

Amb la col·laboració de:



Àrea Metropolitana de Barcelona

Programa “Millor que nou! Reparat”

“Millor que nou! Reparat” és un servei gratuït que ofereix l'Àrea Metropolitana de Barcelona a la població per ensenyar a qui ho desitgi a reparar els seus petits electrodomèstics, bicicletes, mobles, tèxtils i fontaneria i electricitat, amb l'objectiu de promoure la minimització de residus, allargant la vida útil dels productes.

L'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) és l'administració pública del territori metropolità de Barcelona, que ocupa una extensió de 636 km² i està formada per 36 municipis on viuen més de 3,2 milions de persones.

Els àmbits de gestió de l'AMB tenen relació amb el territori i l'urbanisme, la mobilitat, l'habitatge, el medi ambient, el desenvolupament econòmic i la cohesió social.

Les seves competències en Medi Ambient i Sostenibilitat estan vinculades a diversos àmbits entre ells la gestió dels residus. Concretament s'encarrega de:

- El tractament dels residus municipals i dels procedents d'obres, incloses la seva valorització i disposició.
- La coordinació dels sistemes municipals de recollida.
- La selecció d'envasos.
- Els punts verdes, en col·laboració amb els municipis.



- Aquest programa s'emmarca dins de l'estratègia global de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) de **promocionar la reparació d'objectes i els mercats d'intercanvi** com a mecanismes per evitar la generació de residus.
- El públic d'aquest servei és molt concret, no tothom vol aprendre a reparar un objecte. És per això que aquest servei és **complementari** al "Millor que nou! 100% vell" en què l'usuari contracta un especialista que li faci la reparació.
- Els tècnics no reparen res, només **assessoren i guien** als usuaris durant la reparació dels seus objectes.
- Els tallers procuren atraure a tot tipus de públic per intentar **conscienciar** al major nombre de persones.

Destaquem ...

Presentació

Antecedents
Acciones

Com funciona
Difusió

Resultats
Claus d'aprenentatge

Antecedents

En 2006, impulsats per la normativa de l'Agència de Residus de Catalunya que requeria una disminució del 10% en la generació de residus, des de l'Àrea Metropolitana de Barcelona busquen idees per assolir aquest objectiu.

Així, davant l'evidència que cada vegada hi ha més electrodomèstics i objectes voluminosos que es canvien per raons estètiques o per petits desperfectes, el 2007 l'AMB llança "Millor que nou! 100% vell" un programa que posa en contacte persones que tenen aparells malmesos amb professionals del reparat i botigues de segona mà. Aquest programa s'articula principalment a través d'una web (www.millorquenou.cat), en la qual es fa difusió de les diferents possibilitats per allargar la vida útil dels productes: establiments de reparació, botigues de segona mà, mercats i webs d'intercanvi i compravenda.

Encara que és un servei que funciona amb èxit, amb els anys constaten que la principal queixa dels usuaris és que de vegades resulta molt car reparar alguns aparells. És així com el 2009 l'AMB llança en paral·lel un nou servei d'autoreparació: "Millor que nou! Reparat" que ofereix gratuïtament als ciutadans un espai, eines i assessorament professional especialitzat perquè puguin reparar per si mateixos els seus objectes espatllats.



Accions

El programa "Millor que nou! Reparat" és fruit de l'anàlisi dels resultats i valoracions del servei amb el qual es va iniciar aquesta campanya per reduir la generació de residus ("Millor que nou! 100% vell"). Per intentar donar una opció més econòmica al reparat dels objectes, la Secció de Prevenció de Residus de l'AMB proposà posar en marxa un servei d'autoreparació.

En un inici, el servei va començar com a projecte pilot, només per les tardes i en dues especialitats, en un centre cívic (el que facilitava el funcionament administratiu, però complicava el logístic perquè s'havia de compartir espais físics i per tant el material i projectes iniciats havien de quedar recollits i guardats diàriament).

Amb el pas dels mesos, la demanda dels ciutadans va créixer ràpidament i decidiren apostar pel projecte. El servei es traslladà a un local propi que van haver d'adequar a tots els requisits legals i de seguretat, propis d'un servei públic.

L'AMB és responsable del servei, però com que no disposa de personal suficient i especialitzat l'adjudica mitjançant concurs públic a una empresa que assignà al projecte una persona d'administració i quatre especialistes (amb una formació mínima de Formació Professional de Grau Mitjà, i demostrable en seu àmbit amb el codi de professions). A més, compten amb el suport de l'equip jurídic, d'arquitectes, etc. de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

Des d'aleshores, el programa conserva les mateixes característiques tot i que s'ha anat adaptant constantment a la demanda dels usuaris.

