



UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



*Ministero dell'Istruzione,
dell'Università e della Ricerca dello Sviluppo Economico*



*Ministero
dello Sviluppo Economico*

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

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

Punto 7 ordine del giorno

ATTUAZIONE DEL PIANO DI COMUNICAZIONE E

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

(Comitato di Sorveglianza 17 giugno 2011)

INDICE

INTRODUZIONE	2
1. ADEMPIMENTI PREVISTI DALL'ART. 7 DEL REG. (CE) N° 1828/2006	5
2. IL SITO WEB WWW.PONREC.IT	6
2.1. I dati di monitoraggio del sito	7
3. GLI EVENTI	10
3.1. Eventi informativi	11
3.2. Eventi informativi tecnici	15
3.3. Eventi formativi	16
4. PUBBLICAZIONI INFORMATIVE	18
5. I PRODOTTI AUDIOVISIVI	19
6. RETI E PARTENARIATO DELLA COMUNICAZIONE	20
7. LE RELAZIONI CON I MEDIA	21
8. SVILUPPO DELL'IMMAGINE COORDINATA	22
9. SUPPORTO INFORMATIVO	24
10. MONITORAGGIO, VALUTAZIONE E QUALITÀ	26
10.1. Il sistema di monitoraggio	26
10.2. La valutazione	28
10.3. Il sistema qualità 2007-2013	35

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 tra Gennaio 2010 e Maggio 2011.

Tali azioni sono state realizzate, attraverso una stretta collaborazione, dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (MIUR) - Autorità di Gestione (AdG) del Programma - e dal Ministero dello Sviluppo Economico (MiSE) - Organismo Intermedio (OI) - in attuazione del Piano di Comunicazione.

Le prime attività della campagna di comunicazione, invece, verranno a breve attivate con modalità diverse: in particolare il MIUR procederà alla pubblicazione di un bando di gara per l'affidamento esterno della campagna di comunicazione, in coerenza con gli obiettivi definiti nel Piano richiamato, mentre il MiSE ha già affidato tale incarico alla Società *in house* Promuovi Italia S.p.A.

A tal proposito, si precisa che il decreto del 31 maggio 2010 n. 78, convertito con modificazioni in legge 30 luglio 2010 n. 122, ha disposto la soppressione dell' "Istituto per la Promozione Industriale" (IPI), organismo *in house* del Ministero Sviluppo Economico a cui, nel 2008, erano state affidate le attività di Assistenza Tecnica e Accompagnamento previste nell'ASSE III del PON "Ricerca e Competitività" 2007 - 2013, riferite all'ambito di competenza dell'O.I.

In seguito alla soppressione dell'IPI, considerata la necessità di garantire continuità alle attività di assistenza tecnica non ancora concluse a supporto dell'Organismo Intermedio, il MiSE ha affidato, con decreti dell'8 marzo 2011, la prosecuzione e il rafforzamento di parte delle attività¹ già assegnate allo stesso Istituto a Promuovi Italia S.p.A. e a Invitalia S.p.A., entrambi organismi *in house* del MiSE.

In particolare è affidata a Promuovi Italia la prosecuzione ed il rafforzamento delle attività di cui all'Obiettivo 4.3.1.2. "Rafforzamento della capacità strategica e di comunicazione del PON" dell'Asse III del PON Ricerca e Competitività 2007-2013 per la parte di competenza dell'O.I.

¹ In particolare si fa riferimento alle attività di cui all'Obiettivo 4.3.1.1, 4.3.1.2. e 4.3.1.3 del PON Ricerca e Competitività 2007-2013.

Infine, nel mese di gennaio 2011, l'Autorità di Gestione, al fine di migliorare l'attuale sito internet del PON Ricerca e Competitività e consentire l'attuazione delle azioni definite nel Piano di Comunicazione, ha inviato al Consorzio Interuniversitario per le Applicazioni di Supercalcolo per Università e Ricerca (CASPUR) la richiesta di un Piano di lavoro per l'implementazione del Portale web del PON "Ricerca e Competitività" 2007-2013.

Il Consorzio CASPUR - soggetto in house del MIUR - e come tale sottoposto alla vigilanza e al controllo della stessa Amministrazione è stato giudicato idoneo per l'elaborazione del Piano di lavoro anche in virtù dell'esperienza acquisita nella progettazione e nello sviluppo dell'attuale sito web www.ponrec.it e per la sua capacità nell'assicurare continuità di funzionamento dei servizi già attivi fino al rilascio del nuovo Portale Web.

Il Piano di lavoro presentato dal Consorzio lo scorso febbraio si pone come obiettivi quelli di:

- migliorare la navigazione e il reperimento di contenuti e informazioni, tenendo conto delle diverse tipologie di utenti e dei servizi previsti dal Piano di Comunicazione;
- migliorare la grafica nel rispetto dell'immagine coordinata del Programma, tramite un utilizzo appropriato degli elementi grafici, del layout e dello stile di comunicazione;
- rispettare la normativa vigente in materia di siti Web, in particolare sull'accessibilità;
- utilizzare le regole comuni e di pratica, legate all'usabilità di siti Web, nonché applicare strumenti idonei, quali le statistiche di accesso al Portale, per ottimizzare l'indicizzazione nei motori di ricerca (SEO), considerando l'adozione delle tecnologie più moderne e il WEB 2.0;
- garantire i livelli di qualità del servizio e di sicurezza in un ambiente di erogazione del servizio Web ad alta disponibilità e nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza e privacy;
- fornire un servizio di manutenzione e supporto al Portale e ai servizi ICT connessi per tutta la durata del progetto, garantendo l'integrazione in un'area storica delle precedenti versioni.

Al termine della verifica di adeguatezza del Piano di lavoro, condotta positivamente dal MIUR, l'Autorità di Gestione del PON ha stipulato nel mese di marzo una Convenzione con il CASPUR (cfr. Prot. MIUR 519 del 28 marzo 2011) che è attualmente al vaglio della Corte dei Conti per il prescritto controllo ex art. 3 comma 1 lett. g) Legge 14 gennaio 1994, n. 20 e la successiva registrazione.

In attesa di avviare le procedure per l'acquisizione dei servizi in outsourcing, l'AdG ha definito ed avviato, con l'ausilio dell'Assistenza Tecnica, le necessarie azioni di *governance* per la piena e corretta realizzazione delle attività di Informazione e Pubblicità previste dal Piano di Comunicazione del PON "Ricerca e Competitività" 2007-2013 in ottemperanza ai Reg. (CE) 1083/2006 e 1828/2006.

Di seguito vengono illustrate con maggior dettaglio le azioni intraprese, le attività realizzate e i relativi prodotti di comunicazione nel periodo di riferimento.

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

In considerazione della fase di consolidamento delle nuove strutture, si è realizzato nel 2010 l'evento annuale previsto dal Piano di Comunicazione (cfr. paragrafo 2.2.6), in ottemperanza di quanto disposto dall'art. 7, comma 2, lettera b) del Regolamento (CE) 1828/2006.

L'evento annuale del PON "Ricerca e Competitività" 2007-2013, di cui si fornisce un'ampia illustrazione al successivo cap. 3 del presente documento, si è tenuto il 3 dicembre 2010 a Mazara del Vallo (provincia di Trapani).

La scelta della *location* corrisponde alla volontà di raggiungere territori periferici, favorendo in tal modo la partecipazione diretta degli operatori socioeconomici e degli agenti dello sviluppo locale alla valutazione dei risultati raggiunti con la politica d'investimento in ricerca e innovazione supportata dal Programma attraverso le risorse del Fondo Europeo di Sviluppo Regionale.

Questo evento annuale innova le scelte fatte nel Piano di Comunicazione, inaugurando un approccio itinerante degli eventi annuali e orientando in tal senso la programmazione dei futuri eventi sul territorio. Tale scelta è coerente con il metodo proprio dell'animazione territoriale a cui si ispira la formazione del Partenariato della Comunicazione e rispondente all'esigenza di implementare modalità di ascolto attivo dei bisogni e dei desideri del Territorio.

In occasione dell'evento annuale è stata realizzata e distribuita la pubblicazione del volume "Europa 2020 e Politica di Coesione" che ha riscosso un notevole interesse. Tenuto conto del successo dell'iniziativa si è proceduto anche ad una distribuzione e invio via posta su richiesta.

L'Autorità di Gestione ha assicurato, anche nel 2010-2011, l'esposizione della bandiera dell'Unione europea davanti alla sede del MIUR (piazzale JF Kennedy 20 - Roma), in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 7, comma 2, lettera c) del Regolamento (CE) 1828/2006.

Nel rispetto delle disposizioni regolamentari (artt. 6 e 7, comma 2 lettera d) del Regolamento (CE) 1828/2006, si è inoltre provveduto all'aggiornamento periodico dell'elenco dei beneficiari, presente sul sito in una sezione dedicata; nel corso del 2010 la lista è stata aggiornata 4 volte con una cadenza trimestrale.

2. Il sito web www.ponrec.it

Le attività di seguito descritte si riferiscono all'area della comunicazione "Portale web" (tecnologia e redazione) del Piano di comunicazione.

Il sito web (www.ponrec.it) del PON Ricerca e Competitività 2007-2013, in linea dal maggio 2009, è risultato anche nel 2010-2011 come il principale strumento di comunicazione utilizzato dalle due amministrazioni per promuovere il Programma, veicolare le informazioni salienti e informare molteplici tipologie di target (Gruppi di utenza).

