. MIUR 1028 del 20 giugno 2011 con approvazione Decreto Direttoriale Prot. 469/Ric del 4 agosto 2011).



Il format dell'evento ha alternato, **scienza ed intrattenimento** attraverso un'interazione diretta tra il pubblico e i ricercatori con lo scopo di dimostrare che la ricerca ha ricadute importanti sulla vita dei cittadini e che dunque investire in ricerca vuol dire investire nel miglioramento della qualità della vita.

Il tema della manifestazione per l'edizione 2011 è stato "**La scienza e la fiction TV**" proprio per sottolineare l'impatto del canale televisivo nel promuovere l'immagine della scienza e degli scienziati attraverso le più famose fiction TV (Dott. House, ER, CSI, Cacciatori di Tornado, Lost, Flipper, Fringe). Dalle ore 17.00 all'1.00 di notte sono stati presentati al pubblico esperimenti, dimostrazioni, spettacoli teatrali, performance musicali e sportive con

l'obiettivo di favorire il dialogo diretto tra ricercatori e visitatori e dimostrare l'importanza della scienza nelle scelte quotidiane.

In tutte le location sono state organizzate le seguenti aree:

- ✓ BANCONI SCIENTIFICI ISPIRATI ALLE FICTION TV
- ✓ PASSEGGIATA LUNGO IL PON CON STAND DEDICATI AI PROGETTI PON REC 2007-2013
- ✓ GLOBE SCIENCE THEATRE CON SPETTACOLI DI MUSICA, SPORT E DANZA
- ✓ 4KIDS DEDICATA AI BAMBINI
- ✓ ACCOGLIENZA CON HOSTESS E BANCONI DEDICATO

Numero complessivo visitatori	
Palermo	10.000 – 12.000
Bari	8.000 – 10.000
Benevento	7.000 – 8.000
Rende	2.000 – 3.000

La manifestazione nel suo complesso ha registrato la presenza di oltre **30.000** visitatori così ripartiti nelle 4 città sponsorizzate dal PON R&C 2007-2013.

L'evento nelle quattro città delle Regioni Convergenza



Palermo Orto Botanico



Bari Piazza della Libertà



Benevento Rocca dei Priori



Rende Rocca dei Rettori

In totale sono stati allestiti **26 "banconi scientifici"** dove sono stati presentati **8 progetti finanziati dal PON (2 progetti per ogni città)**, fornite informazioni sul Programma Operativo Nazionale e distribuito gadget e materiale promozionale (brochure del PON REC 2007-2013, penne, matite, dadi antistress).

Hanno partecipato a Light 2011, **120 ricercatori e 167 artisti che si sono esibiti durante gli spettacoli serali**. Il personale di backstage è stato in media di 34 unità per singola location, di cui due rappresentanti dello staff della comunicazione del Programma che hanno presenziato al taglio del nastro e supportato i ricercatori presenti.

Grazie al supporto del GARR, le cinque location sono state collegate via video in simultanea.

La definizione dell'immagine coordinata dell'evento che ha riguardato tutti i materiali prodotti è stata di particolare importanza e la progettazione creativa è stata svolta con l'obiettivo di massimizzare la visibilità del PON R&C 2007/2013.

Le attività di comunicazione per l'evento ha previsto le seguenti attività:

- Sito web dedicato per singola città
- Camion vela (città di Benevento – Rende – Palermo)
- Conferenza stampa (città di Bari)
- Lanci stampa nei giorni precedenti l'evento
- Spot su radio locali
- Distribuzione di 15.000 volantini per singola città
- Rassegna stampa (totale di 68 articoli pubblicati online ed offline)

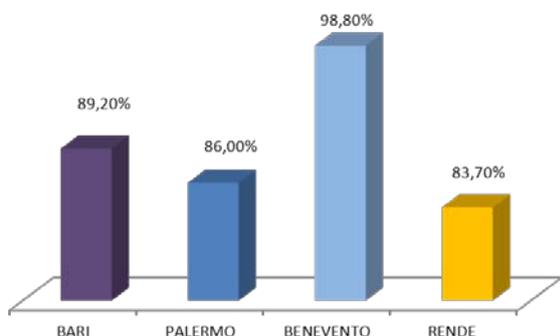
Valutazione dell'evento

Durante la manifestazione sono state condotte circa **300 interviste** faccia a faccia per singola location; l'elaborazione delle risposte ha permesso di ottenere risultati interessanti per quanto concerne la valutazione complessiva dell'evento e l'indice di gradimento presso il pubblico. I risultati in termini di partecipazione all'evento sono stati molto soddisfacenti. Dal punto di vista del profilo dei visitatori, i giovani di età minore di 25 anni e la fascia d'utenza compresa tra i 25 e i 39 anni sono stati il gruppo più consistente a Benevento e Bari mentre Rende ha visto una maggiore partecipazione di 40-50enni e a Palermo di 30enni. In generale, il pubblico più numeroso è stato costituito da famiglie con bambini e giovani.

