

Projektbericht
Research Report
November 2019

Verhaltensökonomische Maßnahmen für mehr Sauberkeit im Gemeindebau

Anna Walter, Katharina Gangl, Axel Sonntag, Martin G. Kocher

Studie im Auftrag von
Wiener Wohnen



INSTITUT FÜR HÖHERE STUDIEN
INSTITUTE FOR ADVANCED STUDIES
Vienna



INSTITUT FÜR HÖHERE STUDIEN
INSTITUTE FOR ADVANCED STUDIES
Vienna

AutorInnen

Anna Walter, Katharina Gangl, Axel Sonntag, Martin G. Kocher

Titel

Verhaltensökonomische Maßnahmen für mehr Sauberkeit im Gemeindebau

Kontakt

T +43 1 59991-274

E walter@ihs.ac.at

Institut für Höhere Studien – Institute for Advanced Studies (IHS)

Josefstädter Straße 39, A-1080 Wien

T +43 1 59991-0

F +43 1 59991-555

www.ihs.ac.at

ZVR: 066207973

Die Publikation wurde sorgfältig erstellt und kontrolliert. Dennoch erfolgen alle Inhalte ohne Gewähr. Jegliche Haftung der Mitwirkenden oder des IHS aus dem Inhalt dieses Werkes ist ausgeschlossen.

Abstract

Müll und Verschmutzung reduzieren das Wohlbefinden und die Zufriedenheit von Gemeindebau-BewohnerInnen. Verhaltensökonomische Ansätze „stupsen“ erwünschte Verhaltensweisen sanft an und können, potenziell kostengünstig, Sauberkeit und damit die Lebensqualität der Menschen erhöhen. Im vorliegenden Bericht wird die wissenschaftliche Literatur zu Verhaltensursachen von Vermüllung und internationale Best-Practice-Beispiele zur Anwendung der Verhaltensökonomie bei der Müllreduktion vorgestellt. Auf Basis von qualitativen Interviews mit HausbesorgerInnen werden für den Wiener Gemeindebau die Verhaltenstreiber besonders relevanter Verschmutzungsarten wie achtloses Wegwerfen (Littering), Verschmutzung des Müllraumes und illegale Sperrmüll-Ablagerung genau analysiert. Maßgeschneiderte verhaltensökonomische Maßnahmen, von Abstimmungs-Mülleimer („Ballot Bins“), Klang-Treppen, über großen Malereien von Babygesichtern bis zu Hinweistafeln zur Zerkleinerung von Kartons, werden als mögliche Abhilfe diskutiert. Zum Schluss wird beispielhaft das Design von zwei Feldexperimenten zur rigorosen Evaluierung der vorgeschlagenen Maßnahmen vorgestellt.

Schlagwörter: Abfall, Müll, Littering, Vandalismus, Verhaltensökonomie, Gemeindebau, Entscheidungsarchitektur

Executive Summary

Die vorliegende Arbeit setzt sich aus verhaltensökonomischer Perspektive mit Verschmutzung und Vermüllung auf den Gemeinschaftsflächen im Gemeindebau auseinander. Es werden verhaltensbasierte Erklärungsansätze und mögliche Maßnahmen zur Bekämpfung unerwünschten Verhaltens aufgezeigt. Verhaltensökonomische Maßnahmen machen sich wissenschaftliche Erkenntnisse über bestimmte Regelmäßigkeiten menschlichen Verhaltens zunutze. Sie stellen dabei das tatsächliche Handeln in den Mittelpunkt der Analyse und integrieren Erkenntnisse aus Psychologie, Ökonomie und Soziologie, um erwünschte Verhaltensweisen mit den richtigen Anreizstrukturen zu unterstützen und mit sanften Mitteln „anzustupsen“ (zu nudgen).

Herausforderungen im Umgang mit Verschmutzung und Vermüllung im Gemeindebau

In einem ersten Schritt werden die Herausforderungen für Wiener Wohnen aus einer theoretischen Perspektive beleuchtet. Die Relevanz, sich präventiv mit ersten Anzeichen von Verschmutzung zu beschäftigen wird durch die „Broken-Windows-Theorie“ verdeutlicht: Zeichen von „Unordnung“ können weiteres Fehlverhalten, wie z.B. Vandalismus, begünstigen. Der vorliegende Bericht geht dabei auf drei für den Gemeindebau besonders relevante Herausforderungen ein: Littering (achtloses Wegwerfen von Müll), verschmutzte Müllräume und illegales Ablagern von Sperrmüll. Für jede dieser Herausforderungen werden anhand einer Literaturrecherche relevante infrastrukturelle, soziale und psychologische Verhaltenstreiber herausgearbeitet.

Littering. Achtloses Wegwerfen von Getränkedosen, Zigaretten, Sonnenblumenkernen oder anderem Müll trägt zu einem verwahrlosten Bild bei, das bei vielen BewohnerInnen zu einer Einschränkung ihrer Lebensqualität im Gemeindebau und zu weiterer Verschmutzung oder Vandalismus führen kann. Littering wird auf infrastruktureller Ebene durch das eingeschränkte Vorhandensein von entsprechenden Entsorgungsmöglichkeiten begünstigt. Auf sozialer Ebene spielen wahrgenommenen Normen bzw. das beobachtete Verhalten der anderen eine große Rolle (Vorbilder, Gruppendynamiken). Jugendliche littern gemäß der einschlägigen Literatur besonders häufig.

Verschmutzte Müllräume. Müllräume im Gemeindebau können durch auf den Boden statt in die Tonne geworfene Müllsäcke sehr schmutzig sein. Ursachen dafür sind unter anderem auf infrastruktureller Ebene übervolle Müllbehälter, aber auch Unwissenheit. Sobald der erste Müll neben den Behältern liegt, können dann soziale Faktoren wie

Normen und Vorbildwirkung für eine Eskalation des Verschmutzungsgrades verantwortlich sein. Auf psychologischer Ebene dürfte das Nicht-Vorhandensein von negativen Konsequenzen bei Verschmutzung wesentlich dazu beitragen, dass Einzelne ihren Müll einfach nur in den Müllraum anstatt in die dafür vorgesehenen Tonnen werfen.

