

Rapporto sullo Stato dell'Ambiente in Piemonte 2011

Sostenibilità ambientale

DIFFUSIONE DELLA CULTURA AMBIENTALE



Le azioni orientate a definire un modello di sviluppo più coerente con i principi di sostenibilità non possono prescindere da interventi sugli aspetti culturali e formativi che indirizzano le scelte e gli stili di vita degli individui e delle comunità. La dimensione culturale, in quanto riferibile a un modello di pensiero, incide sia sulla percezione e valutazione dei problemi ambientali sia sulla visione complessiva della realtà di un territorio con conseguente assunzione di responsabilità da parte della comunità.

EDUCAZIONE AMBIENTALE

L'azione sinergica dell'Agenzia con le istituzioni e le realtà scolastiche ed educative della regione ha avviato negli ultimi anni numerose iniziative per promuovere la cultura ambientale contribuendo ad una migliore conoscenza delle problematiche ambientali affrontate nel lavoro quotidiano dei propri collaboratori.

LE ATTIVITÀ EDUCATIVE DELL'AGENZIA

L'attività di Arpa in materia di educazione ambientale è suddivisibile in progetti educativi, partecipazione ad iniziative regionali o nazionali e attività di formazione e sensibilizzazione su richieste specifiche.

I progetti educativi, sviluppati su iniziativa dell'Agenzia e realizzati con la collaborazione di altri soggetti operanti nel settore dell'educazione, hanno come obiettivo la valorizzazione di conoscenze specifiche di Arpa su tematiche particolari o su tecniche di analisi e rappresentazione delle problematiche ambientali. L'Agenzia, inoltre, partecipa con i propri esperti ad iniziative più puntuali organizzate da altri soggetti istituzionali come per esempio la Giornata Mondiale dell'Ambiente promossa dall'UNEP¹ (United Nations Environment Programme) e organizzata dal Museo A come Ambiente² ogni prima settimana di giugno o il festival Cinemambiente³ promosso dalla Provincia di Torino dal 1998 e organizzato dal Museo Nazionale del Cinema.

Nel corso dell'ultimo anno l'Agenzia ha operato su due fronti per dare maggior sistematicità e diffusione alla propria attività di promozione e diffusione della cultura ambientale.

Il primo fronte ha riguardato l'allargamento delle reti di collaborazione con soggetti operanti nel settore. In questa direzione è da ricordare in primo luogo la collaborazione con il Museo di Scienze Regionali che ha organizzato un calendario di proiezioni di documentari su tematiche ambientali a cui hanno partecipato in qualità di esperti i tecnici dell'Agenzia. La collaborazione con l'Associazione Centro Scienza ha riguardato invece l'inserimento delle iniziative di Porte Aperte all'Arpa riservate ai cittadini all'interno del calendario "Settimane della Scienza", evento annuale ormai consolidato promosso con il contributo degli enti locali torinesi.

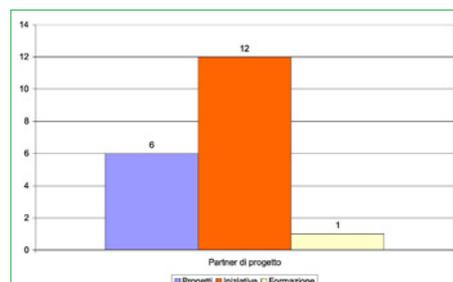
Il secondo fronte di azione è stato il maggior collegamento delle iniziative di sensibilizzazione dell'Agenzia con le varie giornate a tema ambientale promosse da organismi e istituzioni internazionali e nazionali⁴.

Il quadro delle attività si completa con le richieste di interventi di sensibilizzazione di soggetti come scuole, enti locali o ordini professionali che sono pervenute nel corso dell'anno alle varie strutture dell'Agenzia e che ha comportato un aumento delle collaborazioni (figura 23.1).

Figura 23.1

Collaborazioni con
soggetti esterni
anno 2010

Fonte: Arpa Piemonte



¹ <http://www.unep.org/>

² <http://www.museoambiente.org>

³ <http://www.cinemambiente.it/>

⁴ Calendario ricorrenze ambientali del 2011.

Il destinatario principale delle attività educative di Arpa è ovviamente il mondo scolastico (e in modo particolare le scuole secondarie) che è molto coinvolto nei progetti “Porte Aperte”, “A scuola di Territorio”. L’offerta per la popolazione adulta è più ampia e - a parte il progetto Porte Aperte - si ricorda la partecipazione di Arpa al festival Cinemambiente e alla Giornata Mondiale dell’Ambiente,

alla Settimana della Scienza e alle varie giornate promosse da istituzioni e organismi internazionali e nazionali (figura 23.2).

Nel corso del 2010 i progetti *RSA Junior ed Energy Check* sono stati conclusi con alcuni incontri di presentazione sul territorio regionale.



