

La progettazione partecipata nei sistemi di raccolta rifiuti

L'esempio delle Utenze non Domestiche di Roma

Roberto Cavallo (roberto.cavallo@cooperica.it) – Emanuela Rosio (emanuela.rosio@cooperica.it) – Luigi Bosio (luigi.bosio@cooperica.it) – Stefano Bina (stefano.bina@amaroma.it) – Andrea Viglietta (andrea.viglietta@amaroma.it) – Pinuccia Montanari (pinuccia.montanari@comune.roma.it)

Il poter contare su indicazioni dirette provenienti da un territorio, e in particolare dai soggetti target di un cambiamento, migliora la progettazione, prima, e l'accoglimento del cambiamento portato dal progetto stesso, poi. È su questo approccio che AMA Roma S.p.A., su mandato dell'amministrazione comunale di Roma, in particolare dell'assessorato all'ambiente guidato da Giuseppina Montanari, e con il supporto di ERICA Soc. Coop., ha sviluppato la progettazione per la razionalizzazione e riorganizzazione delle raccolte differenziate per le Utenze non Domestiche di Roma.

In particolare sono state individuate due aree, definite "di validazione", nelle quali stabilire un rapporto diretto col territorio e mettere a punto un progetto di ottimizzazione, i cui parametri, stabiliti in fase di progettazione, saranno monitorati e validati nel corso di alcuni mesi e gli indicatori ottenuti utilizzati per la progettazione definitiva per tutte le Utenze non Domestiche della città.

Le aree sono state scelte per la rappresentatività del tessuto commerciale: una zona del centro storico, attorno al quartiere della comunità ebraica, con assi delimitanti corso Vittorio Emanuele, il Lungotevere da piazza Pasquale Paoli fino a via del Foro Olitorio, nella quale sono listate circa 1.800 utenze non domestiche e la zona di viale Marconi, fortemente commerciale, in cui sono listate circa 2.000 utenze non domestiche.

La scelta è stata fatta anche per lavorare su aree dall'organizzazione complementare, ovvero nell'area del centro storico si è

previsto di organizzare l'intero servizio con operatori AMA, mentre nell'asse di viale Marconi è stato previsto di esternalizzare il servizio ad una società, questo per superare l'attuale frammentazione che vede la coesistenza di operatori AMA e operatori di società esterne sullo stesso territorio.

In tali aree sono stati individuati i portatori di interesse, così da coinvolgerli nel processo progettuale, illustrando loro gli obiettivi ed ascoltando le principali criticità dal loro punto di vista.

È stato condiviso anche il processo stesso di ascolto, illustrando ai portatori di interesse un questionario di intervista che si intendeva somministrare ai singoli commercianti, presentando il coordinatore degli intervistatori, con la previsione di restituire i risultati delle interviste stesse.

Il questionario è stato messo a punto temperando esigenze tecnico-progettuali con opportunità comunicative seguendo i principi delle indagini sociologiche. Sono quindi stati formati 7 intervistatori e messo a punto un manuale di somministrazione dei questionari e un manuale di decodifica delle risposte. L'intervista diretta dei singoli commercianti assume un doppio ruolo ed importanza:

- si pone come un'occasione di contatto diretto con l'utenza assumendo un importante ruolo comunicativo, di reale messa in comune, di obiettivi, metodo e risultati attesi, fungendo di fatto da pre-campagna informativa;
- permette di avere una serie di dati tecnici relativi al dimensionamento del servizio e alla percezione da parte dei fruitori dello stesso, potendo così stabilire parametri maggiormente precisi e indicatori verificabili nel corso dell'erogazione del servizio (esposizione – orari di prelievo – dimensionamento dei contenitori).

La restituzione delle risposte serve per retro-alimentare (feedback) il processo comunicativo e a restituire i parametri progettuali in vista dell'attivazione del servizio. Il successivo monitoraggio permetterà di raccogliere e oggettivare una serie di indicatori utili per l'estensione del progetto stesso a tutta la città con una maggior precisione, e consapevolezza, dei parametri e del loro valore di efficienza ed efficacia.

Materiali e metodi

Le *interviste puntuali alle Utenze non Domestiche (UnD)* delle due aree, individuate di concerto con AMA, sono state condotte partendo dalla banca dati predisposta dagli uffici tecnici di AMA;



Figura 1 – Momento di formazione interna del personale AMA addetto alle raccolte.

banca dati che contava inizialmente 3.818 items. Di seguito le azioni che hanno caratterizzato il processo progettuale:

Azione 1 – La definizione del questionario di intervista e delle banche dati

Sulla base di una bozza di questionario di intervista presentato da ERICA e redatto secondo le metodologie della ricerca sociale, è stato definito un documento finale (questionario di rilevazione), che è stato *utilizzato dagli intervistatori nel rapporto individuale con ciascuna UnD*.