Nel periodo di riferimento il contenuto privilegiato della comunicazione web ha riguardato indubbiamente le opportunità di finanziamento offerte dal Programma, con l'obiettivo di rendere il più agevole possibile l'accesso agli strumenti di finanziamento per i potenziali beneficiari; in particolare, è stato predisposto un servizio di raccolta delle richieste *Frequent Asked Question* (FAQ) inviate dagli utenti via e-mail che ha portato alla pubblicazione di oltre 1.000 domande e risposte relative alla modalità di presentazione delle proposte progettuali.

Impegnati 915 Milioni di Euro per Distretti e Laboratori

Asse e Obiettivo: Asse I - Reti per il rafforzamento

Data inizio bando: 16/12/2010 - **Data scadenza bando:** 22/03/2011

 [Visualizza le FAQ](#)

 Il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (MIUR) ha emanato nell'ambito del Programma Operativo Nazionale "Ricerca e Competitività" 2007-2013 (PON R&C) per le Regioni della Convergenza (Calabria, Campania, Puglia, Sicilia) due Azioni rispettivamente denominate "Distretti tecnologici e relative reti" e "Laboratori pubblici privati e relative reti".

In risposta a quanto stabilito attraverso il [Protocollo d'Intesa](#) (25 giugno 2009) e i successivi [Accordi di Programma Quadro](#) (APQ) siglati con le Regioni interessate, il MIUR ha impegnato le risorse di sua competenza in azioni rivolte sia al potenziamento delle migliori esperienze esistenti che al sostegno di nuove.

L'impegno finanziario stanziato dal MIUR ammonta complessivamente a **915 Milioni di Euro** a carico del PON R&C con copertura a valere su risorse comunitarie e nazionali, rispettivamente: **Fondo Europeo di Sviluppo Regionale (FESR)** e **Fondo di Rotazione (FDR)**. Di tale somma **389 Milioni di Euro** saranno destinati allo sviluppo/potenziamento di Distretti di Alta Tecnologia e dei Laboratori Pubblico-Privati, nella misura di **282 Milioni di Euro** per i primi e **107 Milioni di Euro** per i secondi, mentre i restanti **526 Milioni di Euro** saranno dedicati alla creazione di nuovi Distretti e/o Aggregazioni.

REGIONI	POTENZIAMENTO DEI DISTRETTI*	POTENZIAMENTO DEI LABORATORI*	CREAZIONE DI NUOVI DISTRETTI E/O AGGREGAZIONI*	TOTALE*
Calabria	12,00	12,00	136,00	160,00
Campania	25,00	45,00	220,00	290,00
Puglia	135,00	10,00	80,00	225,00
Sicilia	110,00	40,00	90,00	240,00
TOTALE	282,00	107,00	526,00	915,00

* in Milioni di Euro

Figura 1 - Esempio di pagina preparata in occasione di un bando

Nel 2010 sono stati implementati:

- un nuovo servizio per la registrazione dei partecipanti agli eventi;
- un data base per raccogliere le iscrizioni degli utenti interessati a partecipare al partenariato della comunicazione;

- un' area di lavoro, rilasciata in ambiente di produzione, riservata ai componenti del Gruppo di Coordinamento e Pilotaggio della Valutazione.

Nei primi mesi del 2011, oltre all'ordinario aggiornamento delle pagine web, sono stati inseriti nuovi *link* sulle tabelle che descrivono gli Assi del Programma al fine di facilitare al meglio la comprensione degli utenti riguardo agli interventi promossi per implementare il Programma ed è stato pubblicato il file aggiornato della "lista dei beneficiari".

Le notizie pubblicate fino ad aprile 2011 sono un totale di 145, con una frequenza media di 9 notizie al mese. Le notizie pubblicate non hanno riguardato il solo Programma e le iniziative ad esso collegate, ma ampio spazio è stato riservato anche alle novità sulle politiche europee e le politiche regionali, alle iniziative sostenute da altri Programmi ed altre informazioni sulla Scienza e la Ricerca.

2.1.I dati di monitoraggio del sito

Il comportamento degli utenti che utilizzano il sito www.ponrec.it è stato monitorato, come per l'anno precedente, dal software per la rilevazione di statistiche in internet open source AWStats, che ha permesso all'Unità Organizzativa della Comunicazione di analizzare sia le principali performance dello strumento, sia il livello di interesse mostrato dagli utenti verso i contenuti in esso riportati.

Il numero complessivo di visitatori diversi² fino ad aprile 2011 è stato di **161.504** e il numero delle visite³ è stato di **297.945**, con un aumento medio per quadrimestre, calcolato dalla messa in linea del sito (ovvero maggio 2009), del 30% circa.

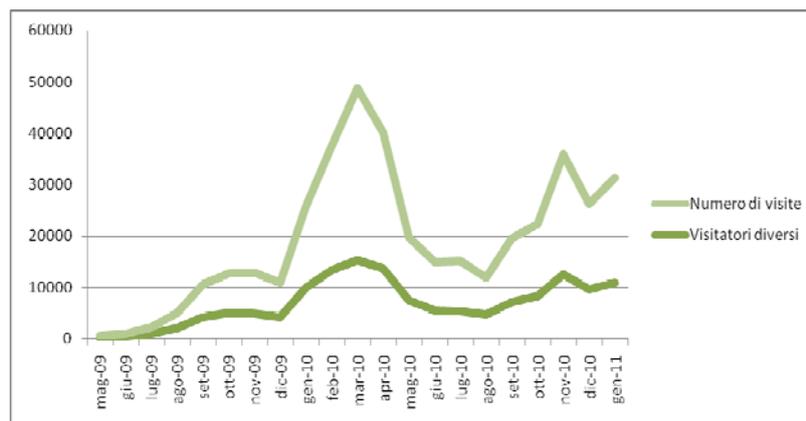


Figura 2 - Visitatori unici e visitatori diversi del sito www.ponrec.it dal maggio '09 al gennaio '11

² Numero di contatti che hanno visitato il sito.

³ Numero di accessi effettuati da contatti non collegatisi al sito nei 60 minuti antecedenti la rilevazione.

L'analisi dei dati evidenzia un **maggior numero di visitatori diversi** e di **visite** tra **febbraio e aprile** (rispettivamente per un totale di **42.242** e di **84.099**) e nel mese di **novembre** (rispettivamente **12.515** e **23.306**), ovvero in coincidenza della pubblicazione dei bandi PON Ricerca e Competitività (Bando FIT – Start up, Invito per la presentazione di progetti di ricerca industriale e Avviso per il potenziamento di Distretti ad Alta Tecnologia e Laboratori Pubblico-Privati e Creazione di nuovi Distretti e/o nuove Aggregazioni Pubblico-Private) e un minore numero di contatti nei mesi estivi, in particolare nel mese di Agosto.

Confrontando il numero dei visitatori diversi e il numero di visite si rileva il medesimo trend, fatta eccezione per il mese di marzo, ovvero in concomitanza dell'Invito alla presentazione di progetti di Ricerca Industriale e dei relativi eventi informativi tecnici, periodo in cui si è registrato il maggior numero di visite per singolo visitatore (mediamente due visite per ogni stesso visitatore).

I dati mostrano un **utilizzo del sito** soprattutto nei **giorni feriali** e durante **l'orario d'ufficio** (9:00-17:00); la provenienza geografica è principalmente italiana e la durata media delle visite è di 6 minuti e 6 secondi, 1 minuto in più rispetto al 2009.

Nel corso dei mesi in analisi le **pagine più visitate**, circa **2.224**, sono quelle relative alla pubblicazione delle notizie che riguardano nuovi Avvisi o Bandi, in particolare:

- Invito per la presentazione dei progetti di Ricerca industriale (58.810);
- Bando Distretti e Laboratori (44.637);
- Bando Sportello PON – Legge46/FIT (7.031);
- Bando Start-Up - Legge46/FIT (4.929).

A seguire si segnala un interesse degli utenti per le pagine che descrivono in generale gli obiettivi del Programma (21.218) e l'elenco dei beneficiari (19.851).

I documenti scaricati (download di file pdf, doc e altri formati) fino ad aprile 2011 sono stati oltre **40.000** e riflettono l'andamento delle pagine più visitate. Sono, dunque, rappresentati principalmente da documenti a disposizione dell'utente a corredo dei bandi o degli Avvisi, come decreti o approfondimenti (es. gli Accordi di Programma Quadro sottoscritti nel 2009 sono tra i più scaricati in occasione del Bando Distretti e Laboratori).

Analizzando i soli file scaricati almeno 1.000 volte, si evidenzia la maggiore consistenza di documenti che riguardano gli Avvisi e i Bandi. A seguire un forte interesse per:

- Elenco dei beneficiari;
- Documenti che illustrano le linee di intervento del PON Ricerca e Competitività;
- Linee Guida IGRUE;
- Pubblicazione relativa alla Strategia Europea 2020.

L'accesso al sito avviene prevalentemente in modo diretto o attraverso il segnalibro (oltre il 70%) mentre gli accessi provenienti da motori di ricerca sono intorno al 15% e gli accessi da pagine esterne sono circa il 10%. In quest'ultimo caso gli utenti accedono al sito PON Ricerca e Competitività principalmente transitando dal sito istituzionale del MIUR e dal sito del PON Ricerca, Sviluppo Tecnologico e Alta Formazione 2000-2006.

3. Gli eventi

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

L'evento annuale del PON "Ricerca e Competitività" 2007-2013, come descritto nel capitolo dedicato agli adempimenti, si è tenuto in Sicilia il 3 dicembre 2010

a Mazara del Vallo (provincia di Trapani) seguito da una visita al nuovo Centro di ricerca oceanografica dell'IAMC-CNR a Campobello di Mazara realizzato, presso la sede ri-funzionalizzata di una ex tonnara, grazie all'utilizzo dei Fondi strutturali.