Classe di età	Bari	Benevento	Palermo	Rende	Totale
<25	32	32	28	19	28
25-39	33	28	37	30	32
40-54	21	19	23	35	24
>54	14	21	12	16	16

Partecipazioni a nuovi eventi organizzati dal PON

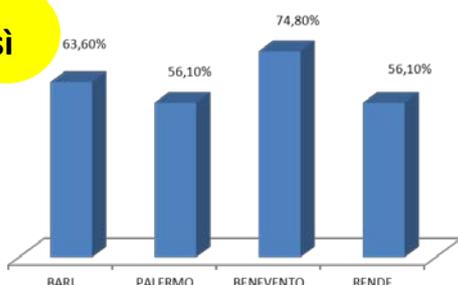
sì



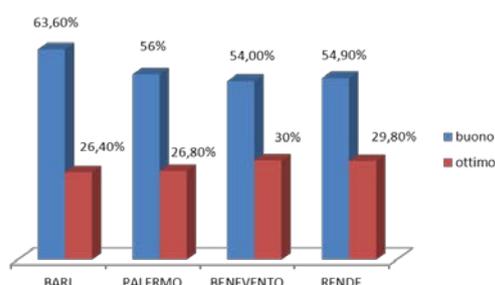
Complessivamente i visitatori hanno mostrato di gradire molto LIGHT e la sua organizzazione. L'80% degli intervistati dichiara che l'organizzazione è stata di alta qualità. Dalle analisi delle interviste effettuate più dell'80% degli intervistati nelle quattro città delle regioni della Convergenza parteciperebbe a nuovi eventi organizzati dal PON soprattutto se orientati alla informazione e comunicazione scientifica.

Partecipazione ad eventi di informazione scientifica

sì



Giudizio complessivo sull'evento



La valutazione complessiva da parte degli intervistati risulta quindi positiva nel suo complesso. L'alto numero di presenze registrate nelle quattro città ha senza dubbio confermato che la scienza è un tema molto sentito capace di attirare persone con background culturale molto diverso. L'evento ha coinvolto istituzioni pubbliche e una grande quantità di visitatori e ricercatori che hanno intrattenuto il pubblico con esperienze, laboratori, dimostrazioni e proiezioni. Il format scienza/intrattenimento ha senz'altro contribuito a creare un'immagine nuova e più positiva dei ricercatori coinvolti e ha rafforzato la visibilità e l'immagine del PON presso il pubblico.

Seminari informativi "Valorizzare la presenza femminile nella ricerca e nell'innovazione"

In collaborazione con l'Agenzia per la Promozione della Ricerca Europea (APRE) sono stati realizzati nelle 4 Regioni dell'Obiettivo Convergenza i seminari dal titolo "**VALORIZZARE LA PRESENZA FEMMINILE NELLA RICERCA E NELL'INNOVAZIONE**". L'obiettivo del ciclo di incontri è promuovere lo scambio di Buone Pratiche, a livello locale, presentando le esperienze dirette di ricercatrici e imprenditrici che si sono distinte sviluppando progetti di Ricerca e d'Impresa innovativi. Gli incontri si sono tenuti il:

- **7 marzo 2012 a Catania** presso la Facoltà di Lettere e Filosofia dell'Università degli Studi di Catania (Coro di Notte, ex Monastero dei Benedettini).
- **il 28 marzo 2012 a Bari**, presso la Sala Conferenze padiglione della Regione Puglia - Fiera del Levante.

Visita Studio Delegazione Croata

Il **16 Aprile 2012** presso la Sala Cristalli del Miur è stato ospitato l'incontro con una Delegazione Croata, responsabile della gestione del Programma Operativo per la Competitività Regionale, cofinanziato dai fondi comunitari per il periodo 2007-2011. L'ufficio settimo ha offerto tutta la sua collaborazione nel soddisfare le richieste formative della delegazione e nella condivisione delle reciproche esperienze.

4 Pubblicazioni Informative

Il Mise ha predisposto, nei primi mesi del 2011, alcune schede informative sugli incentivi cofinanziati a valere sul PON Ricerca e competitività 2007-2013 in particolare:

- ✓ PII – Efficienza energetica
- ✓ PII – Mobilità sostenibile
- ✓ PII – Made in Italy
- ✓ Contratti di Sviluppo
- ✓ Legge 46/82 FIT – Reach
- ✓ Legge 46/82 FIT – Bando Start-up
- ✓ Contratti di Innovazione Tecnologica
- ✓ PIA Innovazione
- ✓ Pia Networking
- ✓ Sportello FIT – PON
- ✓ D.M 6 agosto 2010 – Progetti di investimento finalizzati al perseguimento di specifici obiettivi di innovazione, miglioramento competitivo e tutela ambientale (attuazione D.M. 23 luglio 2009)
- ✓ D.M 6 agosto 2010 – Progetti di industrializzazione dei programmi qualificati di ricerca e sviluppo sperimentale (attuazione D.M 23 luglio 2009)
- ✓ Lavoro & Sviluppo 4

Tutte le pubblicazioni sono state distribuite in occasione del Forum PA 2011.



