



# L'aggiornamento e l'implementazione del Piano di Comunicazione dell'ASSAM

## Allegato n. 1

### Premessa

La ridefinizione della struttura organizzativa dell'ASSAM, realizzata nel 2019 con l'inserimento di un secondo dirigente, la nomina di quattro nuove Posizioni Organizzative, ha dato l'avvio ad un processo di riorganizzazione interna dell'Agenzia con l'obiettivo non solo di garantire un maggior controllo strategico e delle attività, in ottica di efficacia ed efficienza, ma anche di migliorare la comunicazione interna ed esterna dell'ASSAM.

Infatti, l'individuazione dei settori o servizi tecnici, in luogo dei precedenti Centro operativi e l'introduzione di funzioni di staff alla direzione generale, quali la P.O. "Organizzazione e controllo di gestione dell'ASSAM", la PO "Sicurezza dei luoghi di lavoro e tutela della privacy" e la PO "Gestione delle risorse umane", ha permesso di migliorare la comunicazione tra le funzioni tecniche e quelle direzionali e amministrative, incentivando le attività di tipo trasversale e creando una nuova struttura organizzativa basata non solo su funzioni a se stanti e separate l'una dall'altra, ma su processi organizzati ove le risorse vengono condivise e intervengono in relazione alle esigenze e alla competenze specifiche, al fine di perseguire obiettivi comuni.

Questo nuovo approccio di tipo organizzativo si riflette inevitabilmente anche nella gestione della comunicazione tra le funzioni e all'interno dei processi, di qui l'esigenza di riorganizzare gli aspetti di comunicazione sia interna, tra le funzioni, sia esterna, verso l'utenza e le altre parti interessate dell'organizzazione.

La situazione di emergenza sanitaria legata al Covid, che ha costretto l'avvio di molte attività in modalità "a distanza", ha contribuito ad accelerare tale processo, obbligando l'Amministrazione a dotarsi di strumenti che permettessero di svolgere il lavoro in modalità "agile" garantendo la comunicazione tra le diverse funzioni e verso l'esterno.

Inoltre, il confronto tra la direzione e i dipendenti dell'ASSAM che si è avuto durante il primo Annual meeting dell'Agenzia, tenuto a gennaio 2020, ha fatto emergere la necessità di intervenire nell'ambito della comunicazione, in particolare verso l'esterno, per perseguire l'obiettivo di far conoscere "chi è l'ASSAM" e quali servizi eroga.

Il Direttore Generale e i dirigenti di PF hanno colto queste richieste del personale e hanno definito nuovi obiettivi strategici per l'anno 2020 che hanno interessato i processi di comunicazione. L'obiettivo di performance "Innovare la strategia e gli strumenti di comunicazione dell'Agenzia", infatti, ha previsto la realizzazione delle seguenti azioni:



1. la pubblicazione della Carta dei Servizi dell'ASSAM, di cui ASSAM non disponeva, se non per alcune attività quali, ad esempio, il laboratorio analisi di Jesi;
2. l'aggiornamento e l'implementazione del Piano della Comunicazione, già elaborato nel 2019.

Altro obiettivo strategico volto a potenziare le attività di comunicazione è: "Potenziamento ed adeguamento delle attività di informazione e divulgazione in relazione alle esigenze delle imprese agroalimentari" che ha compreso le seguenti azioni:

1. informazione e divulgazione delle novità fitosanitarie e dei risultati dei monitoraggi;
2. diffusione e divulgazione dei progetti sperimentali con riferimento alla sostenibilità ambientale.

Anche l'obiettivo di performance "Servizi e trasferimento dell'innovazione alle imprese" tra le altre attività, ha previsto anche l'organizzazione di eventi di networking e attività di animazione che sono state svolte a distanza a causa dell'emergenza sanitaria legata al Covid19.

Il perseguimento di tali obiettivi non poteva prescindere da una definizione di un Gruppo di Lavoro trasversale alle diverse funzioni che avesse il compito di pianificare le attività di comunicazione, individuando strumenti idonei ed efficaci.