Illegales Ablagern von Sperrmüll. Das illegale Ablagern von Sperrmüll, vorrangig in den Müllräumen, dürfte oft durch infrastrukturelle Aspekte bedingt sein. Müllsammelzentren sind für viele BewohnerInnen nur mit erheblichem Aufwand, d.h. per Auto und mit Unterstützung durch weitere Personen, nutzbar, wobei Sperrmüll häufig aufgrund von Platzmangel rasch entsorgt werden muss. Bestehende Sperrmüllablagerungen ziehen dann wieder NachahmerInnen an. Auf psychologischer Ebene könnte aber auch die (fehlende) Gewohnheit eine große Rolle spielen, wenn bspw. noch nie ein Müllsammelzentrum besucht worden ist und somit der damit verbundene Aufwand überhöht wahrgenommen wird.

Verhaltensökonomische Ansätze zum Umgang mit Verschmutzung und Vermüllung

Auf Basis der existierenden wissenschaftlichen Literatur und internationalen Best-Practice-Beispielen wird verdeutlicht, wie verhaltensökonomische Erkenntnisse zum Erreichen wirksamer Lösungen zum Umgang mit Verschmutzung und Vermüllung im Gemeindebau beitragen können. Verhaltensökonomische Maßnahmen setzen, abseits von Anreizstrukturen, auch bei der Gestaltung der Entscheidungs- und Lebensumgebung der BewohnerInnen der Gemeindebauten an. Durch gezieltes Gestalten der derzeit besonders stark von Verschmutzung betroffenen Bereiche kann potenziell eine maßgebliche Verbesserung der Situation erreicht werden. Zu den im Bericht im Detail diskutierten Ansätzen zählen unter anderem:

- **Beobachtet werden:** Sowohl tatsächliches Beobachtet-werden durch andere, als auch die rein suggerierte Beobachtung, z.B. durch aufgemalte Augenpaare, konnten in empirischen Studien das Verhalten verbessern.
- **Zigarettenstummel-Abstimmungen:** Sogenannte „Ballot Bins“ oder Abstimmungs-Mülltonnen nutzen Humor und Mitmach-Effekte aus, um insbesondere Jugendliche spielerisch zum korrekten Entsorgen von Müll zu bringen (*Gamification*).
- **Sperrmüllabholungs-Gutscheine:** Empirische Studien zeigen, dass bspw. Lotteriesysteme mit Sperrmüllabholscheinen das illegale Abladen von Sperrmüll reduzieren konnten.

- **Urinstinkte gegen Vandalismus:** Bilder von Babys sprechen Urinstinke an, sich sozial erwünscht zu verhalten. Dementsprechend großflächig gestaltete Wände konnten Vandalismus bereits deutlich reduzieren.

Persönliche Interviews mit HausbesorgerInnen

Verhaltensökonomischen Maßnahmen entfalten ihr Potenzial am besten, wenn sie spezifisch auf konkrete Situationen angewandt und zugeschnitten werden. Um abseits der Analyse von wissenschaftlicher Literatur und internationalen Best-Practice-Beispielen die spezifischen Verschmutzungsszenarien in Gemeindebauten besser zu verstehen, wurden persönliche Gespräche mit HausbesorgerInnen vor Ort geführt. Die Auswertung der Interviews ermöglichte ein besseres Verständnis der je nach Anlage unterschiedlich gelagerten Probleme. Über die rein direkt mit Müll in Verbindung stehenden Probleme konnten darüber hinaus weitere, generelle Problemlagen identifiziert und damit im Bericht diskutiert werden.

Entwicklung problemspezifischer verhaltensökonomischer Maßnahmen für Wiener Gemeindebauten

Anti-Littering Maßnahmen

- Einzelne Mistkübel werden *gamifiziert* und sollen fortan als Abstimmungsgerät funktionieren, damit u.a. Jugendliche diese nutzen, indem sie durch gezieltes Einwerfen ihre Meinung kundtun.
- Gegen Vandalismus hat sich ein indirekter Appell an die Fürsorge-Instinkte bewährt: das Aufmalen von übergroßen Babygesichtern an ausgewählten Brennpunkten.

Maßnahmen zur Verbesserung der Situation in Müllräumen

- Abbildungen von Ratten demonstrieren einprägsam eine unliebsame Negativfolge von unsachgemäßer Müllsackablage.
- Da Kinder oft dafür zuständig sind, den Müll in den Müllraum zu tragen, soll ein Stockerl das Hineinwerfen der Säcke in die hohen Tonnen erleichtern.
- Durch Hinweise wird die wahrgenommene Entscheidungsarchitektur für das Entsorgen von Pappkartons verändert, sodass gefühlt keine andere Wahl als ein platzsparendes Zerkleinern bleibt.
- Sperrmüll-Abholgutscheine, die beim Auszug gratis in Anspruch genommen werden können, sollen einer illegalen Ablagerung von Sperrmüll entgegenwirken.

Unwissenheit und Aufklärungsbedarf

- Die Infomaterialien von Wiener Wohnen für den Umgang mit Müll könnten evaluiert und verhaltensökonomisch optimiert werden.

Vorschlag eines Feldexperiments

Dieser Bericht identifiziert eine Reihe von verhaltensökonomischen Maßnahmen, die potenziell zu einer deutlichen Verbesserung der Müllsituation in den Wiener Gemeindebauten beitragen können. Wir empfehlen die Auswahl und das experimentelle Testen einzelner Maßnahmen bevor diese ggf. großflächig ausgerollt werden. Eine experimentelle Evaluation der Maßnahmen im Rahmen einer randomisiert-kontrollierten Feldstudie bringt Aufschluss darüber, welche Maßnahmen am effektivsten sind.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	10
1	Herausforderungen im Umgang mit Müll im Gemeindebau	11
1.1	Littering	11
1.2	Verschmutzte Müllräume	13
1.3	Illegales Ablagern von Sperrmüll	15
2	Verhaltensökonomische Beispiele im Umgang mit Müll.....	17
2.1	Beobachtet werden.....	17
2.2	Zigarettenstummel-Abstimmung.....	18
2.3	Sperrmüllabholungs-Gutschein.....	19
2.4	Urinstinkte gegen Vandalismus	21
3	Persönliche Interviews mit HausbesorgerInnen.....	22
3.1	Methodik.....	22
3.2	Ergebnisse der Befragungen	23
4	Chancen für eine verbesserte Situation im Umgang mit Müll.....	33
4.1	Ansprechpersonen vor Ort als Unterstützung für die HausbesorgerInnen	33
4.2	Infrastrukturelle Maßnahmen	35
4.3	Soziale und psychologische Maßnahmen	36
5	Entwicklung problemspezifischer verhaltensökonomischer Maßnahmen	37
5.1	Littering	37
5.2	Verschmutzte Müllräume	41
5.3	Unwissen und Aufklärungsbedarf	48
6	Vorschlag von Feldexperimenten	49
6.1	Grundprinzip eines Feldexperimentes	49
6.2	Beispiel 1: Sichtbare Verringerung von Littering durch „Ballot Bins“	51
6.3	Beispiel 2: Reduzierung der Vermüllung durch Hinweistafeln zur Zerkleinerung von Kartonagen.....	51
6.4	Schlussbemerkung	52
7	Verzeichnisse	53
7.1	Abbildungsverzeichnis	53
7.2	Literaturverzeichnis	54
8	Anhang.....	56
8.1	Interviewleitfaden HausbesorgerInnen	56