Il questionario è stato presentato e discusso con AMA Roma, in particolare con i responsabili dei Municipi interessati e con l'ufficio progettazione di AMA stessa: sono stati rivisti tutti i quesiti e definiti gli input sociali e tecnici che il questionario intendeva rilevare. Per la predisposizione della banca dati di partenza, affidata ai rilevatori/intervistatori, sono state incrociate tre banche dati di partenza: banca dati derivante dalla fatturazione Ta.Ri. AMA; banca dati "Open Data" del Comune; banca dati derivante da un censimento piano strada realizzato da AMA nel corso del 2015-2016. Fin da subito il confronto delle banche dati ha fatto emergere alcune incongruenze per lo più riconducibili a:

- apertura/chiusura frequente delle attività con relativo cambio di ragione sociale e quindi di produzione rifiuti presunta;
- non coincidenza delle tre banche dati presumibilmente riconducibile ad un'evasione o elusione fiscale;
- non coincidenza degli indirizzi derivante probabilmente dalla differenza tra ingresso principale indicato come sede dell'utenza e luogo fisico del ritiro del materiale.

Per ciascuna utenza, oltre alla ragione sociale e all'indirizzo sono state indicate le frequenze di prelievo per ciascun materiale e l'orario attuale di prelievo. La creazione della banca dati incrociata fornita agli intervistatori, conteneva 1.888 utenze per la zona del Municipio I e 1.415 utenze per la zona di viale Marconi.

Azione 2 – La selezione e formazione degli indagatori

A seguito della definizione del questionario, del *code book* per l'interpretazione delle risposte e del documento metodologico per la somministrazione dei questionari, ERICA ha organizzato presso la sede AMA e in affiancamento con gli uffici di AMA una sessione formativa ai 7 tecnici intervistatori. Durante la sessione sono state discusse, alla presenza dell'ufficio progetti e dei responsabili di zona di AMA, le modalità di rilevazione sul campo, la banca dati di partenza per le due zone interessate e gli obiettivi della rilevazione.

Azione 3 – La concertazione territoriale

ERICA, sulla base dei contatti forniti dai responsabili territoriali AMA Roma, ha organizzato alcuni incontri di concertazione nelle due aree individuate, invitando gli Enti territoriali (Municipi) e le Associazioni di categoria che rappresentano le UnD oggetto di intervista (commercio al dettaglio, somministrazione cibi e bevande, ambulanti, artigianato, servizi). Gli incontri hanno visto la

partecipazione del responsabile di ERICA affiancato dai responsabili di zona di AMA o loro delegati.

Azione 4 – Le interviste alle UnD

Per lo svolgimento delle interviste individuali, ERICA ha messo a disposizione due squadre, ciascuna composta da tre intervistatori opportunamente formati, su ciascuna area oggetto di analisi indicativamente con orario 10-19 dal lunedì al sabato. Il lavoro di rilevazione è stato coordinato da un Project Manager, con il supporto di n. 2 tecnici ERICA, esperti in indagini territoriali, per un affiancamento operativo nei primi tre giorni di interviste e training on the job agli intervistatori, inoltre i dati sono raccolti e controllati da una sociologa e progettista del disegno della ricerca. Le indagini sono partite nell'area del centro storico il 28 novembre e la settimana successiva nell'area di viale Marconi. Nel corso delle interviste sono state "bonificate" le banche dati, eliminando tutte le ripetizioni e le confusioni. In viale Marconi (15G) delle 1.411 utenze listate circa il 64% è stato oggetto di censimento ovvero 897 di queste 588 sono state intervistate (66%). In Centro Storico (1G) delle 1.884 utenze listate 1.083 (57,5%) sono state oggetto di censimento e 798 sono state intervistate (74%).



Figura 2 – Momento della distribuzione dei kit e materiale comunicativo alle utenze.

