

# HVORDAN FÅR VI KVALITET IND I BYTTEKULTUREN?

En håndbog til at øge genbrug



# HVEM ER VI?

Vi er en bachelorgruppe med fem studerende, der læser ingeniøruddannelsen Bæredygtigt Design på Aalborg Universitet i København. Vi brænder for at gøre en bæredygtig forskel, og vi mener, at selv de mindste ændringer kan skabe ringe i vandet af forandring. I projektet beskæftiger vi os med byttegenbrug, hvor vi, i samarbejde med Miljøpunkt Indre By & Christianshavn, vil øge forståelsen for genbrug og skabe muligheder for gode byttepraksisser - i ønsket om at mindske ressourcospild.



# INDHOLD

Denne håndbog har vi tiltænkt alle jer, som beskæftiger sig med fysiske bytteområder – altså både jer, der etablerer og organiserer disse, og jer, som arbejder med at vedligeholde nogle indbydende bytterammer for brugerne.

Håndbogen er et koncentrat af analyser og erfaringer fra vores bachelorprojekt omkring byttegenbrug. Vi vil præsentere jer for nogle tværlokale adfærdsmæssige problematikker, som har vist sig i projektets brede feltarbejde, der strækker sig over ubemandede byttestationer, forskellige nærgenbrugsstationer og byttemarkeder. Vi har bl.a. haft mange dialoger med borgere, frivillige og bemanning, og har selv observeret, hvordan nogle særlige adfærdsproblematikker optræder flere steder.

Vi har i projektet arbejdet med at skabe positive adfærdsændringer på disse steder, gennem viden om adfærdspsykologi og metoden *nudging*, som vil blive introduceret for jer i denne bog. Desuden vil I blive præsenteret for en række inspirerende eksempler på nudgingløsninger, som vi har udviklet til at skubbe til en ønsket bytteadfærd og som er blevet testet på forskellige bytteområder.

Med denne håndbog ønsker vi at give jer inspiration til, hvordan man, med viden om menneskelige adfærdstilbøjeligheder og effektive og evidensbaserede strategier, kan udvikle nudgingløsninger, som kan motivere en ønsket adfærd på netop jeres bytteområde.

<b>BYTTEGENBRUG</b>	s. 3
<b>ADFÆRDSDESIGN</b>	s. 5
<b>SOCIAL INCENTIVES</b>	s. 7
<b>IMMEDIATE REWARD</b>	s. 9
<b>PROGRESS MONITORING</b>	s. 11
<b>TEST ER ALTID DET RIGTIGE SVAR</b>	s. 13
<b>SÅDAN FÅR I KVALITET IND I BYTTEKULTUREN</b>	s. 14

# BYTTEGENBRUG

## - en vej mod bæredygtighed og fællesskab



### BÆREDYGTIGHED OG FÆLLESSKAB

Ved at øge mulighederne for genbrug, kan vi ændre i den eksisterende brug-og-smid-væk-kultur og tackle strukturelle udfordringer i vores økonomiske system, der favoriserer overforbrug og engangsprodukter. Under genbrug hører byttegenbrug, som betyder, at genbrugsgenstande er gratis.

Det er vigtigt at forbedre mulighederne for byttegenbrug, så det bliver nemt og attraktivt for borgere, da byttegenbrug bidrager til både miljømæssig og social bæredygtighed:

#### Miljømæssig bæredygtighed

- Reparation og genbrug forlænger produktets levetid. Hermed mindskes affaldsmængden og udvindingen af nye materialer reduceres.

#### Social bæredygtighed

- Ligeværdighed fremmes, når det økonomiske råderum neutraliseres - alle har råd til at bytte!
- Fremmer deling og styrker lokale fællesskaber.

**BYTTEGENBRUG** er en praksis, hvor genbrugsgenstande udveksles mellem borgere uden pengeinvolvering. Det er en genbrugspraksis, hvor folk donerer genstande, de ikke længere har brug for, og andre kan tage disse genstande uden at skulle betale for dem.

