

DAL "SI CREDE SIA GIUSTO" AL "SI FA GIUSTO"

**Conoscenza operativa.
Prossimità. Fiducia.**

Roma, 14 Ottobre 2025

Nando Pagnoncelli

DATI CHE GUIDANO LE SCELTE

REALE

38 analisi merceologiche in **15** Comuni italiani (2024-2025)

VS

DICHIARATO

Survey **Ipsos** (Italia, **1.000 casi** + **500 x 5 città**: Milano, Torino, Verona, Roma, Napoli)

Stimoli mostrati in indagine: **6 campagne di sensibilizzazione** coerenti con le tematiche oggetto di studio (3 video, 1 radio, 2 board statici).

5 FILIERE OGGETTO DI STUDIO



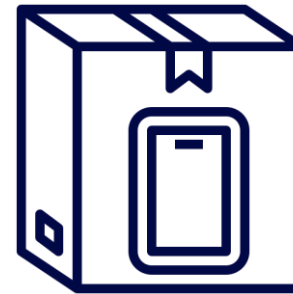
**PICCOLI
ELETTRODOMESTICI**



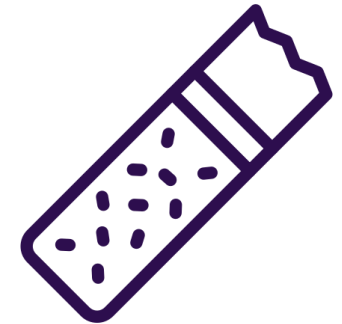
PILE ESAUSTE



TESSILI



IMBALLAGGI



MOZZICONI

IL PARADOSSO DEL CITTADINO

Coscienza alta, fiducia fragile

87%

Condanna l'abbandono dei
rifiuti nell'ambiente



«L'impegno del singolo è inutile»

44%

"RESPONSABILITÀ
PERCEPITE":

Cittadini **36%**

Organizzazione **33%**

Gestione a valle **31%**

DOVE INCIAMPIAMO: GLI OGGETTI

Gli errori vivono nei dettagli

CONFERIMENTI SCORRETTI

TESSILI

41% stracci 

27% scarpe 

23% borse 

PILE ESAUSTE

8% 

IMBALLAGGI

12% 

PICCOLI ELETTRODOMESTICI

21% spazzolino 

13% caricabatterie 

NON È PIGRIZIA: È GAP DI CONOSCENZA

≈ 70%

degli errori sono fatti "in buona fede"



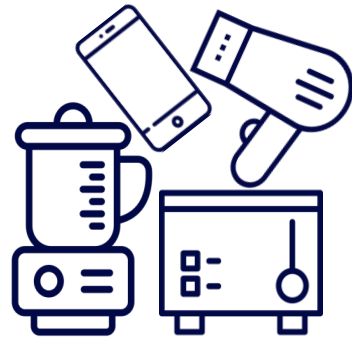
NON È PIGRIZIA: È GAP DI CONOSCENZA

IGNORANO L'OBBLIGO DI RACCOLTA SEPERATA



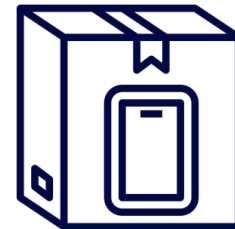
PILE ESAUSTE

8%



PICCOLI
ELETTRODOMESTICI

14%



IMBALLAGGI

23%



TESSILI

29%

LA PROSSIMITÀ TRASFORMA L'INTENZIONE IN GESTO

FATTORI CHE FAVORIREBBERO LA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI PICCOLI ELETTRODOMESTICI

69%



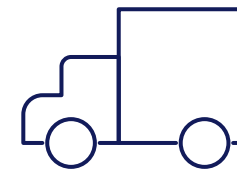
Punti in aree accessibili
(negozi, piazze, stazioni)

49%



Orari di apertura estesi per le
isole ecologiche

47%



Raccolta itinerante



70% raggiunge l'isola ecologica più vicina in 15'



TEMPO MEDIO DI
PERCORRENZA: 13'

SEZIONE TRIANGOLAZIONE

REALE

VS

DICHIARATO

TESSILE: SQUILIBRIO DA COMUNICAZIONE INCOMPLETA

Dal "solo buono stato" a "tutto il tessile"

REALE

Per **ogni kg** raccolto **6,5** finiscono nell'indifferenziato

DICHIARATO

29% IGNORA L'OBBLIGO

CONFERIMENTI SCORRETTI:

41% STRACCI

27% SCARPE

Quando verranno sviluppate soluzioni per il riciclo bisognerà veicolare un nuovo messaggio ("tutto il tessile, anche non riutilizzabile, nel circuito dedicato"), contenitori riconoscibili e istruzioni a vista.

