

ALLEGATO A

PIANO DELLA PERFORMANCE 2016 – 2018
ENEA

MODALITA' DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER



PERFORMANCE
VALUTAZIONE DELLA
SISTEMA DELLA

Marzo 2016

INDICE

1. FAR CONOSCERE LA RICERCA ENEA	1
2. L'UNITÀ RELAZIONI: COMPITI E SERVIZI DISPONIBILI	2
3. STRUMENTI E CANALI DI COMUNICAZIONE.....	3
4. STRATEGIE E INIZIATIVE PER COINVOLGERE GLI STAKEHOLDER	7

1. Far conoscere la ricerca ENEA

In qualità di Agenzia per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile, l'ENEA è il maggior presidio nazionale in materia di energia e ambiente, nel settore dell'efficienza energetica, delle fonti rinnovabili, nella fusione e nella sicurezza nucleare, oltre che nella modellistica e nelle tecnologie di contrasto al cambiamento climatico e nella ricerca sulle materie prime strategiche.

Dispone di laboratori e impianti sperimentali di eccellenza e di elevate competenze e professionalità che le consentono di essere in prima linea nell'innovazione tecnologica di prodotto e di processo per la tutela ambientale, della salute, del patrimonio artistico, per il sistema agroindustriale, la protezione sismica, la chimica 'verde',

Rendere disponibile alla collettività e quindi al Sistema Paese inteso come Istituzioni, mondo scientifico, imprese, amministrazioni centrali e locali, cittadini, questo vastissimo patrimonio di conoscenze e di risultati della ricerca, è un preciso compito dell'Agenzia.

A questi fini l'ENEA si è dotata di un'organizzazione e di specifici strumenti e canali per trasferire con trasparenza, tempestività ed efficacia la conoscenza dei risultati delle proprie attività. Fra questi:

- la **Direzione Committenza**, 'sportello' con il mondo esterno per il trasferimento di servizi, prodotti, processi a imprese, enti locali, amministrazioni centrali dello Stato e Unione Europea;
- **l'Ufficio Relazioni con il Pubblico**;
- **l'Atlante dell'Innovazione tecnologica** che raccoglie e illustra 500 schede consultabili on line all'indirizzo www.enea.it, e i **road show** sul territorio con le associazioni di imprese per illustrare a livello locale prodotti e processi dell'Agenzia;
- **la Carta dei servizi** che verrà definita nel corso del 2016 al fine di rafforzare la comunicazione e la conoscenza dell'offerta ENEA; la Carta indica per ogni Dipartimento/Divisione/Unità, le attività disponibili per l'interno e l'esterno, i tempi di risposta alle richieste e gli strumenti di misura dell'efficienza e qualità del servizio erogato;
- le attività di **Formazione** costituiscono un ulteriore canale per far conoscere e diffondere all'esterno il know how di cui l'Agenzia dispone.
- **L'Unità Relazioni**, cui è affidata la specifica responsabilità di "comunicare l'ENEA e la sua attività".

2. L'Unità Relazioni: compiti e servizi disponibili

L'Unità REL conta su 54 unità di personale ed è suddivisa in cinque servizi:

- Servizio Relazioni con le istituzioni (REL-IST)
- Servizio Relazioni Internazionali (REL-INT)
- Servizio Ufficio Stampa e Rapporti con i Media (REL-MEDIA)
- Servizio Informazione ed eventi (REL-EVENTI)
- Servizio Promozione e comunicazione (REL-PROM)

Nell'ambito di linee guida e strategie individuate dai vertici, REL propone, sviluppa, gestisce e rende disponibili attività di comunicazione, informazione e di relazioni esterne e istituzionali nazionali/internazionali, attivando gli opportuni canali di comunicazione/contatto e iniziative di raccordo con i soggetti di interesse dell'Agenzia.

L'Unità pone al servizio del Vertice e di tutta la Struttura iniziative e progetti per far conoscere, promuovere, valorizzare prodotti e servizi dell'Agenzia, per rafforzarne il posizionamento e l'immagine, assicurando l'utilizzo ottimale degli strumenti disponibili.

