

# LA PERFORMANCE SOCIALE



# Chi sono i nostri interlocutori/stakeholder?



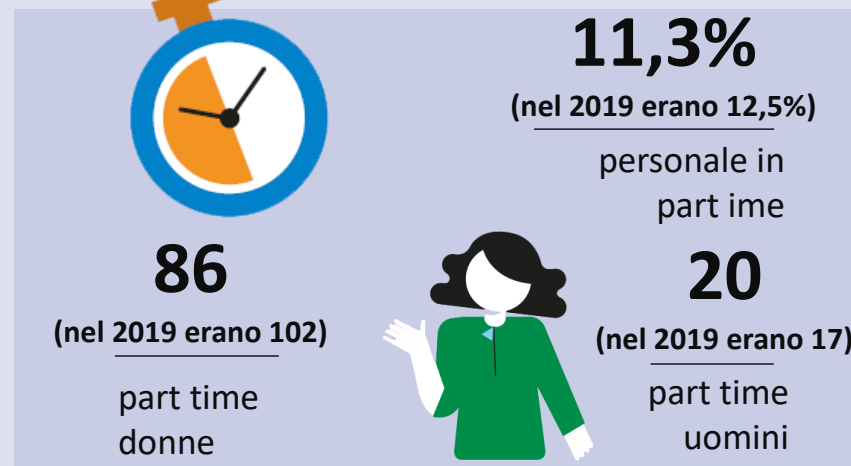
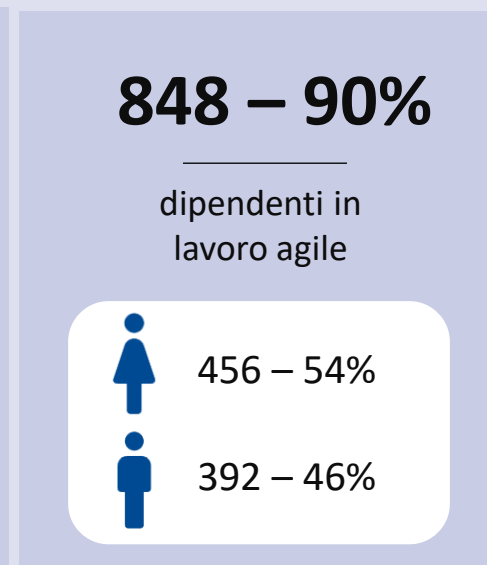
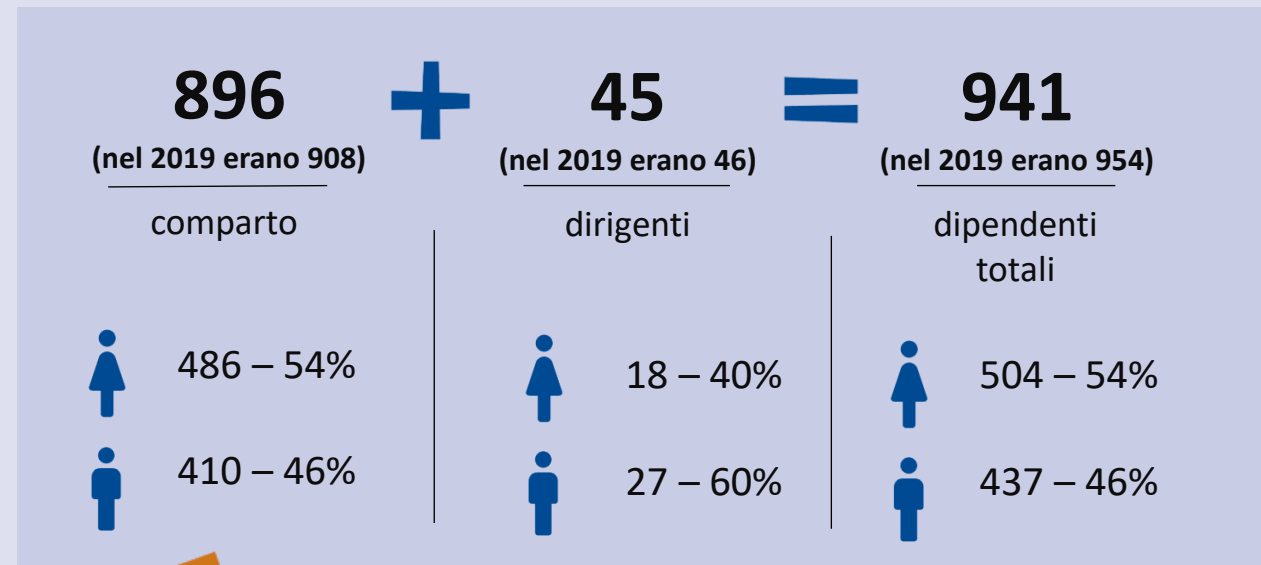
GUARDA IL VIDEO

[www.youtube.com/watch?v=Za0xMJBZTYs](https://www.youtube.com/watch?v=Za0xMJBZTYs)