Risultati

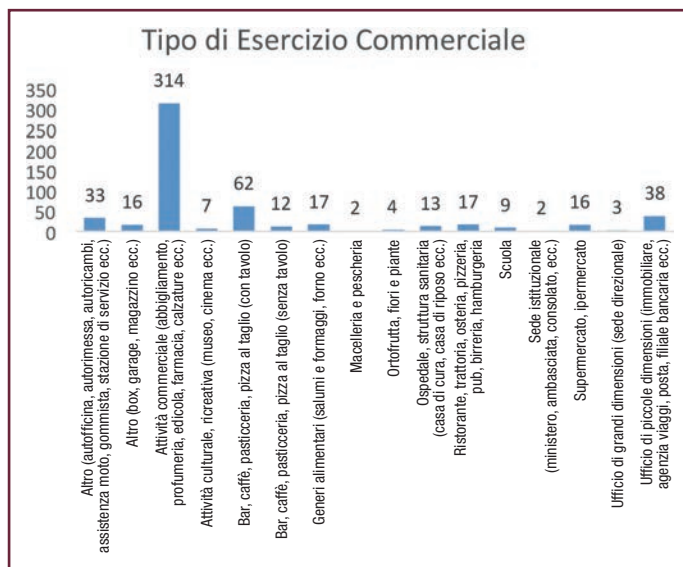
Azione 5 – L'analisi, elaborazione e restituzione dei dati

ERICA ha analizzato ed elaborato i questionari compilati dagli intervistatori, in modo da monitorare la qualità delle risposte fornite e, qualora necessario, di fornire alla Direzione di progetto/al coordinatore delle squadre eventuali correttivi in itinere rispetto alla conduzione delle interviste. I risultati dell'indagine sono stati poi elaborati dall'ufficio tecnico di ERICA, con i seguenti risultati per le due aree indagate.

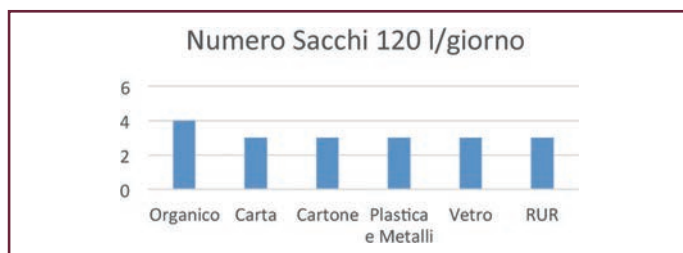
Viale Marconi (zona 15B) – Risultati questionario

- Utenze da database AMA: 1.411
- Utenze dopo pulizie database AMA: 897 (Motivi: righe cumulative, civici ripetuti, numeri civici una volta di diverse utenze che oggi fanno riferimento ad una sola, molte utenze multi- vetrina quindi con più numeri civici)
- Utenze censite: 897 – Utenze intervistate: 588 – Utenze censite ma di cui non si è reperito il dato per vari motivi: 309 (di cui Utenze chiuse: 88 – Utenze con troppi clienti/occupato per dedicare tempo: 62 – Utenze cessate: 30 – Errori database: 5 – Non collabora: 33 – Altro: 91 – Utenze complete elaborate: 588).

Nel seguito alcune rappresentazioni grafiche delle risposte più utilizzate in fase progettuale e più interessanti da un punto di vista comunicativo.



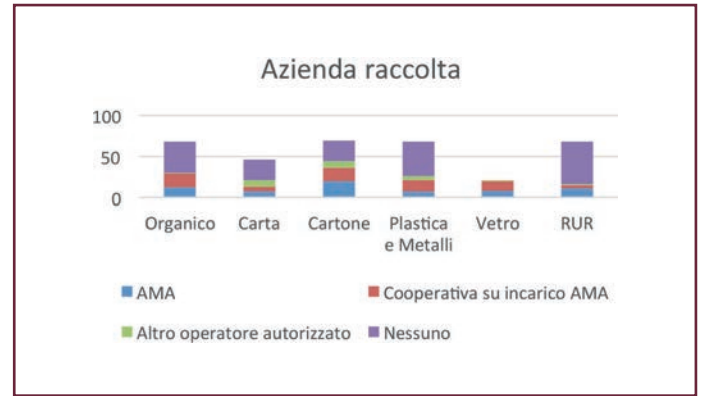
Variabile 6 – Tipo di esercizio commerciale.