Attraverso una coerente e puntuale attività di monitoraggio e l'utilizzo coordinato degli strumenti disponibili (sito, web, eventi, pubblicazioni etc), propone e rende disponibili servizi e attività per promuovere e valorizzare l'immagine dell'Agenzia per rafforzarne il posizionamento e la conoscenza.

REL assicura inoltre un costante raccordo fra l'interno e l'esterno dell'Agenzia, per soddisfare al meglio le richieste.

Gestire in modo snello, efficace, non burocratico questo doppio flusso di comunicazione/relazioni, assicurando risposte soddisfacenti in tempi il più contenuti possibile, costituisce uno dei principali impegni dell'Unità.

Nello specifico, REL offre supporto e collaborazione, in qualità di *cerniera* tra il mondo 'interno' ed i soggetti esterni, (istituzioni nazionali e internazionali, università, scuola, enti di ricerca, media, imprese, pubbliche amministrazioni, enti locali, grande pubblico), sia sul fronte dei media, sia per favorire l'incontro tra l'offerta (ricerca e tecnologie ENEA) e la domanda (stakeholder, portatori di interesse, potenziali committenti).

3. Strumenti e canali di comunicazione

Il sito internet

Il portale ENEA è un canale primario di comunicazione dell'Agenzia ed uno strumento strategico per far conoscere e rendere disponibili tutte le informazioni sulle attività ed i servizi offerti.

Nel 2015 è stato avviato un progetto di aggiornamento e restyling del portale ENEA, attualmente in corso, con l'obiettivo di:

- migliorare l'esperienza di navigazione dell'utente (anche su supporti mobili)
- diffondere in maniera più mirata i risultati delle ricerche e il relativo trasferimento delle tecnologie sviluppate
- facilitare la richiesta di servizi e collaborazioni con Imprese, Pubblica Amministrazione e Istituzioni scientifiche;
- aumentare la riconoscibilità dei contenuti ENEA sul web
- accrescere all'interno dell'Agenzia il senso di appartenenza e aumentare le sinergie tra gruppi di competenza.
- Garantire la piena accessibilità

I contenuti del portale saranno classificati in base a:

- **Identità:** descrizione delle aree di competenza, professionalità, infrastrutture.
- **Attività:** progetti, nes, eventi, rapporti con gli interlocutori dell'ENEA, attività di social networking;
- **Target di riferimento:** Imprese, Cittadini, Media, Pubblica Amministrazione
- **Aree di competenza:** Sostenibilità, Tecnologie energetiche, Efficienza, combustibile invisibile, Fusione e sicurezza nucleare

Per migliorare l'esperienza di navigazione e mettere subito in evidenza le competenze ed i servizi offerti dall'Agenzia, è utile prevedere un accesso al portale del tipo "multi mainpage", più pagine di ingresso al mondo ENEA sulla base delle classificazioni precedentemente individuate.

In questo modo ogni pagina d'ingresso restituirà i principali contenuti sulle attività e servizi che l'ENEA offre ad un particolare pubblico di riferimento.

Produzione scientifica

- **EDIZIONI ENEA:** Tutte le edizioni ENEA, volumi tecnico-scientifici, dossier, opuscoli scaricabili in rete e consultabili online.
- **ENERGIA, AMBIENTE E INNOVAZIONE:** Energia, Ambiente e Innovazione è la rivista tecnico-scientifica dell'ENEA. Dal 2016 a scadenza trimestrale, si propone di offrire un'informazione autorevole sugli sviluppi della ricerca scientifica e sulle sue applicazioni nei settori delle nuove tecnologie, dell'energia e dell'ambiente, con particolare attenzione a temi di rilievo per lo sviluppo economico sostenibile e la competitività delle imprese. Dal 2003 tutti i numeri sono scaricabili in rete e consultabili on line.