# UDFORDRINGER OG BARRIERER

Gennem feltarbejde og analyser afsløres udfordringer ved byttegenbrug og den aktuelle bytteadfærd. En barriereanalyse identificerer de kontekstuelle og bagvedliggende hindringer for en ønsket bytteadfærd, som følger:

Dårlig kvalitet



**Udfordring:** På bytteområder afleveres der ofte genstande, som er i dårlig kvalitet og som derfor ikke er egnet til at blive genbrugt, hvilket forringer bytteoplevelsen for andre.

**Barrierer for at aflevere genstande af god kvalitet:** Usikkerhed hos nogle brugere omkring vurderingen af genstandenes værdi - om de kan genbruges direkte af andre eller ej.

**Udfordring:** På bytteområderne opleves der ofte rod og at genstandene ikke stilles pænt.

**Barrierer for at efterlade stedet pænt efter sig:** Mangel på ansvarsfølelse fra nogle brugeres side over for stedet og efterligning af uhensigtsmæssig adfærd fra andre.

Rod

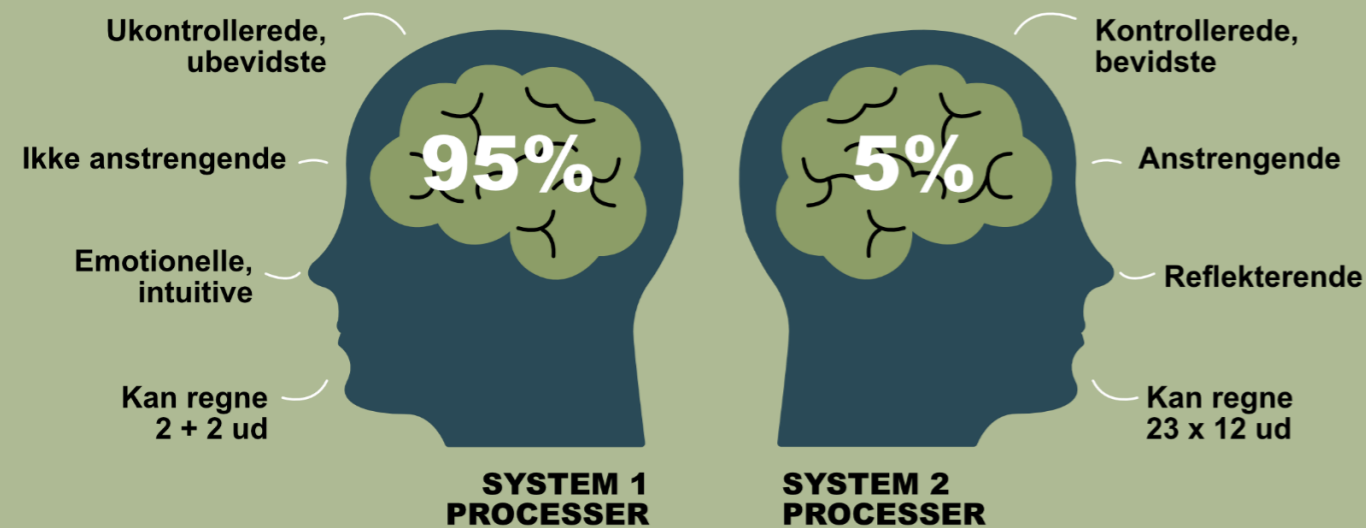


Data-mangel



**Udfordring:** Der mangler tilfredshedsdata vedrørende brugen af byttefaciliteter. Denne data er vigtig, da den kan skabe forbedrede betingelser for byttegenbrug.

Disse data kan anvendes til at støtte argumenterne for behovet for forbedringer samt dokumentere effekten af de implementerede forbedringer, samtidig med, at synliggørelse af tilfredshed kan virke motiverende.