Figura 23.2
Le iniziative che hanno visto Arpa partecipare nel corso dell’anno 2010

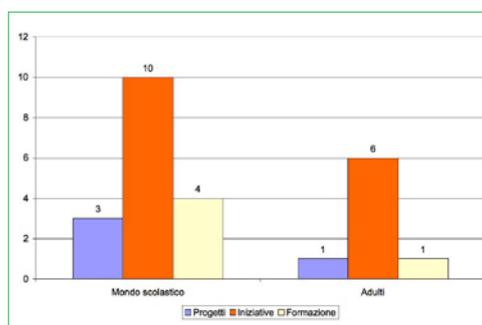


Figura 23.3
Destinatari dell’attività educativa - anno 2010
Fonte: Arpa Piemonte

I temi trattati nelle diverse attività educative coprono un ampio ventaglio di problematiche ambientali. La figura 23.4 rappresenta per grandi aree tematiche gli aspetti trattati dai tecnici dell’Agenzia in progetti, iniziative e attività di formazione e sensibilizzazione. In questo quadro anche le attività dell’ultimo anno si sono sviluppate preferibilmente sui temi relativi all’uso delle risorse naturali e ai loro

systemi di misurazione e analisi. Si tratta di tematiche su cui Arpa ha sviluppato negli anni un’approfondita conoscenza grazie alle attività analitiche, di controllo e di valutazione. Accanto a questi temi continua un’attenzione sulle nuove tematiche emergenti (come cambiamento climatico e stili di vita) e su nuovi strumenti di analisi e rappresentazione dell’ambiente (come per esempio la cartografia).

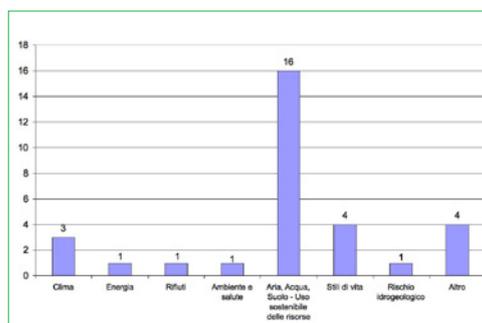


Figura 23.4
Temi trattati nell’attività educativa - anno 2010
Fonte: Arpa Piemonte



LE PROPOSTE EDUCATIVE

“Porte aperte all’Arpa Piemonte”

è un progetto di educazione ambientale che ha lo scopo di far conoscere il ruolo di Arpa Piemonte. In particolare i Laboratori e i Centri tematici, attraverso

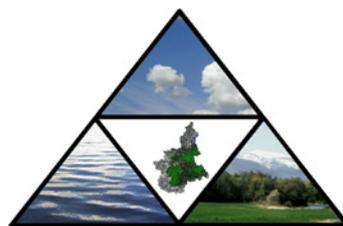
visite guidate rivolte a studenti, docenti e amministratori pubblici, mostrano come si svolgono le attività tecnico-scientifiche che supportano i servizi di controllo e monitoraggio ambientale. L’iniziativa è svolta in collaborazione con il **Museo A come Ambiente**, la **Rete Regionale per l’Educazione Ambientale** e l’**Ufficio Scolastico Regionale del Piemonte**. Nell’edizione 2011, conclusa il 1° aprile, circa 2.000 studenti di 98 classi e 160 insegnanti della scuola secondaria, hanno avuto l’opportunità di prendere parte a 22 percorsi didattici distribuiti sull’intero territorio regionale, tre in più rispetto all’edizione del 2010. Il programma si è infatti arricchito di nuovi percorsi di visita sviluppati all’interno dei dipartimenti di Vercelli e di Cuneo.

L’edizione 2011 ha confermato lo schema di quelle precedenti e sono stati maggiormente potenziati gli incontri riservati ai docenti, propedeutici all’accompagnamento delle classi, che sono diventati occasione di informazione e di distribuzione di materiale divulgativo dell’Agenzia, favorendo la conoscenza e l’informazione oltre a migliorare la preparazione delle successive visite degli studenti. Il numero delle classi in visita, nell’ultima edizione, ha coperto l’89% dei turni resi disponibili dai vari centri. Dal confronto dei dati si può osservare un aumento del numero degli studenti che è imputabile al fatto che nella quarta edizione sono aumentati i percorsi di visita all’interno di alcuni dipartimenti provinciali.

La partecipazione dei cittadini ha avuto invece luogo tra l’inizio di maggio e la prima settimana di giugno in occasione delle Settimane della Scienza. I centri coinvolti sono stati il Polo alimenti e il laboratorio di Grugliasco del Dipartimento di Torino, il Dipartimento Radiazioni e il laboratorio di Ivrea, la Struttura Sistemi Previsionali e la Struttura Geologia e dissesto. La novità è rappresentata dalla partecipazione dei Dipartimenti di Alessandria, Cuneo e del VCO, oltre al Centro radiazioni di Vercelli, non presenti nel 2010.

Il confronto tra i dati degli ultimi tre anni conferma che, rimanendo pressoché inalterata la situazione delle preno-

tazioni, molti docenti tendono a visitare più centri permettendo agli studenti di avere una visione più completa delle attività dell’Agenzia.



A scuola di territorio: Conoscere e rappresentare l’ambiente.

Nelle scuole secondarie di primo e di secondo grado è oggi molto forte l’interesse e la domanda di conoscenza sui temi di impatto e/o sostenibilità ambientale. Tale domanda trova talvolta un’adeguata risposta all’interno della scuola, ma sovente emerge l’esigenza di arricchire i curricula scolastici di nuovi “saperi” mediante l’apporto di soggetti esterni alla scuola.