- **RAPPORTO ENERGIA E AMBIENTE:** Il Rapporto, realizzato dall'ENEA sin dal 1999, si propone come un riferimento annuale di approfondimento e di analisi della situazione energetica a livello nazionale, e come strumento per i decisori politici, i ricercatori e gli operatori del settore, pubblici e privati.
- **RAPPORTI TECNICI:** I Rapporti Tecnici ENEA (RT) riportano in maniera sintetica ma esaustiva informazioni riguardanti metodologie, progetti e risultati di studi e ricerche dell'Agenzia. È possibile scaricare i Rapporti pubblicati negli ultimi anni dal CATALOGO ONLINE (OPAC ALEPH) e dal 2013 anche su ENEA OPEN ARCHIVE.
- **OPUSCOLI:** Opuscoli e dossier che presentano l'ENEA, le Unità Tecniche, le Unità Centrali, i Centri di Ricerca, le infrastrutture di ricerca.
- **ENEA OPEN ARCHIVE:** è l'archivio della produzione scientifica dell'ENEA, realizzato con l'obiettivo di raccogliere, catalogare, rendere accessibili in rete e preservare nel tempo i risultati delle attività di ricerca dell'Agenzia. Per ogni documento è consultabile la descrizione bibliografica e, ove consentito dalla normativa sul diritto d'autore, anche il testo completo.
- **I QUADERNI DELL'ENERGIA** - Per fornire utili elementi di valutazione ai decisori politici a livello nazionale e locale e per consentire al grande pubblico di avvicinarsi con un atteggiamento più consapevole all'ampio dibattito in corso sui temi dell'energia, l'ENEA ha predisposto una serie di Quaderni informativi che presentano un quadro sintetico di tutti gli aspetti correlati alle fonti rinnovabili di energia e all'efficienza energetica.

“Lavoro & Studio”

Nel sito istituzionale ENEA uno specifico spazio presenta tutte le opportunità offerte dall'Agenzia per il Lavoro, la formazione, lo studio e l'imprenditorialità. Lo spazio è così organizzato:

- **LAVORO:** Concorsi; Graduatorie; Mobilità; Borse di studio nazionali; Borse di studio internazionali; Assegni di ricerca;
- **FORMAZIONE:** Master; Tesi di laurea; Tirocini/Stage; Corsi; Formazione a distanza; C@mpus: Infrastrutture e servizi per la formazione;
- **BIBLIOTECHE:** Sistema Bibliotecario ENEA; Catalogo on line (OPAC ALEPH); La Biblioteca digitale (ENEA-Primo); Ricerca per citazione (ENEA-SFX); Elenco dei periodici full text;
- **GARE D'APPALTO:** lista dei bandi pubblici delle gare di appalto;
- **SPIN-OFF DELLA RICERCA:** Gli Spin-off della ricerca sono imprese che nascono su proposta di uno o più ricercatori, che possono o meno partecipare come soci, per portare sul mercato i risultati e le tecnologie sviluppate nell'ambito dell'attività di ricerca nei settori dell'alta tecnologia.
- **PER LA SCUOLA:** Il progetto ENEA "Educarsi al futuro", nato dall'incontro tra ENEA e il mondo della scuola, è un percorso di ricerca rivolto alle scuole di ogni ordine e grado, incentrato su uno dei temi più attuali, la sostenibilità dello sviluppo umano ed economico del pianeta nei suoi diversi aspetti: energia, ambiente, cambiamenti climatici, nuove tecnologie, rapporto nord-sud del mondo, lotta alla povertà, diritti dei popoli e governo internazionale.

ENEA per i Ricercatori e le imprese: Produzione scientifica e Lavoro & Studio

ENEA svolge attività di diffusione, di valorizzazione e trasferimento tecnologico di competenze, risorse strumentali e risultati a supporto delle imprese per accrescerne il livello tecnologico e la competitività e ridurre l'impatto con l'ambiente. ENEA mette a disposizione delle imprese servizi avanzati, soluzioni tecnologiche e prodotti disponibili sull'Atlante dell'innovazione tecnologica; promuove progetti di ricerca congiunti; protegge la conoscenza e l'innovazione mediante gli istituti tecnico-legali della proprietà intellettuale; propone accordi per l'utilizzo di brevetti ENEA; promuove

la partecipazione a reti nazionali e internazionali per il sostegno a innovazione e trasferimento tecnologico; fornisce supporto alla creazione di spin-off.

