

RICICLABRUZZO

VERSO UNA GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI

achabgroup



PESCARA, 18 DICEMBRE 2009

Auditorium "Leonardo Petrucci"

Museo delle Genti d'Abruzzo - Via delle Caserme n. 22

RICICLABRUZZO

VERSO UNA GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI

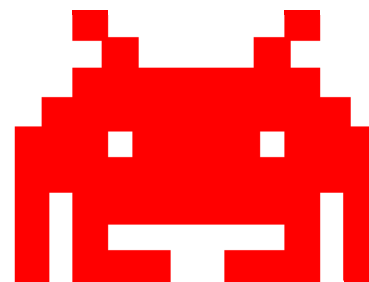


Gli errori più comuni nell'organizzazione dei sistemi domiciliari “Porta a Porta”

Paolo Silingardi

Achab Group

ERROR



“Intanto partiamo con una sperimentazione su 50 famiglie, distribuiamo gli starter kit e togliamo i cassonetti.

Vedremo come andrà e poi decideremo se estendere il servizio.”

Sperimentare su aree di dimensioni adeguate

Le sperimentazioni per funzionare devono essere realizzate su dimensioni significative, in contesti urbanistici ben identificati, separati fisicamente dal resto del territorio, omogenei e replicabili.

Le sperimentazioni devono essere integrate in un progetto più ampio e motivate ai cittadini.



“Per non avere conflitti con i cittadini la frequenza della raccolta dell’organico l’abbiamo prevista 6 giorni su 7.”

Il conflitto deve essere gestito

Il cambiamento genera inevitabilmente un conflitto che deve essere gestito con chiarezza.

Devono essere dichiarati i momenti e i luoghi in cui i cittadini con dubbi, difficoltà o contrari possano esprimere il proprio parere e ricevere una risposta.

Le frequenze di raccolta devono essere determinate sulla base di reali esigenze tecniche.

“Per ridurre l’esposizione ad ogni famiglia diamo un carrellato da 240 litri per il rifiuto secco.

Come? In centro storico come fanno? Non ci abbiamo pensato.”

Contenitori adeguati al contesto urbanistico

Le aziende hanno l'interesse comprensibile ad aumentare la dimensione dei contenitori per ridurre le frequenze di esposizione.

I cittadini richiedono contenitori che possano trovare posto nella loro abitazione.

La scelta deve essere il frutto di una ponderazione delle diverse esigenze.



**“Ci sono stranieri?
Non lo so, perché?
Fanno rifiuti anche loro?”**

Comunicazione comprensibile per tutti

La comunicazione deve essere comprensibile per tutti, è sufficiente che un piccolo gruppo non riceva il messaggio per generare difficoltà nella gestione del servizio.

Indagine per determinare le comunità eventualmente presenti.

Comprendere i codici di comunicazione e coinvolgere i referenti che hanno un ruolo carismatico.



“Servizi per i commercianti?

**Perché non vanno bene le frequenze
previste per i cittadini?**

**Dice che l’esposizione dalle 21 con il
ritiro alla 5 per loro potrebbe
essere un problema?”**

Servizi dedicati per i commercianti

I commercianti producono tipologie omogenee di rifiuto e hanno orari specifici.

Servono servizi mirati, sia nelle frequenze che nelle dotazioni di contenitori.

Serve un'azione di coinvolgimento specifica per superare i problemi e avere degli alleati.



**“Non abbiamo previsto un contenitore per l’esposizione dell’organico, gli diamo già il traforato sottolavello e pensavamo potessero esporre quello.
Crede non vada bene?”**

Contenitori anti-randagismo

Ci sono in Italia orma milioni di abitanti serviti con il porta a porta.

Tutti gli errori possibili sono stati fatti e le esperienze sono consolidate.

Confrontarsi con chi si è già misurato con l'attivazione dei servizi porta a porta.



“Per non perdere troppo tempo con serate ed incontri pubblici abbiamo previsto un’unica assemblea a cui invitiamo tutti i cittadini nel teatro comunale da 300 posti.

Le sembra una buona idea?”

Incontri diretti

E' importante dare a tutti l'opportunità di partecipare agli incontri diretti.

Negli incontri si trasmettono informazioni, si raccolgono osservazioni, si risponde ai dubbi.

Ma soprattutto si dimostra che "ci siamo", ci si mette in gioco, si crea una relazione diretta e si trasferisce l'esperienza.

Un unico grande incontro catalizza la presenza in particolare di chi contesta.



“L’isola ecologica? No, non c’è. Ma l’abbiamo prevista nel piano degli investimenti, intanto partiamo con il porta a porta poi troviamo l’area, la espropriamo, facciamo la gara, appaltiamo i lavori, collaudiamo l’opera e, quando arriva l’autorizzazione, la inauguriamo.

Come?

Dice che servirebbe da subito?”

Stazione ecologica

Nei cassonetti finisce di tutto.

Nel porta a porta tanti materiali che circolano nelle nostre case devono essere conferiti al centro di raccolta.