1 Einleitung

Müll ist laut aktueller Kronen-Zeitung-Umfrage „eines der größten Ärgernisse im Gemeindebau“ (Pommer, 2019). Es belastet BewohnerInnen und Angestellte gleichermaßen. Wiener Wohnen als Betreiber hat bereits viele Maßnahmen umgesetzt, wie z. B. die Einführung der OrdnungsberaterInnen oder die Sauberkräfte-Kampagne für Kinder. Der verhaltensökonomische Ansatz soll nun neue, effektive Ideen bringen.

Die Disziplin der Verhaltensökonomie macht sich Erkenntnisse aus der Psychologie, Ökonomie und Soziologie zunutze, um erwünschte Verhaltensweisen mit sanften Mitteln „anzustupsen“ (zu nudgen) anstatt mit Gesetzen oder Strafen zu erzwingen. Dieser neue Ansatz der Entscheidungsarchitektur findet in immer mehr Ländern Eingang in die Politikgestaltung. Auch für den besseren Umgang mit Müll bietet die Verhaltensökonomie spannende Anwendungsbeispiele.

Verhaltensökonomische Maßnahmen zeichnen sich dadurch aus, dass sie den Menschen als Ganzes in den Mittelpunkt stellen. Nicht auf das theoretische, sondern auf das tatsächliche Verhalten wird fokussiert, mit all seinen systematischen Verzerrungen und Irrationalitäten. Dies steht im Gegensatz zur Standardökonomie, und den zugehörigen Standardinstrumenten wie Steuern, Subventionen oder Verboten, welche einen rational denkenden und operierenden *homo oeconomicus* annimmt. Durch ein realitätsnäheres Verständnis können neuartige, effektive Maßnahmen erdacht werden. Die Werkzeuge der Verhaltensökonomie gehen dabei weit über klassische Ansätze von monetären Anreizsystemen hinaus. Kleine Veränderungen im Kontext können bereits große Wirkung auf das Verhalten haben. Somit stellen verhaltensökonomische Maßnahmen häufig eine kostengünstige Alternative dar, die vergleichsweise einfach umsetzbar ist.

Die im vorliegenden Bericht diskutierten Maßnahmen basieren auf aktuellen Erkenntnissen wissenschaftlicher Literatur (Feldstudien, Laborexperimente, Umfragen) sowie umgesetzten internationalen Best-Practices. Die bisherige Forschung zeigt, dass verhaltensökonomische Maßnahmen kontextabhängig sind. Dementsprechend kann ein Nachweis für die Wirksamkeit der diskutierten Maßnahmen für Wiener Wohnen nur durch ein Feldexperiment beziehungsweise eine verhaltensökonomische Evaluation erbracht werden.

Der Bericht gliedert sich in sieben Kapitel. In Kapitel 2 werden die Herausforderungen¹ im Gemeindebau hinsichtlich möglicher Verhaltensmechanismen erörtert. Kapitel 3

¹ Auch wenn das mangelnde Trennen von Müll ein Thema im Gemeindebau ist, hat der Lokalausweis gezeigt, dass Littering, verschmutzte Müllräume und illegale

stellt Best-Practice-Beispiele aus verwandten Entscheidungssituationen vor. Kapitel 4 umfasst die Auswertung von Interviews mit HausbesorgerInnen. Kapitel 5 skizziert notwendige Voraussetzungen für erfolgreiche Interventionen, in Kapitel 6 werden verhaltensökonomische Ansätze zur Problemlösung spezifiziert. Den Abschluss macht Kapitel 7, in dem exemplarisch skizziert wird, wie zwei der vorgeschlagenen Maßnahme in Feldexperimenten evaluiert werden könnten.

1 Herausforderungen im Umgang mit Müll im Gemeindebau

Im Folgenden soll die verhaltensökonomische Perspektive das Thema Sauberkeit im Gemeindebau neu beleuchten. Die ausgewählten Herausforderungen basieren u.a. auf Interviews mit ExpertInnen vor Ort und auf deren Aussagen, wo diese den größten Handlungsbedarf sehen.

1.1 Littering

Das achtlose Wegwerfen von Müll in die Umgebung wird allgemein als „littering“ bezeichnet. Eine solche Vermüllung durch Kaugummi, Zigarettenstummel, Getränkedosen, Essensreste und Verpackungen findet auch in gemeindebaulichen Stiegenhäusern, Waschküchen und auf Gehwegen statt. Die Folgen sind weitreichender als Umweltschäden, Sicherheitsrisiken (Krankheitserreger, Ungeziefer,...) und eine kostspielige Entsorgung. Denn die „Broken-Windows-Theorie“ (Wilson & Kelling, 1982) besagt, dass Zeichen von „Unordnung“ weiteres Fehlverhalten, wie z. B. Vandalismus, begünstigen. Da Littering also potenziell den Startpunkt für weitere „Verfehlungen“ bildet (Wilson & Kelling, 1982), wird die Thematik Littering als erstes beleuchtet. Warum *littern* Menschen überhaupt?