SERVIZI E OPPORTUNITA'

- Atlante dell'Innovazione tecnologica
- Informazioni sui brevetti
- Negoziazione contratti di licensing
- Servizi Enterprise Europe Network
- Agevolazioni fiscali

PER I RICERCATORI

- Richieste di brevettazione
- Richieste Spin-off
- Servizi Enterprise Europe Network
- Diritti di Proprietà Industriale
- Consulenza e formazione

ENEA per i Media

Uno dei siti web ENEA, a cura del Servizio Ufficio Stampa e Rapporti con i Media, è rivolto soprattutto ai giornalisti e agli operatori dei media. I contenuti principali del sito sono:

“Comunicati stampa e News”: in questa sezione vengono pubblicati in ordine cronologico e in tempo reale tutti i comunicati stampa e le News riguardanti le attività dell'ENEA.

“Qualche spunto su..”: rubrica di approfondimento che raccoglie interviste degli esperti ENEA sulle diverse tematiche di ricerca. Tale spazio, ideato per agevolare gli operatori dell'informazione nella comprensione delle tematiche più richieste e di argomenti a volte complessi, viene continuamente aggiornato, arricchendosi di nuovi contenuti.

“ENEA in onda”: rassegna di tutti i servizi audio-visivi che parlano dell'ENEA, andati in onda su canali tv del digitale terrestre e satellitari, su stazioni radio nazionali e locali e sul web. Si tratta di un elenco interattivo che consente la visione di un servizio televisivo e l'ascolto di un servizio radiofonico da PC. Per ogni voce, la rubrica è corredata di notizie relative a emittente, trasmissione, giorno, ora, durata e una sintetica descrizione dell'argomento e dei soggetti intervistati.

“ENEAINFORM@”: notiziario settimanale della testata giornalistica ENEA News, pubblicato a settimane alterne in italiano e in inglese. Viene diffuso via mail a migliaia di contatti. Si tratta di uno strumento sintetico che propone notizie, foto e video sulle attività di ricerca e innovazione tecnologica dell'Agenzia e i servizi disponibili per le imprese, la PA e i cittadini che consente di intensificare il flusso dell'informazione verso i media anche a riguardo delle attività ENEA che non godono di un'eccessiva visibilità. Ma la newsletter è soprattutto un prodotto multimediale, ipertestuale e interattivo: il notiziario è corredata di fotografie, immagini, link di approfondimento e link ai servizi della web tv, indispensabili per veicolare i contenuti presso l'editoria online e i social network, per un utilizzo sempre più digitalizzato delle notizie.

“ENEA Channel”: è la pagina istituzionale che contiene tutti i video realizzati dalla testata giornalistica ENEA News, suddivisi in canali tematici. Si tratta di un broadcast della scienza che sfrutta il web per arrivare ai media e al grande pubblico attraverso la condivisione e la messa a

disposizione degli utenti di contenuti multimediali e testuali (con la trascrizione dei testi dei video, interviste comprese), ma anche attraverso i maggiori social media quali Facebook, Twitter e Youtube. Nel 2015 sono stati prodotti e promossi oltre 45 video.

Inoltre è disponibile sulla rete intranet dell'Agenzia la **“Rassegna stampa giornaliera”**, aggiornata ogni giorno con articoli di testate nazionali e regionali sia in formato cartaceo che digitale. Oltre agli articoli che citano l'ENEA la rassegna comprende articoli suddivisi per sezioni tematiche di interesse dell'Agenzia.

