

ETAPA	1. Descubrir				2. Reciclar							3. Comprar			4. Reutilizar		5. Resolver	6. Disminuir				
PUNTO DE CONTACTO	1.1. Recibo información sobre reciclaje de un agente externo (TV, prensa, redes sociales, instituciones, Ecoembes)		1.2. Mis amigos o familiares me hablan sobre reciclar		2.1. Tomo conciencia y decido empezar a reciclar		2.2. Preparo mi casa para reciclar		2.3. Separo y almaceno los residuos hasta tirarlos			2.4. Tiro la basura		2.5. Veo como recogen la basura		2.6. Estoy fuera de casa (oficina, vacaciones, casa de amigos)		3.1. Quiero comprar de forma sostenible	4.1. Doy una segunda vida a los productos/material es	5.1. Tengo una duda o inquietud sobre el reciclaje	6.1. Decido mi compromiso con el reciclaje	
EXPECTATIVAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir información clara, sencilla y práctica.</li> <li>Conocer los beneficios de reciclar para la sociedad y planeta.</li> <li>Ver qué empresas y referentes del reciclaje predicen con el ejemplo.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprender algo nuevo sobre el reciclaje que facilite mi día a día.</li> <li>Tener conversaciones abiertas sobre mitos y verdades del reciclaje.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Estar en claro dónde se tiran los residuos cuando un producto está compuesto por distintos materiales como un frasco de vidrio con tapa de aluminio.</li> <li>Ocupar el mínimo espacio posible.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponer de un espacio donde depositar estos residuos.</li> <li>Esperar que mis esfuerzos sirvan para algo y poder contribuir con el medioambiente.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Tener un lugar cercano para tirarlos.</li> <li>Llegar al contenedor sin que la bolsa se rompa.</li> <li>Poder tirar todas las bolsas en un mismo espacio físico.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Tener un lugar cercano para tirarlos.</li> <li>Llegar al contenedor sin que la bolsa se rompa.</li> <li>Poder tirar todas las bolsas en un mismo espacio físico.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un trato amable y proactivo.</li> <li>Percebir agradecimiento por haber llevado los residuos al punto limpio.</li> <li>Dedicar poco tiempo al desplazamiento.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Assegurar una frecuencia de recolección.</li> <li>Esperar que las recogidas sean ágiles, limpias y ordenadas.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprar productos con el mínimo plástico posible.</li> <li>Percebir facilidades por parte del comercio.</li> <li>Adquirir productos ecológicos sin invertir demasiado dinero.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuir al medioambiente.</li> <li>Resolver las dudas sin complicaciones, que no me tome más tiempo y esfuerzo que el que me toma al día a día.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encontrar información de forma sencilla, clara y concisa.</li> <li>Resolver las dudas sin complicaciones, que no me tome más tiempo y esfuerzo que el que me toma al día a día.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No hay expectativas en esta interacción.</li> </ul>
Nivel de la experiencia																						
Importancia																						
Esfuerzo																						
Emoción +	Optimismo	Confianza	Esperanza	Entusiasmo	Satisfacción	Satisfacción	Orgullo	Satisfacción	Alivio	Comodidad	Optimismo Satisfacción	Armonía Satisfacción	Alivio Logro	Satisfacción Logro	Curiosidad	Complacencia	Honorabilidad	Compromiso	Orgullo	Curiosidad	-	
¿Qué le gusta?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ver campañas en las que el reciclaje realice un impacto directo en día a día o de otras personas como campañas de limpieza de playas o recogida de taponnes.</li> <li>Visitar plantas de reciclaje y recibir formación en escuela o en empresas proporcionando más información y confianza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguir con los valores y prácticas de reciclaje inculcadas por familiares o personas cercanas.</li> <li>Aprender sobre reciclaje de la mano de un amigo/familiar/compañero que es más fácil y proporciona seguridad.</li> <li>Formación en escuela o en empresas aumentando su conciencia por el medio ambiente al enseñarle algo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crear que el esfuerzo realizado tiene un impacto positivo en medioambiente, ciudad en la que residimos y generaciones futuras.</li> <li>Ser un modelo para otros a mi alrededor como hijos/familiares.</li> <li>Formación en escuela o en empresas aumentando su conciencia por el medio ambiente al enseñarle algo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integrar los cubos de una forma que no dañe la estética del hogar.</li> <li>Ser un modelo para otros a mi alrededor como hijos/familiares.</li> <li>Formación en escuela o en empresas aumentando su conciencia por el medio ambiente al enseñarle algo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vivir en un hogar con espacio suficiente para poder colocar los cubos dentro de armarios o en lugares adecuados sin tenerlos en medio.</li> <li>Invertir poco tiempo en pensar cómo separar y almacenar los productos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ahorrar espacio al ser un cubo pequeño.</li> <li>Tener la posibilidad de colocar los cubos en una galería o exterior para evitar olores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Saber que se recicla casi la totalidad del producto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Invertir poco tiempo en pensar cómo separar y almacenar los productos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liberar mi hogar de residuos y disponer de más espacio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Invertir poco tiempo y esfuerzo al estar en el mismo edificio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tener los contenedores cerca o de paso.</li> <li>Disponer de todos los contenedores en un mismo lugar.</li> <li>Encontrar iconos en los contenedores que ayudan a identificar residuos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disfrutar de la ciudad con más espacios para el ciudadano sin contaminación visual ni olores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducir el espacio de mi hogar.</li> <li>Ayudar a darle una segunda vida a un material/producto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sentir que estoy contribuyendo al medioambiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir un incentivo por las acciones realizadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disfrutar de los espacios en los que residimos/recorremos sin olores ni contaminación visual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponer del espacio y cubos necesarios para poder hacerlo.</li> <li>Seguir contribuyendo al medioambiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Honorabilidad por haber realizado acciones sostenibles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromiso por haber realizado acciones sostenibles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orgullo por haber realizado acciones sostenibles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Curiosidad por haber realizado acciones sostenibles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No hay satisfactores en esta interacción.</li> </ul>