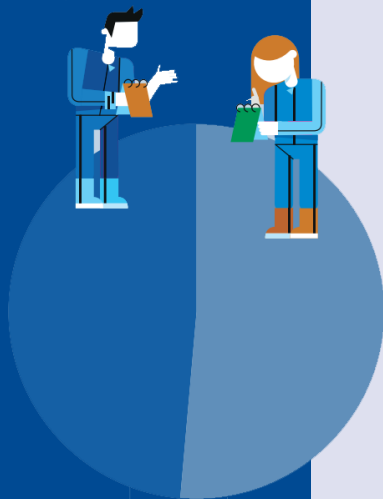
ANCPIEMONTE  
SITI WEB  
MINISTERO DELL'AMBIENTE  
E DELLA TUTELA DEL  
TERRITORIO E DEL MARE  
SINDACATI  
AZIENDE  
SANITARIE  
LOCALI  
ORDINI  
PROFESSIONALI  
MAGISTRATURA  
ENTIDI RICERCA  
REGIONE  
PIEMONTE  
IMPRESE  
PARCHI  
PIEMONTESI  
UNIVERSITÀ  
DEL PIEMONTE  
ORIENTALE  
AGENZIA  
EUROPEA  
DELL'AMBIENTE  
MASS MEDIA  
COMUNI  
ASSOCIAZIONI  
DEI CONSUMATORI  
POLIZIA  
DI STATO  
ISTITUTO SUPERIORE  
DI SANITÀ  
ISPRA  
AGENZIE DI STAMPA  
NOE  
AZIENDE  
MUNICIPALIZZATE  
CITTÀ METROPOLITANA  
DI TORINO  
CITTADINI  
RADIO  
PREFETTURE  
PROCURA  
TESTATE GIORNALISTICHE  
CORPO  
NAZIONALE  
DEI VIGILI  
DEL FUOCO  
ASSOCIAZIONI  
AMBIENTALISTE  
POLIZIA  
MUNICIPALE  
CAMERE DI  
COMMERCIO  
TELEVISIONI  
SISTEMA NAZIONALE  
DIPENDENTI  
UNIONI INDUSTRIALI  
PROTEZIONE  
CIVILE  
A RETE PER  
LA PROTEZIONE  
DELL'AMBIENTE  
GUARDIA DI FINANZA  
COMITATI DI CITTADINI  
CORPO  
FORESTALE  
DELLO STATO  
MINISTERO  
DELLA SALUTE  
CONFINDUSTRIA  
UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI TORINO  
ARMA DEI  
CARABINIERI  
AGENZIE AMBIENTALI  
REGIONALI E  
DELLE PROVINCE  
AUTONOME  
AZIENDE  
SCUOLE  
POLITECNICO  
DI TORINO  
MINISTERO  
DELL'ISTRUZIONE  
ASSOCIAZIONI  
DI CATEGORIA

# PERFORMANCE SOCIALE INTERNA 2020

Chi siamo?

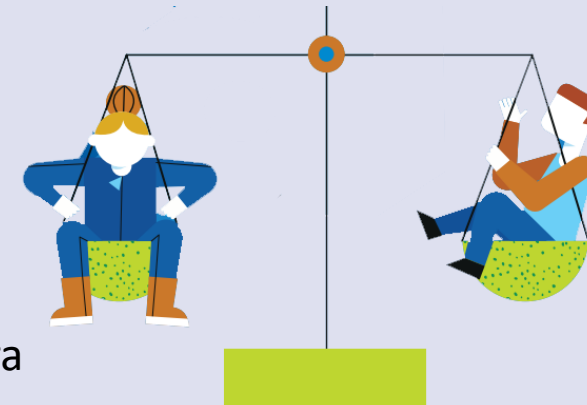


Dalla **Relazione sullo stato del personale**, elaborata **Comitato Unico di Garanzia (CUG)**, sulla base dei dati 2020 forniti dall'Ufficio Amministrazione del Personale, in riferimento alle indicazioni fornite dalla Direttiva 2/2019 “Misure per promuovere le pari opportunità e rafforzare il ruolo dei Comitati Unici di Garanzia nelle amministrazioni pubbliche volta a promuovere le pari opportunità nella PA” della Presidenza del Consiglio dei Ministri.



Il personale del comparto risulta distribuito equamente tra i due generi. Un **gap di genere** si può osservare nella dirigenza, soprattutto apicale, dove vi è ancora una prevalenza del genere maschile.

Si rileva ancora un contrasto tra i differenziali retributivi uomo/donna, mentre vi sono pari opportunità di carriera tra i generi (basti ad esempio osservare la distribuzione degli incarichi di funzione di posizione organizzativa).



Il trend evidente, come in tutta la PA, è **l'innalzamento dell'età media del personale** che dovrà essere oggetto di un ripensamento generale delle modalità e degli ambienti di lavoro (ad es. maggiore applicazione del lavoro agile), al fine di compensare le criticità (rischio di minore produttività) che potrebbero diventare sempre più marcate.

Il focalizzarsi sull'**ascolto** e sull'**organizzazione/comunicazione interna più efficace**, l'attenzione alla promozione del benessere e della salute dei dipendenti sicuramente potrà migliorare l'ambiente di lavoro e ridurre nel complesso i costi sociali di tale tendenza.



A seguito della dichiarazione dello stato di emergenza per Covid 19, Arpa Piemonte, come tutti gli Enti pubblici e la maggior parte delle Aziende private, ha fatto ricorso all'uso diffuso dell'istituto del lavoro agile. Il CUG ha proposto ai colleghi **un questionario** per indagare l'esperienza maturata durante il periodo marzo-agosto 2020.

Dalle risposte si evince che lo smart-working è stato percepito sia come **strumento per affrontare l'emergenza da Covid-19**, sia come **soluzione ordinaria per garantire la prestazione lavorativa conciliando i tempi di vita e di lavoro**, anche se l'esperienza durante l'emergenza sanitaria spesso è stata vissuta con modalità più vicine a un home working, inteso quindi come ri-localizzazione della sede di lavoro dall'ufficio a casa.

È molto interessante notare come una maggior autonomia nella gestione del proprio lavoro rafforzi la **responsabilità individuale** e favorisca un maggior **clima di fiducia**. Per quanto il 33% del personale si dichiara molto soddisfatto del proprio orario di lavoro, alla domanda sulla possibilità di adozione del lavoro agile come modalità di lavoro continuativa, ha risposto in modo preponderante in senso affermativo, avvalorando l'ipotesi che lo SW sia tra le migliori opportunità per la conciliazione, anche per chi è soddisfatto dell'orario in presenza.

Tuttavia, lo smart working non è privo di **criticità**.

La più sentita è la possibilità di trovarsi in una condizione di **isolamento**, dovuto alla mancanza di contatti sociali con le colleghe ed i colleghi, seguita dalle difficoltà dovute ad una **ridotta cultura digitale** del personale e di una architettura informatica e un flusso organizzativo adeguato.

Doveroso tuttavia sottolineare come i contatti con le colleghe ed i colleghi, anche in ruoli di direzione e coordinamento siano stati frequenti ed efficaci. Nel caso dei responsabili vi è una maggior frequenza dell'utilizzo della mail, ovvero di una modalità asincrona.

L'applicazione dello smart working in maniera stabile e continuativa non può comunque prescindere dal **potenziamento della struttura informatica**, il cui **personale** dovrà essere più **specializzato** e **coinvolto** nel processo.



Seppure numero di ore medio sia in linea con il periodo 2016-2018, si può notare una diminuzione delle ore di formazione rispetto al 2019 a causa del periodo di pandemia che ha significato un rallentamento delle attività; inoltre per i corsi che avrebbero dovuto essere svolti in aula è stata necessaria una **fase di ri-pianificazione e ri-progettazione** di dettaglio.