Nel mese di ottobre 2011 è stata realizzata la "Guida ai Contratti di Sviluppo. Decreto del 24 settembre 2010", un volume che raccoglie la normativa e la modulistica inerente l'operatività dello strumento di incentivazione ideato per favorire la realizzazione di progetti di rilevante dimensione per il rafforzamento della struttura produttiva del Paese. La pubblicazione, corredata da utili schede informative e da un cd che raccoglie tutto il materiale in formato digitale, è stata distribuita in occasione degli incontri che il Ministero dello Sviluppo Economico, in qualità di Organismo Intermedio del Programma, ha dedicato alle presentazioni dei Contratti di Sviluppo nelle quattro Regioni Convergenza.

La 'Guida ai Contratti di Sviluppo. Decreto del 24 settembre 2010' è stata realizzata sia in versione cartacea che in versione digitale, scaricabile dal portale del Programma (www.ponrec.it) e dal sito del Mise (www.sviluppoeconomico.gov.it). Unitamente alla Guida, è stata realizzata e veicolata anche una brochure informativa sintetica sui Contratti di Sviluppo.

Nel 2011 sono state elaborate le Linee Guida ai Beneficiari, realizzata anche in formato digitale e scaricabili dal sito.

Nel corso del periodo considerato è proseguita la distribuzione del volume relativo al Programma Operativo Nazionale Ricerca e Competitività (CCI 2007IT161PO006) contenente il Programma approvato dalla Commissione Europea, il Piano di Comunicazione e la brochure istituzionale del PON Ricerca e Competitività 2007-2013 in cui è riportata una breve, ma esaustiva, sintesi delle strategie, degli obiettivi e delle azioni del programma nella versione italiana ed inglese.

Nell'ambito delle pubblicazioni di approfondimento sulla politica europea, è proseguita la distribuzione del volume "Strategia Europa 2020 e politica di coesione", che raccoglie le Comunicazioni della Commissione, le Conclusioni del Consiglio, le risoluzioni del Parlamento e del Comitato delle Regioni, fornendo una panoramica articolata della strategia Europa 2020 e del dibattito politico che ne ha accompagnato lo sviluppo.

5 I prodotti audiovisivi

I contributi video ed audiovisivi sono un valido strumento attraverso il quale promuovere le attività svolte nell'ambito del PON R&C 2007-2013 e diffondere le opportunità e le azioni intraprese grazie al contributo finanziario dei Fondi strutturali.

In quest'ottica, la linea editoriale scelta per i video servizi del PON ha tra i suoi principali obiettivi quello di sottolineare il messaggio che l'evento intende veicolare.

Come di consueto, nell'ambito della stessa attività, anche nel 2011 sono stati realizzati i seguenti video-servizi relativi ad eventi organizzati dal PON R&C 2007-2013:

- **Light 2011: Accendi la luce sulla scienza**

Per quanto riguarda Light 2011 sono stati realizzati 4 videoreportage, uno per ciascuna città della Convergenza (Palermo, Bari, Benevento e Rende) ed 1 videoreportage complessivo che ha mostrato la contemporaneità dell'evento nelle 5 città coinvolte, il coinvolgimento attivo dei ricercatori e la forte interazione con il pubblico sia per quanto riguarda la parte scientifica che per quella di intrattenimento.

- **Evento Annuale 2011 del PON R&C 2007-2013**

In occasione dell'Evento Annuale 2011 "*Lo stato di attuazione del PON Ricerca e Competitività 2007-2013, la crisi economica europea e le nuove opportunità di crescita del Mezzogiorno*" è stato realizzato un video servizio che ha raccolto alcune interviste dedicate ai relatori del seminario.

Tale evento è stato, inoltre, seguito per la prima volta in diretta streaming sul sito www.ponrec.it

I video rappresentano un'opportunità per rendere il pubblico maggiormente partecipe di quanto realizzato, pertanto, sono fruibili nella sezione '**Galleria multimediale**' del sito internet dedicato al Programma.

Infine per condividere più agevolmente con i partecipanti i documenti utili ai lavori della giornata, in occasione dei seminari informativi "*Le politiche e gli strumenti di finanziamento europei*", organizzati nelle Regioni della Convergenza in collaborazione

con l'Agencia per la Promozione della Ricerca Europea (APRE) nei mesi di maggio e giugno 2011, sono state prodotte delle **pen drive**.

6 Reti e Partenariato della Comunicazione

Nel corso del 2011 è proseguita la raccolta delle adesioni on-line al Partenariato della Comunicazione, nell'apposito spazio sul sito www.ponrec.it.

Nel marzo 2011 è stata firmata tra l'Autorità di Gestione e l'**APRE (Agenzia per la Promozione della Ricerca Europea)** una dichiarazione d'intenti per sviluppare attività congiunte di promozione, formazione e comunicazione, nonché progetti sul tema della ricerca e dell'innovazione. Nell'ambito di questo accordo sono stati organizzati alcuni seminari informativi nelle 4 regioni della Convergenza per la promozione del bando dell'Asse I "Sostegno ai mutamenti strutturali". L'iniziativa ha permesso anche di illustrare gli obiettivi relativi alle infrastrutture di ricerca identificati dalla Commissione sull'iniziativa "Unione dell'Innovazione" per la presenza femminile nella ricerca e nell'innovazione.