Affinando una pregressa esperienza realizzata dal 2003 al 2005, Arpa Piemonte e il Museo A come Ambiente di Torino, in collaborazione con l’Assessorato all’Istruzione della Regione Piemonte, Settore programmazione del Sistema educativo, hanno avviato nel 2009 il progetto “A scuola di territorio. Conoscere e rappresentare l’ambiente” una nuova proposta formativa che integra le rispettive competenze tecnico-scientifiche e didattico-museali.

Il progetto vuole dare una risposta alla necessità delle scuole di proposte formative che siano in grado di collegare tra loro i principali “saperi” al fine di trattare le problematiche ambientali nella loro globalità. L’approccio sistemico e multidisciplinare del progetto permette inoltre agli allievi di avviare e/o consolidare il legame con il territorio di residenza e con la comunità locale, responsabilizzando così i “futuri cittadini” nelle attività di tutela e valorizzazione delle risorse ambientali.

Per raggiungere questo obiettivo, prioritari e fondamentali sono l’accrescimento della formazione degli insegnanti sui temi ambientali e l’ampliamento delle competenze specialistiche sull’uso di strumenti e tecniche della geomatica. Gli insegnanti, con il supporto tecnico del personale Arpa e Museo, al termine del percorso, sono in grado sviluppare con gli allievi delle corrette analisi territoriali-ambientali utilizzando in classe specifici strumenti (cartografia, tele-rilevamento e i sistemi GIS) integrati, ove possibile, con rilievi sul terreno.

Hanno aderito all’iniziativa 22 Istituti di scuola media inferiore e superiore della provincia di Torino e 8 istituti di altre province piemontesi, coinvolgendo 48 docenti di materie tecnico-scientifiche.

Modulo: "A scuola di territorio"	Modulo: "Conoscere e rappresentare l'ambiente"	Moduli applicativi
<ul style="list-style-type: none"> Aria Acqua Suolo (Trasformazioni d'uso del territorio)	Utilizzo di strumenti applicativi (cartografia, telerilevamento e sistemi informativi territoriali) per lo sviluppo di analisi territoriali-ambientali	Conoscenze strumenti e metodologie Realizzazione esperienze applicative
Anno scolastico 2009-'10 attività con gli insegnanti		2010-'11 attività con gli insegnanti

Figura 23.5
Articolazione del percorso formativo

L'attività di formazione, avviata nel mese di ottobre 2009 e conclusa nel mese di maggio 2010, è stata sviluppata secondo un cronoprogramma concordato con gli insegnanti (numero 6 lezioni).

Sono state trasmesse agli insegnanti le principali conoscenze sui modelli di analisi, sull'utilizzo di strumenti e dati per definire spazialmente e temporalmente l'evoluzione dei principali fenomeni ambientali (modulo "Conoscere e rappresentare l'ambiente").

Contestualmente gli esperti del Museo A come Ambiente hanno avviato la formazione sui linguaggi di divulgazione scientifica al fine di collegare l'analisi del territorio con azioni di comunicazione supportando alcune tematiche mediante l'utilizzo di specifici *exhibit*.

A sostegno dell'intera fase formativa sono stati prodotti e resi disponibili diversi materiali didattici di base e applicativi (prodotti cartacei e prodotti digitali reperibili sul sito Web del Museo).

Nel secondo anno di progetto (anno scolastico 2010-2011) sono state affrontate le metodologie operative e gli strumenti per la realizzazione delle esperienze applicative.

Partendo dal glossario, attraverso alcuni fondamenti di geodesia, topografia e cartografia, sono state fornite le principali conoscenze sulle componenti, sui sistemi e sui metodi di rappresentazione cartografica nei GIS e sono state sviluppate le prime esercitazioni (utilizzo di software specialistico GIS).

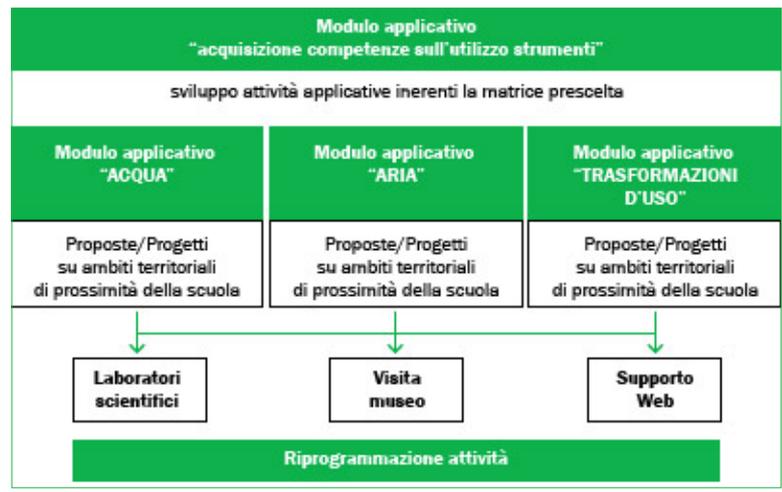


Figura 23.6
Articolazione del percorso formativo

Le proposte applicative definite dagli insegnanti sono state rielaborate e trasformate in progetti:

per la matrice ACQUA (Acque superficiali)

- "Vita nel fiume " relativa al comune di Pinerolo
- studio/analisi del bacino idrografico del "Ceronda".

per la matrice ARIA

- "THINK SUSTAINABLE", riguardava una porzione centrale del territorio urbano di Torino,
- Bassa Verellese

per la matrice e/o componente "SUOLO/TERRITORIO"

- circoscrizione 2 del comune di Torino
- porzione territoriale dell'Ossola.