L'Agenzia ha dovuto convertire le attività già programmate con modalità in **videoconferenza** per assicurare il conseguimento degli obiettivi formativi previsti e tutelare i destinatari degli stessi nel rispetto delle norme in materia di contenimento e gestione dell'emergenza sanitaria, utilizzando **specifiche piattaforme telematiche** in grado di tracciare in maniera univoca la presenza dei discenti e dei docenti con la possibilità di registrare le lezioni, che diventano così materiale documentale.

L'esperienza di questi mesi in emergenza ha determinato una **rivoluzione/evoluzione** nel settore della formazione e non solo. Indubbi sono i vantaggi di svolgerla a distanza, ma è stato necessario adottare metodo e accortezze per coinvolgere tutte le tipologie di destinatari e per assicurare il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Evidenti sono i risparmi di tempi e di costi sia per l'ente, sia per gli utenti docenti/discenti che ne usufruiscono, soprattutto per un ente come il nostro con una struttura regionale organizzata in dipartimenti territoriali dislocati nelle diverse aree provinciali.

A fronte degli indubbi aspetti positivi si sono dovute affrontare problematiche di progettazione legate soprattutto alla **socializzazione e interattività**.

Al fine di migliorare la capacità di **adattamento alle innovazioni** sul luogo di lavoro, soprattutto in un contesto di aumento dello smart working, attraverso la formazione l'ente ha sostenuto l'attività di sensibilizzazione alle nuove modalità organizzative, con momenti formativi ad esempio sui rischi in ambito di sicurezza sul lavoro legati allo smartworking e sul tema "Smart working: sfide e opportunità".

# Il Manifesto della comunicazione non ostile

Arpa aderisce al Manifesto della comunicazione non ostile, un [progetto sociale di sensibilizzazione contro la violenza delle parole](#), perché la scelta delle parole e del nostro stile comunicativo possono fare la differenza, in ogni contest.

## 1. Virtuale è reale

Dico e scrivo in rete solo cose che ho il coraggio di dire di persona.

## 2. Si è ciò che si comunica

Le parole che scelgo raccontano la persona che sono: mi rappresentano.

## 3. Le parole danno forma al pensiero

Mi prendo tutto il tempo necessario a esprimere al meglio quel che penso.

## 4. Prima di parlare bisogna ascoltare

Nessuno ha sempre ragione, neanche io. Ascolto con onestà e apertura.

## 5. Le parole sono un ponte

Scelgo le parole per comprendere, farmi capire, avvicinarmi agli altri.

## 6. Le parole hanno conseguenze

So che ogni mia parola può avere conseguenze, piccole o grandi.

## 7. Condividere è una responsabilità

Condivido testi e immagini solo dopo averli letti, valutati, compresi.

## 8. Le idee si possono discutere. Le persone si devono rispettare

Non trasformo chi sostiene opinioni che non condivido in un nemico da annientare.

## 9. Gli insulti non sono argomenti

Non accetto insulti e aggressività, nemmeno a favore della mia tesi.

## 10. Anche il silenzio comunica

Quando la scelta migliore è tacere, taccio.



# Il Manifesto della comunicazione non ostile

## 1. Virtuale è reale

Non c'è buona amministrazione senza buona comunicazione. Investo le migliori energie perché la mia comunicazione online e offline sia semplice, accessibile, comprensibile, trasparente, cortese. So che quanto scrivo in Rete ha conseguenze reali.

## 2. Si è ciò che si comunica

So che l'azione amministrativa risulta tanto più efficace quanto più efficacemente la comunico: i cittadini hanno il diritto di accedere con facilità e fiducia a dati, documenti, informazioni e servizi, di essere coinvolti nelle scelte, di capire e verificare il mio operato.

## 3. Le parole danno forma al pensiero

Evito le formule astruse. Il burocratese vessatorio. I termini inglesi fuorvianti. So che capire è diritto di ogni cittadino. Se la mia espressione è oscura, questo significa che anche il mio pensiero e la mia azione non sono chiari e trasparenti a sufficienza. Incoraggio il dialogo.

## 4. Prima di parlare bisogna ascoltare

Ascolto le opinioni e i suggerimenti dei cittadini. Scelgo la collaborazione e attivo canali che favoriscano un dialogo costruttivo e civile. Se un dubbio o un quesito viene espresso, rispondo con tempestività. Se un disagio viene manifestato, mi interrogo su cause e rimedi.

## 5. Le parole sono un ponte

Scelgo parole e strumenti adatti a dialogare con tutti i cittadini, compresi anziani, stranieri, persone poco scolarizzate. Verifico che quanto dico o scrivo venga capito dai cittadini. È mia responsabilità farmi capire, favorendo una comunicazione positiva e propositiva.

## 6. Le parole hanno conseguenze

Sono consapevole del fatto che ogni mio messaggio e ogni mia azione hanno conseguenze concrete e rilevanti per la quotidianità dei cittadini. Sono accessibile, informo, semplifico, rendo chiari gli adempimenti e le procedure.

## 7. Condividere è una responsabilità

Quanto condivido in rete influisce sulla percezione del mio operato. Aggiorno informazioni e dati. Li rendo reperibili, se possibile in formato aperto. Non diffondo messaggi fuorvianti o poco trasparenti. Informo i cittadini sui loro diritti: conoscenza, privacy, sicurezza.

## 8. Le idee si possono discutere. Le persone si devono rispettare

Il rispetto reciproco è il fondamento della convivenza civile e migliora a collaborazione e la partecipazione. Faccio sì che ogni mia comunicazione sia rispettosa dei cittadini nella forma e nella sostanza, e promuovo presso la collettività una cultura del rispetto.

## 9. Gli insulti non sono argomenti

Gli insulti sono umilianti sia per chi li riceve, sia per chi li fa, sia per chi ne è spettatore. Invito chi insulta a esprimere altrimenti la propria opinione. Non tollero insulti, nemmeno quando vanno a mio favore. Diffondo una netiquette per il buon uso dei miei canali online.