Tra le attività di partenariato, particolare rilievo è stata la collaborazione con l'IRPPS-CNR, che ha portato all'organizzazione dell'evento "**Light 2011 - Accendi la luce sulla scienza**" in occasione della "La Notte dei Ricercatori" promossa dalla Commissione europea per promuovere l'attività scientifica.

Nell'ambito delle attività di partenariato istituzionale il 22 giugno 2011 si è tenuto presso il MIUR un incontro tra la **delegazione romana** dell'Unità di Monitoraggio e valutazione del Programma Operativo Settoriale "Crescita della Competitività Economica e una rappresentanza del PON Ricerca e Competitività 2007-2013." L'incontro ha permesso uno scambio di esperienze e informazioni sugli aspetti di programmazione, gestione e valutazione dei due Programmi.

Nel marzo 2011 è stata firmata una dichiarazione di intenti tra l'Autorità di Gestione del Programma Operativo Nazionale Ricerca e Competitività 2007-2013 e ICOM (International Council of Museum), organismo internazionale fondato nel 1946 dall'Unesco per armonizzare l'attività dei musei di tutto il mondo.

Nel febbraio 2012 è stata siglata una convenzione tra l'Autorità di Gestione del Programma Operativo Nazionale Ricerca e Competitività 2007-2013 ed il **Consorzio Cultura ed Innovazione di Crotone** per l'attivazione di un'antenna del PON REC in Calabria per la promozione di un programma di azioni di progettualità partecipata per lo sviluppo sostenibile ed integrato del territorio.

7 Le relazioni con i media

Anche nel 2011 l'attività si è maggiormente concentrata sul monitoraggio dei canali di comunicazione per garantire un'informazione costante. Agenzie di stampa, web, settimanali e riviste di settore sono stati costantemente monitorati per l'elaborazione di rassegne stampa in relazione ad eventi, avvisi e altre iniziative. La collaborazione con l'ufficio stampa del Miur è stata intensificata anche attraverso i diversi canali web e in occasione della comunicazione degli avvisi al grande pubblico.



Un esempio, l'articolo dell'Autorità di Gestione, pubblicato sulla rivista Garr News in relazione all'avviso per la Presentazione dei Progetti di Potenziamento Strutturale.

L'evento "Light 2011" è stato annunciato attraverso una conferenza stampa tenutasi a Bari il 21 settembre del 2011, i cui riscontri sui mezzi stampa sono stati rilevanti non solo a livello locale ma anche nazionale. La conferenza stampa è stata inaugurata dall'Assessore alle Politiche Giovanili del Comune di Bari, Fabio Losito. Per conto del Miur era presente il Responsabile della Comunicazione del PON Ricerca e Competitività 2007-2013, Fulvio Obici.

In occasione dell'evento annuale "La crisi economica europea e le nuove opportunità di crescita per il Mezzogiorno" sono state realizzate interviste ai relatori e all'Autorità di Gestione.

8 Sviluppo dell'immagine coordinata

Nel periodo in esame, al fine di promuovere il PON Ricerca e Competitività 2007-2013 sono stati realizzati e distribuiti diversi materiali promozionali personalizzati con l'immagine coordinata del Programma, l'emblema dell'Unione Europea, l'indicazione del fondo FESR e la frase che evidenzia l'apporto determinante dell'intervento comunitario (**Investiamo nel vostro futuro**).

Nel corso del Forum PA 2011 sono state distribuite delle **scatoline con caramelle** mentre in occasione del Comitato di Sorveglianza, Giugno 2011, si è optato per una **maglietta polo**.



Tenuto conto delle diverse tipologie di target che partecipano all'evento 'Light: accendi la luce sulla scienza' si è scelto per l'edizione del 2011, quale gadget da distribuire, un dado antistress - decision maker.



Con l'obiettivo di creare un'occasione per superare la dicotomia culturale fra scienza e letteratura e creare un "ponte" fra i due saperi si è deciso, in occasione del Natale, di contribuire alla stampa di 4 libri scritti da autori emergenti delle Regioni della Convergenza, opportunamente personalizzati con il logo del Programma.

Di seguito una tabella riepilogativa dei materiali prodotti nel 2011 e loro distribuzione.

TIPOLOGIA	QUANTITÀ PRODOTTE	QUANTITÀ DISTRIBUITE
Scatoline con caramelle	3.000	2.210
Polo personalizzate	200	188
Dadi antistress '	10.000	9.206
Libri	1.200	648

Nell'ambito della stessa attività si è, inoltre, provveduto alla distribuzione di quanto precedentemente prodotto come penne, matite, blocchi, brochure istituzionale, poster (70x100) e locandine (35x50).

In occasione dell'Evento annuale "Lo stato di attuazione del PON Ricerca e Competitività 2007-2013, la crisi economica europea e le nuove opportunità di crescita del Mezzogiorno" si è deciso di realizzare una **shopper bag** rinnovando l'adesione all'iniziativa promossa dalla **Cooperativa Sociale senza scopo di lucro 'Officina creativa', operante in Puglia**, che ha dato vita al marchio *Made in Carcere*, con l'intento di perseguire un obiettivo sociale e valorizzare il territorio in cui l'evento è stato ospitato.