L'individuazione della location deriva dall'intento di dare visibilità ai risultati conseguiti



attraverso l'utilizzo dei Fondi strutturali.

In tal senso, l'IAMC-CNR è stato valutato, nell'ambito dei progetti esemplari, un efficace testimonial.

L'evento ha rappresentato un momento di riflessione e condivisione tra le Amministrazioni nazionali (MIUR e MiSE) e regionali (Puglia, Sicilia,

Calabria e Campania). La partecipazione all'evento ha registrato una presenza per l'intera giornata di oltre 300 partecipanti.

Nel 2010 l'attività di organizzazione e partecipazione agli eventi si è concentrata su azioni in grado di dare visibilità al Programma raggiungendo target differenziati mediante la realizzazione di:

- eventi informativi;
- eventi informativi tecnici;
- eventi formativi.

3.1.Eventi informativi

In particolare, nell'arco temporale di riferimento, sono stati realizzati i seguenti **eventi informativi** :



Seminario: Progettare il proprio futuro da cittadino europeo- Istituto Superiore Ettore Majorana di Palermo (Roma, 9 Aprile 2010).

Nell'ambito del PON "Competenze per lo Sviluppo", gli studenti dell'Istituto hanno completato il loro iter formativo con un seminario che ha avuto come obiettivi: la conoscenza del PON "Ricerca e Competitività" 2007-2013, le opportunità offerte dalla programmazione europea, la promozione del concetto di "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 feedback positivo.

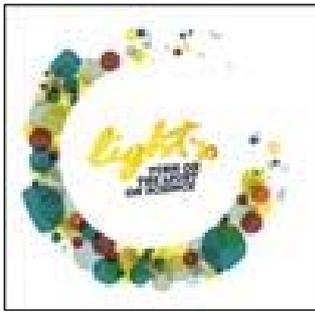


Forum della Pubblica Amministrazione, (Roma, 17-20 Maggio 2010).

Il PON "Ricerca e Competitività" 2007-2013 ha avuto visibilità nei due stand, del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca e del Ministero dello Sviluppo Economico, dove sono stati messi a disposizione i materiali documentali prodotti così come il materiale "*below the line*".

Nell'ambito del Forum Pa l'Autorità di Gestione ha partecipato in qualità di relatore ai convegni:

- "Innovazione e Trasferimento tecnologico l'esperienza dei Parchi Scientifici e Tecnologici", che ha registrato la partecipazione di 200 persone;
- Officina PA: "La Comunicazione dei Fondi Strutturali" "Creare il Partenariato", seminario al quale hanno partecipato 50 persone. - Relatore Fulvio Obici, Responsabile Comunicazione PON "Ricerca e Competitività" 2007-2013;
- Officina PA: "La strategia del MIUR sulla Ricerca e l'Innovazione", che ha potuto contare sulla presenza di n.50 partecipanti, raggiungendo la capienza massima degli spazi a disposizione.



Light '2010: Accendi la luce sulla scienza. (Roma, 24 settembre 2010).

Seconda esperienza positiva per il PON "Ricerca e Competitività" 2007-2013 che, in collaborazione con il CNR e la Rappresentanza in Italia della CE, ha scelto di essere presente alla manifestazione europea "La notte dei ricercatori" attraverso la presentazione di due progetti cofinanziati nell'ambito del PON 2000-2006, la manifestazione ha registrato una presenza di circa 10.000 visitatori.

I Progetti presenti sono stati:

Reinventare gli agrumi – a cura delle ricercatrici - dott.ssa Corrada Geraci CNR - Istituto di Chimica Biomolecolare di Catania e la Dott.ssa Isabella Di Silvestro AAT SpA CNR ISAFOM. Le ricercatrici hanno presentato i risultati della loro ricerca, che illustra, attraverso un piccolo laboratorio, come conservare le proprietà farmaceutiche anche nei prodotti di derivazione degli agrumi. Questa dimostrazione è stata l'occasione per offrire ai partecipanti una salutare spremuta d'arancia.



MIMERICA - Il ricercatore Luigi Laneve ha presentato una piattaforma tecnologica, realizzata dall'Istituto Sant'Anna di Crotona, per supportare i clinici nella gestione dei processi di riabilitazione degli esiti di gravi cerebrolesioni acquisite.

15° Fiera Internazionale del recupero di Materia ed Energia e dello Sviluppo Sostenibile (Rimini, 3/6 Novembre 2010).

La Fiera sulle tecnologie verdi e nuovi stili di vita ha ospitato il Responsabile della Comunicazione del PON "Ricerca e Competitività" 2007-2013 nel corso del Convegno "I Consulenti Ambientali: professionisti garanti di sostenibilità", organizzato dall'Unione italiana Consulenti Ambientali (UNICA).



MedCom 2010: sistemi locali nell'area Euro-Med. Competizione o cooperazione?" (Catania, 19/20 Novembre 2010).

Si è tenuto presso l'Università di Catania il 2° Simposio intermediterraneo sulle Relazioni Pubbliche dell'area Euro Mediterranea. La partecipazione del PON Ricerca e Competitività attraverso la presenza del Responsabile della Comunicazione, con un intervento sul *"Ruolo delle pubbliche relazioni e delle relazioni culturali nell'ambito dei progetti di ricerca e dell'educazione"*, nasce dalla volontà di confronto tra esperti di comunicazione e pubbliche relazioni finalizzata a dare impulso allo sviluppo economico e sociale dell'area Euro Mediterranea.

"POI Energie rinnovabili e risparmio energetico 2007-2013" (Catanzaro, 25 Novembre 2010).

Durante i lavori sono stati distribuiti materiali informativi: brochure, copie del Programma, e gadget promozionali.

Seminario: Progettare il proprio futuro da cittadino europeo- Istituto Superiore Ettore Majorana di Palermo (Roma, 5 Aprile 2011).

Nel titolo dell'incontro seminariale "Progettare il proprio futuro da cittadino europeo" sono dichiarati gli obiettivi della giornata svoltasi nella Sala Conferenze all'interno del Ministero: diffondere il ruolo e le opportunità offerte dall'Unione Europea ad un target di una trentina di ragazzi in uscita dalla scuola superiore. A seguito del saluto di accoglienza del Responsabile dell'Unità Organizzativa della Comunicazione e Qualità Fulvio Obici, i referenti dell'UOCQ hanno descritto ai ragazzi le loro attività di comunicazione del Programma: il sito, gli eventi, le attività di segreteria organizzativa e la formazione.

Il corpo centrale della giornata è stato occupato dall'intervento di Fulvio Obici che ha evidenziato l'importanza del saper essere imprenditori di sé stessi. Attraverso una serie di contributi rappresentativi di esperienze di successo di giovani che hanno saputo "inventarsi" una professione, i ragazzi dell'Istituto Majorana hanno espresso le loro opinioni a riguardo, offrendo spunto per un dibattito circa le loro aspettative sul loro futuro professionale. La mattinata si è conclusa con gli interventi dei docenti e la distribuzione di questionari destinati all'approfondimento degli argomenti trattati.



Forum della Pubblica Amministrazione, (Roma, 09-12 Maggio 2011).

Per questa edizione lo stand Miur è stato concepito per dare grande visibilità al PON dedicando la metà dello spazio proprio al Programma. Anche quest'anno sono stati organizzati seminari all'interno dell'area che riproduce un'aula di scuola, dedicati non solo ai visitatori del Forum PA, ma a tutti coloro che raggiunti da un invito hanno confermato la loro presenza.

I seminari, occasione d'incontro e riflessione, sono stati i seguenti:

- ***“La rete per la comunicazione della ricerca e dell'innovazione”*** a cura di Fulvio Obici, Responsabile Comunicazione del PON “Ricerca e Competitività” 2007-2013

Nell'esperienza della Comunicazione del PON “Ricerca e Competitività” 2007-2013 (www.ponrec.it), la costituzione del Partenariato della Comunicazione rappresenta un elemento di novità nella realizzazione di obiettivi generali quali:

- amministrazione condivisa;
- partenariato pubblico privato;
- processi decisionali inclusivi;
- cittadinanza attiva.

In questo modo, in coerenza con le direttrici comunitarie e le più avanzate esperienze europee, la comunicazione del PON “Ricerca e Competitività” 2007-2013 diventa un laboratorio di apprendimento collettivo per la comunicazione tra la P.A. e il Territorio.

- ***“L'azione del MIUR per la ricerca e l'innovazione”*** a cura di Fabrizio Cobis, Autorità di Gestione del PON “Ricerca e Competitività” 2007-2013

Dal nuovo Programma Nazionale della Ricerca 2011-2013 allo stato di attuazione del PON “Ricerca e Competitività” 2007-2013, il Miur attraverso lo sviluppo, la ricerca e l'innovazione, contribuisce al mutamento strutturale attraverso un approccio di coesione e dialogo sul territorio.

- ***“Comunicare i Programmi Operativi Nazionali (FESR) via web – Esperienze a confronto”*** Moderatrice Anna Claudia Abis (Formez) – intervengono i Responsabili della Comunicazione dei Programmi Operativi Nazionali.

Il seminario si propone l'obiettivo di creare uno spazio di confronto con i Responsabili della Comunicazione e delle attività web degli altri Programmi Operativi Nazionali, per comunicare e condividere le migliori pratiche, avviando uno scambio permanente di esperienze.