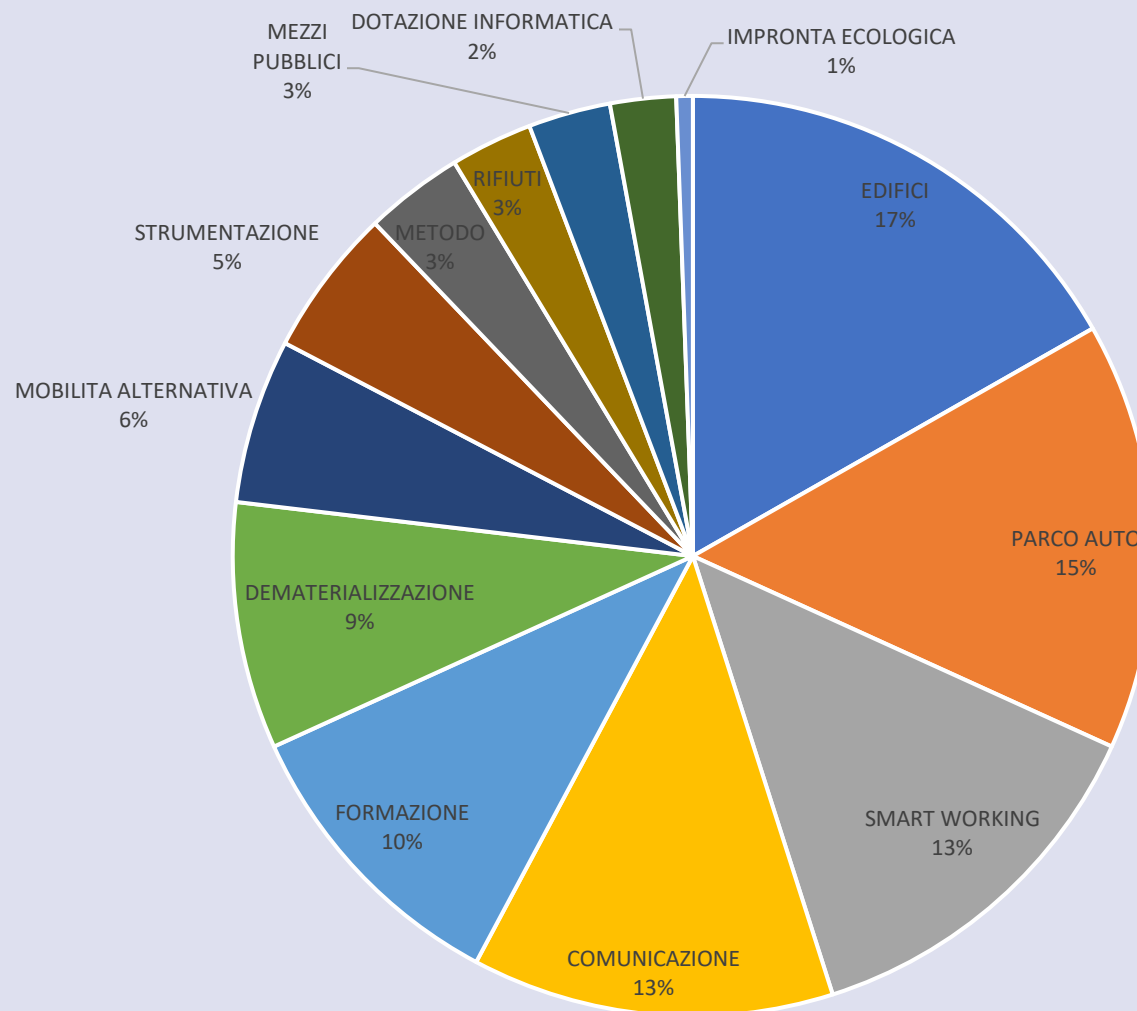
## 10. Anche il silenzio comunica

So che l'attenzione e il tempo dei cittadini sono preziosi e valorizzo la brevità. Comunico solo per motivi funzionali: per promuovere consapevolezza e partecipazione e mai per ragioni propagandistiche. La mia comunicazione è sempre utile, necessaria e pertinente.

# PERFORMANCE SOCIALE INTERNA

Risultati del  
questionario  
somministrato  
durante la prima  
edizione del  
corso interno sul  
bilancio sociale

Alla domanda «Quale azione vorresti venisse inserita tra gli obiettivi di miglioramento?», i quasi 100 colleghi che hanno partecipato alla prima edizione del corso sul bilancio sociale hanno così risposto:



# Risultati del questionario nel dettaglio



**PARCO AUTO (15%):** nonostante il buon avanzamento del rinnovo parco auto, per il personale intervistato risulta ancora una priorità di intervento con l'indicazione di privilegiare auto elettriche o ibride

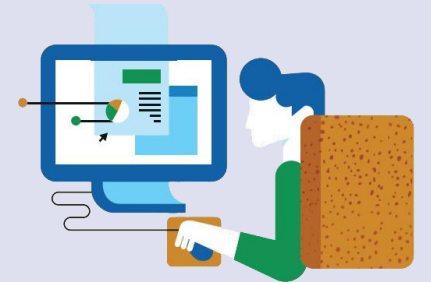
**MOBILITÀ ALTERNATIVA (6%):** incentivi alla mobilità sostenibile, all'utilizzo di biciclette e dei mezzi pubblici per lavoro quando possibile, favorire l'utilizzo auto elettriche da parte dei dipendenti e dotare le sedi di parcheggi coperti e interni per biciclette

**MEZZI PUBBLICI (3%):** valutare e incrementare l'uso dei mezzi pubblici da parte del personale e analizzare i possibili sviluppi nell'uso dei mezzi pubblici in relazione alle attività d'istituto (soprattutto sede centrale)



**EDIFICI (17%):** ottimizzare le strutture a disposizione di Arpa privilegiando quelle di proprietà, efficientamento dell'impatto e del consumo energetico (ad esempio cambiare illuminazione da neon a led, migliorare agli infissi, approvvigionamento energetico tramite pannelli fotovoltaici sui tetti dell'Agenzia), controllo dei consumi idrici e di riscaldamento

**SMART WORKING (13%):** maggiore diffusione del lavoro agile per ridurre l'impatto ambientale degli spostamenti casa-lavoro, rendere lo SW parte integrante dell'organizzazione lavorativa, definizione del piano per lo sw (PIAO)



A tenere insieme questi aspetti sono emerse proposte che mirano ad incentivare e aumentare lo smart working in chiave soprattutto ambientale (oltre che in termini di conciliazione di vita e lavoro) contenendo gli spostamenti ma organizzando le presenze per ottimizzare il riscaldamento/raffrescamento dei locali e razionalizzando gli spazi e le postazioni di lavoro anche in termini di inserimento di turni

## PARCO AUTO e MOBILITÀ, EDIFICI e SMART WORKING

# Risultati del questionario nel dettaglio



## COMUNICAZIONE, FORMAZIONE

**COMUNICAZIONE (13%):** migliorare le relazioni con gli stakeholders interni/esterni dell'Agenda, ottimizzare i flussi informativi interni ed esterni (ad esempio con link di collegamento alle informazioni sul sito per approfondimenti, rendere più leggibili e trasparenti dati complessi come quelli del bilancio economico).