A luglio 2020 si è costituito il Gruppo di Lavoro a cui partecipano rappresentanti delle diverse PF e che ha delineato una strategia per la comunicazione interna ed esterna, definendo documenti e linee guida per l'erogazione dei servizi di comunicazione quali realizzazione di video, pubblicazione di post su social network, pubblicazione e aggiornamento di informazioni sui siti web dell'Agenzia, al fine di strutturare, organizzare le attività di comunicazione e perseguire gli obiettivi di efficacia ed efficienza in tale ambito.

Di seguito si riporta lo schema che è stato predisposto e che comprende le azioni attuate nell'ambito della comunicazione interna dell'ASSAM, tra le diverse funzioni, e della comunicazione verso l'esterno e le altre Parti interessate.

## **Comunicazione interna**

*Ottimizzazione flusso comunicativo e documentale tra dipendenti e tra dipendenti e dirigenza dell'Agenzia in grado di consentire lo svolgimento della maggior parte delle attività in regime di Smart Working.*

### **Iniziative**

Le azioni attuate nell'ambito della comunicazione interna sono state rivolte a potenziare gli strumenti per conseguire due obiettivi specifici:

1. supportare il personale dell'ASSAM nella corretta ed efficace attuazione delle attività da remoto, ad esempio con l'acquisizione di strumenti informatici di ausilio (es. Microsoft Teams, sistemi di videoconferenza, licenze E3 per le caselle di posta elettronica e acquisto di dispositivi di firma digitale per i dipendenti ASSAM), la creazione di un'area destinata ai



dipendenti del sito ASSAM, ove sono costantemente aggiornate le comunicazioni ai dipendenti, sono disponibili i link ai sistemi regionali quali paleo, openact, etc., la possibilità di programmare le riunioni in VDC, per ciascuna PF;

2. garantire un maggiore controllo, da parte della dirigenza, del personale che svolge attività in lavoro agile, attraverso l'implementazione di strumenti quali il Time Reports, già sviluppato dal servizio Politiche Agroalimentari della Regione Marche e che è stato adattato alla realtà ASSAM per l'impiego nell'ambito delle funzioni di "calendario" e "missioni", la predisposizione del "Report settimanale attività in Smart Working", con cui ogni dipendente tiene traccia delle attività svolte e dei risultati conseguiti nella settimana di attività.

Gli strumenti e le attività svolte nell'ambito della comunicazione interna sono di seguito elencate:

STRUMENTI	ATTIVITÀ
Microsoft Teams	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creazione gruppi di lavoro organizzati per P.F.</li> <li>• Creazione gruppi di lavoro per attività trasversali tra P.F. (es. G.d.L. Comunicazione)</li> <li>• Organizzazione meeting aziendali</li> </ul>
Formazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Somministrazione corsi attraverso piattaforma webinar</li> <li>• Aggiornamento personale Assam</li> </ul>
Assistenza informatica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisposizione sistema di ticketing per assistenza ai dipendenti anche da remoto</li> </ul>
Licenza Office (E3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attribuzione spazio personale di archiviazione su cloud</li> <li>• Outlook, Word, Excel, PowerPoint a disposizione di ogni dipendente (installazione fino a 5 dispositivi)</li> <li>• Ampliamento spazio della casella di posta elettronica</li> </ul>
Firma digitale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possibilità di sottoscrivere documenti da remoto</li> <li>• Dematerializzazione del flusso documentale in forma cartacea</li> </ul>
Videoconferenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installazione dispositivi per web-conference presso sedi di Osimo e Jesi</li> </ul>
Applicativi su sito web assam.marche.it	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creazione area aggregazione documenti e servizi destinati ai dipendenti</li> <li>• Implementazione TimeReports</li> <li>• Predisposizione report attività Smart Working</li> </ul>
Dispositivi di monitoraggio (P.F. Fitosanitario ed Agrometeo)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formazione sull'utilizzo e messa a disposizione dei tecnici di dispositivi per svolgere il monitoraggio fitosanitario e registrare le attività direttamente in campo riducendo l'attività di inserimento in sede</li> </ul>



## Comunicazione esterna

*Comunicazione delle attività e dei risultati ottenuti di maggior interesse per il settore agricolo regionale e dell'attività istituzionale rilevante per quanto riguarda il settore fitosanitario. Divulgazione dello stato di avanzamento di progetti realizzati nell'ambito di partenariati.*

