



GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Come anticipato in apertura, questo primo bilancio sociale di Arpa Piemonte fotografa gli impatti sociali, economici e ambientali dell’Agenzia nel 2018 ma soprattutto rappresenta il primo passo lungo un percorso che si rinnoverà ogni anno.

Abbiamo detto anche che questo è il primo bilancio sociale che Arpa redige ma riprende il lavoro iniziato nel 2011 con il progetto Arpa più Sostenibile, che aveva come oggetto la valutazione della performance ambientale, con l’obiettivo di ridurre gli impatti ambientali. Il presente lavoro ha integrato questa parte con le altre due performance, economica e sociale, di conseguenza anche l’originario gruppo di lavoro va integrato e rivisto rispetto a queste nuove dimensioni. Il **nuovo gruppo di progetto** deve prevedere un responsabile, i coordinatori delle diverse performance e una rete di referenti individuati per ogni singola struttura.

Inoltre, il progetto va aggiornato con l’**individuazione di indicatori** nuovi, sempre più significativi e aderenti al contesto in cui l’Agenzia oggi opera. La definizione di questi indicatori va completata anche in base ai riscontri ricevuti da parte degli stakeholder ai quali questo bilancio verrà presentato in un’ottica di ascolto, trasparenza e partecipazione.



La **diffusione e il racconto del bilancio sociale** stesso infatti devono essere l’occasione sia per la **condivisione dei contenuti**, tanto all’interno quanto all’esterno dell’ente, sia l’opportunità per **verificare l’efficacia** del documento rispetto alle esigenze informative e dell’azione dell’ente. In prospettiva, sarà necessario aggiornare gli obiettivi sulla base dei risultati e dei riscontri ottenuti, della eventuale nuova normativa, delle trasformazioni logistico-organizzative interne e delle strategie e investimenti agenziali.

La costituzione del gruppo di progetto e l’individuazione di indicatori chiave delle varie performance sono quindi i primi obiettivi di miglioramento che l’Agenzia si impegna a perseguire.

Entrando nel merito delle tre performance, vediamo in quali ambiti Arpa agirà rispetto al proprio impatto, con il fine essenziale di migliorare i servizi offerti e le relazioni istituzionali e sociali, in termini soprattutto di fiducia reciproca. L’Agenzia si impegna a individuare, per ogni singolo impatto, azioni concrete definite con un maggior livello di dettaglio nell’ambito della propria programmazione strategica.

PERFORMANCE AMBIENTALE

Un primo generale obiettivo è avviare il calcolo dell'**impronta ecologica** (il consumo umano di risorse naturali rispetto alla capacità della Terra di rigenerarle) a partire da qualche sede o servizio dell'Agenzia.

Pur avendo già raggiunto buoni risultati nel settore della **dematerializzazione** grazie all'informatizzazione di molte procedure, esistono ancora margini di miglioramento da perseguire con azioni di sensibilizzazione del personale e riducendo ulteriormente la modulistica presente ancora in forma cartacea.

Oltre al dovuto rispetto della normativa che ha introdotto l'obbligatorietà dei criteri ambientali minimi, in tema di **appalti** Arpa si propone di utilizzare ulteriori criteri sempre più orientati alla sostenibilità come ad esempio la scelta di prodotti o servizi con certificazioni ambientali.

Maggiore impegno è necessario in tema di **mobilità**, sia per svolgere attività istituzionali sia per gli spostamenti casa-lavoro. In ambito aziendale c'è l'impegno a perseguire la progressiva sostituzione di tutti i veicoli del parco auto diesel con auto a basso impatto (gpl, metano, ibride, elettriche) e a trovare il modo di incentivare l'utilizzo del metano e del GPL.

Sul fronte degli spostamenti casa-lavoro vanno verificate nuove opportunità e possibilità di contributi di sostegno a iniziative di mobilità più sostenibili.

Riguardo all'**efficienza energetica**, per quanto dal 2017 l'energia elettrica dell'Agenzia provenga al 100% da fonti rinnovabili, sicuramente si deve indagare meglio il rapporto fra consumi energetici e superficie occupata (kWh/mq) dalle varie sedi ed eventualmente quello del consumo energetico per riscaldamento/raffrescamento, per renderci più consapevoli dei nostri consumi e più sensibili verso comportamenti meno dispendiosi.

Fra i comportamenti sostenibili in cui il personale va coinvolto e maggiormente responsabilizzato, c'è la **raccolta differenziata**: incentivando quella nella sede di Torino e facendo una ricognizione su come avviene nelle altre sedi, al fine di promuoverla in tutta Arpa.

Nell'ambito della campagna #PlasticFree lanciata al momento della redazione di questo bilancio dal Ministero dell'Ambiente, Arpa dovrà promuovere iniziative nell'ottica di avviarsi verso una graduale riduzione dell'utilizzo della plastica monouso.

PERFORMANCE SOCIALE - INTERNI

La comunicazione interna monitora e gestisce i flussi informativi all'interno dell'organizzazione con strumenti che promuovano lo scambio e il confronto di conoscenze e competenze.

La comunicazione interna in Arpa Piemonte ha spazi di miglioramento e crescita. Come in tutte le organizzazioni, è il settore della comunicazione che presenta maggiori criticità, ma è sicuramente uno strumento strategico imprescindibile per supportare le politiche gestionali, organizzative e del personale, per migliorare il dialogo tra le persone e il clima di lavoro. Per iniziare a cambiare in meglio è essenziale partire dall'ascolto e dalla partecipazione di tutte le risorse umane dell'organizzazione perché ciascuno è sia produttore sia fruitore (emittente e ricevente) della comunicazione interna, e tutti possono concorrere a renderla più funzionale ed efficace, con regole maggiormente condivise e rispettate.