ESOF2010

EUROSCIENCE OPEN FORUM

Dal 2 al 7 luglio si è svolto a Torino “ESOF 2010 - Euroscience Open Forum” il *meeting* europeo dedicato alla ricerca e all’innovazione scientifica che si tiene ogni due anni in una grande città europea. Agli incontri di ESOF hanno preso parte scienziati, ricercatori, imprenditori e innovatori, politici, comunicatori e il pubblico proveniente

da tutto il mondo per discutere delle scoperte più recenti e dibattere sul futuro della ricerca in tutte le discipline. ESOF si è rivelato un evento internazionale e multidisciplinare con l’intento dichiarato di presentare e discutere le frontiere della ricerca scientifica e tecnologica in Europa, contribuire allo sviluppo di una identità scientifica europea e al superamento delle barriere tra scienza e società.

Nell’ambito di ESOF 2010 si è tenuto a Torino Science in the City, un programma di eventi ed esposizioni nel centro della città, finalizzato a diffondere la cultura scientifica al grande pubblico.

Arpa Piemonte, nell’ambito delle proprie attività di promozione e diffusione della cultura ambientale, ha partecipato ad ESOF allestendo e animando uno stand sul tema degli eventi sismici attraverso la collaborazione tecnica e organizzativa di varie strutture agenziali, quali Educazione e Promozione Ambientale, Sistemi Previsionali e Area Funzionale Tecnica. Infatti Arpa gestisce la rete regionale di monitoraggio sismico e al fine di favorire la sensibilizzazione riguardo al rischio terremoti ha partecipato al progetto O3E (Observation de l’Environnement à but Éducatif pour l’École – Osservazione dell’ambiente a scopo educativo per le scuole) <http://o3e.geoazur.eu/>, cofinanziato dall’Unione Europea (Programma Alcotra Italia-Francia) e finalizzato alla diffusione della cultura ambientale relativa ai fenomeni naturali presso le scuole.

Lo spazio espositivo è stato strutturato in forma di percorso didattico sul tema dei terremoti e messo a punto nel corso del progetto. I visitatori, alcune centinaia nel corso dei 5 giorni della manifestazione, sono stati coinvolti attivamente nella comprensione del fenomeno sismico e del rischio che ne deriva tramite l’impiego di modelli e strumenti didattici, ma perfettamente simili per principio di funzionamento alle attrezzature professionali di rilevamento, analisi e mitigazione degli impatti: partendo dalla visualizzazione dei principi fisici dei terremoti, si procedeva scoprendo il funzionamento dei sensori sismometrici, i criteri alla base delle costruzioni antisismiche, per concludere l’esperienza provocando un vero e proprio terremoto sul posto che poi veniva registrato e analizzato.



La qualità degli strumenti didattici e la presenza degli esperti di Arpa Piemonte, che quotidianamente si occupano del fenomeno a livello regionale, ha permesso di compiere una azione di sensibilizzazione al rischio terremoti fruibile da tutti i visitatori indipendentemente dall’età e anche della nazionalità, ma anche di poter soddisfare curiosità e procedere ad approfondimenti scientifici di alto livello.



Il kit didattico acquisito da Arpa Piemonte grazie al progetto O3E resta uno strumento a disposizione degli istituti scolastici che intendano approfondire la tematica sugli eventi sismici nell’ambito del loro percorso formativo ed educativo ambientale.

ATTIVITÀ PROGETTUALI CONDOTTE DA ARPA PIEMONTE NELL'ANNO 2010

La missione dell'Agenzia prevede tra i vari compiti anche quelli inerenti alla promozione e allo sviluppo della ricerca di base e applicata sugli elementi dell'ambiente fisico, sui fenomeni di inquinamento, sulle condizioni generali e di rischio, sul corretto utilizzo delle risorse naturali e sulle forme di tutela degli ecosistemi; alla promozione e alla diffusione delle tecnologie ecologicamente compatibili, dei prodotti e dei sistemi di produzione a ridotto impatto ambientale, alla promozione di indagini epidemiologiche ambientali.

Tra le varie azioni messe in opera dall'Agenzia per lo svolgimento dei propri compiti istituzionali vi sono: la stipula di accordi e convenzioni con enti e istituti di ricerca pubblici o privati, piemontesi, nazionali e internazionali nonché la partecipazione a progetti di cooperazione territoriale, di ricerca e di gemellaggio nell'ambito di diversi programmi di finanziamento sia nazionali che comunitari.

La partecipazione a programmi di cooperazione rappresenta per Arpa Piemonte una occasione per approfondire e acquisire le migliori pratiche e nuove tecnologie garantendo l'aggiornamento e il miglioramento delle proprie attività istituzionali svolte sul territorio piemontese. Non bisogna inoltre sottovalutare l'importanza della partecipazione a tali programmi per la creazione di reti di collaborazione con enti, istituzioni pubbliche e di ricerca nazionali e internazionali quale fonte di finanziamento per gli investimenti dal punto di vista economico per l'ambiente nel territorio della Regione Piemonte.