3.2.Eventi informativi tecnici

Gli **eventi informativi tecnici** si rivolgono prioritariamente ai potenziali beneficiari e sono orientati ad approfondire specifiche linee di intervento del Programma.

Gli eventi realizzati nel 2010 sono stati orientati a fornire chiarimenti e confrontarsi su specifici aspetti dei Bandi ed Avvisi pubblicati.

Informazione e presentazione dell'invito alla presentazione di progetti di Ricerca industriale, in partenariato con Confindustria.

Quattro gli appuntamenti, uno per regione, dei seminari organizzati in partenariato con Confindustria per informare e illustrare l'Invito alla presentazione di progetti di ricerca industriale:

- Palermo - **9 marzo 2010**
- Catanzaro - **12 marzo 2010**
- Bari - **16 marzo 2010**
- Napoli - **30 marzo 2010**

La presenza del MIUR è stata garantita sul territorio, dal Direttore Generale per il Coordinamento e lo Sviluppo della Ricerca (MIUR), Antonio Agostini, dall'Autorità di Gestione del Programma, Fabrizio Cobis (MIUR), e dal Dirigente dell'Ufficio VI° Fabio Filocamo (MIUR), che hanno presentato gli obiettivi dell'invito e le linee strategiche, ma anche i requisiti per la presentazione dei progetti.

Il sito www.ponrec.it è stato presentato come lo strumento ufficiale per la fruizione del servizio FAQ che ha processato oltre mille richieste e proposto 558 risposte ai quesiti degli utenti.

Informazione e presentazione dell'invito alla presentazione di progetti di Ricerca industriale - Seminario in partenariato con Airi (Roma, 18 febbraio 2010).

Incontro di Confindustria Siracusa con il Prof. Gianluca Esposito, Ministero Sviluppo Economico – Direttore Generale per gli incentivi alle attività economiche (Siracusa, 27 febbraio 2010).



Al seminario organizzato da Confindustria Siracusa, rappresentata dal Presidente e dal Presidente della Piccola Industria, il direttore Prof. Gianluca Maria Esposito ha illustrato l'attività della DGIAI di gestione di una vasta gamma di interventi, dal sostegno alle attività di ricerca e sviluppo e dell'innovazione tecnologica, con particolare riferimento agli strumenti agevolativi finanziati con risorse del PON Ricerca e Competitività quali i contratti di sviluppo, contratti di innovazione tecnologica e Progetti di Innovazione Industriale).



Cantiere Innovazione: opportunità di finanziamento
(Lamezia Terme (CZ) -19 Ottobre 2010).

Al seminario, organizzato da Unioncamere Calabria Desk Enterprise Europe Network in collaborazione con l'Assessorato alla cultura della Regione Calabria, ha partecipato il Ministero Sviluppo Economico attraverso la dott.ssa Adriana Mauro, componente del Comitato di Gestione Fondo di Garanzia per le PMI, e il dott. Valentino Bolic, Direttore dei programmi Comunitari dell'IPI. In tale occasione sono stati presentati i bandi del nuovo regime di aiuti per investimenti produttivi innovativi nell'ambito dei Decreti MISE 6 Agosto 2010 Regioni Convergenza, pubblicati a settembre 2010 e riguardanti settori innovativi, quali miglioramento competitivo, tutela ambientale e industrializzazione dei programmi qualificati di ricerca e sviluppo sperimentale.



Informazione e presentazione dell'invito alla **presentazione di domande di agevolazione per investimenti produttivi innovativi nell'ambito dei Decreti MISE 6 Agosto 2010** - Seminari in partenariato con Confindustria ed Unione Industriali.

- Napoli - **24 Novembre 2010**
- Palermo - **30 Novembre 2010**
- Catanzaro - **2 Dicembre 2010**

3.3.Eventi formativi

Gli eventi formativi sono rivolti principalmente agli *stakeholder* con l'obiettivo generale di promuovere il miglioramento degli standard qualitativi delle azioni condotte dagli

stessi, accrescendone la *capacity building* attraverso lo sviluppo di specifiche abilità e competenze. Nel 2010 sono stati realizzati:



“Giovani imprenditori per un futuro da protagonisti - Saper essere e saper fare: la chiave giusta per costruire il nostro domani”. (Agrigento, 23-24 Marzo 2010).

Il primo Workshop del Progetto Giovani è stato promosso dall'Unità Organizzativa della Comunicazione e Qualità del PON “Ricerca e Competitività” 2007-2013 e finanziato dal Ministero della Gioventù grazie al Fondo per le politiche giovanili. L'evento è stato rivolto ai giovani di età compresa tra i 18 e i 30 anni appartenenti ai poli universitari di Agrigento, Palermo, Enna, e Reggio Calabria con l'obiettivo di diffondere la cultura d'impresa e valorizzare le capacità individuali attraverso lo start up di nuove imprese giovanili. In particolare si guarda allo sviluppo di nuove tecnologie e all'imprenditorialità innovativa soprattutto nel settore dell'informazione, della multimedialità (ICT), della tutela dell'ambiente, della produzione di servizi culturali e, infine, della tutela dei beni culturali. Il Responsabile della Comunicazione del PON Ricerca e Competitività 2007-2013 ha partecipato all'evento per illustrare il ruolo del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca nelle attività di animazione del territorio che mirano alla formazione di un partenariato privato-istituzionale che sviluppi e implementi attività di ricerca e innovazione.

“Fare impresa socialmente responsabile fa bene a Te e al Territorio!” Dai giovani universitari della Calabria e della Sicilia per l'Europa 2020 (Palermo, 23 ottobre 2010).

L'incontro ha rappresentato l'occasione per discutere di orientamento post universitario finalizzato all'avvio di nuove imprese e di responsabilità sociale d'impresa. Il Progetto Giovani che vede tra i suoi partner il PON Ricerca e Competitività 2007-2013, ha preso vita dall'attività dell'Associazione per lo Sviluppo Sostenibile della Sicilia nata a sua volta grazie all'animazione territoriale della Comunicazione del PON Ricerca e Competitività 2007-2013. Ha partecipato ai lavori il Responsabile della Comunicazione Fulvio Obici.

4. Pubblicazioni Informative

Le attività di seguito descritte si riferiscono all'area di attività "Pubblicazioni informative" del Piano di Comunicazione.

Nell'ambito delle pubblicazioni di carattere generale 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 in cui è riportata una breve, ma esaustiva, sintesi delle strategie, degli obiettivi e delle azioni del Programma.

Nell'ambito delle pubblicazioni di approfondimento sulla politica europea, nel novembre 2010 è stato realizzato il volume "Strategia Europa 2020 e Politica di coesione".

Il volume, di oltre 400 pagine, 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.

La pubblicazione è stata resa disponibile anche sul sito www.ponrec.it



Il Mise ha predisposto, nei primi mesi del 2011, 12 schede informative sugli [incentivi cofinanziati a valere sul PON R&C 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 (Roma, 9-12 Maggio 2011).

5. I prodotti audiovisivi

Le attività di seguito descritte si riferiscono all'area di attività "Prodotti Audiovisivi (spot e video reportage)" del Piano di Comunicazione.

I contributi video costituiscono un efficace strumento attraverso il quale potenziare la diffusione del Programma e delle 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.

Nel 2010 si sono realizzati due audio video:

- **Light 2010: apriamo le porte al futuro (Roma, 24/25 Settembre 2010)**
- **Risultati e Prospettive del PON Ricerca e Competitività 2007-2013" (Mazara del Vallo, 3 Dicembre 2010)**

Il materiale audio video è fruibile sul sito web nella "galleria multimediale".

6. Reti e Partenariato della Comunicazione

Le attività di seguito descritte si riferiscono all'area di attività "Partenariato della Comunicazione /cooperazione interistituzionale/animazione territoriale" del Piano di Comunicazione.

Nel 2010 è stato creato ed avviato un apposito spazio sul sito www.ponrec.it per le adesioni on-line al Partenariato della Comunicazione.

Programma	Partenariato
Obiettivi e finalità	Il Piano di Comunicazione del PON Ricerca e Competitività 2007-2013 si propone di accrescere la conoscenza, la cooperazione e la partecipazione attiva delle cittadine e dei cittadini europei sulle priorità d'intervento del Programma.
Risorse finanziarie	In quest'ottica, l' Obiettivo Specifico 4 (OBS4) del Piano di Comunicazione si propone di "contribuire al raggiungimento dell'obiettivo generale attraverso la creazione di un diffuso e stabile Partenariato della Comunicazione e dell'Animazione territoriale su scala nazionale, regionale e sub regionale" .
Gestione	Il Partenariato è quindi la principale leva della linea di Animazione territoriale per l'informazione e la pubblicità del PON Ricerca e Competitività 2007-2013.
Sorveglianza	I responsabili della gestione e comunicazione del PON 2007-2013 (MIUR e MISE), con il Partenariato della Comunicazione, si propongono di promuovere e sostenere un'azione di sistema articolata in:
Monitoraggio	<ol style="list-style-type: none">1. Punti d'informazione per avvicinare il cittadino alle istituzioni offrendogli un servizio di informazione, nel contesto della coesione europea;2. Animazione territoriale per attivare un processo di sensibilizzazione e comunicazione, stimolando una cittadinanza europea attiva, promuovendo uno sviluppo sostenibile mediante una progettualità condivisa;3. Antenne per ridurre la perifericità del territorio costruendo reti che avvicinino il cittadino alle istituzioni, promuovendo la partecipazione e lo scambio di esperienze e di buone pratiche;4. Rete della Comunicazione per la ricerca e l'innovazione per promuovere l'organizzazione della domanda di ricerca e innovazione su scala regionale, facendo conoscere le opportunità offerte dall'Unione europea nella prospettiva anche di dimensione regionale dello spazio europeo della ricerca.
Controlli	[Data ultimo aggiornamento: 26/04/2010]
Indirizzo e attuazione	
Valutazione	
Comunicazione	
Elenco dei beneficiari	
Strumenti informativi	
Eventi	
Partenariato	
Documenti	
Aiuti di Stato	
Fondi Strutturali	

Figura 3 - Sezione del sito www.ponrec.it dedicata alle adesioni on line al Partenariato della Comunicazione

A tal fine, sono state realizzate e pubblicate le pagine che illustrano gli obiettivi enunciati nel Piano di Comunicazione e le attività promosse per creare la rete della Comunicazione per la Ricerca e l'innovazione.