Emoción -	Pesimismo Incertidumbre	Incertidumbre	Incertidumbre Desconfianza	Molestia Frustración	Molestia Incertidumbre	Molestia Impaciencia	Molestia Resignación	Indiferencia	Cansancio	Resignación Desmotivación	Resignación Fastidio	Molestia	Enfado Indignación	Impotencia	Pereza	Desmotivación	Impotencia	Frustración	Desorientación	Desinterés	Pesimismo Desmotivación	
¿Qué no le gusta?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir información que ponga en duda el reciclaje.</li> <li>Tener la sensación que toda la responsabilidad sobre el reciclaje recae en el ciudadano y hay pocas exigencias hacia las empresas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir información que haga desconfiar de cómo las empresas reciclan y lo que sucede después de que el ciudadano lo haga.</li> <li>Aumentar las dudas, preocupaciones y esfuerzo después de las conversaciones con amigos/familiares.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sentir que no estoy contribuyendo al medioambiente tanto como debería.</li> <li>Ocupar espacio de mi hogar para el reciclaje.</li> <li>No poder encontrar el tamaño del cubo de basura adecuado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de espacio para disponer de todos los cubos necesarios.</li> <li>Tener los cubos dentro del hogar y no en el exterior.</li> <li>Invertir dinero en adquirir los recipientes y bolsas correspondientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ocupar más espacio de lo deseado al ser productos voluminosos.</li> <li>Reciclar productos compuestos por diferentes materiales.</li> <li>Tener dudas sobre si debo limpiar o enjuagar un producto antes de tirarlo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tener olores por basura orgánica y posibles insectos en especial en épocas de verano.</li> <li>Tardar en llenar la bolsa si se separa correctamente genera que la frecuencia de bajada de residuos sea más larga.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Invertir esfuerzo y tiempo en encontrar un recipiente que sea práctico para almacenar el aceite de forma segura.</li> <li>Almacenar las pilas durante épocas largas ocupa espacio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sentir inseguridad al desconocer qué productos no se reciclan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tener que hacer más de un viaje al no poder bajar todo de golpe.</li> <li>Junta los residuos para bajar con las mínimas bolsas posible y luego tener que separarlo.</li> <li>Ordenar los cristales en una bolsa especial resistente al peso y vigilar que no manchen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plantear la bajada de los residuos al tener que hacerlo en un horario determinado.</li> <li>Ver que no todos los vecinos reciclan de forma correcta.</li> <li>Tener dudas sobre lo que se tira en los contenedores naranja y el marrón.</li> <li>Desconocer los horarios al ser nuevo en vecindario.</li> <li>Encontrar los cubos llenos invadiendo tirar la basura.</li> <li>Crear que cualquier persona puede usar los cubos de los edificios cuando se sacan a la calle de forma incorrecta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contenedores con agujeros pequeños dificultando tirar los residuos de una vez y tener que separarlos.</li> <li>Disponer de mayor número de apertura de algunos contenedores con palanca.</li> <li>Encontrar contenedores llenos y sucios como el de cartón y/o plástico.</li> <li>Miedo a dañar o cortarse por algunos residuos por tener capacidad de almacenaje.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponer de un espacio pequeño para tirar los residuos pequeño obligando a tener que quitar los residuos uno a uno de la bolsa para depositarlos.</li> <li>Tener que no se haga la separación correctamente y se tiran todos los residuos.</li> <li>Tener poca capacidad de almacenaje.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Invertir tiempo y esfuerzo para ir a los puntos verdes/limpios y en ocasiones tener que cargar coche lo que no contribuye medioambiente.</li> <li>Desconocer cómo y dónde tirar los productos que van al punto limpio/verde e invertir tiempo y esfuerzo en encontrarlo.</li> <li>Percebir que el esfuerzo realizado para llevar productos al punto limpio no es agradecido ni obtener ayuda por el personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Echar de menos algunos cubos para poder realizar un reciclaje correctamente y tener que recoger largas distancias para poder realizarlo.</li> <li>Encontrar los contenedores llenos debido a la baja frecuencia de recogida provocando que las bolsas de residuos sigan utilizando plástico en exceso.</li> <li>Poder comprar bolsas de plástico.</li> <li>Encontrar productos sobre empacados.</li> <li>Utilizar bolsas de papel que se rompen.</li> <li>Plantear la compra sin poder moverse porque necesitas bolsas de tela o carros que tienes en casa.</li> <li>Invertir tiempo y esfuerzo en saber cómo reciclar los productos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ver al personal de recogida juntando los residuos en un mismo lugar me genera desconfianza.</li> <li>Escuchar ruidos de los camiones durante la recogida me genera molestia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desconocer dónde se encuentran los cubos.</li> <li>Tener confusión al haber diferentes cubos y/o pausas entre comunidades.</li> <li>Ver que otros amigos/familiares/colegas de trabajo no reciclan y sentir impotencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desconocer a los referentes del tema.</li> <li>Encontrar demasiada información e invertir tiempo filtrando cual proviene de una fuente verídica.</li> <li>Leer nuevos artículos que cambian las normas del reciclaje.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leer y escuchar mitos e informaciones que cuestionan el reciclaje.</li> <li>Pensar que los esfuerzos realizados no dan los frutos esperados.</li> <li>Echar de menos recibir información sobre lo que sucede después del reciclaje así como conocer los beneficios reales.</li> <li>Ver ejemplos de empresas que demuestran un compromiso con el reciclaje.</li> </ul>				

VIVENCIA DEL CIUDADANO