Ulteriori novità hanno riguardato gli allestimenti realizzati per gli eventi previsti dal Piano di Comunicazione del PON "Ricerca e Competitività" 2007-2013. L'immagine coordinata del Programma è infatti stata declinata in **8 cartelloni (210x120)** e **2 tabelloni stampati su forex/pvc (200x100)** da esporre in occasione degli appuntamenti istituzionali.



I **2 tabelloni** sono stati realizzati sulla base dello stesso layout concepito per il poster istituzionale.

Nello specifico, sono stati ripresi i quattro soggetti fotografici già scelti per le locandine al fine di rappresentare i concetti di tecnologia, ricerca, innovazione e competitività.

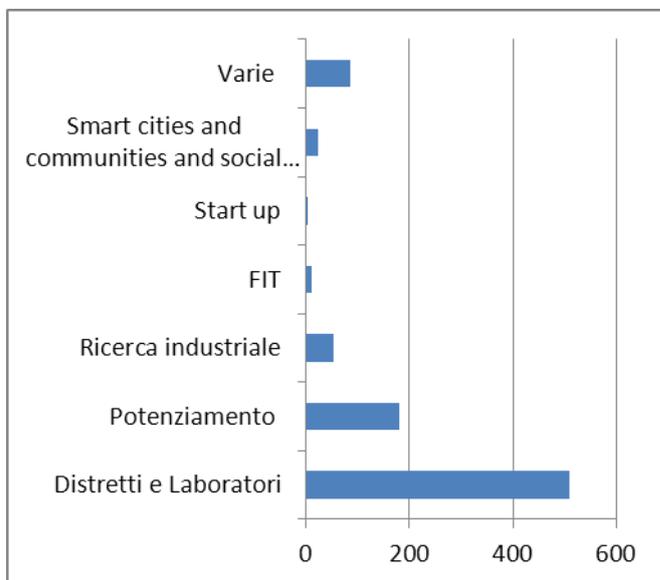
A questi, è stato aggiunto un quinto layout dedicato alla cartina dell'Italia per evidenziare le regioni cui si rivolge il Programma.

9 Supporto informativo

Nel corso dell'anno l'Unità organizzativa della comunicazione e qualità ha gestito, come di consueto, la casella di posta elettronica: info@ponrec.it. Inoltre, nel mese di dicembre 2011 è stato attivato un ulteriore indirizzo di posta elettronica comunicazione@ponrec.it orientato alle attività di informazione e pubblicità a cura dei Beneficiari del Programma.

Nel corso dell'anno a supporto del servizio gestito attraverso il canale di posta elettronica, le risorse impegnate nell'ambito dell'Unità organizzativa della

Comunicazione e Qualità hanno offerto un servizio di assistenza telefonica sia per evadere alle diverse richieste degli utenti sia per contattare direttamente i beneficiari, gli stakeholder e altre tipologie di target nelle diverse occasione: promozione di eventi, informazioni sugli Avvisi, gestione dei progetti, etc. Il numero di mail pervenute all'indirizzo di **posta elettronica info@ponrec dal gennaio 2011 a fine marzo 2012 è di circa 870.**



Come per il passato la maggior parte delle richieste hanno avuto come oggetto la richiesta di informazioni e/o chiarimento relativamente alla partecipazione di Avvisi e bandi promossi nell'ambito del Programma. Precisamente, nel periodo di riferimento il più grande numero di mail inviato ha riguardato quesiti relativi all'Avviso "Distretti e Laboratori" (d.D. 713/Ric. del 29 ottobre 2010).

Il canale di posta elettronica info@ponrec.it è stato utilizzato anche per raggiungere gli utenti in particolari momenti dell'attuazione

del Programma. Nel corso dell'anno è stata inviato – in modo massivo - l'invito per la partecipazione all'evento annuale nonché gli inviti di promozione per gli eventi sulle pari opportunità nella ricerca e nell'innovazione su base regionale.

10 Monitoraggio, Valutazione e Qualità

Nel presente capitolo sono illustrati i risultati raggiunti nell'implementazione di metodologie, strumenti e sistemi finalizzati a migliorare in modo continuo la qualità dell'informazione della comunicazione e della conoscenza delle operazioni e delle azioni del PON Ricerca e Competitività e nella realizzazione di iniziative sperimentali intese a favorire l'applicazione dei principi di qualità nell'ambito delle attività di complessiva gestione del PON Ricerca e Competitività.

Le linee di attività riportate costituiscono parte integrante del Progetto Qualità Totale 2007-2013 portato avanti dall'Ufficio VII - Direzione Generale per il Coordinamento e lo Sviluppo della Ricerca allo scopo di favorire assistenza per la condivisione e l'applicazione di standard di qualità e per sorvegliarne la relativa applicazione.

10.1 Sistema di Monitoraggio

Il Sistema di Monitoraggio, Sorveglianza e Valutazione previsto dal Piano di Comunicazione estende il suo campo di applicazione a tutti gli interventi di informazione e pubblicità e adotta il medesimo approccio, per processi, previsto nello sviluppo del Sistema di Gestione e Qualità della UOCQ.

Avviata già nel corso del 2010, la riprogettazione del sistema è proseguita nel 2011 e nel 2012, puntando alla complessiva revisione degli strumenti in essere e ad una costante formazione agli operatori coinvolti sul loro corretto utilizzo.