Per questa ragione, il principale obiettivo di miglioramento è la promozione di **momenti di confronto** con tutti gli stakeholder interni individuati in questo bilancio, anche cogliendo le opportunità offerte dai momenti di condivisione del documento stesso.

Oltre a questi incontri, leva essenziale delle relazioni aziendali è la **intranet**, sia come strumento di lavoro sia come canale di informazione interna. L'attuale intranet dell'Agenzia sarà oggetto di una revisione, nella forma e nei contenuti, a partire dalla rilevazione dei bisogni del personale per arrivare a una nuova versione anche grafica. La scelta di rinnovare lo strumento va di pari passo con la scelta di favorire l'innovazione e il cambiamento, intesi anche come estensione delle conoscenze a tutto il personale e creazione di un clima interno più positivo.

Un altro ambito in cui l'Agenzia intende investire è il favorire ulteriormente la **conciliazione dei tempi di vita e lavoro** del lavoratore dipendente, adottando misure organizzative per l'attuazione del telelavoro e per la sperimentazione di nuove modalità spazio-temporali di svolgimento della prestazione lavorativa (il cosiddetto lavoro agile o smart-working). L'obiettivo è di ampliare ulteriormente la platea dei dipendenti che possano avvalersi di queste nuove forme di conciliazione vita-lavoro, anche mediante una proposta maggiormente diversificata.

PERFORMANCE SOCIALE - ESTERNI

L'obiettivo di miglioramento principale della performance sociale dell'Agenzia è potenziare il sistema di ascolto che significa da un lato aumentare le occasioni di incontro e confronto e dall'altro migliorare il sistema di monitoraggio della soddisfazione dei nostri diversi stakeholder rispetto ai servizi offerti.

Le **occasioni di confronto** con la collettività, oltre che attraverso le richieste di informazioni, di dati o di servizi, possono avvenire attraverso il sito e i social media ma soprattutto con incontri sul territorio. Quest'ultimo è sicuramente un aspetto da monitorare con maggiore attenzione e a cui dedicare una programmazione specifica. Azioni concrete verso le quali tendere sono conferenze sul territorio sia per gli enti sia per la cittadinanza, l'aumento dell'interattività in momenti dedicati come ad esempio la giornata della trasparenza ma anche una nuova progettazione del sito internet dell'Agenzia con maggiore attenzione rivolta all'utenza, ad esempio con percorsi dedicati alle diverse tipologie di fruitore (enti, cittadini, aziende).

Sul fronte delle attività di **monitoraggio della soddisfazione**, affinché i risultati possano essere davvero utili al miglioramento dei servizi offerti, è necessario che l'Agenzia adotti nuovi strumenti e soluzioni che consentano di aumentare la platea dei soggetti a cui si chiede di esprimere il proprio grado di soddisfazione e i servizi oggetto di indagine.

Una riflessione è necessaria anche sulla finalità con cui si applica la procedura **reclami**: un argomento che ha ricadute sia verso l'esterno sia verso l'interno. Occorre lavorare per trasformare la procedura reclami in un'azione positiva finalizzata al miglioramento. Anche la procedura, piuttosto macchinosa, ne scoraggia la gestione. Allo stesso modo, diverse segnalazioni che mai verrebbero gestite come reclami, possono risultare tuttavia significative mettendo in evidenza inefficienze. Potrebbe essere utile creare una nuova categoria, quella dei "suggerimenti", che permetterebbe di ribaltare la prospettiva da "reclamo perché hai sbagliato" a "suggerimento affinché tu possa fare meglio".

PERFORMANCE ECONOMICA

Per poter apprezzare appieno la rilevanza delle informazioni contenute nella parte sulla performance economica e affinché tutti possano formulare un proprio giudizio su come l'Agenzia interpreta e realizza il suo mandato, con le risorse di cui dispone, bisogna andare verso il **superamento della classificazione della spesa in programmi e missioni** attraverso una maggiore specificazione di dettaglio dei costi relativi alle distinte attività dell'Agenzia.

Nella misurazione e descrizione delle nostre attività è importante porre attenzione anche agli effetti e agli impatti che queste provocano sulla comunità e sull'ambiente esterno, per arrivare a valutare realmente l'utilità sociale creata dall'Agenzia.

Si tratta di verificare oltre alla quantità e qualità delle singole prestazioni (il cosiddetto output) anche l'incremento di benessere di breve e lungo periodo e soddisfazione degli utenti: l'outcome.

Questo significa non rappresentare solamente ciò che è stato fatto (ad esempio il numero di sopralluoghi o di notizie pubblicate), ma anche le conseguenze concrete generate in termini di miglioramento della qualità dell'ambiente e della qualità di vita della comunità in cui opera l'Agenzia per quanto su questi aspetti influiscano anche variabili esterne indipendenti dall'attività di Arpa.

GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO IN SINTESI



Dematerializzazione	Carta
Appalti orientati alla sostenibilità ambientale	Prodotti e servizi senza certificazione ambientale
Mobilità a basso impatto	Energia consumata
Raccolta differenziata	Plastica
Momenti di incontro e confronto interno	Comunicazione interna “a senso unico”
Conciliazione tempi casa-lavoro	Impatto spostamenti casa-lavoro
Occasioni di incontro e confronto sul territorio	Internet generalista
Monitoraggio della soddisfazione degli utenti	Procedure macchinose (ad. es reclami)
Dettaglio nella rappresentazione dei costi	Classificazione della spesa secondo le regole della contabilità
Attenzione alle conseguenze e alle ricadute concrete delle attività	Quantificazione delle azioni effettuate come indicatore