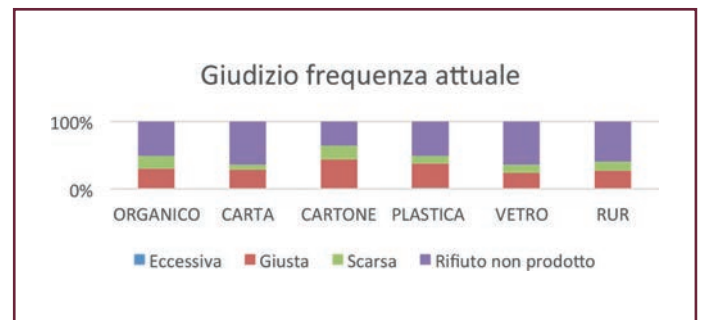
Variabile 12 – Stima della quantità di rifiuti prodotta.



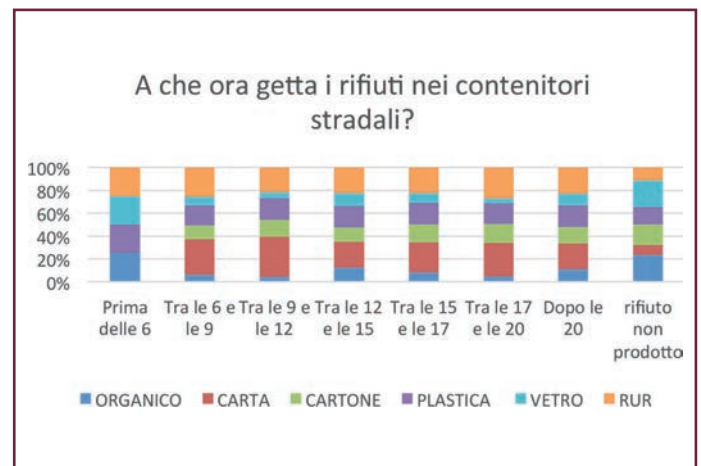
Variabile 14 – Modo di conferimento dei rifiuti.



Variabile 16 – Azienda incaricata.



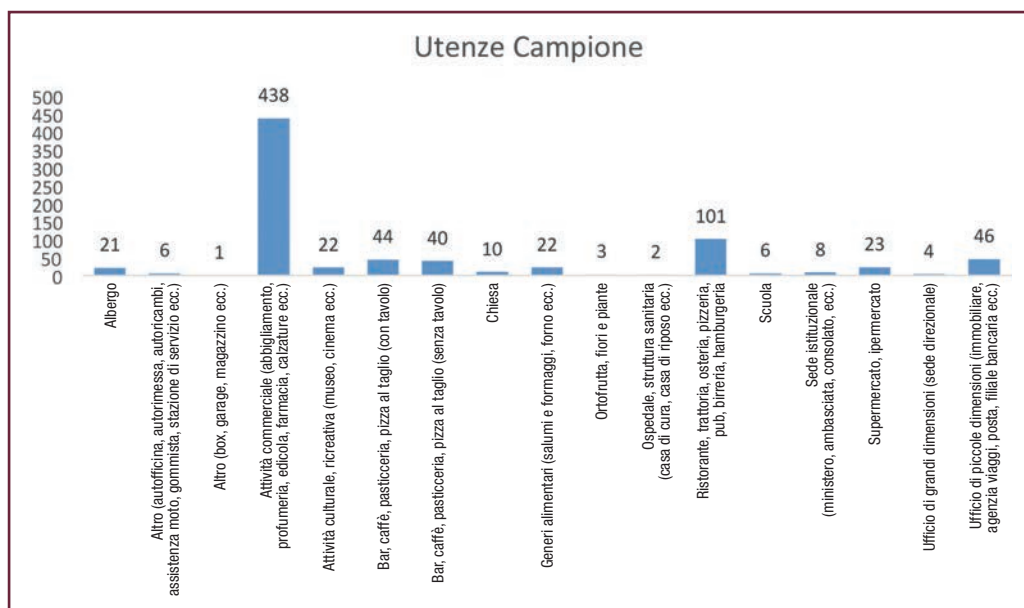
Variabile 18 – Valutazione della frequenza di raccolta.



Variabile 25 – Fasce orarie utilizzate.

