



2/4

WWW.COSIR.ORG

UNI EN ISO 14001:2004 • UNI EN ISO 9001:2008 • BS OHSAS 18001:2007



SINCERT



COMUNE DI BARI SARDO

OGGETTO:

**SERVIZI DI IGIENE URBANA
NEL TERRITORIO COMUNALE
DI BARI SARDO**

**RELAZIONE ILLUSTRATIVA CAMPAGNA DI
INFORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE
DELL'UTENZA**



IL PRESIDENTE
MASSIMO BALIA

PROGETTAZIONE
DOTT. ING. MARCO MARCEDDU
DOTT. ING. CLAUDIA PITZALIS
DOTT. ING. FRANCESCO LIGAS
RAG. PAOLO MACCIONI

ELABORAZIONE CONTO ECONOMICO
DOTT. ANTONIANO BALIA
DOTT. MASSIMO CONTINI
DOTT.SSA ENRICA CAPPALÀ

PRESCRIZIONI AMMINISTRATIVE
AVV. MARIA LUISA SECCI

SICUREZZA
DOTT.SSA MARIA GRAZIA GROSSO
DOTT. ING. CLAUDIA PITZALIS

MAGGIO 2012

A salvaguardia del diritto alla riservatezza, ai sensi dell'art. 13, 5° comma, D. Lgs. 163/2006, è vietata, dagli autori, riproduzione del presente testo, nonché, ogni forma di divulgazione del suo contenuto. In quanto contenente informazioni costituenti segreti tecnici e commerciali - come tali suscettibili a rivelare il know-how industriale e commerciale, è, altresì, vietata, l'estrazione di copia del presente progetto, sia in caso di aggiudicazione, sia nel caso di mancata aggiudicazione. E' fatta salva, in ogni caso, la presa visione.



Sommario

1	<i>Campagna di informazione e sensibilizzazione</i>	1
2	Introduzione	1
3	Considerazioni generali	1
4	Sintesi del piano	1
5	Materiale informativo - bozze grafiche esecutive	2
6	Ulteriori specifiche delle soluzioni integrative della campagna informativa	4

Campagna di informazione e sensibilizzazione

Introduzione

La presente relazione è stata strutturata in modo da evidenziare in modo chiaro i principi e gli obiettivi da raggiungere e le singole attività previste, con particolare riferimento alla sensibilizzazione in relazione alla problematica della prevenzione della produzione dei rifiuti. I materiali e gli strumenti utilizzati sono stati progettati e sviluppati in funzione dei target di destinazione. La relazione è stata inoltre integrata e completata con la predisposizione delle bozze esecutive comprensive dei messaggi previsti nella campagna e le simulazioni fotografiche degli interventi.

Considerazioni generali

Le problematiche ambientali sono diventate sempre più sentite nel corso degli ultimi decenni, anche per l'aggravarsi dei problemi di inquinamento e di deterioramento delle risorse naturali. Da questa nuova sensibilità è scaturita un'intensificazione delle iniziative di politica ambientale, sia a livello nazionale sia internazionale, è, ormai evidente, infatti, la crisi del rapporto tra sviluppo e limitatezza delle risorse da un lato e la necessità dall'altro di perseguire uno sviluppo che possa garantire una certa qualità della vita ed il rispetto delle generazioni future, ovvero il cosiddetto sviluppo sostenibile.

Le nuove norme in materia ambientale, così come quelle inerenti la sicurezza, hanno permesso un nuovo approccio sia di tipo tecnico sia organizzativo, volto all'aumento di efficacia ed efficienza nella gestione delle problematiche ambientali, consentendo l'individuazione di soluzioni progettuali strategiche ed operative, innovative e più razionali. Tra i tanti temi relativi alle problematiche ambientali, quello inerente la gestione dei rifiuti urbani, e dell'ambiente in genere, costituisce, l'aspetto più importante per la salvaguardia dell'ambiente.

Il consorzio Cosir, occupandosi da tempo di servizi connessi alla tutela dell'ambiente e difesa del territorio sente particolarmente il problema della sensibilizzazione della popolazione e dell'utenza ai temi della salvaguardia ambientale, della raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani e dell'uso corretto delle risorse naturali.