Arpa Piemonte vanta una lunga esperienza nel campo della partecipazione a programmi di cooperazione. Al fine di capitalizzare i benefici derivanti dalle attività progettuali e per incentivare la partecipazione a queste attività, dal 2010 è stato creato un ufficio di raccordo con compiti di:

- individuare canali di finanziamento finalizzati al miglioramento delle conoscenze e dei servizi erogati dall'Agenzia
- ricercare *partner* e creare reti di collaborazione affidabili

li con cui operare durante il periodo del progetto

- porre le basi per il consolidamento delle reti di collaborazione anche dopo la conclusione delle attività progettuali
- aumentare l'efficienza e l'efficacia della gestione delle attività progettuali all'interno dell'Ente
- coordinare le attività delle strutture dell'Agenzia per garantire economie di gestione
- garantire il monitoraggio in corso d'opera delle attività progettuali dal punto di vista amministrativo e dei tempi per il raggiungimento dei risultati previsti
- informare, comunicare e diffondere all'interno dell'Agenzia ed al pubblico i risultati ottenuti

Le analisi e le classificazioni che seguono sono effettuate prendendo in considerazione i progetti in corso nel 2010. La multidisciplinarietà dei progetti è rappresentata nelle tabelle riportando le singole discipline in capo alle tematiche individuate.

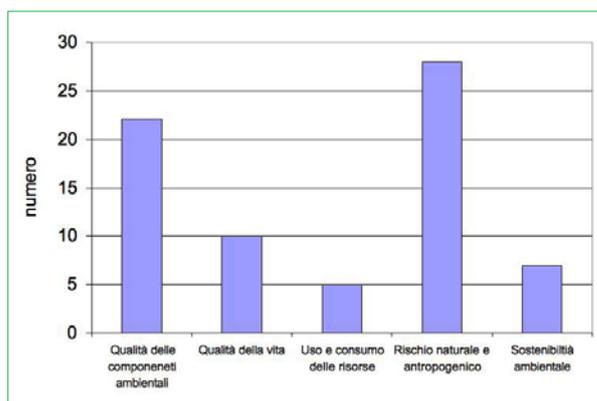
La qualità delle componenti ambientali è il focus della maggior parte delle attività progettuali (31%) insieme al rischio naturale e antropogenico (39%). La tematica della qualità della vita è ricorrente nei progetti, principalmente per il sottotema "ambiente e salute". I temi delle procedure di valutazione ambientale e della promozione e diffusione della cultura ambientale rappresentano sia attività di output in progetti aventi per tematiche le componenti ambientali o i rischi naturali e antropici, sia attività nell'ambito di iniziative focalizzate sullo specifico obiettivo della "sostenibilità ambientale".

I progetti che affrontano temi relativi all'uso e consumo delle risorse, rappresentanti tipicamente fattori di Pressione "P" del modello DPSIR, vedono Arpa Piemonte quale partner di supporto in funzione delle sue competenze tecniche tramite la quantificazione delle pressioni emissive (figura 23.7).

Figura 23.7

Attività progettuali suddivise per tematica anno 2010

Fonte: Arpa Piemonte



Le tematiche ambientali sono state sviluppate principalmente a livello locale e regionale (42%) e nell'ambito di cooperazioni internazionali (40%), mentre i progetti nazionali corrispondono al 18% (figura 23.2).

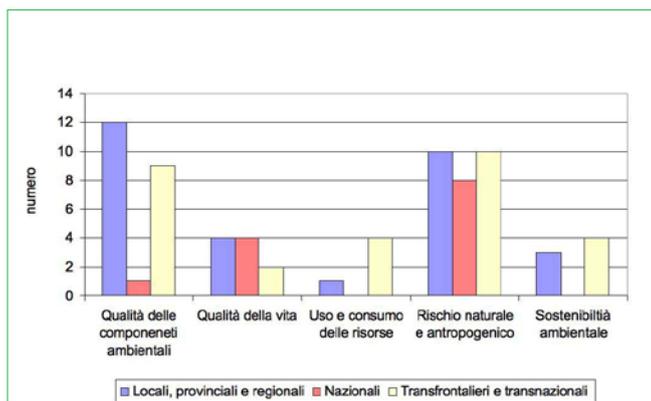


Figura 23.8

Attività progettuali suddivise per tematica e per dimensione geografica anno 2010

Fonte: Arpa Piemonte

Le attività progettuali, se sviluppate, potranno garantire risorse e incremento della conoscenza ambientale, infatti soltanto condividendo le esperienze con il maggior numero di operatori e agendo il più possibile in collaborazione con tecnici e ricercatori oltre i confini regionali e nazionali si potrà garantire un sempre maggior livello di salvaguardia ambientale.

COMUNICAZIONE AMBIENTALE

ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE

L'organizzazione e l'azione di Arpa Piemonte sono ispirate, tra le altre, al principio di attenzione al cittadino. Principio che si esplica anche attraverso le attività di comunicazione il cui obiettivo è quello di dare la massima diffusione alle informazioni a carattere ambientale per chi vive e lavora sul territorio piemontese. Le informazioni sono dati e relazioni frutto dei controlli e delle analisi di laboratorio compiute dal personale tecnico specializzato dell'Agenzia.