**Verso l'esterno:** possibilità che i cittadini partecipino effettivamente alla valutazione sull'operato di Arpa, così come previsto nel Piano della Performance, rendere più fruibile il sito web, dedicare più risorse all'URP, aumentare la trasparenza.

**Verso l'interno:** migliorare il senso di appartenenza all'Agenda e di condivisione includendo tutti i dipendenti (leva motivazionale), maggiore comunicazione e condivisione periodica delle informazioni tra le diverse Strutture Complesse, presentazione delle diverse realtà dell'Agenda ai nuovi assunti, maggiore condivisione e migliore spiegazione delle scelte strategiche, coinvolgimento del personale per valutazioni/proposte sui vari argomenti, maggior coinvolgimento dei colleghi nel rispetto delle buone pratiche per una miglior performance ambientale con feedback frequenti sul progresso del raggiungimento degli obiettivi ambientali e relative azioni fatte o da fare.

**FORMAZIONE (10%):** promuovere una cultura di attenzione all'ambiente con diffusione di buone pratiche e programmi di sensibilizzazione (al risparmio energetico e delle risorse come l'acqua, ad una vera raccolta differenziata, alla riduzione dello scambio di email inutili e del volume di file conservati ma anche al rispetto delle dotazioni dell'Agenda), più informazione su azioni fatte contro discriminazioni in generale (azioni CUG), incrementare la FAD (formazione a distanza), sviluppo della cultura amministrativa dei dipendenti, corsi di formazione attinenti anche alle attività laboratoristiche



# Risultati del questionario nel dettaglio

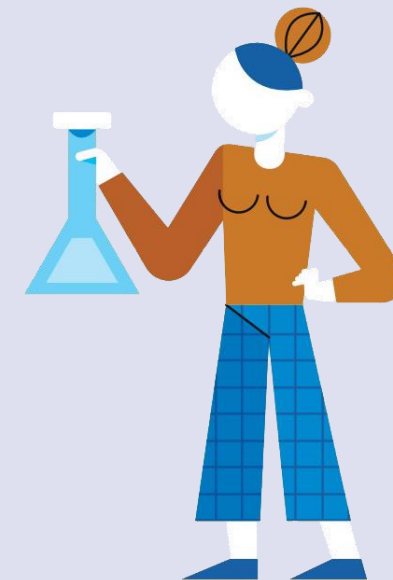


**DEMATERIALIZAZIONE (9%):** riduzione stampe e carta utilizzata grazie alla dematerializzazione dei documenti

**RIFIUTI (3%):** maggiore sensibilizzazione e formazione sulla raccolta differenziata, maggiore diffusione dei distributori di acqua e valutazione dei quantitativi di rifiuti pericolosi prodotti dai laboratori

**STRUMENTAZIONE (5%) e DOTAZIONE INFORMATICA (2%):** nuova strumentazione analitica e supporti informatici, svecchiamento delle attrezzature e della strumentazione obsoleta a favore di soluzioni più moderne ed efficaci, in particolare rinnovo delle apparecchiature di laboratorio; nuovi supporti informatici, migliorare la rete nelle sedi periferiche, aumentare la digitalizzazione e l'uso di strumenti meno impattanti (utilizzo di piattaforme univoche per lo scambio dei documenti tipo cartelle di rete, Doqui o Teams)

**METODO (3%):** introdurre la valutazione della percentuale di accettazione delle proposte dei dipendenti e della performance in relazione al grado di soddisfazione degli stakeholder interni coinvolgendoli tramite questionari facoltativi per valutazioni/proposte mentre, per quanto riguarda gli indicatori, la contabilità delle attività dell'Agenzia dovrebbe poter considerare anche quelle tipologie di lavori spesso non riconducibili ad un numero, ma comunque di entità non trascurabile come il supporto tecnico, i gruppi di lavoro, i tavoli tecnici, le attività di studio, la messa a punto di procedure e andrebbe valutato il costo in termini di consumo di CO2 dell'utilizzo di tutti gli strumenti WEB (mail conferenze ecc.)



## CARTA, RIFIUTI, STRUMENTAZIONE, DOTAZIONI INFORMATICHE e METODO

# PERFORMANCE SOCIALE INTERNA

## OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO



- Migliorare il flusso informativo e la comunicazione interna
- Maggior coinvolgimento del personale nei processi che hanno ricadute dirette sul clima e l'organizzazione dell'Agenzia (ad esempio la revisione della intranet aziendale, le iniziative di conciliazione casa lavoro, la mobilità, ecc.)
- Garantire strumenti e modalità di comunicazione adeguati a chi svolge la propria attività da remoto, per agevolare il contatto con chi è in ufficio e il mondo esterno e viceversa
- Allestire sale polifunzionali in ogni sede di Arpa adeguate o in grado di adeguarsi all'evolversi della situazione epidemiologica che garantiscano il rispetto delle normative e siano flessibili per ospitare modalità miste (in presenza e da remoto) di relazione e formazione, con arredi sicuri e funzionali, e che limitino gli spostamenti fra le sedi
- Individuare luoghi di incontro e iniziative in cui sperimentare nuove forme di socialità aziendale nel solco della mission dell'Agenzia



# PERFORMANCE SOCIALE ESTERNA 2020

Con chi ci siamo  
relazionati?