L'intero servizio di igiene urbana e ambientale del Comune di Bari Sardo sarà accompagnato da una apposita ed adeguata campagna di informazione e sensibilizzazione di tutte le utenze, divisa in due fasi:

- una **preventiva all'esecuzione del servizio**, necessaria per spiegare dettagliatamente le nuove modalità di esecuzione dei servizi e le novità introdotte nel sistema, che interesserà tutte le utenze (domestiche, specifiche, istituzionali, scuole, ecc.);
- **annualmente una durante l'esecuzione del servizio** con finalità di mantenimento dell'informazione e per l'azione di sensibilizzazione continua che interesserà tutte le utenze (domestiche, specifiche, istituzionali, scuole, ecc.);

Sintesi del piano

Nell'ambito della campagna annuale saranno promossi interventi di informazione ed educazione.

1 Gli obiettivi di ogni campagna annuale di sensibilizzazione saranno quelli di informare con
 2 continuità i cittadini sulle modalità dei vari sistemi di raccolta per le diverse frazioni merceologiche
 3 presenti nel territorio, motivando i cittadini stessi alla partecipazione, nonché incentivare gli utenti
 4 ad effettuare le raccolte differenziate sottolineando l'importanza del loro contributo, dando il
 5 massimo risalto possibile all'attivazione dei vari servizi. Sulla base di questi fattori e, soprattutto,
 6 seguendo le indicazioni del capitolato speciale d'appalto, che prevede una campagna annuale di
 7 sensibilizzazione degli utenti per l'esecuzione della raccolta differenziata, incernierata su:
 8 formazione, informazione ed educazione; sarà prevista, quindi, l'articolazione della campagna
 9 informativa su tre livelli di comunicazione: **Promozionale, informativo, educativo.**



- 10 ➤ Il **livello promozionale** sarà strettamente pubblicitario; darà un messaggio chiaro e
 11 immediato alla totalità degli abitanti residenti e fluttuanti, segnalando con schematicità le
 12 raccolte attivate nel territorio con particolare attenzione per le nuove iniziative. Saranno
 13 coinvolti stampa e televisioni locali e si utilizzeranno volantini e manifesti (vedasi bozze
 14 esecutive).
- 15 ➤ Il **livello informativo** provvederà una maggiore completezza dell'informazione e
 16 comprenderà anche notazioni tecniche più dettagliate sulle varie raccolte (tipologia dei
 17 materiali raccolti, modalità punti di recapito, destinazioni finali, obiettivi), dando massimo
 18 rilievo agli eventuali cambiamenti introdotti nel sistema nel corso di tutta la durata
 19 contrattuale e all'attivazione di nuovi servizi. Gli utenti del servizio saranno coinvolti in
 20 maniera più mirata (sia gli utenti domestici sia quelli economici, commerciali e produttivi).
 21 Saranno utilizzati allo scopo opuscoli, manuali informativi, lettere, organizzati incontri,
 22 nonché sarà sempre attivo un numero verde, sito internet e un indirizzo e-mail. (vedasi
 23 bozze esecutive).
- 24 ➤ Il **livello educativo** sarà rivolto principalmente alle istituzioni scolastiche e alle associazioni
 25 con particolare riferimento agli alunni delle scuole elementari e medie inferiori, al fine di
 26 sviluppare la loro "coscienza ecologica", educandoli ad acquisire nuovi comportamenti in
 27 funzione delle nuove iniziative previste (riduzione della produzione dei rifiuti, raccolte
 28 differenziate, compostaggio domestico, ecc). saranno impiegati allo scopo poster, adesivi,
 29 opuscoli, gadget, materiale audiovisivo, ecc. Tale materiale informativo fungerà altresì da
 30 supporto per varie iniziative nelle scuole, tenute da personale qualificato, quali lezioni sui
 31 sistemi di raccolta differenziata e sui vantaggi del riciclaggio, esercitazioni pratiche sulla
 32 separazione dei rifiuti, esperienze di auto compostaggio, stimoli della creatività mediante
 33 attività collaterali, ecc.