Infine, è stato progettato, un *form* di adesione online per la raccolta delle manifestazioni d'interesse. Ad oggi sono state raccolte circa 200 adesioni di associazioni, amministrazioni locali, aziende e privati cittadini.

Nel 2011 L'autorità di Gestione ha firmato una dichiarazione d'intenti con l'Agenzia per la Programmazione della Ricerca Europea (APRE) inerente le attività congiunte di promozione, formazione e comunicazione di azioni e progetti sul tema della ricerca e dell'innovazione.

7. Le relazioni con i media

Le attività di seguito descritte si riferiscono all'area di attività "Relazione con i media" del Piano di Comunicazione.

L'attività prioritaria si è concentrata nel monitoraggio dei canali di comunicazione - quali agenzie di stampa, web, quotidiani, settimanali e riviste di settore - al fine di elaborare rassegne stampa, in particolare, in occasione di eventi o ad azioni di attuazione del Programma. A tale scopo è stata prevista una collaborazione con il nuovo ufficio stampa del Miur in varie occasioni.

Nel caso dell'Invito alla presentazione di Progetti di Ricerca Industriale è stata, inoltre, predisposta la pubblicazione del relativo Avviso sul quotidiano Il Sole 24 Ore Dorso Sud (che ha diffusione nelle regioni del Sud Italia) nonché sulle tre seguenti testate nazionali: La Repubblica, Il Messaggero e Corriere della Sera.

In occasione del Convegno annuale "Risultati e Prospettive del PON Ricerca e Competitività 2007-2013" e di "Light 2010: apriamo le porte al futuro" sono state pianificate delle interviste ai relatori.

Per quanto concerne, invece, i passaggi televisivi è stata mandata in onda l'intervista dell'emittente Tele Pace-Agrigento al Responsabile della Comunicazione durante il 1° Workshop del Progetto "Giovani Imprenditori per un futuro da protagonisti" del marzo 2010.

Infine, è proseguita la proficua collaborazione con la rivista 'Terrà' dell'Assessorato della Regione Siciliana per la pubblicazione, all'interno della rubrica "Un villaggio di idee" curata da Nino Sutura e Sergio Pellerito, dell'articolo 'La ricerca riparte dal Meridione'.

8. Sviluppo dell'immagine coordinata

Le attività di seguito descritte si riferiscono all'area di attività "Sviluppo dell'immagine coordinata, pubblicità " del Piano di Comunicazione.

Nel corso dell'anno 2010 sono stati realizzati diversi materiali promozionali del PON R&C 2007-2013 sui quali è stata puntualmente declinata l'immagine coordinata del Programma, che riporta, unitamente al logo del Programma, l'emblema dell'Unione Europea, l'indicazione del fondo FESR e la frase che evidenzia il valore aggiunto dell'intervento comunitario (Investiamo nel vostro futuro). Nell'ambito della stessa attività si è, inoltre, provveduto alla distribuzione di quanto precedentemente prodotto come penne, matite, marker, blocchi, laccetti porta badge, ecc.

Nel periodo in esame, le nuove realizzazioni sono state guidate da un'attenta analisi dei diversi destinatari di riferimento e dei differenti mezzi di comunicazione utilizzati.



Gli yo-yo, ad esempio, sono stati scelti come gadget da distribuire in occasione dell'evento Light 2010.

Per il Convegno annuale "Risultati e Prospettive del PON Ricerca e Competitività 2007-2013" - si è optato per l'agenda Moleskine del 2011, opportunamente personalizzata con il logo del Programma.



Per la scelta relativa alle **shopper bag** si è deciso di aderire a un'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.

Altre novità hanno riguardato la produzione di **poster (70x100) e locandine (35x50)**. La scelta dei quattro differenti soggetti fotografici delle locandine, ripresi anche nel poster, è stata dettata dalla volontà di rappresentare i concetti di: tecnologia, ricerca, innovazione e competitività.

Infine, per quanto riguarda gli allestimenti del PON "Ricerca e Competitività" 2007-2013 sono stati inoltre realizzati due roll-up e 5 pannelli in forex da esporre in occasione di eventi.

Di seguito, una breve tabella riepilogativa dei materiali prodotti e distribuiti nel corso dell'anno 2010.

TIPOLOGIA	QUANTITÀ PRODOTTE	QUANTITÀ DISTRIBUITE
Shopper	1000	850
Agenda Moleskine	480	450
Yo-yo	1500	1500
Cartelline con blocco	2000	399
Locandine (35x50)	1000	206
Poster (70x100)	50	36
Roll-up	2	In uso
Locandine su forex	4	In uso
Poster su forex	1	In uso

Tabella 1 - Materiali prodotti e distribuiti nel corso del 2010

9. Supporto informativo

Le attività di seguito descritte si riferiscono all'area di attività "Supporto informativo (telefono/Internet) e mailing diretto" del Piano di Comunicazione.

Nel 2010 il supporto informativo offerto dall'Unità Organizzativa della Comunicazione e Qualità (UOCQ) attraverso il canale telefonico e la gestione della casella di posta

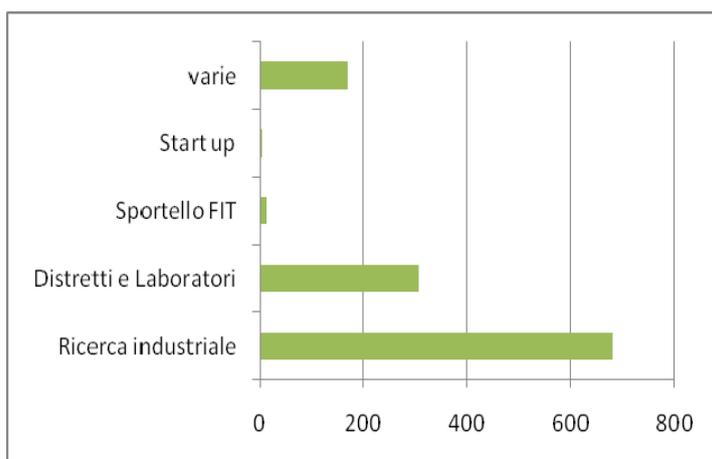


Figura 5 - Oggetto delle richieste pervenute all'indirizzo di posta info@pnrec.it

elettronica info@ponrec.it, è stato utile sia per la diffusione che per l'acquisizione di informazioni con diverse tipologie di utenti.

Il numero di e-mail pervenute all'indirizzo di posta elettronica info@ponrec.it dal gennaio 2010 ad aprile 2011 è di circa 1.200. Dall'esame degli invii possiamo affermare

che si è trattato essenzialmente di utenti interessati alle opportunità di cofinanziamento promosse dal Programma (potenziali beneficiari) che hanno inviato quesiti e richieste di chiarimento in relazione agli Avvisi e ai Bandi pubblicati (91% delle richieste). Tutti gli altri invii acquisiti (9%) hanno riguardato richieste di informazioni generali sul Programma o sulle attività di comunicazione promosse dallo stesso, richieste di informazioni su altri Programmi o sulle Politiche regionali.

In particolare, la maggiore % di e-mail è associata ad utenti che hanno richiesto informazioni relative all'Avviso D.D.n.1/Ric. del 18 gennaio 2010 (Ricerca industriale) e all'Avviso D.D. n.713/Ric del 20 ottobre 2010 (Distretti e Laboratori).

Il dato, per questi due Avvisi, può essere giustificato dalla creazione di un servizio di Frequent Asked Question (FAQ) pubblicato sul sito internet del Programma. Naturalmente tutte le e-mail inviate all'indirizzo di posta elettronica sono state registrate, processate e per ognuna è stata fornita una risposta.

Gli utenti che hanno avanzato delle richieste di chiarimento e domande generali sul Programma hanno utilizzato anche il canale telefonico, ed anche se su questo canale

non è stata effettuata costante attività di monitoraggio nel corso dell'anno, si può affermare che le richieste telefoniche hanno trattato gli stessi argomenti degli invii a mezzo e-mail.

Il canale telefonico e la posta elettronica sono stati ampiamente utilizzati anche per raggiungere categorie di utenti in particolari momenti dell'attuazione del Programma.

Le e-mail inviate dall'indirizzo di posta info@ponrec.it sono state circa 6.000 e di queste quasi la totalità ha riguardato la promozione dell'evento annuale del PON Ricerca e Competitività. In occasione dell'evento annuale del Programma sono stati inviati 5800 inviti per promuovere la giornata informativa (Figura 6). I destinatari dell'invito sono stati principalmente i potenziali beneficiari (38%) raggiunti attraverso un invio massivo di e-mail, attuato utilizzando il database dei soggetti proponenti realizzato dal Ministero in occasione dell'apertura degli Avvisi/Bandi.

