



FORSØG FJERNEDE 30 PROCENT BRÆNDBART AFFALD

Et forsøg med adfærdsdesign på to af forsyningsselskabet Provas' genbrugspladser *reducerede mængden af brændbart affald med 30 procent*. Nu gøres det permanent.



TEKST /

VIBEKE LUND ARKIL

Kommunikationsrådgiver
og adfærdsdesigner,
Aptum Ink

MAIBRITT THOMSEN

Vizuel/ Reklamehuset

1.200 tons brændbart affald. Det er, hvad borgerne i Haderslev Kommune hvert år afleverer på forsyningsselskabet Provas' tre genbrugspladser. Trods kampagner og ekstra bevågenhed på containerne til brændbart affald, udgøres omkring halvdelen af genanvendelige materialer. Materialer, som burde have været udsorteret, men som ender i en dyr og klimaforkert forbrændingsløsning.

ADFÆRDSDESIGN SOM LØSNING

Stort set alle landets kommuner arbejder i disse år hårdt på både at få borgerne til at sortere mere - og til at sortere mere korrekt. Kommunikation og kampagner fylder i budgetterne, men viser i mange tilfælde en både begrænset og ikke særlig langtidsholdbar effekt. Derfor indgik overtegnede forfattere i foråret en aftale med Provas om at undersøge, hvorvidt adfærdsdesign kunne være en del af løsningen.

Kvalitative interviews med medarbejderne på pladserne viste - i lighed med kvantitative observationer -

afleveret af borgere, der kommer med fyldte, blandede sække. Selv om langt hovedparten af borgerne har lært at benytte sig af gennemsigtige sække frem for sorte, er presset så stort, at medarbejderne rent ressourcemæssigt ikke har mulighed for at gennemgå og påtale et ret stort antal, når de også skal være opmærksomme på, om der bliver udsorteret korrekt til pladsens øvrige containere.

DE SKAL BARE AF MED DET

Interviews med borgere, som ankom på genbrugspladsen med blandede sække, viste, at disse som hovedregel havde en god viden om sortering af de vigtigste fraktioner, men at de ikke havde haft fokus på sorteringen hjemmefra. De typiske forklaringer var, at sækene stammede fra en oprydning på loftet, i et skur, fra en flytning eller en byggeplads. Kort sagt havde borgerne stået med en større, og ikke særlig behagelig, opgave - og havde derfor ikke fokus på at sørge for den sortering, de ellers foretog naturligt i dagligdagen. Som en medarbejder på en af pladserne udtrykte det: - Man kan se det allerede, når de kører ind på pladsen. Det hele ligger i et stort rod i bilen eller på traileren, og de udstråler helt fra starten, at nu skal de bare af med det, så de endelig kan komme hjem og være færdige. Dem, som har styr på det, har pakket deres ting sådan, at det passer med containernes rækkefølge på pladsen. Dem behøver vi ikke at holde øje med.

MÅLRETTEDE FORSØG

I vores forsøg valgte vi derfor at gå målrettet efter affaldssækkene, lige som vi på grund af borgernes forholdsvist høje vidensniveau angående sortering fravalgte at iværksætte (endnu) en kampagne. I stedet valgte vi at iværksætte et såkaldt hårdt adfærdsdesign, som forhindrede, at sække kunne kastes i containerne til brændbart affald. Kort sagt forsynede vi containerne med et låg med indkasthuller, der var for små til en standard affaldssæk.

UDFORDRINGERNE

Det gav os naturligvis en række udfordringer. Den første var, at mange borgere kommer med brændbart affald, der fylder mere end en standard affaldssæk. Derfor forsynede vi medarbejderne med en nøgle, som gjorde det muligt at åbne låget for borgerne i disse tilfælde. Den anden, og lige så afgørende, var at imødegå borgernes reaktion.

På med den gule vest og ud og møde borgerne. At følge forsøget tæt er afgørende for forståelsen, og nødvendigt for at kunne foretage løbende justeringer. Fra venstre: Maibritt Thomsen og Vibeke Lund Arkil.





Når man har brugt en hel weekend på eksempelvis at rydde op på loftet, er man godt træt, og som det sidste kører man på genbrugspladsen for at komme af med det hele. I den situation ligger både det fysiske og det mentale overskud på et meget lille sted, og det kan hurtigt resultere i nogle eksplosive reaktioner, når man kommer til en aflukket container. Derfor iværksatte vi en række nudges, der gjorde det både nemmere, mere behageligt og mere positivt at stå og sortere sit affald på pladsen - i blæst, slud og regn.

RESSOURCETRÆKKET

I forsøgsperioden reagerede langt de fleste borgere positivt på designet, også selv om det krævede en ekstra indsats af dem. "Det er jo sådan, det er i dag", var den typiske reaktion. Kun ganske få borgere reagerede med stor utilfredshed, og enkelte valgte at køre fra pladsen med uforettet sag.

Til gengæld viste løsningen med nøglen sig at kræve meget af medarbejderne. Den månedlange forsøgsperiode krævede, at en medarbejder var til stede i tæt nærhed af containerne til brændbart affald, idet især flamingo udgjorde en hyppig kilde til brændbart affald, der fyldte mere, end indkashullerne tillod. Og i spidsbelastningsperioder med et stort antal besøgende var medarbejderne nødsaget til helt at fjerne låget og lade brændbart være brændbart, fordi deres tilstedeværelse var påkrævet andetsteds.

30 PROCENT MINDRE AFFALD

Til trods for dette viste affaldsopgørelsen ved forsøgets afslutning, at mængden af brændbart affald i perioden var blevet reduceret med 30 procent, lige som der tilsvarende var en øget mængde af genanvendelige materialer - især papir og plast.

Siden forsøgets afslutning har vi i samarbejde med Provas arbejdet på en mindre ressourcekrævende løs-



De fleste genbrugspladser byder på en veritabel skilteskov, som paradoksalt nok gør, at borgerne ofte har svært ved at se dem. Denne placering tiltrak sig dog en del opmærksomhed.

ning. De erfarne pladsmedarbejders vurdering er, at presset på dem vil lette efter cirka tre måneder, hvor størstedelen af borgerne på egen krop vil have erfaret, at en blandet sæk nu ikke længere kan komme i containeren til brændbart affald, og rettet deres adfærd

ind derefter. Men herudover vil der stadig være et stort behov for tilstedeværelse, især grundet de store mængder flamingo, som bliver afleveret.

DEN PERMANENTE LØSNING

Med tilvejebringelsen af en fjernbetjent løsning, som giver medarbejderne mulighed for at åbne for containeren, blot de kan se den - og borgeren med affaldet - har Provas nu fra oktober måned valgt at gøre løsningen permanent. Det giver nemlig medarbejderne en arbejdsradius, som også inkluderer de nærmest stående containere, hvilket ikke adskiller sig stort fra den normale ressourceprioritering. ●



Vi lukkede containerne til brændbart affald af med et låg med to indkashuller, som var designet til at være for små til sække. Da borgerne naturligvis kiggede en ekstra gang og dermed var mere opmærksomme i situationen, forsynede vi låget med de vigtigste budskaber.



Fakta:

Hvis du fik en hjernescanning lige nu, ville den vise, at din hjerne producerer lidt flere belønningshormoner end for blot et øjeblik siden. Glade ansigter, også smileys, påvirker os underbevidst, uanset om vi kan mærke det eller ej. Faktisk er effekten så stor, at man i en del lande har erstattet hastighedsmålingerne på de elektroniske hastighedstavler med glade og sure smileys - og fået en væsentlig bedre effekt.