1.1.1 Infrastruktur

Erreichbarkeit von Müllcontainern

Selbst wenn, wie im Gemeindebau, Mülltonnen prinzipiell vorhanden sind, ist die Nähe zum nächsten Container ausschlaggebend für achtloses Wegwerfen (Bator, Bryan & Schultz, 2011). In einer Feldstudie wurde berechnet, dass bis zu einem Abstand von 20 Fuß (6.10m) mit einer Wahrscheinlichkeit von 12% gelittert wurde, bei 60 Fuß (18.29m)

Sperrmüllablagerungen die HausbesorgerInnen mehr beschäftigen. Daher wird auf diese im Folgenden ein Augenmerk gelegt.

waren es bereits 30% (Schultz, Bator, Large, Bruni & Tabanico, 2013). Gerlach, Foerges, van der Meer, Nimke-Sliwinski und Beyer (2013) beobachteten jedoch 40% ihrer Littering-Fälle in unmittelbarer Nähe (bis 10 Meter) zum Mülleimer. Distanz ist also nicht die einzige Barriere, es spielen auch soziale und psychologische Faktoren eine Rolle.

1.1.2 Soziale Faktoren

Soziale Normen

Soziale Normen, also das Verhalten der anderen, sind ein kraftvoller Regulationsmechanismus für das Zusammenleben (vgl. Cialdini, Reno & Kallgren, 1990). Hinterlassenschaften, Aussagen und direktes Beobachten bieten einen Anhaltspunkt dafür. Tatsächlich zeigten Cialdini et al. (1990), dass an saubereren Plätzen weniger Littering stattfindet als an bereits schmutzigen, gemäß dem Motto „wenn es alle tun, muss es das Richtige sein“ (Cialdini et al., 1990) bzw. kann es kein Normenverstoß sein. Weitere Studien bestätigen: „Litter verursacht Litter“ (Finnie, 1973; Schultz et al., 2013). Cialdini et al. (1990) empfehlen mit einem „sauberen Umfeld zu beginnen, sodass das Erscheinen von Müll längst möglich hinausgezögert wird“. Dass eine soziale Norm starker Verhaltenstreiber ist, zeigte ein Feldexperiment in den Niederlanden. Dabei entfalteten Verbotsschilder gegen Littering *umgekehrte* Wirkung, wenn Nicht-Einhalten eindeutig passiert (vgl. Keizer, Lindenberg & Steg, 2011). Andere Verschmutzende erhöhen das eigene Littern signifikant (Cialdini et al., 1990). Umgekehrt führt das Beobachten einer anderen Person, die Müll aufhebt, dazu, dass Individuen auch selbst weniger verschmutzen (Kallgren, Reno & Cialdini, 2000).

Durch die Präsenz Anderer wird man auch selbst zum Beobachteten. Studien fanden heraus, dass Menschen in der Präsenz vieler (fremder)¹ Leute weniger verschmutzen (Bator et al., 2011; Ernest-Jones, Nettle & Bateson, 2011). Die Angst entdeckt zu werden, spielt hierbei womöglich eine Rolle. Doch gerade junge Menschen haben die Tendenz, sich bewusst über Normen hinwegzusetzen und so zu profilieren.

Free-Riding

Der gelitterte Müll im Gemeindebau wird letztlich entfernt. Somit ist die Verantwortung für das Sauberhalten klar bei den HausbesorgerInnen, der Haus- und Außenbetreuung bzw. der MA48. Wenn der Eindruck entsteht, es kümmere sich ohnehin jemand darum, kann dies sogar wie ein Freifahrtschein für Verschmutzende

¹ Bei Nahestehenden könnte der Effekt andersherum gerichtet sein (vgl. Bator et al., 2011).

wirken (vgl. Dur & Vollaard, 2015). Keine Reinigung ist aber auch keine Lösung. In einem Feldexperiment wiesen Dur und Vollaard (2015) nach, dass nach dem drastischen Reduzieren der institutionellen Reinigung einige Anwohner dies aktiv selbst in die Hand nahmen. Parallel dazu erhöhten sich jedoch auch die Littering-Raten gemäß „Litter verursacht Litter“.

1.1.3 Psychologische Faktoren

Jugendliche als Verursachende

Junge Erwachsene littern mit höherer Wahrscheinlichkeit (Bator et al., 2011; Finnie, 1973; Schultz et al., 2013), und sie haben weniger stark ausgeprägte persönliche Anti-Littering-Normen (Bator et al., 2011). Auch wird littern manchmal eher Männern zugeschrieben (Schultz et al., 2013), die meisten Studien finden jedoch keinen Geschlechtsunterschied (Bator et al., 2011; Cialdini et al., 1990; Finnie, 1973; Kallgren et al., 2000). Der Rolle individueller Faktoren für das Littering-Verhalten ist sehr groß. Schultz et al. (2013) machen sie für 85% von Verhaltensunterschieden beim Littern verantwortlich. Das heißt, dass effektive Maßnahmen diese zwangsläufig adressieren müssen.

Faulheit und Gewohnheiten

Die o.g. Studien hinsichtlich Mülleimerabstands in Kapitel 1.1.1 weisen darauf hin, dass Faulheit zu Littering beiträgt. Gerlach et al. (2013) befragen in ihrer Studie Litterer. Als Verhaltensursachen wurden „Bequemlichkeit/Faulheit“ auf Platz 2 von 8 genannt, „Gewohnheit“ auf Platz 3. Eine Gewohnheit äußert sich darin, dass der oder die Befragte öfter littert. Sobald ein Verhalten habitualisiert ist, wird es schwieriger, es zu durchbrechen. Wer bspw. nach dem Rauchen seinen Glimmstängel immer auf den Boden schnipst, würde dies im Zweifelsfall auch im Stiegenhaus tun.

1.2 Verschmutzte Müllräume

In Wiener Gemeindebauten wird Abfall in den überdachten, stiegeeigenen Müllräumen entsorgt. Dieser ist häufig selbst verschmutzt. Müllsäcke stehen neben den Tonnen, es stinkt, und Sperrmüll steht herum. Das Problemfeld Sperrmüll wird in Kapitel 1.3 behandelt. Neben ästhetischen Argumenten und erhöhten Entsorgungsaufwand könnte auch hier die „Broken-Windows-Theorie“ (Wilson & Kelling, 1982) relevant sein, also dass unordentliche Umgebungen zu „unordentlichem“ Verhalten führen. Wie beim Littering hat die Sauberkeit der Müllräume also einen nachhaltigen Einfluss auf die Lebensqualität im Gemeindebau. Es gibt jedoch kaum Studien spezifisch zu diesem Problemfeld außer jener von Dur und Vollaard (2015).