Tradotta in numeri l'attività del 2010 ha comportato:

- la realizzazione e partecipazione a 10 eventi (convegni, conferenze, manifestazioni fieristiche)
- la redazione e pubblicazione di 9 volumi, 14 poster di cui 1 ad uso interno e 2 brochure
- l'organizzazione di 5 conferenze stampa
- la redazione e diffusione di 18 comunicati stampa
- 534 contatti telefonici e di persona con i giornalisti
- la risposta a 6.351 richieste tramite Ufficio per le relazioni con il pubblico (di cui 2.525 provenienti dal solo territorio di Torino e provincia)
- la redazione di 244 notizie pubblicate sul sito internet dell'Agenzia

Attività	numero
Richieste totali URP	6.351
Eventi	10
Pubblicazioni	9
Conferenze stampa	5
Comunicati stampa	18
Contatti con i giornalisti	534
Notizie internet	244
Rettifiche a mezzo stampa	5

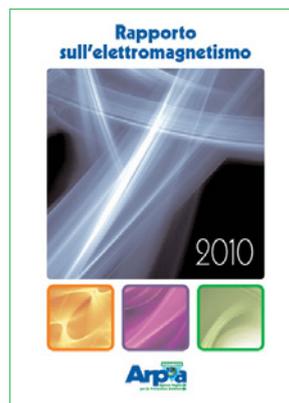
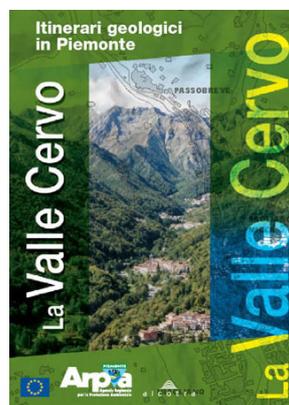
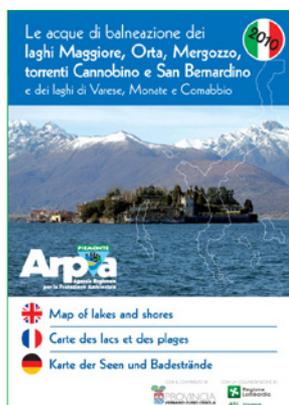
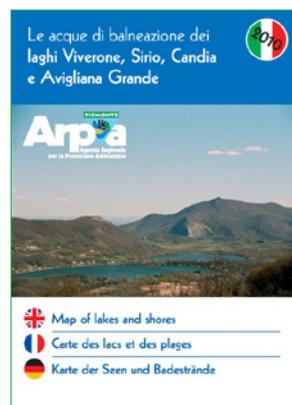
Tabella 23.1

La comunicazione dà i numeri

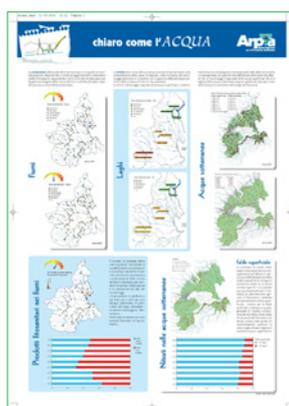
La Comunicazione istituzionale svolge la sua funzione attraverso due Uffici: l'Ufficio Stampa e l'Ufficio per le relazioni con il pubblico. Il primo si occupa dell'informazione ai cittadini avvalendosi dei media con cui collabora quotidianamente scegliendo di volta in volta lo strumento

che meglio si adatta a veicolare la notizia. Il secondo cura direttamente il contatto con il cittadino con particolare riguardo al linguaggio utilizzato e alla documentazione che viene distribuita.

PUBBLICAZIONI



GLI EVENTI



Box 3 - INDICATORE DELLA SETTIMANA

Dal 16 settembre 2010 è stata attivata una nuova rubrica sul sito di Arpa Piemonte: "l'indicatore della settimana" con la finalità di diffondere le informazioni ambientali in modo semplice e immediato, comprensibile a tutti. Leggendo i giornali, guardando la televisione, internet, ecc., si rileva un'ampia diffusione di informazioni in campo ambientale, con numerose pubblicazioni di documenti e relazioni. Tutto ciò può creare confusione e anche una certa difficoltà nel comprendere quali siano le informazioni veramente importanti e quali siano essenzialmente legate all'emozione del momento.

Questa rubrica, tutti i giovedì, propone un indicatore che, a differenza degli indicatori ambientali riportati sul sito in modo tabellare, è indirizzato a tutti i cittadini, in modo da poter diffondere le informazioni in campo ambientale ad un pubblico più ampio e non soltanto agli addetti ai lavori.