# SÅDAN KAN ADFÆRDSDESIGN ANVENDES

## ADFÆRDSDESIGN

### - en effektiv tilgang til at ændre problematisk bytteadfærd

Adfærdspsykologi påpeger, at vores adfærd styres af forskellige tankeprocesser:

**System 1** er vores intuitive, hurtige og automatiske tankeproces

**System 2** er vores bevidste, langsomme og krævende tankeproces

De fleste af vores tanker og handlinger er baseret på System 1, som ikke kræver den store energi. Når situationerne bliver mere komplekse og kræver større kognitivt engagement, overtager System 2. Dette kræver til gengæld mere energi, og vi bliver hurtigere udmattet. Som mennesker er vi derfor tilbøjelige til at spare på energien og prioritere System 1 baserede handlinger - det er både smart og ressourceoptimerende. Dog er vi underlagt nogle 'systemiske fejl' i denne tankeproces - nogle ubevidste bias, der forvrænger vores virkelighedsbillede. Derfor kan der opstå en uhensigtsmæssig adfærd, som resulterer i en problematisk byttekultur.

### AFGØRENDE TRIN TIL AT ÆNDRE PROBLEMATISK BYTTEADFÆRD:

- Definer den ønskede adfærd, som I ønsker at fremme i jeres specifikke byttesituation - sæt et adfærds mål.
- Undersøg og kortlæg de kontekstuelle barrierer, og forstå, hvorfor brugerne ikke udviser den ønskede adfærd - lav en barriereanalyse.

**Med en barriereanalyse** kan I identificere de barrierer, som brugerne oplever i byttekonteksten. Her er brugerinddragelse i den specifikke kontekst afgørende, da barriererne kan afvige fra det ene bytteområde til det andet. Ved at observere og/eller tale med brugerne, kan I afdække de forskellige sociale, økonomiske og kulturelle normer, som er med til at skabe disse barrierer for brugerne. Når I kender de aktuelle barrierer, har I den nødvendige viden til at anvende og målrette adfærdsdesignmetoden *nudging*. Nudging er ikke krav eller påbud, men effekter, der kan give brugerne et 'kærligt puf' mod den ønskede adfærd.

**Nudging** hjælper den hurtige og ikke anstrengende hjerneproces, System 1, med at udføre hensigtsmæssige handlinger. Ved at anvende særlige farver, former og markeringer, kan man på en enkel måde motivere brugerne til en ønsket adfærd og skabe en intuitiv brugeroplevelse. Nudging er en adfærdspåvirkning, der principielt ikke burde have betydning - men alligevel har det i praksis.

Vi har anvendt tre anerkendte og evidensbaserede interventionsstrategier til at skabe positiv adfærdsændring gennem nudging; **Social incentives, Immediate reward** og **Progress monitoring**.

**På de næste sider** vil I få en uddybning af strategiernes effekt og se konkrete eksempler på, hvordan de kan virke adfærdsændrende gennem nudging. Der vil også være inspiration til, hvordan I kan tilpasse og anvende nudgingløsninger, der passer til jeres specifikke byttekontekst.

Hjernen tilpasser sig sociale incitamerter hurtigere og bedre

# SOCIAL INCENTIVES














Rollemodellen viser, hvordan man stiller genstandene pænt. Ingen påbud - blot inspiration til efterligning.



**Social incentives** i nudging bruger effektive greb som socialt bevis og anerkendelse til at nedbryde barrierer og fremme ønsket bytteadfærd. Ved at fremhæve positive eksempler og rollemodeller samt anerkende den ønskede bytteadfærd, skabes der motivation og inspiration hos andre til at følge trop. Dette skaber en stærk følelse af samhørighed og tilskynder til konkret handling. Ved at demonstrere, at andre allerede succesfuldt praktiserer den ønskede bytteadfærd, skabes der tillid og inspiration, hvilket yderligere øger incitamentet til at efterligne den samme ønskede adfærd.