Il Servizio Ufficio Stampa e Rapporti sui social media

L'Ufficio Stampa sfrutta le potenzialità dei Social Media che permettono la condivisione di contenuti ed informazioni con l'obiettivo di rendere più efficace ed efficiente il lavoro di promozione, fornire informazioni che l'utente cerca direttamente dal proprio pc e stabilire un rapporto diretto di partecipazione attiva e fidelizzazione con il suo pubblico, composto principalmente da: giornalisti, blogger, divulgatori, enti di ricerca e relativi uffici stampa, studenti, ricercatori. I vantaggi sono più flussi di comunicazione, canali a costo zero, monitoraggio della partecipazione.

“La pagina Facebook dell'ufficio stampa ENEA”: si tratta di un mezzo di comunicazione immediato, pratico e bidirezionale che ha l'obiettivo di condividere e promuovere le attività di ricerca dell'ENEA, agevolare la fidelizzazione di nuovi interlocutori in cerca di notizie e, contemporaneamente, moltiplicare i canali di dialogo con gli utenti acquisiti in precedenza, attraverso un linguaggio divulgativo e informativo che agevoli partecipazione e interazione ed è per questo strumento ideale per lo scambio di informazioni, commenti, video. Tale piattaforma consente in tempo reale anche la pubblicazione di contenuti corredati da foto e va incontro alle rinnovate esigenze “multimediali” dei giornalisti che frequentano i social network di accedere in tempo reale a notizie, informazioni, e nel caso dell'ENEA, di scoperte, invenzioni, ultime dalla ricerca e dall'innovazione. La pagina Facebook rappresenta il tramite per veicolare la newsletter verso un numero crescente di contatti: a marzo 2016 le pagine dell'Ufficio Stampa registrano oltre 5200 fan.

“L'account Twitter dell'Ufficio Stampa ENEA”: l'account ufficiale dell'Agenzia su Twitter ha accumulato oltre 5800 follower, con una media di circa 200 seguaci in più al mese. Lo strumento veicola i contenuti della Newsletter e di altre notizie quali eventi, conferenze stampa, workshop, attraverso post di 140 caratteri, dal linguaggio semplice, sintetico e di facile fruizione. Grazie alla brevità dei contenuti e alla diffusione in tempo reale, a informazioni frequenti, istantanee e velocemente consultabili, l'account è uno strumento ideale per una comunicazione diretta, immediata ed interattiva con i suoi target: i media e produttori di notizie, quindi agenzie, giornalisti, blogger, freelance, ma anche consumatori di notizie, quali istituti di ricerca, stakeholder, Pubbliche Amministrazioni, associazioni, cittadini e imprese. Nei tweet è sempre presente un collegamento al comunicato stampa, alla news o al video, con l'obiettivo di promuovere il sito ENEAInform@, ENEA Channel, il sito istituzionale dell'ENEA o il canale Youtube di ENEA Channel, a seconda del prodotto comunicazionale da lanciare di volta in volta.

“Il canale ENEA Channel su Youtube”: viene utilizzato come piattaforma per promuovere i servizi di ENEA Channel. La data di iscrizione risale al 2 dicembre 2009, conta oltre 900 iscritti e oltre 400mila visualizzazioni video (cifra in costante crescita). La classificazione dei video avviene tramite Playlist che permettono una migliore ricerca per l'utente e una più facile panoramica delle attività dell'Agenzia. Il canale offre anche la possibilità agli utenti di scaricare i contenuti video e favorire quindi una maggiore veicolabilità delle informazioni. Su Youtube sono stati registrati picchi di 44.031 visualizzazioni per filmato (le interviste agli esperti durante gli eventi post- Fukushima).

4. Strategie e iniziative per coinvolgere gli stakeholder

Gli Stakeholder esterni

Gli stakeholder esterni rappresentano una platea molto ampia e articolata, anche a livello territoriale, di cui i principali riferimenti sono i Ministeri dello Sviluppo economico, dell'Ambiente che di concerto individuano la governance ENEA, il Ministero degli Esteri e della Cooperazione Internazionale, i ministeri dell'Università e della ricerca scientifica, delle Politiche Agricole, del Lavoro, la Presidenza del Consiglio, la Commissione europea, istituzioni di ricerca nazionale ed internazionale, organismi sovranazionali quali la FAO. Altri soggetti di rilievo, le Agenzie nazionali (Agenzia per la coesione territoriale, Agenzia per la Cooperazione italiana allo sviluppo), Regioni, Enti locali e il sistema delle imprese, con particolare riferimento alle PMI, operatori industriali, associazioni ambientaliste, di consumatori, rappresentative di settori produttivi, Authority, A.N.AC. altri enti di vigilanza e controllo, il mondo della scuola e le organizzazioni non governative.