<http://www.arpa.piemonte.it/index.php?module=ContentExpress&func=display&ceid=911>

The collage features several overlapping panels from the 'L'indicatore della settimana' series:

- Area di interesse naturalistico:** Focuses on naturalistic areas with images of a person in a field.
- Incidenti e vittime da valanga:** Reports on avalanche incidents and victims, showing snowy mountain scenes.
- Speranza di vita:** Discusses life expectancy, featuring a bar chart and a photo of an elderly couple.
- Pollini e clima:** Addresses pollen and climate, including a section titled 'Qual è la situazione?' and 'Perché sta accadendo?' with botanical illustrations.
- Stiamo osservando cambiamenti?:** Discusses climate change observations, featuring a bar chart titled 'Nuvola - Nuvola' and a diagram of the 'Periodo Principale di Pollinazione'.
- Lo sapevi che?:** Contains interesting facts about pollen and allergies.
- Cosa puoi fare tu?:** Provides practical advice for citizens, such as wearing sunglasses and avoiding alcohol and smoking.

Each panel includes the Arpa Piemonte logo and various environmental images and data visualizations.

UFFICIO STAMPA

L'Ufficio Stampa programma e mantiene relazioni stabili con i media grazie ai quali scaturisce una naturale promozione dell'identità e della missione istituzionale dell'Agenzia.

Le sue principali mansioni sono:

- gestione dei rapporti con gli organi di informazione sia a livello locale sia nazionale
- redazione e diffusione di comunicati stampa e rettifiche
- organizzazione di conferenze stampa
- autorizzazione e contatto per interviste telefoniche, dichiarazioni a mezzo stampa e partecipazione a trasmissioni radiofoniche e televisive
- diffusione di notizie
- collaborazione con riviste di settore a diffusione nazionale
- redazione della rassegna stampa
- produzione di materiale redazionale, iconografico e audiovisivo
- redazione di contenuti promo-redazionali



Da ottobre 2008 è stata avviata una collaborazione con RAI 3 che ha portato alla creazione di un piccolo studio televisivo presso la sede

di Torino. Dal lunedì al venerdì al notiziario Buongiorno regione, in onda dalle 7.30 alle 8.00, meteorologi dell'Agenzia spiegano, con due collegamenti in diretta, il tempo previsto per la giornata e per il giorno successivo.

Questa partecipazione ha inoltre dato la possibilità ad Arpa di intervenire durante la trasmissione proponendo tematiche di rilievo come la qualità dell'aria, gli inceneritori, l'amianto e la collaborazione con l'Istituto Zooprofilattico Sperimentale per il laboratorio Diossine e le Micotossine. Le previsioni meteorologiche sono anche presenti su 22 giornali diocesani, sull'Eco di Biella, sul Corriere di Novara e su Torino Cronaca Qui e su numerosi siti web.

LA RASSEGNA STAMPA

È una imprescindibile attività di monitoraggio sia per le notizie di ambiente in generale, sia per quelle che riguardano Arpa Piemonte.

Nel 2011, rispetto all'anno precedente, sono controllate più testate e presi in considerazione più argomenti. Ad esempio si è deciso di inserire come argomento "Pubblica amministrazione" che comprende tutti gli articoli che parlano di notizie riguardanti gli enti pubblici. Gli articoli di questo

argomento sono risultati tra i più numerosi. Per questo motivo il divario tra gli articoli presenti e gli articoli che citano Arpa quest'anno è più ampio rispetto agli anni passati.

Vengono controllate 78 testate di cui 66 a carattere locale, 11 nazionali e 1 agenzia di stampa.

12.452 gli articoli presenti nella rassegna stampa di Arpa e 1.189 gli articoli che citano Arpa Piemonte.

Questi gli argomenti più presenti:

- 3.525 rifiuti
- 1.302 pubblica amministrazione
- 963 rischi naturali
- 838 amianto

Gli argomenti con il maggior numero di articoli che citano l'Arpa:

- 146 aria
- 111 rifiuti
- 97 meteorologia
- 97 amianto
- 95 acqua

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio relazioni con il pubblico ha 9 sportelli aperti al pubblico distribuiti sul territorio piemontese: Alessandria, Asti, Biella, Cuneo, Ivrea, Novara, Torino, Omegna, Vercelli

Tutte le sedi sono inoltre raggiungibili:

- telefonicamente attraverso il numero verde 800 518 800 (lun. mar. giov. ven. dalle 10 alle 12 e mer. dalle 14 alle 16);
- per posta elettronica all'indirizzo urp@arpa.piemonte.it.

L'URP si occupa di:

- *front office*, cioè di sportello a cui i cittadini si possono rivolgere direttamente, oppure telefonando o inviando un messaggio di posta elettronica
- *back office*, ossia la gestione delle pratiche per la produzione di risposte ai richiedenti e all'aggiornamento delle schede di informazione del materiale informativo
- coordinamento, gestione dei rapporti e delle attività con gli altri sportelli URP di Arpa
- reclami - revisione delle procedure di qualità e gestione dei reclami
- soddisfazione del cliente - revisione delle procedure e gestione dei rapporti con i clienti istituzionali durante le campagne di somministrazione dei questionari
- progetto Polis dell'URP della Regione Piemonte relativo alla creazione di una rete tra gli enti pubblici della

regione - coordinamento delle attività relative all'URP di Arpa e partecipazione al Comitato di redazione di Polis per la verifica dei documenti inseriti nella sezione "ambiente ed energia";

- progetto SI-URP di Ispra per la creazione di una rete tra gli URP delle agenzie ambientali.

Le richieste di informazioni dei cittadini pervenute dal 1 gennaio al 31 dicembre 2010 sono state 6.351.