1.2.1 Infrastruktur

Überfüllte Mülltonnen

Ein Grund, warum Müllsäcke neben der Tonne landen, könnte das Vorfinden bereits überfüllter Behältnisse sein. In solch einer Situation ist das Platzieren des Müllsacks neben der Tonne wahrscheinlich. Erstens ist es eine Gewohnheit, den Abfall in den „üblichen“ Müllraum zu bringen und nicht in einen benachbarten. Zweitens scheint der Müllraum die richtige Adresse zu sein. Dur und Vollaard (2015) resümieren: Hier „ist ein Identifizieren der TäterInnen unmöglich, eine schnelle Entfernung ist gesichert, da die Mitarbeitenden hier saubermachen, und NachbarInnen sind weniger gestört als wenn etwas vor ihrer Tür landet“. In ihrer Studie untersuchen Dur und Vollaard (2015) öffentliche Sammelstellen und finden in 90% der Fälle keine Überfüllung. Im Gemeindebau könnten zu „Stoßzeiten“ Müllcontainer überfüllt sein, aber durch die regelmäßige Entleerung (zweimal pro Woche) ist dies kein Dauerzustand. Es muss also weitere Gründe für die unsachgemäße Entsorgung geben.

Unwissen

Wie Dur und Vollaard (2015) anmerken, scheint der Müllraum für viele Menschen per se der richtige Ort für Abfälle zu sein, ob in der Tonne oder daneben spielt nur eine zweitrangige Rolle. Unwissen könnte ein Grund dafür sein. Da die HausbesorgerInnen für den Müllraum verantwortlich sind, werfen sie womöglich die fehlplatzierten Säcke selbst sachgemäß in den Container, sodass sie durch die MA48 abgeholt werden. Somit könnte ein vorhandenes Unwissen verstärkt werden. Denn der extra Handgriff der HausbesorgerInnen entgeht den BewohnerInnen.

1.2.2 Soziale Faktoren

Soziale Normen

Schon der erste achtlos hingeworfene Müllsack impliziert, dass andere Parteien sich nicht ordnungsgemäß verhalten. Das könnte, wie beim Littering, zur Imitation anregen. Entsprechend wäre Saubermachen ein erster Schritt zur Besserung. Nachkommende BewohnerInnen werden allerdings nicht aufräumen, wenn es offensichtlich keiner tut (Dur & Vollaard, 2015).

Free-Riding

Gerade weil Wiener Wohnen durch die HausbesorgerInnen gewissermaßen die Reinigung übernimmt, können sich Verschmutzende leicht aus der Verantwortung ziehen. Das „Ausnutzen“ öffentlicher Dienste ist laut Dur und Vollaard (2015) nämlich vor allem dort prävalent, wo regelmäßig weggeworfen und –geputzt wird.

1.2.3 Psychologische Faktoren

Kaum Konsequenzen

Die Folgen eines verschmutzten Müllraums sind unüberseh- und riechbar. Doch die individuellen Konsequenzen sind limitiert, müssten dazu ja die Übeltäter zweifelsfrei identifiziert werden. Eine Ahndung wäre nur bei direkter Beobachtung oder nach Durchforsten des Müllsackes nach Identitätsdokumenten möglich. Beides ist nicht praktikabel, die Kamerabilder dürfen nicht ohne weiteres ausgewertet werden und gerissene VerschmutzerInnen werden nur Anonymes wegwerfen. Somit bleibt das unsachgemäße Entsorgen für die Einzelnen folgenlos.

1.3 Illegales Ablagern von Sperrmüll

Sperrmüll passt oft nicht in die normalen Behältnisse und gehört separat entsorgt. Den Gemeindebau-BewohnerInnen stehen dafür die öffentlichen MA-48 Mistplätze kostenlos zur Verfügung. Dennoch landen Elektrogeräte und Möbel im Müllraum. Während es zur Sperrmüllentsorgung kaum spezifische Literatur gibt, können Rückschlüsse von anderen Problembereichen gezogen werden.

1.3.1 Infrastruktur

Erreichbarkeit von Sperrmüllsammelstellen

1800 Gemeindebauten stehen im Jahr 2019 16 MA-48 Mistplätzen gegenüber. Sperrmüll kann also nicht immer in der Nähe entsorgt werden und ist daher eine logistische Herausforderung. Denn die sperrigen Gegenstände zu transportieren erfordert enormen Aufwand, meist ein Auto und personelle Unterstützung. Dass die MA48-Mistplätze am Sonntag, wo viele Menschen Zeit haben, geschlossen sind, könnte eine weitere Barriere für korrektes Abgeben des Sperrmülls sein.

Platzmangel

Häufig bieten Möbelhäuser und Großhandelsfirmen eine Lieferung neu gekaufter Produkte an. Wenn diese dann daheim eintreffen, ist vielleicht die alte Garnitur noch in Verwendung und muss aus Platzgründen schnell entsorgt werden (vgl. Dur & Vollaard, 2015). Doch eine extra Abholung des Sperrmülls will erst einmal organisiert werden und ist kostenpflichtig. So landet die alte Garnitur schließlich im Müllraum.

1.3.2 Soziale Faktoren

Soziale Normen

Dadurch, dass die sperrigen Gegenstände unübersehbar stengelassen werden, kann eine soziale Norm entstehen. Zu einer Waschmaschine gesellen sich weitere Gegenstände hinzu, was die Anderen tun bietet Orientierung für das eigene Verhalten.

Free-Riding

Wiener Wohnen wird eventuell als Rundumdienstleister (Parkplätze, Müllentsorgung, Waschraum, ...) auch die Verantwortung für das Organisieren der Sperrmüllentsorgung zugeschrieben.¹ Ein Ablagern von Sperrmüll vor allem im Müllraum, also im Hoheitsgebiet der HausbesorgerInnen, spräche dafür. Gerade, weil mit der Sperrmüllentsorgung so ein Aufwand verbunden ist, ist „Trittbrettfahren“ eine attraktive Option (vgl. Dur & Vollaard, 2015). Die Verursachenden laden ihre Fracht heimlich ab und entziehen sich Verantwortung und Kosten.