Rollemodellen går igen fra papfigur til vejledende memes og igen til præsentationsguiden. Dette forstærker genkendelseseffekten og dermed også spejling af positiv adfærd. Her kan I anvende alternative rollemodeller, som matcher den aktuelle bruger på jeres bytteområde.

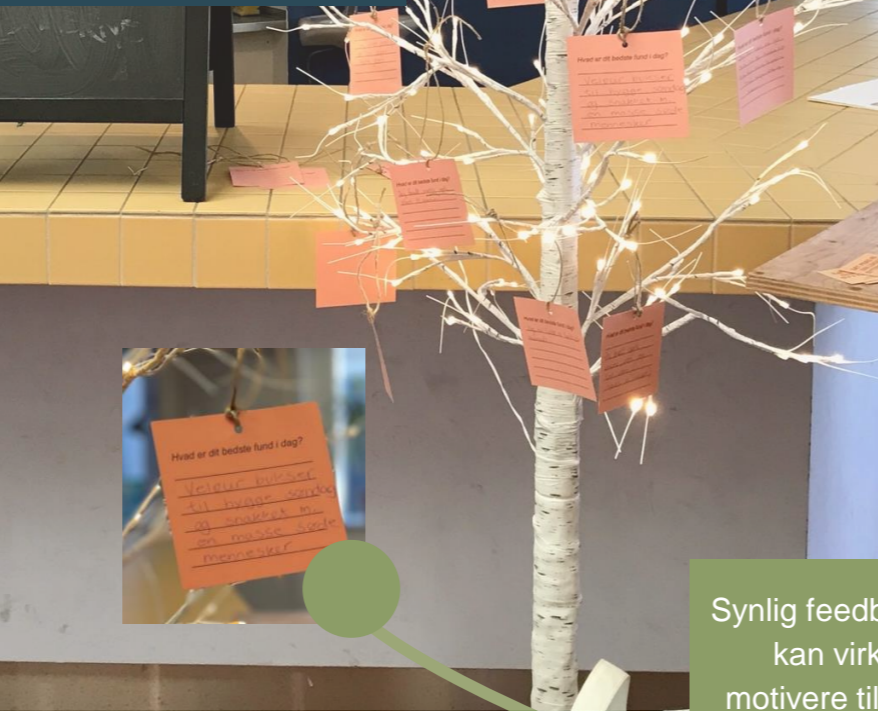
TIP: Man kan også gøre de lokale byttere til visuelle og inspirerende rollemodeller på bytteområdet.

 Bente, 42	 Morten, 16	 Ursulla, 77	 Emilia, 64	 Søren, 40
 Hans, 47	 Peter, 70	 Amalie, 9	 Torsten, 50	 Laura, 59
 Kirsten, 45	 Osama, 56	 Adam, 88		



## Anbefalinger

- Brug rollemodeller, som kan få brugerne til at spejle den positive adfærd.
- Lad rollemodellen vejlede og anerkende brugerne for at motivere dem til efterligning.
- Tilpas rollemodellen til en persona, som brugeren nemmere kan spejle sig i – tag højde for etnicitet, alder og social status.



Synlig feedback fra andre brugere kan virke inspirerende og motivere til at aflevere ting, som er i god kvalitet og derfor er direkte genbrugelige for andre.

Hjernen reagerer hurtigere på øjeblikkelig belønning end på fremtidig belønning

# IMMEDIATE REWARD

Strategien med **øjeblikkelig belønning** i nudging er en effektiv tilgang til at fremme ønsket byttheadfærd. Den direkte forbindelse mellem handling og positiv forstærkning, gennem øjeblikkelige belønninger, bidrager til at nedbryde barrierer og øge motivationen. Brugen af belønninger i form af grønne farver, der symboliserer godkendelse og et oprigtigt 'tak' for deltagelse og positiv adfærd, understreger vigtigheden af handlingerne og skaber en følelse af værdsættelse hos brugeren. Denne strategi skaber en positiv spiral, hvor brugerne belønnes og motiveres til fortsat at engagere sig og forbedre deres byttheadfærd.