A seguire gli iscritti alla Newsletter elettronica (29%) realizzata dal MIUR nella precedente programmazione,

gli Enti di Ricerca e Università (11%), addetti ai lavori (10% - formato dai Componenti del CdS, Tavoli tecnici, Autorità di Gestione e Responsabili della Comunicazione di altri Programmi).

Infine, la casella di posta è stata utilizzata anche per inviare comunicazioni aggiornate a tutti gli utenti interessati, come per la segnalazione di nuovi documenti pubblicati in formato elettronico sul sito web del Programma (ad esempio sono stati registrati circa 120 invii in occasione della pubblicazione del Volume Europa 2020).

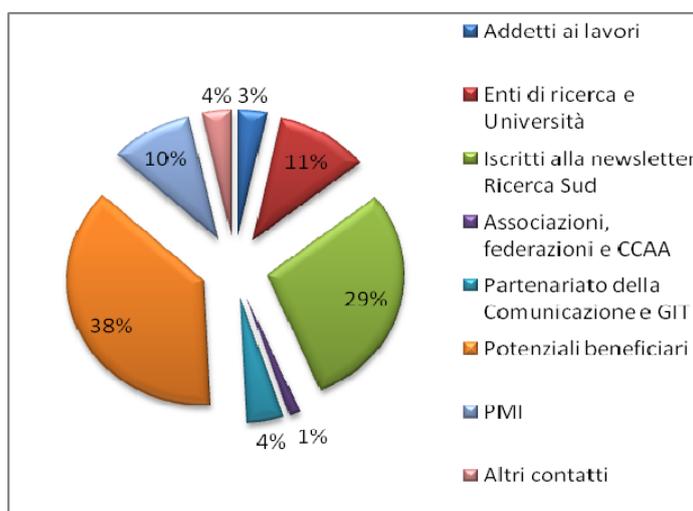


Figura 6 - Invitati Evento annuale del PON Ricerca e Competitività

10. Monitoraggio, Valutazione e qualità

Le attività di seguito descritte si riferiscono all'area di "Monitoraggio, valutazione e qualità" del Piano di Comunicazione. Nello specifico, sono illustrati i risultati ottenuti dai progetti di revisione delle metodologie, degli strumenti e dei sistemi di raccolta dati, dai progetti di valutazione degli interventi informativi e pubblicitari e dal Progetto Qualità Totale 2007-2013. Tali progetti, complessivamente, sono stati implementati per garantire un progressivo miglioramento:

- nel controllo di efficacia/efficienza e nel miglioramento continuo delle attività di comunicazione progettate secondo un criterio di orientamento al cittadino (*citizen oriented*);
- nella verifica della realizzazione effettiva delle iniziative programmate e nella valutazione dei risultati conseguiti a fronte delle attese;
- nell'individuazione delle criticità dei sistemi in essere e nella pianificazione delle opportune azioni correttive.

10.1. Il sistema di monitoraggio

Si è avviata nel corso del 2010 la prima fase del progetto legato alla revisione degli strumenti in essere per il monitoraggio, sorveglianza e valutazione del Piano di Comunicazione.

Il progetto si è posto l'obiettivo generale di revisionare i metodi e gli strumenti di raccolta dati esistenti per migliorare e semplificare, secondo un approccio condiviso, la misurazione dei progressi compiuti nell'attuazione degli interventi informativi e pubblicitari previsti dal Piano di Comunicazione e per la valutazione dell'efficacia degli stessi interventi implementati.

I principali output del progetto rilasciati nei primi mesi del 2011 sono stati:

- la revisione dei principali strumenti di monitoraggio attraverso un'analisi della documentazione, dei dati storici disponibili e degli strumenti di registrazione esistenti e attraverso interviste mirate ai referenti coinvolti nelle diverse aree di comunicazione previste dal Piano;
- la creazione di un cruscotto di sintesi per una chiara rappresentazione di insieme degli indicatori associati agli interventi;

- la revisione delle metodologie di aggregazione e interpretazione dei dati utili alla rendicontazione degli indicatori associati all'obiettivo specifico "Rafforzamento dell'efficienza, dell'efficacia e della qualità del Programma";
- l'alimentazione del cruscotto e degli strumenti implementati con un aggiornamento dei dati al 31 marzo 2011.

In particolare, le fasi del lavoro previsto dal progetto sono state:

1. *Indagine Desk*

L'analisi desk della normativa e dello stesso Piano di Comunicazione è stata la base di partenza per:

- individuare tutti i processi chiave e relativi indicatori;
- orientare in modo logico e strutturato le attività progettuali;
- progettare in modo efficace i relativi output.

2. *Micro-Analisi con i responsabili interni*

Tale attività è stata avviata al fine di razionalizzare, mediante schemi e mappe logiche, i processi di raccolta, archiviazione e gestione dei dati di monitoraggio secondo i metodi e gli strumenti in dotazione alla UOCQ, tenuto conto del Sistema di Gestione per la Qualità già implementato durante il corso della precedente Programmazione.

3. *Creazione degli strumenti di monitoraggio*

Il completamento dell'indagine desk e i relativi risultati hanno permesso di creare, per ogni singola area di attività prevista dal Piano di Comunicazione, uno strumento personalizzato di raccolta dei dati in grado di garantire semplicità di utilizzo e di gestione dei dati.

4. *Definizione dei flussi di responsabilità*

Considerata la complessità del sistema di monitoraggio e le numerose interazioni tra i soggetti responsabili, si è ritenuto necessario formalizzare e standardizzare i risultati ottenuti dal riesame dei flussi di responsabilità, al fine di facilitare la gestione degli strumenti e la relativa supervisione.

5. *Alimentazione degli strumenti di monitoraggio*

Tale fase di attività, svolta in piena collaborazione con tutti i referenti delle aree di comunicazione della UOCQ, ha consentito l'alimentazione e l'aggiornamento degli

strumenti realizzati, formalizzando, pertanto, la contestuale adozione delle relative procedure nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità.

6. Implementazione delle metodologie di misurazione degli indicatori di risultato degli obiettivi specifici dell'Asse III

I risultati raggiunti attraverso le precedenti fasi progettuali hanno consentito di aggiornare e condividere la metodologia prevista per l'aggregazione dei dati e la misurazione degli indicatori di risultato previsti per l'Obiettivo specifico "Rafforzamento dell'efficienza, dell'efficacia e della qualità del Programma" nell'ambito dell'Asse III - Priorità d'Intervento del PON.

Per ulteriori approfondimenti si rimanda al report completo visionabile sul sito www.ponrec.it.

10.2. La valutazione

La normativa europea prevede oltre all'implementazione delle azioni di informazione e pubblicità anche interventi rivolti alla valutazione degli stessi.

In tale contesto, nel Piano di Comunicazione del PON "Ricerca e Competitività" 2007-2013 è specificato che la valutazione degli interventi informativi e pubblicitari deve essere effettuata sulla base di due parametri: il grado di visibilità dei Programmi Operativi e il grado di consapevolezza raggiunto circa il ruolo dell'UE.

10.2.1. Rapporto sulla visibilità in internet del PON Ricerca e Competitività

In considerazione del ruolo chiave che il sito www.ponrec.it (di seguito anche "sito web PONREC") riveste tra gli strumenti di comunicazione previsti in attuazione del Piano di Comunicazione del Programma, l'UOCQ si è dedicata alla realizzazione di un rapporto sulla visibilità del sito del PON "Ricerca e Competitività".

La realizzazione del rapporto nasce dalla necessità di dare delle risposte concrete e immediate a specifiche esigenze dell'UOCQ emerse durante l'attuale programmazione:

- fornire informazioni quantitative e qualitative utili alla redazione del capitolo del RAE 2010 nel quale gli interventi informativi e pubblicitari sono valutati in termini di visibilità del Programma operativo e di consapevolezza del ruolo svolto dalla Comunità, come definito nel par. 2 dell'art. 4 del Reg. (CE) n. 1828/2006;
- rafforzare l'approccio scientifico della valutazione degli strumenti di comunicazione previsti dal Piano;

- sviluppare e migliorare gli strumenti e i metodi per il monitoraggio e la valutazione dell'efficacia e della efficienza della comunicazione del PON R&C in internet attraverso l'analisi della performance del sito www.ponrec.it;
- offrire spunti derivanti dall'analisi dei dati che possano essere valutati nell'attività di revisione del Sistema di Gestione Qualità nell'ottica del miglioramento continuo;
- utilizzare i risultati ottenuti dal monitoraggio e dalla valutazione del sito per fornire elementi di riferimento e suggerimenti al processo di realizzazione del Portale.

In considerazione di tali esigenze, l'attività di valutazione si è concentrata sull'analisi di due aspetti principali:

- a) visibilità del Programma sul sito web PONREC attraverso l'analisi dei dati che registrano il comportamento degli utenti;
- b) visibilità del sito web PONREC su Internet (siti esterni e motori di ricerca).

Lo studio è stato condotto mediante l'utilizzo di una metodologia di ricerca mista che comprende sia **un'analisi quantitativa** che **un'analisi qualitativa** dei dati statistici del sito.