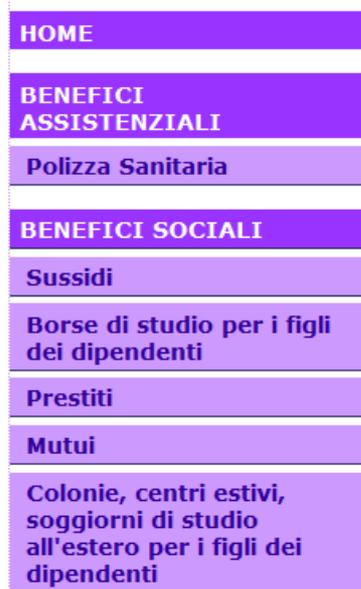
Gli Stakeholder interni

Fra gli stakeholder interni, oltre al personale dipendente, il Comitato Unico di Garanzia (CUG), le Organizzazioni Sindacali e Collegio dei Revisori, l'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV). Le risorse umane, ovvero i circa 2700 dipendenti ENEA, sono l'elemento essenziale dell'Agenzia rispetto al quale sono previste diverse iniziative.

Alcune di esse fanno capo alla Direzione del Personale e riguardano principalmente i benefici sociali ed assistenziali (descritti in un altro capitolo di questo rapporto), altre sono incentrate sul benessere organizzativo interno. Altre ancora riguardano la comunicazione interna, per la quale il Servizio Rel Events cura la Newsletter settimanale EneaInformazioni e l'Intranet.

Attraverso il sito, il personale è costantemente aggiornato sulle opportunità, sui benefici sociali ed assistenziali, sulle modalità per accedere ai benefici previsti. Per l'anno il 2016 è prevista una approfondita revisione del sito intranet nell'organizzazione e nella veste grafica.

Ad oggi il menù principale di accesso ai servizi è il seguente:



HOME
BENEFICI ASSISTENZIALI
Polizza Sanitaria
BENEFICI SOCIALI
Sussidi
Borse di studio per i figli dei dipendenti
Prestiti
Mutui
Colonie, centri estivi, soggiorni di studio all'estero per i figli dei dipendenti

Sul versante del Benessere Organizzativo, nel corso del 2015, sono stati presentati nella giornata dedicata alla trasparenza i risultati dell'indagine sul benessere organizzativo condotta nel 2014 sul grado di condivisione del sistema di valutazione e sulla rilevazione della valutazione del proprio superiore gerarchico. L'indagine ha riguardato l'opinione che i dipendenti hanno del proprio lavoro, nella prospettiva di migliorarne la qualità e di valorizzare il ruolo centrale del lavoratore nell'organizzazione.

La Formazione

L'ENEA dispone anche di un'ampia offerta formativa, indirizzata a diverse tipologie di utenti: studenti, tecnici, professionisti, imprese e istituzioni pubbliche e giornalisti, per i quali organizza corsi in collaborazione con gli Ordini Nazionale e Regionali. Tesi di laurea, borse di studio nazionali e internazionali, tirocini formativi e stage sono disponibili per gli studenti universitari, neolaureati e dottorandi; corsi di formazione specialistica sono organizzati dall'ENEA, anche in collaborazione con altri organismi, per l'aggiornamento professionale dei lavoratori di imprese e della pubblica amministrazione o per la creazione di nuove figure professionali.

L'Agenzia dispone anche di una piattaforma per la formazione a distanza, che vanta circa 200 corsi, fruibili gratuitamente, per la formazione e l'aggiornamento professionale di lavoratori di Piccole e Medie Imprese, della pubblica amministrazione, di docenti e di student.