Skab direkte forbindelse mellem handling og belønning. Sørg for at brugeren oplever belønningen lige der, hvor adfærden udspiller sig.



VI SES

DU FOR-TJENER EN SUPER DAG

DU ER GOD



TAK!

HAR DU AFLEVERET NOGET LÆKKERT I DAG?

De grønne farver fungerer som belønningseffekt og indikation af godkendelse - at man følger den anerkendte adfærd. Læg mærke til, at den grønne farve går igen i flere nudges på samme bytteområde, hvilket forstærker belønningseffekten.



**TAK!**  
**Dit svar**  
**gør en forskel**

TIP: Kategorisering ved at inddele hylder og borde i visuelle felter har vist sig overraskende effektivt i flere testscenarier. Ting bliver stillet pænere, når brugeren får en intuitiv fornemmelse af orden. Inddeling kan være med farvet tape, kanter eller smallere hylder.

## Anbefalinger

- Brug grønne farver som belønningseffekt, og brug den gerne flere steder for at forstærke effekten.
- Brug anerkendende ord og sætninger, fx 'Tak' eller 'Du gør en forskel' som belønningseffekt.

Hjernen reagerer mere på fremskridt end tilbagegang

# PROGRESS MONITORING

**Progress monitoring** i nudging spiller en vigtig rolle i at styrke byttegenbrug ved at implementere en monitorering på fremskridt og skabe bevidsthed om opnåelsen af individuelle eller gruppebaserede mål. Ved at indsamle og synliggøre data om positive resultater, skabes der motivation og nedbrydes barrierer. Synlig dataindsamling kan skabe en følelse af ansvarlighed og styrke ønsket bytteadfærd ved at demonstrere de positive virkninger af deltagelse og bidrag til byttegenbrugsfællesskabet, samtidig med, at det inspirerer andre til aktiv deltagelse og opmuntrer dem til at følge det gode eksempel.

TIP: Det legende element, hvor brugeren inviteres til at kaste en bold eller flytte en magnet som svar, har vist sig effektivt i testscenarier. Vi vil stadig gerne lege - selvom vi er voksne.

I kan evt. bruge sociale medier eller udvikle en app, hvor brugerne kan følge udviklingen - det behøver ikke kun at foregå analogt.

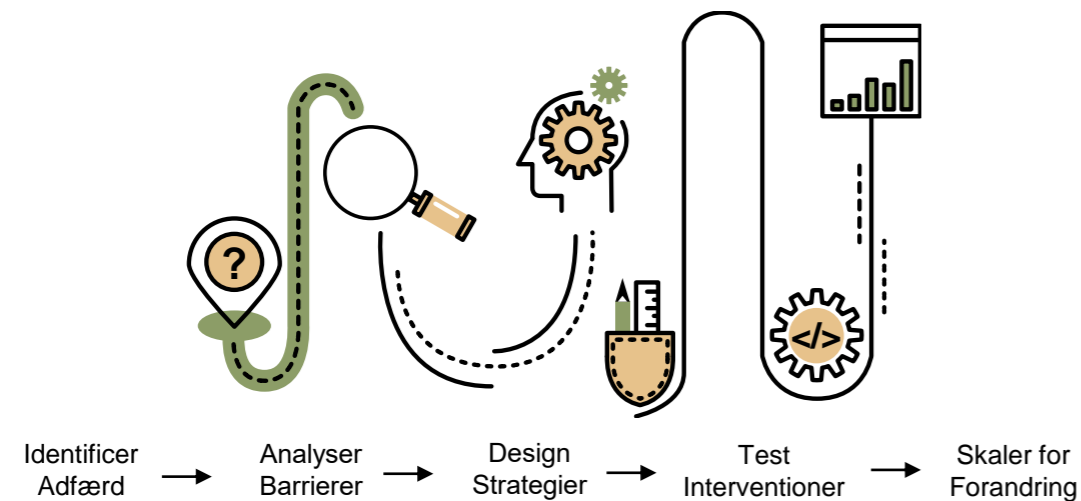
Her er udviklingen af den indsamlede tilfredshedsdata synlig for brugerne, for at inspirere til aktiv deltagelse og til at bidrage til flere gode bytteoplevelser