NO

34 La campagna informativa sarà associata ad una campagna divulgativa sugli esiti ottenuti dalle varie
 35 raccolte differenziate, al fine di portare a conoscenza dei cittadini i risultati da loro ottenuti
 36 incrementando il grado di coinvolgimento e responsabilizzazione, rendendoli così partecipi del
 37 sistema di gestione dei rifiuti.


38 *Materiale informativo - bozze grafiche esecutive*

39 In allegato alla presente relazione riportiamo le bozze grafiche che meglio rappresentano il progetto
 40 di sensibilizzazione che il Consorzio Cosir ha sviluppato e realizzerà per il Comune di Bari Sardo.

41 Le bozze, sono state elaborate, con un avanzato livello di dettaglio e personalizzazione in
 42 relazione ai tempi di attivazione del servizio, resta inteso che tutte le bozze, prima della stampa
 43 definitiva, dovranno essere visionate ed approvate dal Comune di Bari Sardo, fermo restando che il
 44 Comune potrà indicare tutte le modifiche che riterrà più funzionali.

- 45 1. Slogan rappresentativo della campagna informativa



- 1 ② **Opuscolo informativo**, iniziale, contenente informazioni sui servizi ed i vantaggi della raccolta
2 differenziata dei rifiuti
- 3 3. **Opuscolo informativo**, nel periodo di esecuzione dei servizi, contenente informazioni sui
4 risultati conseguiti
- 5 4. **Accesso alle informazioni da dispositivi mobili (smartphone, tablet,**
6 **ecc..)** La campagna informativa potrà essere visionata, con estrema
7 facilità e velocità, attraverso i dispositivi indicati e mediate la diffusa
8 tecnologia QR-Code che reindirizzerà l'utente alle pagine dedicate del
9 sito web Bari-Sardo.cosir.org/mobile (di lato di riporta il QR-Code per
10 effettuare la verifica). 
- 11 5. **Calendario annuale utenze domestiche a colori** formato A3 fronte e retro, in cui per ciascuna
12 giornata del mese sono evidenziate le frazioni merceologiche da esporre per la raccolta, con
13 riferimenti specifici a n. verde, e-mail, sito internet, ecc.; (la distribuzione del calendario sarà
14 effettuata con cadenza annuale);
- 15 ⑥ **Calendario annuale utenze economiche**
- 16 ⑦ **Composizioni Grafiche** da posizionare all'interno delle scuole e del Comune riportanti foto,
17 disegni, illustrazioni caratteristiche del Comune di Bari Sardo (ad esempio disegni degli alunni
18 delle scuole elementari/medie)
- 19 ⑧ **T-Shirt e cappellino** riportanti composizioni grafiche relative alla raccolta differenziata dei
20 rifiuti da distribuire in occasione della **Giornata Annuale di visita dell'Ecocentro** dedicata alle
21 scuole elementari/medie.
- 22 ⑨ **Opuscolo informativo per le scuole**
- 23 ⑩ **Gadget segnalibro per le scuole**
- 24 ⑪ **Lettera al cittadino/utente**
- 25 ⑫ **Avvisi** eventuali modifiche o richiami informativi sui servizi di raccolta (utenze domestiche,
26 utenze specifiche, utenze ricettive.
- 27 ⑬ **Biglietto da visita** riportante i dati minimi del servizio da distribuire (mediate apposito
28 dispenser/porta biglietti) in tutti gli uffici pubblici, musei, AMP, locali pubblici e commerciali:
29 Fronte: sito internet – numero verde – mail di riferimento – QRcode – Riferimenti
30 ecocentro –
31 Retro: spazio dedicato ad informazioni aggiuntive e/o stagionali (differenti modalità
32 di esecuzione dei servizi, orari, ecc...)
- 33 ⑭ **Avvisi per incontri specifici** sul tema ambientale (scuole, associazioni, ecc..)
- 34 ⑮ **Volantino/manifesto** informativo per l'avvio del servizio
- 35 ⑯ **Volantino/manifesto** informativo con i risultati conseguiti con la raccolta differenziata dei
36 rifiuti (quantitativi e percentuali)
- 37 17. **Pannello informativo** da posizionare presso l'Ecocentro con indicazione degli orari e delle
38 modalità di accesso e conferimento
- 39 18. **Pannello informativo** stradale per agevolare il raggiungimento dell'Ecocentro riportante uno
40 specifico QR-code reindirizzato alla cartografia disponibile on-line
- 41 19. **Pannello informativo** da posizionare presso gli arenili in cui è previsto il servizio di raccolta
42 rifiuti e relative simulazioni grafiche ubicazione
- 43 20. **Pannello informativo/bandiera** da posizionare nelle mini-isole ecologiche degli arenili
- 44 21. **Pannello informativo** da posizionare all'esterno degli uffici Comunali e le Scuole
- 45 22. **Banner stradali** per avvio dei servizi e relative simulazioni grafiche ubicazione
- 46 23. **Pannelli per automezzi** e relative simulazioni grafiche