Nel 2011 si è chiusa la prima fase di progetto (periodo gennaio – settembre 2011) che ha visto: la presentazione all’AdG di una nota metodologica e del cronoprogramma di progetto; la pubblicazione, così come evidenziato nell’ambito del Comitato di Sorveglianza del 17 giugno 2011, del documento dal titolo *“Metodologie e Strumenti di raccolta dati per il monitoraggio, la sorveglianza e la valutazione del Piano di Comunicazione”*; il riallineamento dei dati per il periodo 2008-2010 negli strumenti implementati.

In particolare, nell’ambito del documento presentato al CdS, consultabile per approfondimenti sul sito www.ponrec.it, sono messi in evidenza gli obiettivi raggiunti in termini di individuazione dei processi chiave, selezione degli indicatori di monitoraggio, sviluppo di alcuni format standard ed aggiornamento delle procedure operative di maggior impatto.

Il lavoro svolto, presentato a giugno, ha rappresentato la base per l’implementazione degli ulteriori step previsti a completamento della prima fase in termini di riagggregazione e riallineamento dei dati con aggiornamento a dicembre 2010.

A partire da settembre 2011 ha preso avvio la seconda fase di progetto con:

- la verifica dei dati di monitoraggio 2011;
- una progressiva attività di manutenzione degli strumenti e connessa attività di affiancamento all’utilizzo;
- lo sviluppo e aggiornamento di istruzioni operative di dettaglio;
- la realizzazione di test volti a valutare il grado di efficienza, efficacia e accessibilità degli strumenti e a realizzare gli upgrading tecnici previsti dalle successive fasi e sottofasi di progetto.

La manutenzione e le modifiche ulteriori apportate sono state effettuate nell’ottica di una progressiva estensione del sistema alle risorse OI coinvolte nell’attività di monitoraggio del Piano di Comunicazione. Obiettivo è stato, dunque, di creare un sistema più strutturato che consentisse una separata e autonoma registrazione dei dati, una centralizzazione nella raccolta e una validazione dei dati con conseguente alimentazione degli strumenti di monitoraggio e dei relativi indicatori, suddivisi per aree di comunicazione.

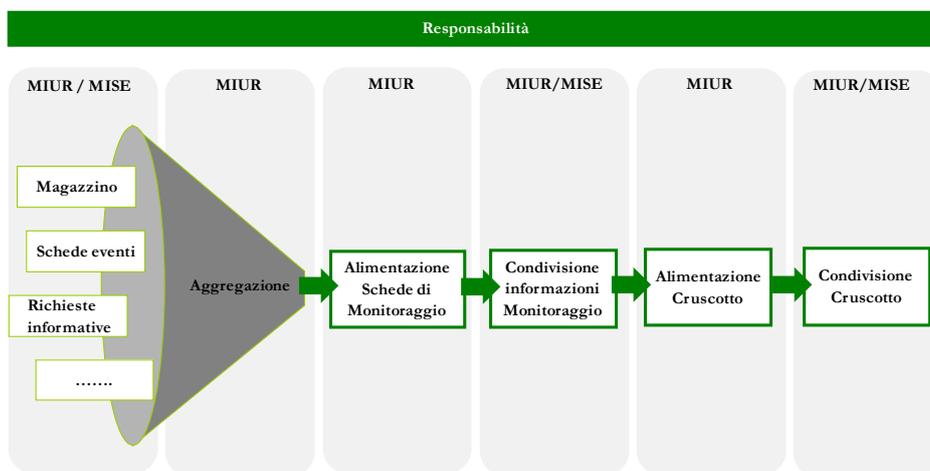
Nel riquadro, è rappresentata la struttura dell’attuale sistema di monitoraggio e gli strumenti di cui risulta essere costituito:



Nel corso dei primi mesi del 2012 è stato avviato il processo di integrazione degli strumenti esistenti allo scopo di coprire tutte le aree di comunicazione del PdC con particolare riferimento a: Prodotti Audiovisivi, Newsletter, Relazione con i Media, Supporto Informativo, Pubblicità.

Gli strumenti diventeranno collettori delle informazioni acquisite anche in applicazione delle metodologie che saranno proposte e applicate dal fornitore aggiudicatario della gara con procedura aperta per l'affidamento e realizzazione di campagne di comunicazione delle azioni, opportunità (visibilità) e risultati del PON.

E' stato, inoltre, definito uno schema di alimentazione congiunta del Sistema di Monitoraggio, qui di seguito sinteticamente rappresentato, che coinvolge contestualmente risorse MIUR e MISE:



L'upgrading tecnico degli strumenti attualmente in corso consentirà, in un'ottica di miglioramento continuo, di aumentarne il grado di efficienza, efficacia e accessibilità in termini di visualizzazione dei dati raccolti con periodicità mensile/settimanale e valutazione della performance delle singole aree di comunicazione con l'implementazione di indicatori grafici.

10.2 La Valutazione

L'orientamento alla qualità e al miglioramento dei Servizi di Informazione e Pubblicità e, più in generale, dei servizi offerti nell'ambito della complessiva gestione del PON R&C non può prescindere da un'attenta valutazione dell'impatto e della qualità, percepita dai cittadini e dai potenziali ed effettivi beneficiari, delle iniziative portate avanti dal Programma.