**48**

(nel 2019 erano 61)

convenzioni

**995**

(nel 2019 erano 1.212)

professionisti e  
imprese che si sono  
rivolte all'URP



**3.203**

(nel 2019 erano 3.917)

cittadini che si  
sono rivolti  
all'URP

Esito degli esposti  
e segnalazioni

Su un totale di 998  
(nel 2019 erano 1.186)

intervento 53% (57% nel 2019)

chiuso senza intervento 31% (30% nel 2019)

inoltrato altro ente 9% (9% nel 2019)

altro 7% (4% nel 2019)



## Tempi di risposta dell'URP

stesso giorno 51% (72% nel 2019)

1 giorno 38% (7% nel 2019)

7 giorni 3% (11% nel 2019)

30 giorni 5% (8% nel 2019)

oltre 30 giorni 3% (2% nel 2019)

## LA SCUOLA

**6.434**

(nel 2019 erano 5.260)

studenti coinvolti  
nelle attività di  
educazione  
ambientale



**562**

(nel 2019 erano 900)

insegnanti  
coinvolti

## I MEDIA

**8.550**

(nel 2019 erano 7.381)

articoli che parlano  
delle attività di Arpa



## Dati meteo-idro-nivologici

**14.942**

(nel 2019 erano 18.921)

richieste automatiche

# PERFORMANCE SOCIALE ESTERNA 2020

## Come e quanto abbiamo comunicato?

APP



LIVESTORM

**54.800**

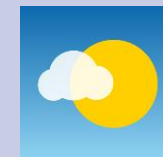
(30.100 nel 2019)  
scarichi



OpeNoise

**13.586**

(9.323 nel 2019)  
scarichi



meteoPiemonte

**13.992**

(12.289 nel 2019)  
scarichi

**5.665**

(6.418 nel 2019)

contatti URP



BOT

UTENTI

allertameteoPIE 2.172 (2.570 nel 2019)

valanghePIE 1.886 (1.970 nel 2019)

ondatedicalorePIE 513 (483 nel 2019)

**628.948**

(664.925 nel 2019)

utenti sito internet



**3.629.236**

(3.907.919 nel 2019)

visualizzazioni di pagina  
sito internet

**24**

(30 nel 2019)

eventi



**12.927**

(10.155 nel 2019)

follower su Twitter



**13.500**

visualizzazione del  
tweet più popolare

**96.216**

(76.835 nel 2019)

visualizzazioni  
video su Youtube



**1.230**

(1.170 nel 2019)

iscritti al canale  
ArpaPiemonte su YouTube



# PERFORMANCE SOCIALE ESTERNA 2020

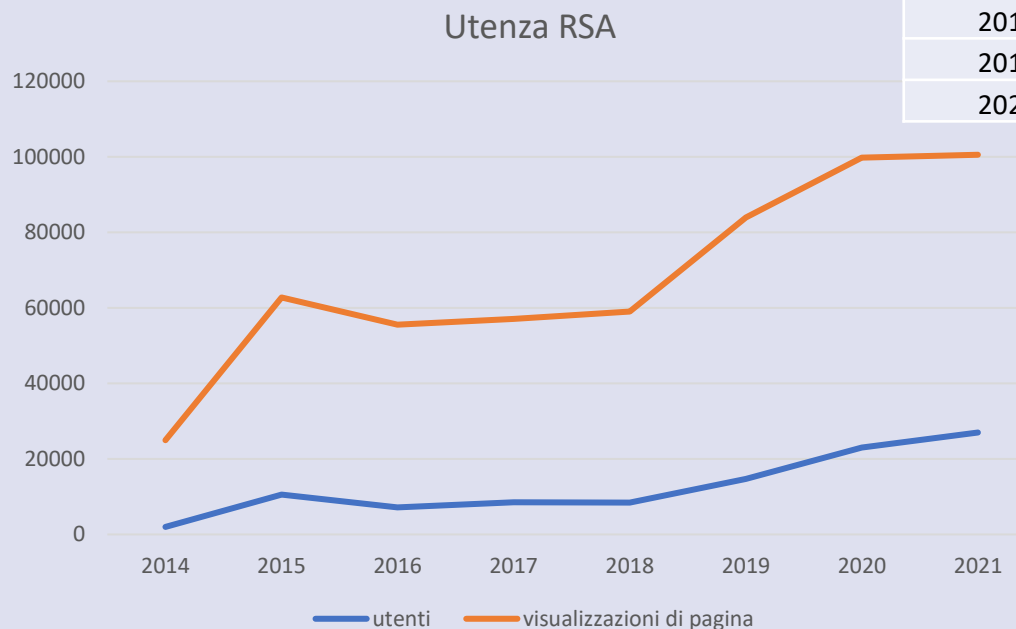
Come  
comunicare  
l'ambiente?

IL RAPPORTO  
SULLO STATO  
DELL'AMBIENTE  
IN PIEMONTE



Arpa Piemonte da oltre 20 anni comunica i dati ambientali attraverso il Rapporto sullo stato dell'Ambiente (RSA) che nel tempo è cambiato cercando di adeguarsi alle richieste del pubblico.

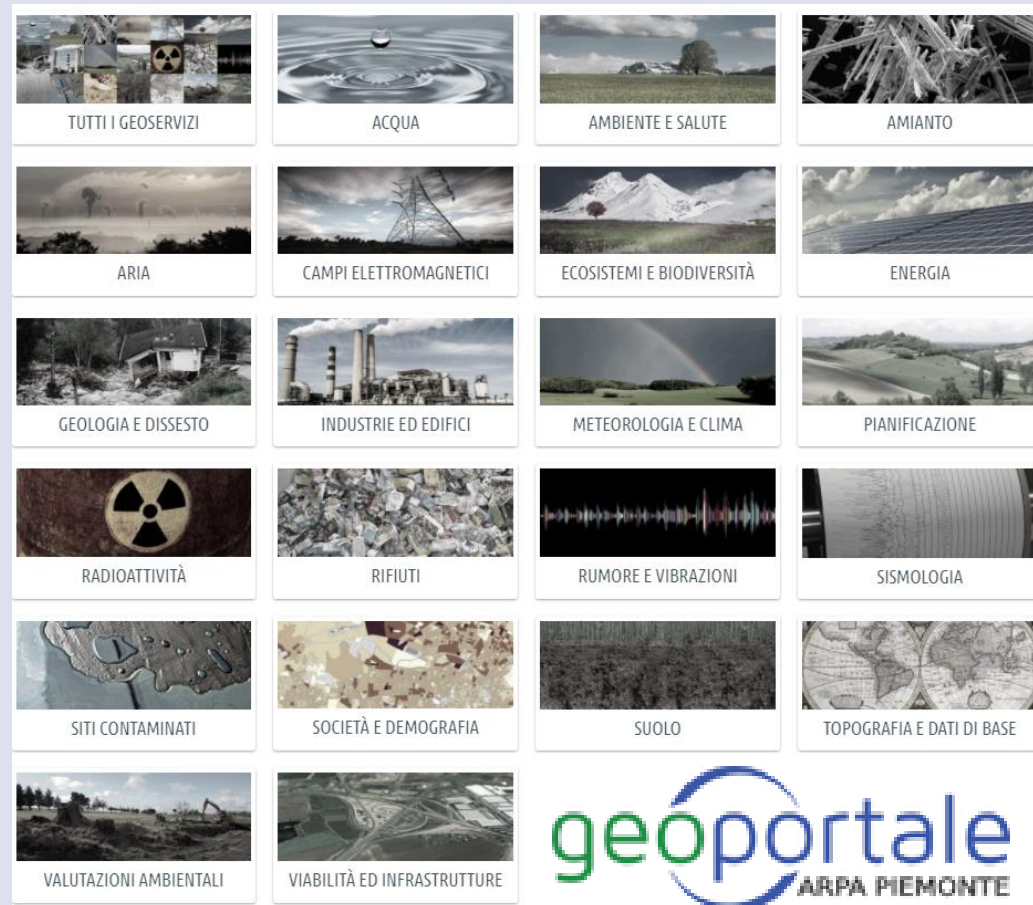
anno	utenti	visualizzazioni di pagina
2014	2025	24952
2015	10578	62788
2016	7151	55603
2017	8521	57112
2018	8435	59079
2019	14743	83960
2020	22991	99844