Per l'analisi quantitativa sono state utilizzate le informazioni e gli indici, di seguito dettagliati in tabella, forniti dal software statistico sugli accessi al sito (AWStats):

INDICATORI	DETTAGLIO SUL DATO FORNITO
Visitatori diversi	numero di contatti che hanno visitato il sito. Ogni visitatore è contato una sola volta anche se visualizza più pagine. E' indice del livello di diffusione del sito.
Pagine visitate	numero totale di pagine del sito visualizzate da tutti i contatti nel corso di tutte le visite effettuate. E' indice del livello di interesse ai contenuti del sito
Accessi	indica il numero di volte che un elemento (immagine, documento, video, ecc.) del sito è stato visualizzato o scaricato
Accessi diretti o via segnalibro	ogni volta che un visitatore richiede di vedere una pagina del sito, il sistema registra anche l'indirizzo della pagina di provenienza
Accessi da pagina esterna	alla prima pagina richiesta di un visitatore sul sito web PONREC è abbinata anche l'informazione dell'indirizzo della pagina di provenienza. Se la pagina di provenienza è nota e non è di un motore di ricerca si tratta allora di un accesso da pagina/sito esterno al PONREC
Accessi da motore di ricerca	E' possibile riconoscere se un accesso proviene da un motore di ricerca grazie all'informazione dell'indirizzo della pagina di provenienza abbinata alla richiesta di una pagina del sito. Le parole/frasi chiave inserite nei motori di ricerca dai visitatori del sito consentono di valutare l'eventualità di rivederne i contenuti testuali per assicurare che essi contengano le parole/ frasi più utilizzate dal pubblico comune, quindi, per facilitare la ricerca del sito in internet

Per l'analisi qualitativa sono stati utilizzati i seguenti indici, al fine di valutare il posizionamento del sito web www.ponrec.it nella Rete internet:

- numero di link al sito;
- frasi chiave inserite nei motori di ricerca;
- estensione e approfondimento dei contenuti testuali.

All'interno dell'analisi qualitativa, è stato inoltre realizzato un Focus sulle Regioni italiane interessate all'obiettivo "Convergenza" (Calabria, Sicilia, Campania e Puglia) il cui sviluppo sostenibile, attraverso la crescita della capacità di produrre e utilizzare ricerca e innovazione di qualità, costituisce l'obiettivo generale del Programma.

10.2.2. Indagine sulla conoscenza e percezione del PON Ricerca e Competitività

Nel corso del 2010, in ottemperanza dell'art. 4 del Regolamento (CE) n.1828/2006 , e a seguito delle indicazioni sulla valutazione degli interventi informativi e pubblicitari previsti nel Piano di Comunicazione, è stata avviata un'indagine demoscopica finalizzata alla valutazione sia del grado di consapevolezza acquisita da cittadini e stakeholder in merito alle politiche europee per lo sviluppo del territorio, che del grado di visibilità del Programma raggiunto anche grazie agli interventi di informazione e pubblicità.

La ricerca ha previsto l'elaborazione di un'analisi di contesto in grado di fornire un quadro complessivo circa la condizione socio-economica delle 4 Regioni della Convergenza (Campania, Puglia, Calabria e Sicilia) ed è stata focalizzata sulle seguenti aree:

- il ruolo dei Fondi strutturali;
- cosa sono i Programmi Operativi Nazionali;
- il grado di conoscenza del PON Ricerca e Competitività 2007-2013;
- la cultura della legalità nel rapporto cittadini e istituzioni;
- la percezione del peso della legalità nello sviluppo del territorio.

I target di riferimento sono dettagliati nella seguente tabella:

TIPOLOGIA	COMPONENTI
Potenziali Beneficiari	<ul style="list-style-type: none"> • Soggetti coinvolti nel programma, inclusa Autorità di Gestione PON • Istituzioni centrali pubbliche e territoriali • Enti di ricerca pubblici-privati • Imprese • Parti economiche e sociali • Organismi di parità • Associazioni ONG
Beneficiari/ Attuatori	<ul style="list-style-type: none"> • Coloro che accedono ai finanziamenti previsti dai PON • Beneficiari finali delle azioni finanziate
Pubblico	<ul style="list-style-type: none"> • Opinione Pubblica • Cittadini disoccupati • Giovani • Donne • Over 55 • Giovani diplomati e laureati • Cittadini delle fasce deboli, prioritariamente delle Regioni Campania, Calabria, Puglia, Sicilia, • Cittadini occupati che vogliono migliorare la loro professionalità • Sistema dei Mass-Media
Potenziali Partner	<ul style="list-style-type: none"> • Autorità nazionali, regionali e locali • Associazioni professionali • Parti economiche e sociali • ONG • Organizzazioni economiche • Istituti educativi
Partner Istituzionali	<ul style="list-style-type: none"> • Partner istituzionali dei programmi operativi QSN

Considerata la complessità delle tematiche affrontate, degli obiettivi prefissati e dell'eterogeneità del target di riferimento, da un punto di vista metodologico, la scelta è stata quella di attuare un'analisi quali-quantitativa basata su interviste, colloqui e focus group.

Il programma di attività di seguito dettagliato, ha tenuto conto di tale scelta metodologica il cui vantaggio è stato quello di ottenere sia una quantificazione di atteggiamenti e comportamenti relativi al fenomeno indagato sia indicazioni più profonde di vissuti e percezioni dei target presi in considerazione.

PROGRAMMA	METODOLOGIA
Fase 1 – Opinion Leader	66 colloqui a opinion leader (Istituzioni locali, imprese, Università e Centri di ricerca)
Fase 2 – Beneficiari Potenziali e Beneficiari	483 interviste telefoniche con sistema C.A.T.I. ad aziende e partner scientifici (Università, Centri di ricerca)
Fase 3 – Cittadini Informati	8 focus group a cittadini informati (4 a giovani tra i 18 e i 35 anni, e 4 ad adulti tra i 40 e i 65 anni)
Fase 4 – Cittadini e Associazioni di Categoria	48 colloqui a cittadini e associazioni di categoria di cui 12 a Roma
Fase 5 – Popolazione	1.606 interviste telefoniche con sistema C.A.T.I. a cittadini adulti residenti

Il progetto, sulla base del programma descritto, ha previsto dunque:

- l’ascolto dei vari segmenti di utenza, per l’analisi dello scenario di riferimento;
- l’analisi del posizionamento delle singole utenze rispetto alla conoscenza del PON e degli altri fondi strutturali;
- l’individuazione delle azioni di miglioramento effettuabili per una maggiore diffusione di dette conoscenze, attraverso il confronto dei vari strumenti di comunicazione utilizzati.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, vengono di seguito riportati alcuni dei risultati raggiunti dal progetto sulle aree di indagine “Conoscenza dei Fondi Strutturali del PON “Ricerca e Competitività” 2007-2013” e “Azioni di Informazione e Pubblicità gestite nell’ambito del Programma”.

Per approfondimenti si rimanda al report completo visionabile sul sito www.ponrec.it.

Conoscenza dei Fondi Strutturali del PON “Ricerca e Competitività”

L’indagine ha evidenziato che solo nell’ambito del segmento degli opinion leader e dei beneficiari dei fondi PON, è diffusa una conoscenza più che apprezzabile delle attività del Programma, dei fondi strutturali e del ruolo del MIUR. Tali conoscenze risultano ancora su livelli molto bassi tra i cittadini e le associazioni di categoria.

Per quanto riguarda il segmento “popolazione” si mette in evidenza come ben il 41% degli intervistati sia a conoscenza, anche solo per sentito dire, dell’esistenza del PON R&C. Il Ministero, a cui i cittadini attribuiscono la gestione dei finanziamenti, è il MISE –

Ministero dello Sviluppo Economico (36%), e in seconda battuta il MIUR – Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (27%).

Un discorso a parte merita il segmento “aziende” in quanto maggior beneficiario delle attività in esame. I dati raccolti devono essere oggetto di riflessione: solo il 37% dichiara di conoscere il PON R&C e il 25% di avere informazioni sui fondi strutturali. Peraltro, anche tra chi dichiara di conoscere il PON R&C, emergono evidenti difficoltà nell'individuazione dei soggetti che erogano i finanziamenti: solo il 18% dei potenziali beneficiari indica correttamente il MIUR, mentre la grande maggioranza (58%) non riesce a citare nessun soggetto.

Tra coloro che hanno già beneficiato dei fondi PON, sia 2000-2006 che 2007-2013, il livello di informazione sui fondi strutturali è elevato e la partecipazione finanziaria del MIUR ai vari progetti viene riconosciuto dal 50% (rimane comunque un 35% di beneficiari che non cita nessun ente).

	CONOSCENZA PON R&C	INFORMAZIONE SUI FONDI STRUTTURALI	RUOLO DEL MIUR
Fase 1 – Opinion Leader	ALTA	ALTA	RICONOSCIUTO E STIMATO
Fase 2 – Beneficiari Potenziali e Beneficiari	BASSA (37% potenziali)	VAGA per i potenziali (25% informati) ALTA per i beneficiari (71% informati)	POCO CONOSCIUTO come ente finanziatore del PON R&C (18% potenziali e 50% beneficiari) AZIONE POSITIVA nella gestione dei fondi (50% potenziali e il 72% beneficiari)
Fase 3 – Cittadini Informati	BASSA	VAGA E CONFUSA	VAGO
Fase 4 – Cittadini e Associazioni di Categoria	MOLTO BASSA (eccetto Calabria)	VAGA	NON CHIARO
Fase 5 – Popolazione	MEDIA (41%)	VAGA(29% informati)	/

Le azioni di Informazione e Pubblicità gestite nell'ambito del Programma

I canali di informazione attraverso cui si viene a conoscenza dell'esistenza del PON R&C variano in base al segmento di utenza preso in considerazione. Mentre per i

beneficiari potenziali i maggiori canali di informazione sono internet nel suo complesso, i giornali nazionali, e il passaparola, per i cittadini la prima fonte di informazione risulta la televisione (41%), seguita a distanza dal passaparola di amici o conoscenti (20%) e dai giornali, siano essi nazionali (13%) che locali (10%). Tra i beneficiari si conferma l'importanza di internet (in particolari dei siti dedicati al Programma), e si evidenzia il ruolo dei consulenti e delle pubblicazioni nella veicolazione delle informazioni.