Centro storico (zona 1G) – Risultati questionario

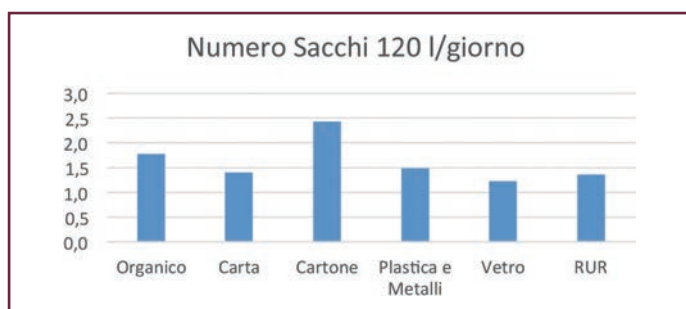
- Utenze da database AMA: 1.884
- Utenze dopo pulizie database AMA: 1.083 (Motivi: righe cumulative, civici ripetuti, numeri civici una volta di diverse utenze che oggi fanno riferimento ad una sola, molte utenze multi- vetrina)
- Utenze censite: 1.083 – Utenze intervistate: 798 – Utenze censite ma di cui non si è reperito il dato per vari motivi: 285 (di cui Utenze chiuse: 21 – Utenze con troppi clienti/occupato per dedicare tempo: 50 – Utenze cessate: 19 – Errori database: 14 – Non collabora: 11 – Altro: 180 – Utenze complete elaborate: 798).



Conclusioni

Le interviste hanno restituito informazioni molto utili sia alla progettazione tecnica che al rapporto con le utenze. Dal punto di vista tecnico il tema dell'esposizione e delle attrezzature per la raccolta può contare su risposte piuttosto univoche, ovvero per il Centro Storico c'è una prevalenza di attitudine ad essere serviti internamente, mentre in viale Marconi paiono non esserci ostacoli all'esposizione, in entrambe le aree c'è una assoluta predisposizione all'utilizzo dei sacchi.

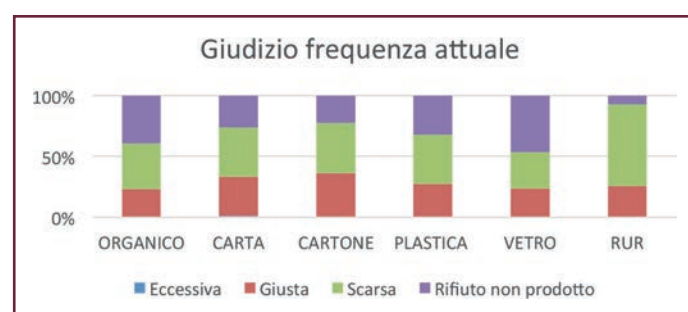
Variabile 6 - Tipo di esercizio commerciale.



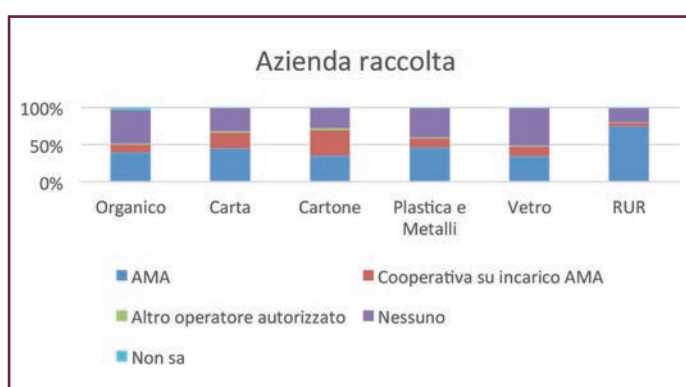
Più complicata pare essere l'interpretazione degli orari e dei giorni, anche se grossolanamente 3 fasce orarie paiono essere più adatte, quella notturna prima dell'apertura, quella della pausa pranzo e quella a chiusura pre-serale-serale. Relativamente alle frequenze le interviste non mettono in evidenza particolari criticità, anzi per alcuni materiali, in particolare la frazione residuale (RUR) ci si può permettere anche una diminuzione.

A livello generale entrambe le aree evidenziano una mancanza di consapevolezza dell'esistenza di un servizio dedicato, con una percentuale che si attesta attorno al 50%; dato confermato a più

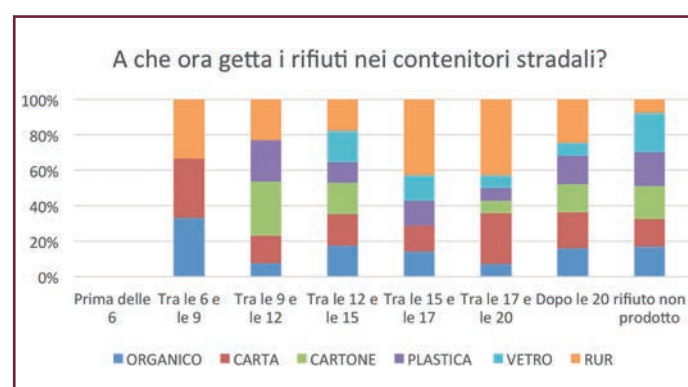
Variabile 12 - Stima della quantità di rifiuti prodotta.