1.3.3 Psychologische Faktoren

Kaum Konsequenzen

Das Abstellen von Sperrmüll ist tendenziell aufwendiger und auffälliger als das Hinstellen eines Müllsacks im Müllraum. Sperrmüll ist jedoch nicht persönlich. Somit ist hier ein Ertappen der TäterInnen die einzige Möglichkeit, die verbundenen Kosten für die extra Abholung auf die Verursachenden umzulegen. Heimliches Ablagern verhindert Konsequenzen.

Faulheit und Gewohnheiten

Da das Entsorgen von Sperrmüll auch körperlich anstrengend sein kann, könnte Faulheit das illegale Abstellen begünstigen. So spart man sich „Zeit und Aufwand um Abfälle zur Sammelstelle zu bringen oder um einen Termin für die Abholung zu verabreden“ (Dur & Vollaard, 2015). Da Letzteres ohnehin kostenpflichtig ist, bedeutet das illegale Entsorgen sicherlich für viele auch eine finanzielle Entlastung. Auch Gewohnheiten könnten wichtig sein: wer noch nie eine Sperrmüllsammelstelle besucht hat, z. B., weil in der alten Wohnung eine Ab-Haus Abholung stattfand, wird kaum spontan eine Mulde aufsuchen. Hinzukommen weitere situative Faktoren: Auszug aus einer Wohnung, im Rahmen dessen noch schnell Sperrmüll unsachgemäß entsorgt wird, um diesen nicht mitnehmen zu müssen, oder Renovierungsarbeiten in der

¹ Ob derartige Zuschreibungen tatsächlich existieren, könnte durch eine geeignete Befragung der BewohnerInnen geklärt werden.

Wohnung, im Rahmen derer oft Zeitdruck und Stress herrscht und die korrekte Entsorgung des Sperrmülls „das geringste Problem“ darstellt.

2 Verhaltensökonomische Beispiele im Umgang mit Müll

Die Wirksamkeit von verhaltensökonomischen Maßnahmen wurde bereits in vielen Bereichen nachgewiesen. Im Folgenden werden einige Best-Practices für verwandte Entscheidungssituationen skizziert. Diese sind als Beispiele zu verstehen und dienen zur überblicksartigen Einführung ins Thema.

2.1 Beobachtet werden

Menschliche Augen werden visuell auf einem Poster dargestellt und „beobachten“ das eigene Verhalten.

Abbildung 1: Getestete Plakate zur Littering-Reduktion



Bildquelle: Ernest-Jones et al. (2011)

2.1.1 Hintergrund

Ernest-Jones et al. (2011) untersuchten Maßnahmen zur Reduzierung von Littering in einer Uni-Mensa. Sie probierten die Wirkung verschiedener Poster aus. Während zwei Poster Augen zeigten, waren auf den anderen zwei Postern Blumen (Kontrollgruppe). Darunter wurde eine Botschaft platziert, die sich entweder in weitestem Sinne auf Littering bezog („Bitte die Tablettts nach Beenden des Essens in den Servierwagen stellen“) oder nicht („Nur vor Ort gekaufte Speisen konsumieren“).

2.1.2 Ergebnis

Poster können einen Effekt auf kooperatives Alltagsverhalten haben. Littering in der Mensa wurde durch die Augen-Poster signifikant reduziert (Ernest-Jones et al., 2011).

Dies galt vor allem, wenn wenige Mitmenschen vor Ort waren und sogar unabhängig von einer darunter gedruckten Botschaft; das heißt, die Augen selbst waren der Schlüssel zur Verhaltensänderung (vgl. Ernest-Jones et al., 2011).

2.1.3 Wirkung

Beobachtung

Das Anbringen von Augen führt nachweislich in verschiedenen Kontexten zu prosozialem Verhalten. Die psychologischen Mechanismen, welche kooperatives Verhalten begünstigen, reagieren offenbar auf soziale Kontrolle (Mitmenschen) oder zumindest Hinweise darauf (Augen-Bild). Vor allem in einem Umfeld, wo sich wenig „echte“ BeobachterInnen aufhalten, erweist sich diese Maßnahme als wirksam.

2.2 Zigarettenstummel-Abstimmung

Durch das Wegwerfen von Zigarettenstummeln in vorgefertigte „Abstimmungsboxen“ kann man seine Rückmeldung zu einer Umfrage kundtun.

Abbildung 2: Symbolbild - Abstimmen anhand von Zigarettenstummeln



Bildquelle: Stefan Neumayer – RMA

2.2.1 Hintergrund

In vielen Großstädten kann man bereits eine „Stummel-Stimme“ abgeben, von Städte-Votings bis zum Bergblick (s.o.) oder auch weltbesten Fußballer. Graz hat sich dabei von London's „Ballot Bin“ inspirieren lassen, mit großer Unterstützung der Facebook-Gemeinde wurde das Vorhaben ins Rollen gebracht (Kloiber, 2015).

2.2.2 Ergebnis

Laut Studien reduziert der „Ballot Bin“ die Anzahl achtlos in die Umgebung geworfener Zigarettenstummel um bis zu 46% („The Ballot Bin is a customisable ashtray, proven to

reduce cigarette butt litter by around 50%“, o.D.). Die Daten sind jedoch nicht unter wissenschaftlich optimalen Bedingungen erhoben worden, müssten also noch durch ein Feldexperiment validiert werden.

2.2.3 Wirkung

Infrastruktur

Klarerweise bieten die spezifischen Mistkübel die notwendige Infrastruktur, um das Littern der spezifischer Gegenstände (in diesem Fall Zigarettenstummel) zu reduzieren (vgl. Liu & Sibley, 2004). Durch die vorhandene Abstimmungsmöglichkeit kommt man gar nicht auf die Idee, den Stummel auf den Boden zu werfen sondern der Fokus wird auf die eigene Antwort bei der Abstimmung verlagert (und weg von der Funktion des ordnungsgemäßen Zigarettenstummelentsorgens).

Humor (Gamification)

Das Abstimmen macht Spaß, der Zigarettenstummel bekommt plötzlich Relevanz. Je nach Frage kann man ernste oder weniger ernste Antworten geben und ein Stimmungsbild der anderen RaucherInnen erfahren.