		Beneficiari	Potenziali beneficiari	Cittadini
AREA WEB	Altri siti Internet	18%	22%	9%
	Sito Miur	27%	18%	2%
	Portale istituzionale del PON R&C	36%	11%	1%
Consulenti		14%	9%	
Pubblicazioni		11%	9%	3%
Amici/conoscenze/colleghi		6%	12%	20%
Giornali nazionali		5%	12%	13%
Associazioni di categoria		5%	8%	2%
Televisione		-	2%	41%
Workshop/seminari		5%	2%	-
Eventi informativi		3%	2%	3%
Personale addetto MIUR		5%		1%
Altro		14%	10%	11%

Sul target beneficiari (potenziali e attuatori) si sono poi approfondite le attività di comunicazione promosse dal MIUR nell'ambito del PON R&C, dove sono emersi margini di miglioramento.

La partecipazione a eventi di promozione del PON R&C, ad esempio workshop, seminari o convegni, è limitata al 17% dei potenziali beneficiari che conoscono il PON, con una percentuale che sale al 44% tra chi ha avuto accesso ai finanziamenti. Anche la ricezione del materiale informativo per la promozione di nuovi bandi è piuttosto limitata: il 19% di chi, tra i potenziali beneficiari, conosce il PON R&C ha ricevuto brochure, pieghevoli o pubblicazioni (tra i beneficiari la percentuale è del 33%).

Nel complesso, ben il 55% dei potenziali beneficiari ritiene le azioni di informazione e pubblicità insoddisfacenti e tra i beneficiari la percentuale di insoddisfatti, sebbene scenda al 34%, rimane comunque alta.

10.3. Il sistema qualità 2007-2013

In coerenza con la normativa europea e nazionale e con le politiche di miglioramento della qualità attivate nell'ambito della Pubblica Amministrazione, è proseguito il percorso legato all'implementazione del Progetto Qualità Totale 2007-2013. Alla luce dell'analisi dei risultati raggiunti nel corso del 2009, le linee di attività condivise ed implementate hanno riguardato quanto di seguito indicato.

10.3.1. La prosecuzione nelle attività di mappatura dei processi di gestione del PON R&C.

Traendo spunto dall'esigenza espressa dall'Autorità di Gestione di porre a Sistema l'intero processo di definizione e aggiornamento dei Manuali operativi e associate istruzioni, la realizzazione delle attività di mappatura, attualmente in corso, vede il diretto coinvolgimento dei responsabili delle Unità Operative e del personale a presidio dei diversi processi gestiti.

La scelta di un approccio modulare nell'impostazione del progetto, ha portato all'individuazione di una prima Unità Organizzativa sulla quale concentrare le attività di mappatura rappresentata dall'Unità Organizzativa per i Controlli di 1° Livello (UOCIL), nella cui competenza rientra il controllo e la determinazione delle spese ammissibili sostenute dai beneficiari finali, da iscrivere nella certificazione di spesa.

L'obiettivo della partecipazione al progetto che si pone l'Unità, nella quale è ben matura la convinzione che lo sviluppo di politiche di qualità comporta benefici nelle attività gestite, è quella di:

- testare le procedure, i manuali e le piste di controllo esistenti, di individuare eventuali criticità associate ai processi gestiti, di elaborare istruzioni di dettaglio e ulteriori strumenti operativi allo scopo di formalizzare modalità condivise di lavoro e semplificare le attività dei soggetti coinvolti.
- di fornire all'AdG i primi risultati operativi del Sistema e di contribuire, partendo dalla formalizzazione del Gruppo Qualità Controlli di 1° livello, all'implementazione modulare del Sistema di Gestione per la Qualità del PON R&C.

Il Supporto alle attività legate alla mappatura dei processi di controllo di primo livello si è focalizzato inizialmente sulla revisione e condivisione degli strumenti di registrazione dei dati relativi ai progetti gestiti.

All'attività svolta per l'UOCIL si è accompagnata l'attività di manutenzione del Sistema di Gestione Qualità della UOCQ.

10.3.2. Impostazione e condivisione dei contenuti della sezione del sito web legata al Progetto Qualità Totale 2007-2013

Nell'ottica di dare piena visibilità interna ed esterna dell'impegno nel percorso verso il miglioramento continuo e garantire il pieno coinvolgimento di tutto il personale operativo e degli altri stakeholder interessati è stata progettata nel corso del 2010 una specifica sezione del sito internet legata al Progetto Qualità Totale 2007 - 2013.

Obiettivo della sezione è:

- informare sulle principali linee di attività del Progetto Qualità Totale 2007-2013 legate: alla Mappatura dei processi e all'implementazione del Sistema di Gestione Qualità; all'applicazione del Modello CAF per l'autovalutazione; all'attività di formazione del personale;
- fornire informazioni sulle scelte metodologiche e di modello poste alla base dell'implementazione del Progetto che si legano: all'Albero della Qualità dei Servizi Pubblici; al Modello CAF; alle norme della serie ISO9001
- garantire approfondimenti tematici liberamente consultabili dagli utenti e che permettono di chiarire al meglio i contenuti della sezione;
- fornire aggiornamenti periodici sullo stato di avanzamento delle attività progettuali.

La sezione è stata progettata traendo spunto dai risultati di un' *attività di benchmark* condotta sulle principali esperienze maturate dalle Amministrazioni Pubbliche nell'ambito dell'implementazione di sezioni web esplicitamente dedicate al tema della Qualità e all'implementazione di Sistemi di Gestione.

La sezione web progettata e il relativo materiale di approfondimento risultano attualmente caricati in ambiente di test e ne è prevista a breve la pubblicazione sul sito internet.

10.3.3. Progettazione e svolgimento di incontri formativi mirati

Ribadendo l'importanza del ruolo svolto dalle risorse umane nella creazione di una struttura organizzativa flessibile, dinamica e orientata al problem solving sono

proseguite le attività volte alla formazione e coinvolgimento del personale mosse da una duplice esigenza:

- formazione al ruolo dei responsabili delle Unità Organizzative, che dovranno avere un ruolo attivo e propositivo nell'applicazione delle logiche di qualità nella gestione delle attività affidate;
- preparazione all'applicazione del modello di autovalutazione CAF attraverso la progettazione di incontri mirati con oggetto i singoli criteri e sottocriteri su cui si fonda il modello.

In relazione al primo obiettivo nel corso del 2010 sono stati realizzati due seminari sul tema della riunione efficace, come di seguito dettagliato.



“La riunione efficace”

Roma,- Sala Conferenze A, 31 Marzo e 29 aprile 2010

Rivolto esclusivamente alle risorse interne Miur, il seminario, introdotto concettualmente come un “laboratorio”, ha perseguito l’obiettivo di miglioramento dell’ambiente organizzativo nell’ottica di accrescimento delle competenze e delle conoscenze. In apertura dei lavori il Responsabile della Comunicazione ha sottolineato l’importanza del miglioramento continuo in particolar modo nella pubblica amministrazione. Durante la giornata è stato distribuito un questionario di valutazione delle aspettative dei partecipanti sul tema della “Riunione efficace”, nel quale sono state anche rilevate le criticità relative all’organizzazione del lavoro quotidiano in relazione all’argomento. I risultati dei questionari letti e interpretati sono stati inviati a tutti i partecipanti che hanno espresso soddisfazione per l’iniziativa formativa.

In relazione al secondo obiettivo è stato sviluppato il materiale formativo legato al primo dei criteri definiti dal modello “La leadership” da presentare nell’ambito di incontri con tutto il personale coinvolto nella gestione del PON R&C.

10.3.4. Gestione della documentazione

La gestione della documentazione è un tema affrontato nelle attività associate all’implementazione del Sistema di Gestione Qualità.

Sul tema della gestione documentale, nel corso del 2010, un approfondimento puntuale è stato condotto sui temi del Protocollo Informatico e sull'utilizzo della Posta Elettronica Certificata.

Il perseguimento di una semplificazione e snellimento dell'azione amministrativa, infatti non può prescindere dall'introduzione di strumenti basati sulle tecnologie informatiche che, insieme ad una complessiva reingegnerizzazione dei processi e lo sviluppo di una cultura orientata alla qualità e all'eccellenza, costituiscono elementi cardine nel supportare l'evoluzione e la trasparenza dei servizi che la Pubblica Amministrazione eroga ai cittadini.

Nell'ambito del Progetto Qualità Totale 2007-2013 è stato ritenuto, dunque, di rilievo approfondire tali tematiche proponendo un documento il cui obiettivo è stato quello di chiarire in forma sintetica:

- gli obblighi sanciti per i due ambiti dalla normativa di legge esistente;
- le attività attualmente poste in essere dal MIUR;
- le proposte di azione a soddisfacimento degli obblighi previsti.

Nel corso dei primi mesi del 2011 è stata, inoltre, avviata una progressiva revisione delle regole di gestione della documentazione elettronica della UOCQ per favorire una più semplice condivisione delle informazioni e dei documenti chiave con le altre Unità coinvolte nella gestione del Programma.