<http://relazione.ambiente.piemonte.it>

# PERFORMANCE SOCIALE ESTERNA 2020

## IL GEOPORTALE



**175.340**  
utenti

**813.544**  
visualizzazioni  
di pagina

<http://webgis.arpa.piemonte.it/geoportale/>

L'appuntamento annuale delle Conferenze di raccordo territoriale, finalizzate **all'ascolto del territorio** e a rendere, di conseguenza, **l'azione di Arpa sempre più in linea con le esigenze delle popolazioni locali**, nel 2020 si è svolto con una formula inedita, totalmente on line, nel rispetto delle restrizioni per il distanziamento fisico imposte dalla pandemia.

Affinché i rappresentanti degli enti locali potessero formulare il proprio giudizio sull'operato di Arpa ed esprimere le proprie esigenze, sono state realizzate delle **sezioni con video, dati e informazioni** relative all'attività dei quattro Dipartimenti territoriali dell'Agenzia e una nuova erogazione del **questionario**.



[www.arpa.piemonte.it/conferenze-raccordo-territoriale/2020/le-conferenze](http://www.arpa.piemonte.it/conferenze-raccordo-territoriale/2020/le-conferenze)

Dal 15 al 19 giugno si è tenuta l'edizione di **Porte aperte ai cittadini 2020 on line.**

Cercando di venire incontro alle richieste, molte delle quali ci sono pervenute attraverso un questionario lanciato proprio in occasione dell'edizione di Porte Aperte 2019, abbiamo realizzato appuntamenti dedicati alle tematiche **aria, acqua, cambiamento climatico, rumore e onde elettromagnetiche.**

#### I NOSTRI APPUNTAMENTI DI PORTE APERTE EDIZIONE 2020

- 15 giugno, dedicato all'aria  
[www.arpa.piemonte.it/news/primo-appuntamento-con-porte-aper-te-a-distanza](http://www.arpa.piemonte.it/news/primo-appuntamento-con-porte-aper-te-a-distanza)
- 16 giugno, dedicato all'acqua  
[www.arpa.piemonte.it/news/porte-aper-te-on-line-oggi-parliamo-di-acqua](http://www.arpa.piemonte.it/news/porte-aper-te-on-line-oggi-parliamo-di-acqua)
- 17 giugno mattina, dedicato al rumore  
[www.arpa.piemonte.it/news/porte-aper-te-oggi-raddoppia-stamattina-parliamo-di-rumore](http://www.arpa.piemonte.it/news/porte-aper-te-oggi-raddoppia-stamattina-parliamo-di-rumore)
- 17 giugno pomeriggio, dedicato alle onde elettromagnetiche  
[www.arpa.piemonte.it/news/porte-aper-te-appuntamento-del-pomeriggio-dedicato-allelettrosmog](http://www.arpa.piemonte.it/news/porte-aper-te-appuntamento-del-pomeriggio-dedicato-allelettrosmog)
- 18 giugno, dedicato al clima  
[www.arpa.piemonte.it/news/a-porte-aper-te-si-parla-di-clima](http://www.arpa.piemonte.it/news/a-porte-aper-te-si-parla-di-clima)



Attività messe in campo:

- 6 video pubblicati sul canale YouTube
- 8 notizie pubblicate sul sito agenziale
- 7 post su Twitter e 4 su Instagram

# PERFORMANCE SOCIALE ESTERNA 2020

## GIORNATA DELLA TRASPARENZA

### Questionario La tua opinione conta

Il 19 giugno 2020 si è tenuta la giornata della trasparenza

[www.arpa.piemonte.it/news/ultimo-giorno-di-porte-aperte-dedicato-alla-trasparenza](http://www.arpa.piemonte.it/news/ultimo-giorno-di-porte-aperte-dedicato-alla-trasparenza)

In occasione della giornata della trasparenza è stato pubblicato il questionario **La tua opinione conta** che, in circa 40 giorni, ha raccolto 94 risposte.

Composto da 10 domande, si proponeva con le prime 5 di profilare l'utente e con le restanti 5 di approfondire gli argomenti di maggiore interesse e le modalità con cui gli utenti si informano e quindi come vorrebbero ricevere informazioni da Arpa.