Positive Anreize

Der „Ballot Bin“ bietet einen positiven Anreiz, um seine Zigarettenstummel ordnungsgemäß zu entsorgen. Menschen lieben es, ihre individuellen Einstellungen und Meinungen zu zeigen (vgl. das Mitteilungsbedürfnis vieler social media NutzerInnen) und der „Ballot Bin“ gibt ihnen die Chance dazu.

2.3 Sperrmüllabholungs-Gutschein

Eine Postkarte informiert über die gratis Sperrmüllabholung, bei der Haushalte bis zu drei Gegenstände loswerden können.

2.3.1 Hintergrund

In San Jose, Kalifornien, ist das illegale “dumping” von Sperrmüll in den letzten Jahren mehr und häufiger geworden. Daher hat das Environmental Service Department die gratis Sperrmüllabholung für Einfamilienhäuser gestartet. Um herauszufinden wie die Partizipation am effektivsten erhöht werden kann, führten sie eine dreimonatige randomisiert-kontrollierte Feldstudie (engl. randomized control trial, RCT) durch, in der zwei verschiedene Formulierungen der Postkarte getestet wurden. Version A: „Die Stadt San Jose muss jedes Mal \$87 bezahlen, wenn jemand Sperrmüll unsachgemäß ablagert“ und Version B: „Sie wurden ausgewählt um eine gratis Sperrmüllabholung zu erhalten“.

Abbildung 3: Postkarten als Information zur Sperrmüllabholung



Notiz: links Version A, rechts Version B, Bildquelle: <https://www.sanjoseca.gov/Blog.aspx?IID=54>

2.3.2 Ergebnis

Die Version A mit dem Hinweis auf die Kosten führte zu 75% höherer Partizipation im Vergleich zur Kontrollgruppe, welche keine Information erhielt. Die Version B mit der „Sie wurden ausgewählt“-Nachricht führte zu 150% höherer Teilnahme als die Kontrollgruppe.

2.3.3 Wirkung

Infrastruktur

Die Ab-Haus Abholung von Sperrmüll ist eine infrastrukturelle Voraussetzung, welche es den BürgerInnen leicht macht, ihr Gerümpel ordnungsgemäß zu entsorgen.

Salienz

Die Postkarte macht deutlich auf den neuen Service aufmerksam. Die Bebilderung unterstützt die Texte visuell.

Knaptheit

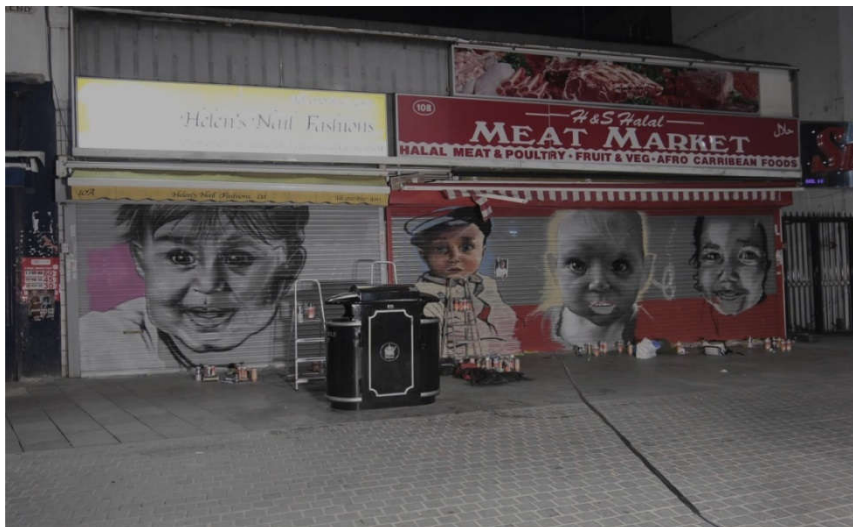
Der Grund, warum die Version B am besten angekommen ist, ist Knappheit. Denn durch die Formulierung, man sei ausgewählt worden, fühlt man sich sofort persönlich adressiert und besonders. Dies funktioniert vermutlich nur, wenn nicht alle BürgerInnen solch eine Postkarte erhalten, da es sonst nicht authentisch wäre und als „Trick“ entlarvt würde.

2.4 Urinstinkte gegen Vandalismus

2.4.1 Hintergrund

Begleiterscheinungen der Aufstände Jugendlicher in London 2011 waren Vandalismus, Plünderungen und generell unsoziales Verhalten. Um dies zu adressieren, wurden Malereien von Babygesichtern angebracht.

Abbildung 4: Babygesichter auf Rollläden



Notiz: Die Gesichter von Babys aus dem Viertel werden auf die Rollläden von Läden gesprayt.
Bildquelle: <https://ogilvy.nl/uploads/babies-of-the-borough.jpg>

2.4.2 Ergebnis

Antisoziales Verhalten in Woolwich wurde um 24% reduziert. Die Evaluationsmethode ist hier jedoch nicht veröffentlicht, weshalb ein randomisiert-kontrolliertes Feldexperiment gut wäre. Die Maßnahme war scheinbar effektiv und kostengünstiger als die Einstellung von extra Einsatzkräften. Außerdem stieß sie auf großes Interesse der Bevölkerung.

2.4.3 Wirkung

Beobachtung

Die Augen der Babys wirken vermutlich wie ein Beobachtungs-Mechanismus und führen so zu weniger antisozialem Verhalten. Bateson et al. (2015) führen aus, dass es nicht ein grimmiges Augenpaar sein muss und freundlichere Versionen durchaus auch positive Effekte erzielen können.

Die Kraft des Niedlichen

Es scheint ein Urinstinkt des Menschen zu sein: das Baby-Schema führt ein Gefühl von Verantwortung und Fürsorge herbei und dämmt so antisoziales Verhalten ein.

3 Persönliche Interviews mit HausbesorgerInnen

Im Folgenden Kapitel werden die Methodik der qualitativen Datenerhebung sowie deren Ergebnisse präsentiert.

3.1 Methodik

3.1.1 Stichprobe und Rekrutierung

GesprächspartnerInnen waren HausbesorgerInnen aus vier verschiedenen Gemeindebauten in Wien. Von Wiener Wohnen wurde dafür eine Kontaktliste zur Verfügung gestellt und die HausbesorgerInnen über das Vorhaben informiert. Per Anruf wurden Gesprächstermine vereinbart. Wer nicht erreichbar war, wurde mehrmals zu unterschiedlichen Tageszeiten angerufen und in letzter Instanz per SMS kontaktiert. So konnten neun von zwölf HausbesorgerInnen verständigt werden, davon hatten sieben Zeit für ein Interview. Ein Interview wurde aufgrund von Urlaub des Interviewees telefonisch geführt, bei allen anderen Gesprächen waren die InterviewerInnen zu einem persönlichen Gespräch vor Ort.