## Anbefalinger

- Gør den positive udvikling af dataindsamlingen synlig og nem at overvåge for brugeren, så det inspirerer til aktiv deltagelse og til en ønsket bytteadfærd.
- Brug dataindsamlingen som argumenter til øget fokus på jeres bytteområde. Viden om brugernes tilfredshed, kan give et udgangspunkt for at skabe forbedringer og til at fremme ressourcetildeling.

# TEST ER ALTID DET RIGTIGE SVAR

Når I arbejder med nudging og adfærdsændrende løsninger, er det vigtigt at huske, at konteksten er essentiel, da det er her barriererne for adfærdsålet ligger. Brugerinddragelse og feltarbejde på det specifikke bytteområde er vejen til en mere præcis barriereanalyse, som kan anvendes til at målrette nudging og derved nedbryde de reelle barrierer effektivt. Testning af løsningen - og gerne mange tests, er afgørende i den specifikke kontekst. På denne måde kan I opnå vigtig erfaring, som kan bidrage til udviklingen af løsningen og opnåelse af den størst mulige effekt.



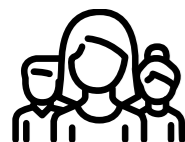
## Anbefalinger



Det er vigtigt, at I tester og udvikler prototyper i den specifikke kontekst, da erfaringer og resultater fra et testområde ikke altid kan overføres direkte til et andet.



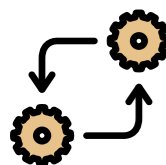
Vær opmærksom på, at selve placeringen af et nudge på bytteområder har en indvirkning på effekten. Test derfor, hvor det tiltrækker mest opmærksomhed.



Brugerinddragelse er afgørende for, at I kan identificere de reelle barrierer.



Observer adfærden både før og under interventionen, for at I har et sammenligningsgrundlag.



Test mange gange for at verificere nudgingeffekten, da brugerflowet kan være forskelligt. Juster løsningen og test igen.

# Sådan får I kvalitet ind i byttekulturen

Ved at anvende nudging kan I på en nem og positiv måde skubbe til en adfærd, som fremmer genbrug i jeres bytteområde. Vores anbefalinger er til fri afbenyttelse og inspiration - husk blot altid at teste jeres nudges i jeres egen byttekontekst og juster løsningerne derefter, så I opnår den ønskede effekt.

Ved at gøre en indsats for at fremme kvalitet i byttekulturen, skabes en mere bæredygtig og attraktiv byttekultur, hvor flere borgere har lyst til at deltage. På denne måde understøtter I både kommunens klimaplan om affaldsreducerende tiltag - samtidig med, at I opnår højere social inklusion og et større fællesskab i jeres bytteområder.







Udgivet af Anna Binow Sørensen, Emilie Englmayer Münster, Laura Forup, Natacha Stjerne Vogel & Ulrikke Louise Gilbu i samarbejde med Miljøpunkt Indre By & Christianshavn.



Nudging fremmer positive adfærdsmønstre og øger kvaliteten i byttekulturen. Ved at inddrage brugerne og identificere kontekstuelle barrierer, kan målrettede nudgingløsninger udvikles. Gennem grundige tests i den specifikke byttekontekst kan man verificere og optimere disse løsninger, for at opnå den ønskede effekt. Ved at opnå en ønsket bytteadfærd, tages et vigtigt skridt mod gode bytteoplevelser og øget genbrug.