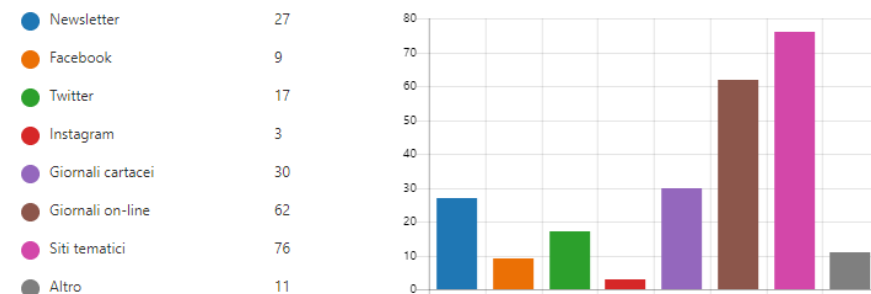
Quattro sono gli argomenti che maggiormente interessano il pubblico che ha risposto al questionario: sommando i moltissimo, molto e abbastanza acqua ha ottenuto il 100% delle scelte, aria e rischi naturali sono parimerito a 97,7% e cambiamenti climatici sono a 96,8%. Se si considera solamente i valori maggiori (moltissimo e molto) i cambiamenti climatici hanno ottenuto il valore più alto con il 90,4% delle preferenze.

Giornali on-line (62) e siti tematici (76) sono le principali fonti di informazione del pubblico che ha partecipato al sondaggio.

Alla domanda "Come preferiresti ricevere informazioni da Arpa Piemonte?" sito internet (46) e posta elettronica (50) sono le due modalità preferite.

8. In quale modo cerchi informazioni sugli argomenti che ti interessano?

[Altri dettagli](#)



10. Come preferiresti ricevere informazioni da Arpa Piemonte?

[Altri dettagli](#)



PERFORMANCE  
SOCIALE  
ESTERNA  
2020

LA SEZIONE DEL  
SITO ARPA  
COMUNICA

PIEMONTE  
**Arpa**  
Agenzia Regionale  
per la Protezione Ambientale

Autenticati  
English version | A + Aa A-  
 solo nella sezione corrente

CHI SIAMO | SERVIZI E INFORMAZIONI | TRASPARENZA | LAVORA CON NOI | **ARPA COMUNICA** | CONTATTI

il futuro è un #presentesostenibile  
**BUON 2022**

Tu sei qui: Home / Arpa Comunica

**Temi ambientali**  
Territorio  
Grandi Opere  
Educazione Ambientale  
SNPA  
Modulistica  
Progetti

**Arpa Comunica**

Notizie  
Comunicati stampa  
Facciamo il punto  
AmbienteInforma

Eventi  
Abbiamo parlato di...

**DOCUMENTAZIONE**  
Pubblicazioni  
Video  
Infografiche

**SOCIAL**  
App  
Telegram  
Twitter @ArpaPiemonte

**REGOLAMENTI E MODULISTICA**  
Social media policy esterna  
Regolamento per l'utilizzo del logo di Arpa  
Richiesta concessione patrocinio  
Regolamento per la concessione del patrocinio

**In primo piano**

**ARIA**  
Semaforo del protocollo operativo antismog

**CONCORSI**  
Convocazione colloquio 6 assistenti tecnici

**EMERGENZE AMBIENTALI**  
Numero unico per le emergenze ambientali:  
**112**

**Bilancio sociale**

**Arpa**  
**URP**  
PIEMONTE

Richiesta informazioni  
Accesso  
Reclami  
Segnalazioni

[www.arpa.piemonte.it/arpa-comunica](http://www.arpa.piemonte.it/arpa-comunica)

# PERFORMANCE SOCIALE ESTERNA 2020

## LA SEZIONE DEL SITO SERVIZI E INFORMAZIONI

The screenshot shows the website for Arpa Piemonte. At the top, there is a navigation bar with the following items: CHI SIAMO, **SERVIZI E INFORMAZIONI** (highlighted with an orange circle), TRASPARENZA, LAVORA CON NOI, ARPA COMUNICA, and CONTATTI. Below the navigation bar is a banner for 'BUON 2022' with the hashtag #presentesostenibile. The main content area is titled 'SERVIZI E INFORMAZIONI' and features three icons: 'Per gli enti', 'Per i cittadini', and 'Per le scuole', each circled in orange. A sidebar on the left lists various topics like 'Temi ambientali', 'Territorio', 'Grandi Opere', etc. At the bottom of the main content area, there is a call to action: '#abbiamobisognodite valuta il sito'.

I percorsi di consultazione del sito sono ripartiti a seconda della tipologia di utenza

- ENTI
- CITTADINI
- SCUOLE

per rispondere al bisogno di informazione ambientale indirizzata verso fruitori con esigenze specifiche.

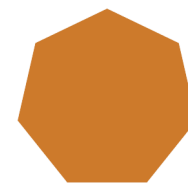
[www.arpa.piemonte.it/servizi-e-informazioni](http://www.arpa.piemonte.it/servizi-e-informazioni)

# PERFORMANCE SOCIALE ESTERNA

## OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO



- Favorire incontri dedicati a differenti pubblici per aumentare l'interattività e la partecipazione
- Strutturare il sistema di monitoraggio della soddisfazione degli interlocutori dell'Agenzia
- Rivedere la procedura reclami





# Questionario sul bilancio sociale di Arpa Piemonte

Per un bilancio sociale davvero condiviso abbiamo bisogno dell'opinione di quante più persone possibili per rispondere al meglio alle aspettative della collettività e costruire insieme un presente sostenibile.

\* Obbligatoria

1. A quale gruppo appartiene? \*

- Cittadino
- Azienda/libero professionista
- Fornitore
- Ente di ricerca/Università
- Scuola
- Personale Arpa Piemonte
- Snpa
- Istituzione/Ente pubblico
- Altro

<https://forms.office.com/r/Ae1vPnECRA>

**Responsabile del progetto:** Roberto Giovanetti

**Coordinamento e redazione:** Elisa Bianchi e Marcella Luparia

### **Raccolta dati e informazioni**

- Identità agenziale: Maria Infantino
- Performance ambientale: Marco Glisoni e Luana Scaccianoce
- Performance economica: Antonio Falbo e Mauro Porta
- Performance sociale: Daniela Alfiero e Loredana Lattuca

**Progetto grafico e illustrazioni:** Elisa Bianchi, Loredana Lattuca e Marcella Luparia

Dicembre 2021

Arpa Piemonte

Via Pio VII, 9 - 10135 Torino

Tel. 01119680111

[comunicazione@arpa.piemonte.it](mailto:comunicazione@arpa.piemonte.it)

[www.arpa.piemonte.it](http://www.arpa.piemonte.it)

# BILANCIO SOCIALE



[www.arpa.piemonte.it/pubblicazioni-2/bilancio-sociale](http://www.arpa.piemonte.it/pubblicazioni-2/bilancio-sociale)

comunicazione@arpa.piemonte.it