In tale ottica si muove il Rapporto sull'Analisi di Citizen Satisfaction (CS) per segmenti di gruppi di destinatari del Piano di Comunicazione attualmente in corso di implementazione.

Gli elementi su cui è stata progettata l'analisi, con il supporto dell'Istituto Piepoli, si ricollegano agli obiettivi cardine richiamati nell'ambito dell'Albero della Qualità dei servizi pubblici: facilitare l'accesso ai servizi, migliorare la gamma dei servizi offerti, controllare e migliorare la qualità dei servizi offerti, innovare e far evolvere i servizi offerti.

Le fasi di attività previste, sono di seguito indicate:

- 1) Indagine di CS face to face;
- 2) Indagine di CS on line.

In relazione alla prima fase, proprio con l'obiettivo di indagare sul livello di servizio offerto e sulla complessiva esperienza di beneficiario, è stata richiesta a beneficiari selezionati nelle 4 Regioni Convergenza la disponibilità per la realizzazione di interviste face to face.

La traccia di intervista predisposta ha consentito di raccogliere informazioni utili ad analizzare la qualità dei servizi offerti e delle interazioni tra beneficiario ed Amministrazione durante tutte le fasi di vita del progetto: dalla richiesta del finanziamento alla sua effettiva realizzazione, ivi comprese le fasi di rendicontazione e di controllo sul progetto.

Ha consentito, inoltre, di verificare il grado di efficacia delle attività di Informazione e Pubblicità in relazione all'accessibilità dei finanziamenti offerti dal PON, di evidenziare i punti di forza e di debolezza della strategia di comunicazione fin qui adoperata e di operare una classificazione dei canali maggiormente utilizzati dai beneficiari per la ricerca delle informazioni utili e degli aggiornamenti di interesse.

Attraverso le interviste face to face è stata, infine, verificata la propensione dei soggetti intervistati al riutilizzo di fondi PON, dato utile che consente di cogliere il grado di soddisfazione rispetto alla complessiva esperienza di beneficiario del PON R&C.

A tale prima fase seguirà, nel corso del 2012, la pubblicazione di questionari on line progettati allo scopo di analizzare su più ampia scala il livello di soddisfazione di tutte le diverse categorie di stakeholder direttamente o indirettamente interessate dalle iniziative promosse attraverso il Programma.

Il questionario, così come le interviste face to face, consentiranno di ottenere, attraverso le informazioni raccolte e la relativa analisi, spunti utili per il miglioramento dei servizi resi e per orientare le future iniziative promosse nell'ambito del Programma. Consentiranno di proseguire ed integrare, inoltre, i dati resi disponibili attraverso l'indagine sulla conoscenza e percezione del PON Ricerca e Competitività disponibile sul sito www.ponrec.it.

10.3 Attività di mappatura dei processi

La gestione dei processi e la ridefinizione dei flussi di attività, responsabilità e tempistiche ha rappresentato un punto cardine dell'impegno nell'avanzamento del Progetto Qualità Totale 2007-2013 che ha visto sempre più una diretta interazione con l'OI nelle attività connesse alla realizzazione delle iniziative legate al Piano di Comunicazione.

In linea con le priorità delineate nell'ambito del piano di attività 2011 per la UOCQ, le attività di mappatura e di revisione dei flussi esistenti e l'elaborazione della conseguente documentazione hanno interessato:

1. processi realizzativi della UOCQ in cui è emersa, come evidente, l'interazione con le altre Unità impegnate nella Gestione del Programma.
2. processi realizzativi della UOCIL selezionata, in coerenza con l'approccio modulare del Progetto Qualità, come base sperimentale per l'estensione del progetto alla complessiva gestione del Programma.

In relazione ai processi realizzativi della UOCQ l'attenzione è stata concentrata sulle attività e associati strumenti legati alla gestione finanziaria dei progetti di comunicazione, alla gestione dei materiali, alla gestione eventi e alle attività connesse al Sito Web. Per tali attività, la formalizzazione di nuovi strumenti di rilevazione e monitoraggio e istruzioni ha puntato a semplificare e velocizzare il flusso di informazioni con le altre Unità Organizzative garantendo, inoltre, omogeneità nell'acquisizione delle corrispondenti informazioni di competenza dell'OI.

Con particolare riferimento alla gestione degli eventi è stata operata, con le risorse OI impegnate nelle attività di Informazione e Pubblicità del PON, la condivisione di modalità operative e strumenti associati a garanzia di una gestione in qualità e omogenea delle singole fasi di pianificazione, realizzazione, gestione e rilevazione dell'impatto delle iniziative realizzate e del grado di soddisfazione dell'utenza. Prima applicazione dell'approccio condiviso è stata la realizzazione dell'evento annuale.

Il coinvolgimento nelle attività di mappatura ha, inoltre, interessato il progetto di realizzazione del portale web: la presenza di nuovi e più numerosi soggetti pone l'esigenza, infatti, a garanzia del raggiungimento degli obiettivi definiti, di una più chiara formalizzazione di flussi di processo, di comunicazione e delle responsabilità associate allo svolgimento delle diverse attività.