Inoltre la stazione ecologica permette di gestire le produzioni anomale: un trasloco, un nuovo arredo, un piccolo lavoro in casa, la pulizia del solaio....



“I pannolini?

Li ritiriamo una volta alla settimana con
il secco.

Dice che 4 al giorno per 7 giorni sono
difficili da tenere in casa?

Ma gli altri come fanno?”

Servizi dedicati

Alcuni materiali particolari potrebbero richiedere servizi mirati o la ricerca di soluzioni alternative:

- Pannolini riutilizzabili o compostabili.
- Frequenze ulteriori di ritiro per soggetti specifici.
- Contenitori per siringhe da consegnare presso le farmacie.



“I cittadini aderiscono solo se hanno un vantaggio economico.

Basta dire che con il porta a porta calano i costi e non ci saranno problemi!”

Mai promettere ciò che non si è certi di poter mantenere

I costi dipendono da 100 variabili:

da quanto si pagava prima,
dal grado di copertura,
dal livello di evasione,
dagli investimenti realizzati
dai costi di smaltimento attuali e futuri.



“Parte la raccolta porta a porta e ho scritto questa lettera di 8 facciate corpo 6 dove c’è scritto tutto, ma proprio tutto, non manca niente.

Se me la controlla poi la mando in copisteria e ne faccio 4000 copie.”

Usare strumenti di comunicazione adeguati

Siamo sempre di più portati a privilegiare la comunicazione visiva.

Si legge sempre meno e la nostra curva di attenzione cala rapidamente.

E' importante comunicare utilizzando immagini, slogan e loghi.



“Salve, voi fate pubblicità? La prossima settimana partiamo con il porta a porta e vogliamo informare i cittadini.

Ci potete mandare subito un pò di opuscoli e dei manifesti?”

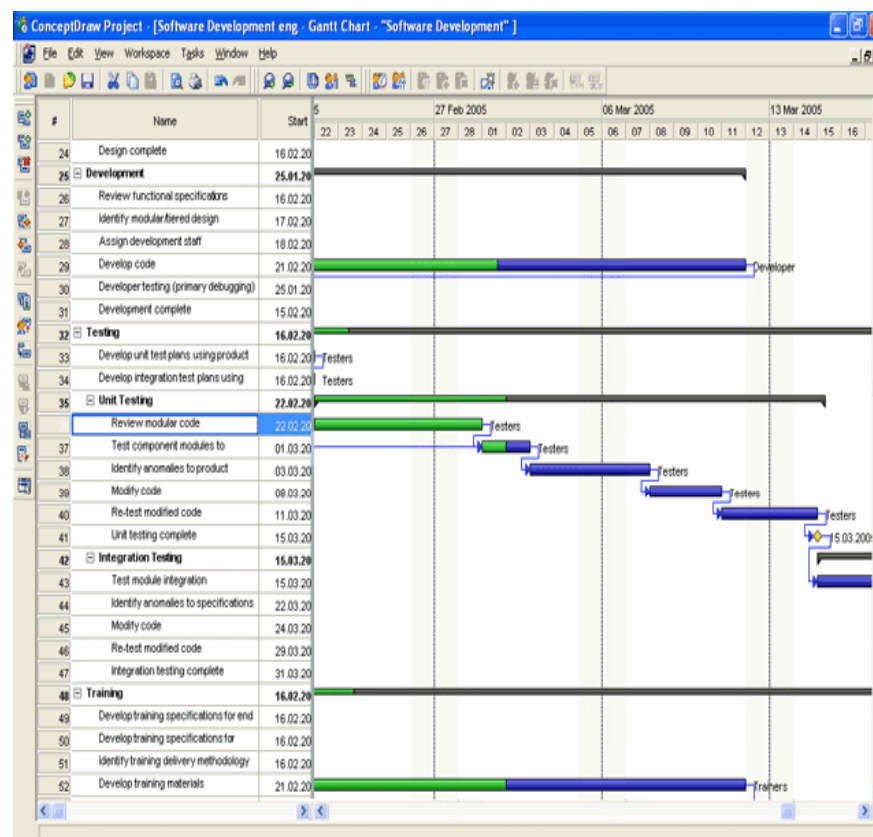
Programmare per tempo

Progettazione integrata del servizio e della comunicazione.

Passare al porta a porta comporta cambiare dalla sera alla mattina le abitudini consolidate di tutti i cittadini.

La comunicazione informa, sostiene e motiva il cambiamento di comportamenti radicati da tempo.

E' indispensabile una tempestiva programmazione, anche per analizzare le criticità specifiche di ogni territorio.



RICICLABRUZZO

VERSO UNA GESTIONE
INTEGRATA DEI RIFIUTI

achabgroup



PESCARA, 18 DICEMBRE 2009

Auditorium "Leonardo Petrucci"
Museo delle Genti d'Abruzzo - Via delle Caserme n. 22

RICICLABRUZZO

VERSO UNA GESTIONE
INTEGRATA DEI RIFIUTI



www.achabgroup.it

GRAZIE

PER

L'ATTENZIONE