Variabile 14 - Modo di conferimento dei rifiuti.



Variabile 18 - Valutazione della frequenza di raccolta.



Variabile 16 - Azienda incaricata.

Variabile 25 - Fasce orarie utilizzate.

riprese con diverse tipologie di risposte, tra cui la non conoscenza dell'azienda che eroga il servizio o la *scarsa consapevolezza delle quantità di rifiuti prodotti* a seconda del materiale. Questa ammissione apre a diverse considerazioni che vanno dall'abbandono dei rifiuti a qualunque ora, qualunque giorno e qualunque luogo, non conoscendo appunto il servizio; d'altro canto tale situazione giustifica la necessità e l'importanza di personalizzare il servizio e accompagnare il servizio da una campagna di comunicazione anche con strumenti di fidelizzazione.

Dal punto di vista comunicativo il primo dato incoraggiante è che gli intervistatori nella maggioranza dei casi, che sfiora il 60%, hanno potuto parlare direttamente con il titolare o il proprietario dell'esercizio, il che permette di poter contare su un contatto non mediato, efficace, capace di decidere; il rischio può essere che non sia il proprietario ad occuparsi direttamente degli scarti,

questo elemento va tenuto in considerazione al momento della consegna delle attrezzature. L'altro dato confortante è che l'accoglienza dell'intervistatore, anche alla presentazione della motivazione della visita, è stata estremamente positiva e collaborativa (attorno al 70%). L'instaurare un rapporto diretto, tra operatore e utenza, oltre alla fidelizzazione e maggior efficacia dell'intervento, permette, a nostro avviso, anche un decongestionamento del numero verde di AMA, strumento ad oggi largamente più utilizzato.

Bibliografia

- Regolamento per la disciplina della tassa rifiuti TARI, 2014, finanze.gov.it
- AA.VV., "Analisi e modelli di efficienza e produttività a livello territoriale", a cura di C.A. Bollino e G. Espa, 2015, 192 pagg., FrancoAngeli Editore
- www.comune.roma.it
- www.amaroma.it

Dal 18 al 26 novembre la 9ª edizione della Settimana Europea per la Riduzione dei Rifiuti

Iscrizioni aperte dal 1 settembre 2017 al 23 ottobre 2017

Si terrà dal 18 al 26 novembre 2017, la nona edizione della **Settimana Europea per la Riduzione dei Rifiuti (SERR)**, che avrà come tema specifico annuale "**diamo una seconda vita agli oggetti**". Lo annuncia il **Comitato promotore nazionale** della SERR, composto da CNI Unesco, Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, Utilitalia, Anci, Città Metropolitana di Torino, Città Metropolitana di Roma Capitale, Legambiente e AICA, con ERICA Soc. Coop. ed Eco dalle Città in qualità di partner tecnici.

Sarà possibile **iscriversi alla SERR 2017** da venerdì 1 settembre a sabato 4 novembre collegandosi al sito www.ewwr.eu e registrando la propria azione. Per maggiori informazioni sulle modalità d'iscrizione verrà anche attivata una pagina dedicata sul sito www.envi.info.

Il tema prescelto per quest'anno sarà "**Diamo una seconda vita agli oggetti**". L'accento verrà quindi posto su buone pratiche di riutilizzo: a



partire dalla riparazione e al riuso degli oggetti, passando dal riciclo creativo. I partecipanti avranno l'opportunità di sviluppare azioni che promuovano idee e abitudini finalizzate a ridurre i rifiuti prodotti, dando spazio alla creatività.

La "Settimana Europea per la Riduzione dei Rifiuti" è nata all'interno del Programma LIFE+ della Commissione Europea con l'obiettivo primario di sensibilizzare le istituzioni, gli *stakeholder* e i consumatori circa le strategie e le **politiche di prevenzione dei rifiuti delineate dall'Unione Europea** e che gli Stati membri sono chiamati ad attuare.

Il crescente successo dell'iniziativa ha portato nel 2016 i Paesi partecipanti a mettere in campo a livello europeo **circa 12.255 azioni, di cui 4.419 azioni in Italia**, riconfermandosi tra le nazioni top in Europa.

Ulteriori dettagli sulle precedenti edizioni sono disponibili sul sito internet ufficiale italiano www.menorifiuti.org.