In relazione ai processi realizzativi dell'UOCIL, l'aumento del numero delle risorse coinvolte nelle attività di controllo di I livello, la complessità delle attività svolte, la necessità di fornire informazioni chiare e costanti sull'andamento delle attività all'AdG, hanno portato a proseguire lo sforzo intrapreso con successo sulla strada di:

- formalizzare e applicare standard revisionati comunemente condivisi con le risorse coinvolte per fornire una chiara, omogenea e rintracciabile rappresentazione dei controlli effettuati e dei dati agli stessi correlati;
- formalizzare le modifiche ai flussi di responsabilità, tenuto conto del mutato contesto e dell'aumento del volume di attività legato all'attivazione di nuove iniziative a valere sul PON Ricerca e Competitività 2007-2013;
- proseguire nell'ottica della trasparenza e del miglioramento della qualità del servizio riprendendo e dando attuazione ai principi cardine dell'Albero della Qualità.

Nel corso del 2011 l'attività di collaborazione avviata con l'Unità Organizzativa per i Controlli di Primo Livello (UOCIL) ha interessato soprattutto la complessiva revisione di strumenti operativi e delle regole di gestione e archiviazione della documentazione relativa ai progetti gestiti nell'ottica del miglioramento continuo. La collaborazione prosegue nel corso del 2012.

Le proposte di strumenti operativi elaborati hanno, peraltro, superato la soglia di competenza dell'UOCIL e richiesto la collaborazione e condivisione di tutti gli altri soggetti impegnati nella gestione finanziaria dei progetti.

10.4 Formazione e coinvolgimento

L'avvio del piano di lavoro relativo alla progettazione, sviluppo, gestione e manutenzione del Portale Web del Programma e dei servizi ICT ad esso correlati pone le basi per l'utilizzo di un efficace canale per garantire una formazione e un coinvolgimento diffusi.

Nel corso del 2011, nelle more dell'implementazione del portale, l'attività di riesame del materiale prodotto per l'alimentazione della sezione Qualità del sito web ha costituito il primo step per porre le basi affinché, ancor più, la sezione possa rappresentare nel corso del 2012 utile piattaforma per garantire adeguata informazione, formazione e coinvolgimento degli utenti e del personale sui temi della gestione in qualità e sull'esperienza di implementazione del Progetto Qualità Totale.

Nel corso del 2011 e nell'ambito dei piani di attività si è ribadita, inoltre, la volontà di proseguire nell'applicazione del modello CAF riprogettandone e semplificandone il percorso.

Materiale formativo e modulo di autovalutazione sono stati, dunque, riformulati nel corso del 2011. Il materiale riprogettato, da presentare nell'ambito di incontri con tutto il personale coinvolto nella gestione del PON R&C, coerentemente a quanto descritto nel piano di attività 2011 rappresenterà un utile strumento a garanzia di:

- formazione al ruolo dei responsabili delle Unità Organizzative, con l'obiettivo di garantirne un ruolo attivo e propositivo nell'applicazione delle logiche di qualità nella gestione delle attività affidate;
- preparazione alla concreta applicazione del modello migliorando il livello di comprensione dei singoli fattori e criteri e incrementando nei soggetti coinvolti nell'attività formativa la percezione sui concreti benefici che potrebbero derivarne per l'Organizzazione.

10.5 Gestione della documentazione e flussi informativi

Nell'ambito della complessiva riorganizzazione delle cartelle di rete portata avanti dall'Ufficio VII è stata realizzata nella UOCQ una progressiva migrazione della documentazione in cartelle riorganizzate secondo un albero documentale che riprende la struttura del Piano di Comunicazione. La suddivisione per singole Aree di Comunicazione operata consente, ad oggi, di garantire maggiore rintracciabilità della documentazione e semplicità nella condivisione delle informazioni con le altre Unità coinvolte nella gestione del Programma.

Il supporto nella riorganizzazione delle cartelle di rete ha interessato anche l'UOCIL (Unità Organizzativa per i controlli di I livello) allo scopo di garantire regole uniformi nella gestione della delicata documentazione legata ai controlli sui progetti. Proprio nell'ottica della trasparenza e del miglioramento dei servizi offerti dall'Unità, il processo di gestione documentale coinvolgerà il progetto di implementazione del nuovo Portale web nel quale è stata avviata la progettazione di una specifica sezione dedicata all'UOCIL che, ad accesso protetto, possa rendere più semplice e trasparente lo scambio delle informazioni e dei documenti con i molteplici soggetti, sia interni che esterni, coinvolti nelle attività gestite dall'Unità.

Il flusso di gestione documentale (ivi compresa la gestione dei documenti protocollati) è strettamente connesso alla gestione dei flussi informativi interni. In talambito, l'attenzione è stata posta:

- sulla corretta gestione, lavorazione e archiviazione delle richieste di lavorazione che coinvolgono la UOCQ a garanzia della rintracciabilità della documentazione e di qualità degli output prodotti.
- sulla ottimale gestione e tracciatura della documentazione in ingresso e in uscita e delle comunicazioni e richieste pervenute sulla specifica casella di posta istituita per l'UOCIL.