PICCOLI RAEE: NON È LA CITTÀ, È IL MODELLO

La prossimità batte la destinazione unica

REALE

- Dispersione strutturale
- Nei comuni più grandi, la quantità trovata nell'indifferenziato tende ad aumentare

DICHIARATO

- A Milano e Roma i tempi medi per raggiungere isola sfiorano i 19 minuti (vs 13 media nazionale)
- 69% chiede punti in aree accessibili (negozi, piazze, stazioni)
- 47% raccolta itinerante

1:0/1:1 nei retail, micro-hub di quartiere, isole mobili, orari estesi; segnaletica standard e mappa pubblica aggiornata; comunicazione che renda la prossimità visibile e abituale.

PILE: PREFERENZA RETAIL, MA DIVARIO INTENZIONE-COMPORTAMENTO

La prossimità funziona se è evidente e continua

REALE

Per ogni batteria che salviamo, ne buttiamo via il doppio

DICHIARATO

92% CONOSCENZA 8% ERRORE DICHIARATO

CANALE PREFERITO: 49% supermercati/negozi

«Tutti sanno che è sbagliato, ma non sempre lo ammettono»

COMUNICAZIONE :

- Rendere NOTA E RICONOSCIBILE la possibilità di conferire in negozio
- SEMPLICE E COERENTE
- TRASPARENTE(mostrare efficacia del sistema)

Copertura adeguata, riconoscibilità dei punti, standard minimi (punti operativi, svuotamenti regolari), mappa pubblica aggiornata + comunicazione continuativa per chiudere il gap intenzione-comportamento e mitigare la desiderabilità sociale.

MINIERA URBANA: VALORE FERMO NEI CASSETTI

Svuotare i cassettei: attivazione + prossimità

REALE

- Una quota di piccoli RAEE e batterie rimane in casa

DICHIARATO

- **BARRIERA:** costo di attivazione alto per oggetti piccoli e a basso valore percepito

- **LEVA:**

69% PROSSIMITA' 

47% RACCOLTE ITINERANTI 

49% ORARI ESTESI 

Doppia leva — attivazioni a finestra (“Svuota il cassetto Day”, riciclo tech) + infrastruttura stabile, vicina e affidabile; CTA di tempo/luogo chiare.

MOZZICONI: CONOSCERE NON BASTA

Problema di gesto, non di testa

REALE

- \approx 1/3 dei mozziconi viene gettato per terra (littering)

DICHIARATO

- CONOSCENZA DANNO \sim 90% DIFFUSIONE PERCEPITA 85%

Motivazione principale: COMODITÀ/RAPIDITÀ 35%

- **COMUNICAZIONE** (oltre l'infrastruttura):
 - De-normalizzare il gesto (norme sociali, "qui si conferisce")
 - Messaggi che indirizzano al giusto conferimento+ prova visibile dell'effetto (indicatori di pulizia, prima/dopo)

WAYFINDING CHIARO ("qui il posaceneri"), icone standard, contrasto cromatico, posizionamento in nodi di passaggio

Non basta aggiungere posaceneri: vanno resi "trovabili" e attivato il loro uso con comunicazione di contesto.

L'IMPATTO DELLA COMUNICAZIONE

LA PROVA CHE LA COMUNICAZIONE FUNZIONA PIÙ CONOSCENZA TRA GLI ESPOSTI

CONOSCENZA OPERATIVA

(ESPOSTI VS NON ESPOSTI)



RAEE

88% vs **80%**



TESSILI

74% vs **67%**



LA PROVA CHE LA COMUNICAZIONE FUNZIONA TRA GLI ESPOSTI MENO ERRORI DI CONFERIMENTO

ERRORI

(ESPOSTI VS NON ESPOSTI)



SPAZZOLINO ELETTRICO **19%** vs **23%**



STRACCI **40%** vs **44%**



LA PROVA CHE LA COMUNICAZIONE FUNZIONA

ESPOSTI ALLA COMUNICAZIONE: PIÙ AZIONE, MENO FATALISMO, ZERO SCUSE

ATTITUDINE

(ESPOSTI VS NON ESPOSTI)

DISPONIBILITÀ AL SACRIFICIO PER L'AMBIENTE

77% vs 72%

"L'IMPEGNO DEL SINGOLO È INUTILE"

42% vs 47%

SEVERITÀ VERSO I COMPORTAMENTI SCORRETTI

88% vs 84%

LA COMUNICAZIONE NON SOLO INFORMA, MA ABILITA E MOTIVA

FUNZIONA SE:

È CONCRETA – trasmette un messaggio chiaro e univoco alla volta, con una Call To Action pratica

È VICINA – si trova lungo i percorsi quotidiani, nei luoghi giusti e al momento giusto (prossimità)

È RIPETUTA – torna con costanza, abbastanza da superare il “rumore di fondo” e fissarsi nella memoria

CALL TO ACTION

DAL "SI CREDE SIA GIUSTO" AL "SI FA GIUSTO"

CONOSCENZA OPERATIVA (un oggetto alla volta + CTA)

PROSSIMITÀ (punti vicini e visibili)

FIDUCIA (trasparenza su "cosa succede dopo")

GRAZIE