- 1 24. Adesivi per automezzi e relative simulazioni grafiche
- 2 25. Simulazione pubblicazione spazio informativo su stampa/giornale locale
- 3 26. Locandina informativa sui servizi (numero verde, ingombranti, suggerimenti, ecc..)
- 4 27. Sito internet (dominio di terzo livello) multilingua dedicato al Comune di Bari Sardo
- 5 (simulazione pagina dedicata bari-sardo.cosir.org)
- 6 28. Demo attività numero verde (supporto cd)
- 7 29. Avvisi rifiuto non conforme (adesivi e verbali di accertamento)
- 8 30. Simulazione divise Aziendali specifiche per il Comune di Bari Sardo
- 9 31. Simulazione Info Point: punto informazione in occasione di particolari manifestazioni

10 *Ulteriori specifiche delle soluzioni integrative della campagna informativa*

11 **Realizzazione di cartellonistica tecnica:** il Consorzio Cosir fornirà il supporto grafico (editing e
12 sviluppo del progetto grafico) per la realizzazione di idonea cartellonistica indispensabile per
13 l'informazione degli utenti, da affiggere nei principali punti di incontro (Piazze, Mercati, etc.);

14 **Incontri con le Scuole, centri sociali, associazioni etc.** per ricordare a tutti i cittadini che la
15 salvaguardia dell'ambiente e la riutilizzazione dei materiali è un importante investimento per il
16 futuro, saranno incentivati incontri sul tema del recupero e la salvaguardia dell'ambiente.
17 Protagonisti di tale iniziativa saranno soprattutto le istituzioni scolastiche, i centri sociali e le
18 associazioni, consueti laboratori di idee e proposte più prettamente "ecologiste" della Comunità.

19 Il Consorzio Cosir fornirà il proprio supporto tecnico all'organizzazione di questi eventi, in accordo
20 con le associazioni interessate.

21 **Stand in occasione delle principali sagre e feste:** il Consorzio Cosir fornirà un supporto tecnico
22 per l'allestimento di INFO-POINT temporanei in cui esporre i risultati ottenuti e la
23 pubblicizzazione delle iniziative legate alla raccolta differenziata. In accordo con

24 l'Amministrazione Comunale, verrà scelta la festa principale in cui divulgare tali risultati.

25 **Interviste telefoniche e stradali, questionari**

26 il Consorzio Cosir curerà durante il periodo contrattuale la raccolta di interviste telefoniche e/o
27 stradali mediante questionari opportunamente studiati e condivisi con l'Amministrazione
28 Comunale, al fine di raccogliere dati sul grado di soddisfazione degli utenti e poter definire le azioni
29 di miglioramento del servizio.

30 In particolare le informazioni raccolte mediante un sondaggio opportunamente dimensionato su un
31 campione significativo della popolazione residente nel Comune di Bari Sardo (almeno 20% dei
32 nuclei familiari aventi una equa distribuzione sul territorio, una buona distribuzione per fasce di età
33 numero di componenti, etc...), porteranno alla redazione del Report sugli esiti del "monitoraggio
34 sulla percezione della gestione dei rifiuti da parte della popolazione" in relazione al servizio
35 integrato di igiene urbana.

36 Il monitoraggio sulla sensibilità della popolazione avrà come focus di indagine la popolazione ed il
37 suo rapporto con il sistema di raccolta differenziata, al fine di monitorare i conflitti e le difficoltà
38 che la popolazione incontra e raccogliere le esigenze ed i consigli di miglioramento.