Ma chi si rivolge allo sportello dell'Urp?

- privato cittadino: 58,69%
- ditta: 14,42%
- ente pubblico: 11,16%
- studio tecnico: 9,93%
- associazione: 2,36%
- personale Arpa: 0,91%
- studente: 1,10%
- forze dell'ordine: 0,59%
- altro: 0,80%

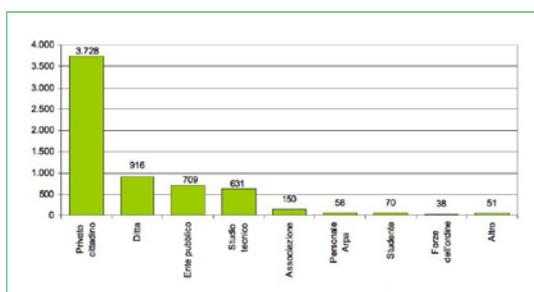


Figura 23.9

Chi si rivolge allo sportello Urp

Qual è la provenienza di chi si rivolge all'Urp ?

Il 15,21% circa degli utenti (966 su 6.351), non dichiara la propria provenienza. Gli altri, invece, contattano da:

- TO: 39,75%
- AL: 12,40%
- AT: 9,27%
- NO: 8,62%
- VC: 6,62%
- Extra Piemonte: 3,33%
- CN: 2,23%
- VB: 1,82%
- BI: 0,69%

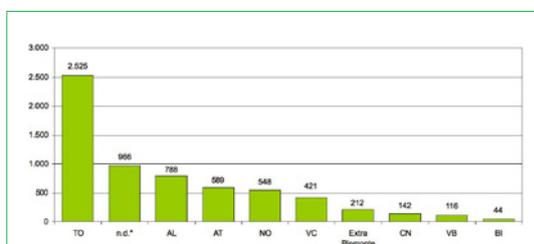


Figura 23.10

La provenienza di chi si rivolge allo sportello Urp

E che cosa vuole sapere chi si rivolge all'Urp ?

- informazioni: 64%
- accesso dati ambientali: 14,13%
- esposto: 9,27%
- segnalazioni: 6,43%
- stato avanzamento pratiche: 3,90%
- accesso documenti amministrativi: 1,59%
- altro: 0,61%
- reclami: 0,03%

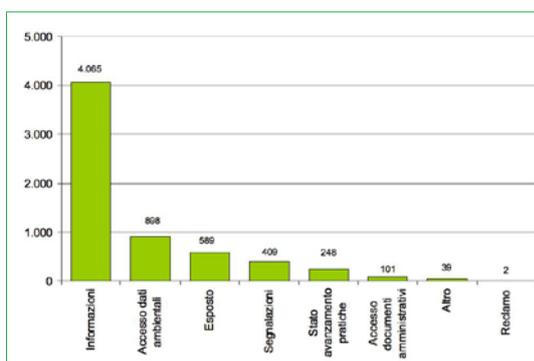


Figura 23.11

Che cosa richiede chi si rivolge allo sportello Urp

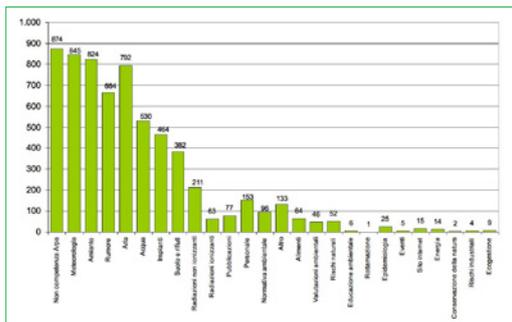
Ma su quali argomenti ?

Molti cittadini non sanno esattamente per quali problematiche posso rivolgersi ad Arpa e spesso (13,76%) lo fanno per materie e temi che non sono di competenza dell’Agenzia (874 su 6.351) come ad esempio le questioni igienico-sanitarie. Una buona parte del lavoro dello sportello Urp consiste quindi anche nell’indicare agli utenti l’ente competente da contattare.

Gli utenti Urp, fra gli argomenti di competenza Arpa, sono particolarmente interessati all’amianto (i tetti, soprattutto),

al meteo (richieste di dati), al rumore (e alle vibrazioni), all’aria (sia come qualità dell’aria che respiriamo sia come emissioni in atmosfera), all’acqua (scarichi e inquinamenti), agli impianti (soprattutto quelli di riscaldamento), al suolo e ai rifiuti (anche se, è bene ricordarlo, Arpa non ha competenze per quanto riguarda la raccolta dei rifiuti nelle nostre città) e alle radiazioni non ionizzanti (l’elettrosmog prodotto dalle antenne per cellulari, ecc.) e via via gli altri argomenti.

Figura 23.12
Argomenti richiesti allo sportello Urp



Come viene contattato l’URP?

- telefonata: 60,69%
- posta elettronica: 21,17%
- presso l’URP: 8,26%
- posta ordinaria: 6,69%
- fax: 3,16%

Da ultimo, in quanto tempo l’Urp riesce a fornire una risposta ?

Quasi sempre, pressoché subito, il giorno stesso nell’80% dei casi.

Figura 23.13
Tempo di risposta dello sportello Urp