### **Iniziative**

Le iniziative nell'ambito comunicazione esterna sono state pianificate per dare una maggiore visibilità delle attività svolte dall'ASSAM, attraverso la produzione di materiale audiovisivo, la divulgazione dei progetti di innovazione nella sezione del sito Web dell'ASSAM, la pianificazione di sessioni formative rivolte agli utenti su piattaforma Webinar e la predisposizione della Carta dei Servizi ASSAM e relativo modulo di reclamo allo scopo di stabilire una sorta di "accordo" con l'utenza che accede ai servizi basato sulla promozione delle attività e l'indicazione e la definizione di standard di qualità.

Per rendere efficaci tali azioni, è stato necessario costituire un Gruppo di Lavoro della Comunicazione e definire le mansioni e le responsabilità, oltre che istruzioni di lavoro (ad esempio per la realizzazione di materiale audiovisivo, la pubblicazione di post e articoli). È stato elaborato anche il Regolamento della comunicazione ad uso del Gruppo di Lavoro ma coinvolge tutti i dipendenti e dirigenti ASSAM, con l'obiettivo di delineare una guida per facilitare la comunicazione dell'ASSAM verso l'esterno.

Di seguito si riportano le attività svolte:

<b>STRUMENTI</b>	<b>ATTIVITÀ</b>
Gruppo di lavoro	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assegnazione di mansioni e responsabilità nell'ambito della comunicazione</li></ul>
Materiale audiovisivo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Produzione e pubblicazione di materiale audiovisivo relativo alle attività istituzionali e di divulgazione progetti</li><li>• Stesura di linee guida e checklist per la realizzazione</li></ul>
Web e canali social	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organizzazione gestionale</li><li>• Stesura linee guida e checklist per la realizzazione di articoli e post sui social</li></ul>
Formazione	<ul style="list-style-type: none"><li>• Somministrazione corsi attraverso piattaforma webinar</li></ul>
Newsletter	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementazione di servizi di newsletter relativi alle attività istituzionali e di divulgazione progetti</li></ul>



Carta dei Servizi dell’Agenzia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizzazione e pubblicazione</li></ul>
Eventi divulgativi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organizzati anche in forma digitale</li></ul>
Sito web <a href="http://assam.marche.it">assam.marche.it</a>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aggiornamento della sezione Amministrazione Trasparente</li><li>• Avvio della sezione in lingua inglese del sito istituzionale</li><li>• Aggiornamento sezione Ufficio Relazioni con il pubblico</li></ul>

**SITO WEB:** [WWW.ASSAM.MARCHE.IT](http://WWW.ASSAM.MARCHE.IT)

### Organizzazione

- Chi è l’ASSAM?
- Struttura
- Servizi
- Progetti
- Progetti europei
- Corsi
- Pubblicazioni
- Bandi e concorsi

### SITI TEMATICI GESTITI DALL’AGENZIA:

- [WWW.METEO.MARCHE.IT](http://WWW.METEO.MARCHE.IT)  
relativo al Servizio Agrometeo regionale, dove settimanalmente viene pubblicato il Notiziario Agrometeorologico redatto dai Centri Agrometeo Locali e personalizzato su base provinciale, rappresenta lo strumento per fornire alle imprese agricole e ai loro tecnici le indicazioni per la corretta gestione agronomica delle colture nel rispetto dei disciplinari di produzione e difesa integrata o biologica adottati dalla Regione Marche. Per la redazione del Notiziario sono utilizzate le informazioni derivanti dalle attività di monitoraggio agro-fenologico, epidemiologico e meteorologico elaborate anche attraverso opportuni modelli di simulazione;
- [WWW.APCASSAM.IT](http://WWW.APCASSAM.IT)  
sito dedicato alle attività di certificazione dei prodotti agroalimentari DOP, IGP, STG e marchio QM;
- [WWW.TARLOASIATICO.MARCHE.IT](http://WWW.TARLOASIATICO.MARCHE.IT)  
che comprende le informazioni relative al tarlo asiatico dal punto di vista delle normative di riferimento e delle attività da attuare per riconoscerlo e per combatterlo.