Presentació

Antecedents
Accions

Com funciona
Difusió

Resultats
Claus d'aprenentatge

Com funciona

La campanya treballa en dues modalitats distintes:

- **Assessorament:** Qualsevol persona que vulgui reparar un producte pot acostar-se al local del servei, situat a Barcelona. Allà trobarà tècnics especialistes en fusteria, bricolatge, electrònica, tèxtil i bicicletes que li ensenyaran com reparar-ho per si mateixa. Primer de tot es pesa el producte a reparar. El tècnic guia l'usuari en els passos que ha d'anar seguint (desmuntar l'aparell, fer comprovacions, etc.), li indica si ha de comprar una peça de recanvi i on pot comprar-la, i finalment l'ajuda a reparar el producte si és possible. El servei és gratuït, però els recanvis van a càrrec dels usuaris. En un 70% dels casos aquesta reparació té èxit. En altres casos l'avaría és massa greu i requereix unes eines i/o coneixements especialitzats fora de l'abast de l'usuari o bé no és reparable.
- **Cursos i tallers:** són sessions d'aproximadament dues hores i mitja dirigides a aquelles persones que no tenen cap aparell concret per reparar però que estan interessades en aprendre una tècnica concreta. Els talleristes fan una introducció teòrica i després passen a la part pràctica en la qual participen tots els assistents. Aquestes sessions són també gratuïtes però requereixen inscripció prèvia.

El local està a Barcelona, encara que a Sant Cugat i Viladecans hi ha equipaments que ofereixen un dia a la setmana el servei "Reparat millor que nou" amb tècnics i eines que el projecte els facilita.

A més, per arribar a altres punts de l'àrea metropolitana de Barcelona, s'organitzen cursos i tallers itinerants en els municipis que ho sol·liciten.

El Servei funciona de dilluns a dissabte de 10h30 a 14h i de dilluns a divendres de 17h a 20h45. Cada especialitat té uns horaris específics en els quals els usuaris poden acudir lliurement, excepte en el cas de fusteria que en requerir normalment diverses sessions cal reservar hora.

Tots dos projectes han estat subvencionats parcialment per l'Agència de Residus de Catalunya a través de les convocatòries anuals. però actualment es financen totalment amb pressupost de l'AMB.



Difusió

Per al llançament del projecte es va fer un únic anunci a doble pàgina en un important diari. D'aleshores ençà nombrosos mitjans de comunicació (televisió, diaris, etc.) s'han fet ressò del projecte.

En els seus inicis es feia difusió de la programació de serveis i tallers per correu electrònic a una base de dades de 200 entitats. Actualment aquesta difusió activa ja no és necessària. Només s'envia informació als usuaris que ho han sol·licitat d'entre els 12800 que han passat pel servei.

A més, el servei s'ha donat a conèixer amb els mitjans clàssics (tríptics, fullets, xerrades, llibrets, exposicions en seminaris o congressos) i a través de les xarxes (web, blog, Facebook, youtube, etc.). De tota manera, més de la meitat dels usuaris del servei hi van perquè són del barri o perquè algun conegut els ho ha recomanat.

Resultats

Els potencials usuaris s'eleven a 1,5 milions de persones a la ciutat de Barcelona.

En 2014 l'assessorament ha atès 4508 usuaris i els tallers a 3097.

Tots els objectes es pesen per avaluar els residus que no es produeixen. Com a mitjana estan en una tona per mes. Concretament el 2014 han entrat 11967 kg de productes.

Encara que varia segons les especialitats, la mitjana d'èxit de les reparacions és del 74%.

Els usuaris estan valorant el servei amb una satisfacció mitjana del 95%.

El pressupost anual del servei és de 255.100 euros.



Més informació.

<http://www.millorquenou.cat/>

<http://reparatmillorquenou.blogspot.com.es/>

Claus d'aprenentatge

- Una de les dificultats del programa és que en ser un servei públic ha de tenir un reglament i complir uns **requeriments** de llicència del local, seguretat, incendis, ventilació, etc., el que no resulta simple administrativament.
- A l'hora de buscar **local**, cal valorar els pros i contres de compartir-lo amb altres serveis.
- Els tallers teòrics sempre s'han de combinar amb una part **pràctica** important per a que funcionin bé.
- Al ser un servei gratuït, hi ha qui s'apunta als tallers i després no hi va sense donar-se de baixa, deixant fora gent que sí hi hagués assistit. Es recomana implantar **mecanismes** per reduir aquests casos (p.e.: les baixes no justificades impliquen que l'usuari ja no podrà inscriure's a un altre taller, etc.)
- És imprescindible fer un bon **control estadístic** d'assistència, valoracions, etc. per fer el seguiment i poder anar adaptant contínuament l'oferta del servei a la demanda del públic.
- No és un servei barat si es compara amb el que costaria enviar aquests productes a l'abocador sense reparar-los. No obstant això, no és car si es considera que és un **servei personalitzat d'assessorament i capacitació**.
- No s'ha d'oblidar a més que aquest servei el que persegueix és un canvi d'hàbits de la població. La col·laboració dels mitjans de comunicació és molt valuosa en aquest sentit.
- Cal tenir en compte la quantitat d'usuaris potencials per **dimensionar** el servei.

Presentació

Antecedents
Accions

Com funciona
Difusió

Resultats
Claves d'aprenentatge

Pàgina 4