39 Il questionario comprenderà quesiti in merito a:

- 40 • completa conoscenza dei servizi previsti
- 41 • strumenti informativi impiegati e distribuiti adeguati alle esigenze dei cittadini
- 42 • necessità consultazione ulteriori strumenti informativi
- 43 • disponibilità incontri informativi sui servizi di raccolta differenziata
- 44 • soddisfazione sui metodi e modi utilizzati dagli operatori del servizio
- 45 • servizio di raccolta adeguato alle esigenze della popolazione



- soddisfazione per il livello di comunicazione del Comune
- Conoscenza regolamenti comunali per i servizi di igiene ambientale
- Conoscenza sanzioni per la violazione del regolamento di gestione dei rifiuti
- Disponibilità utilizzo compostiere
- Necessità di ulteriori controlli e vigilanza

I dati raccolti saranno verificati per controllare la corrispondenza tra la stratificazione del campione definita in fase preventiva ed il campione effettivamente estratto ed intervistato, dopo di che saranno elaborati statisticamente e riportati in un report di sintesi dei risultati che sarà consegnato al Comune e divulgato in occasione delle conferenze stampa, convegni, incontri pubblici, etc...

Pannellature specifiche per gli automezzi adibiti alla raccolta differenziata dei rifiuti

Il Consorzio Cosir, previa autorizzazione del Comune, predisporrà opportune pannellature da applicare sulle fiancate degli automezzi per pubblicizzare i servizi ed informare la popolazione sui risultati di raccolta differenziata raggiunti (vedasi bozze esecutive allegate)

Convegno: Il Consorzio Cosir fornirà un supporto tecnico per l'organizzazione di un convegno/forum, in accordo con il Comune, le Amministrazioni locali, le Associazioni di categoria e con il coinvolgimento dell'Università, invitando degli esperti in materia, sui temi del riciclo e del recupero, tendente a coinvolgere sia realtà locali che utenze specifiche.

Conferenza Stampa: Il Consorzio Cosir fornirà un supporto tecnico-procedurale per l'organizzazione, alla fine del primo anno di servizio, di una conferenza stampa, in accordo con il Comune e le Associazioni di categoria, in cui verranno esposte le caratteristiche dei servizi e gli obiettivi raggiunti, e, dopo, il primo anno, un'altra conferenza stampa per l'elencazione dei risultati ottenuti e delle proposte migliorative per il futuro.

Sito internet www.cosir.org: Il Consorzio Cosir sempre attento alle nuove esigenze dei fruitori del servizio e delle innovazioni tecnologiche, ha proposto la costruzione, nel proprio sito internet, di apposite pagine web dedicate al Comune di Bari Sardo (dominio di terzo livello), accessibili anche da dispositivi mobili mediante QR-Code (si precisa che il codice riportato di fianco è attivo per una prova di verifica della funzionalità), nelle quali saranno spiegate le modalità con cui sarà svolto il servizio di raccolta differenziata, sempre aggiornato con le percentuali di differenziazione raggiunte, il calendario di raccolta, il modulo di prenotazione per il ritiro dei materiali ingombranti, etc.. e tutte le informazioni e modifiche apportate al servizio.



Per tutti gli utenti web, generici, che effettuano ricerche ambientali su Internet, sarà comunque possibile raggiungere il dominio web dedicato, in quanto lo stesso sarà opportunamente indicizzato anche per specifiche parole chiave, quali, ad esempio, raccolta differenziata Bari Sardo/rifiuti Bari Sardo. In tal modo l'utente Web potrà reperire, facilmente, ad esempio sul motore Google, il dominio BariSardo.cosir.org in quanto risulterà ai primi posti.

Numero verde: Il Consorzio Cosir metterà a disposizione di tutte le utenze uno specifico numero verde aziendale a cui gli utenti potranno rivolgersi per qualsivoglia necessità inerente al servizio di igiene urbana ed ambientale del Comune di Bari Sardo, ad esempio:

- Calendarizzazione dei servizi
- Modalità di esecuzione dei servizi
- Orari e percorsi
- Prenotazione servizi (ad esempio raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti)
- Segnalazioni, Reclami e Suggerimenti