3.1.2 Halbstrukturiertes Einzelinterview

Hierbei haben die vorab festgelegten Fragen (Fragebogen im Appendix) das Interview zwar geleitet. Dennoch haben sich die InterviewerInnen der Situation angepasst und konnten so z. B. weitere Thematiken (Spielplatz, Vandalismus, ...) ergründen.

3.1.3 Qualitative Auswertung

Während der Gespräche wurden schriftliche Notizen und Fotos gemacht. Die Antworten wurden kategorisiert in Herausforderungen und Ursachen; eine Unterteilung, die in weiterer Folge zur Maßnahmenentwicklung herangezogen wurde.

3.2 Ergebnisse der Befragungen

3.2.1 Herausforderungen im Umgang mit Müll im Gemeindebau

Littering

Es hat sich bestätigt, dass Littering ein Problem im Gemeindebau darstellt. Allen voran wären hier Dosen, Flaschen, Taschentücher und Zigarettenstummel (siehe Abbildung 5) sowie Sonnenblumenkernschalen zu nennen. RaucherInnen lassen ihre Stummel achtlos auf den Boden fallen bzw. stecken sie in Ritzen. Im Winter wird im Stiegenhaus oder im Keller geraucht. Außerdem werden Sonnenblumenkerne fallen gelassen bzw. ausgespuckt.

Abbildung 5: Littering im Gemeindebau



Bildquelle: A. Walter – Insight Austria

Werbematerial wird mit Kisten unter den Postkästen gesammelt (eigentlich nicht erlaubt). Aber die Alternative wäre, dass das Material auf den Postkästen liegt, irgendwann herunterfällt und den Eingangsbereich verunreinigt.

Das Problem ist besonders groß bei und nach Veranstaltungen. Auch auf Spielplätzen und vor Schulen und Geschäften. Letztere haben teilweise keinen eigenen Mülleimer,

also kommt alles in den normalen Mülleimer und er quillt über. Für diesen Extra-Müll sind die HausbesorgerInnen zuständig.

Mangelhaftes Trennen

Nach Einschätzung der HausbesorgerInnen trennen 10% der BewohnerInnen ihren Müll. Bei Glas klappt es besser als bei Metall. Die HausbesorgerInnen sind teilweise froh, dass die Sammelcontainer abgeschafft wurden, denn sie *„haben dort alles gefunden nur keinen [getrennten Müll]“*. Es entsteht jedoch der Eindruck aus den Interviews, dass Trennen im Vergleich zu „allem Anderen“ ein eher nebensächliches Problem darstellt.

Verschmutzte Müllräume

Der meiste Müll fällt an Wochenenden an, weil dann die BewohnerInnen ihre Wohnungen putzen. Da die Müllabfuhr aber nur unter der Woche kommt, ist schon am Sonntag der Müllraum übertoll. Das Problem wird dadurch verschärft, dass manche Müllräume beliebter sind als andere (praktische Lage). Die HausbesorgerInnen reagieren darauf, indem sie Container entsprechend auf die Müllräume verteilen. Übertolle Müllräume gibt es auch um die Weihnachtszeit oder wenn jemand auszieht und viel Verpackungsmaterial wegwirft bzw. den Müllraum mit Sperrmüll zustellt.

Wenn Müllräume geschlossen sind, stellen die MieterInnen ihre Müllsäcke davor ab, Wind und Raben verteilen die Inhalte. Manche HausbesorgerInnen lassen deshalb prinzipiell die Tür vom Müllraum offen. Ein Problem stellen Kartons von Lieferungen dar, die nicht zerkleinert werden und dann die Container überfüllen (siehe Abbildung 6) bzw. daneben stehen.

Abbildung 6: Nicht zerkleinerte Kartonagen überfüllen Container



Bildquelle: K. Gangl – Insight Austria

Illegales Ablagern von Sperrmüll

Die HausbesorgerInnen erzeugen den Eindruck, dass eigentlich alle ihren Sperrmüll einfach ablagern, vor allem beim Ein- und Auszug. Interessanterweise wird das Gerümpel meist im Müllraum abgelagert und nicht einfach irgendwo abgestellt. Gemäß der Studie von Keizer et al. (2011) zum Thema Littering könnte das offensichtliche Ignorieren der auf dem Schild aufgezeigten Regeln (siehe Abbildung 7) womöglich sogar zu noch mehr abgelagertem Sperrmüll führen.

Abbildung 7: Regeln zur Sperrmüllablagerung werden ignoriert



Bildquelle: K. Gangl – Insight Austria

Vernachlässigte MieterInnen-Parkplätze

In Gemeindebau-Garagen wären eigentlich die ParkplatzhalterInnen für das Säubern ihres Parkplatzes zuständig. Es sammeln sich jedoch Zigarettenstummel, Taschentücher, Becher, Laub und größere Abfälle dort. Müll wird auf leerstehende Parkplätze „gekehrt“. Hier scheint eine einmalige Grundreinigung notwendig.

3.2.2 Generelle Ursachen

Während den Interviews haben sich über die bekannten Ursachen weitere Themenfelder herauskristallisiert, deren Adressierung für eine effektive, nachhaltige Problemlösung gegeben sein sollte.

Schwierige Kommunikation zwischen HausbesorgerInnen und MieterInnen

Manche HausbesorgerInnen sprechen MieterInnen gar nicht mehr erst an, nach dem Motto *„mit denen reden klappt auf keinen Fall“*. Als Ursache werden negative Reaktionen genannt, von Schuldzurückweisungen, Belächeln bis hin zu Beschimpfungen und Drohungen. Das Schweigen ist daher eine Strategie, um das Gefühl von Hilflosigkeit zu verdrängen und eine tatsächliche Eskalation zu verhindern.

HausbesorgerInnen fühlen sich allein mit der Situation

Ein Gefühl, welches der Großteil der befragten HausbesorgerInnen hat, ist, dass sie alleingelassen werden. Sie treffen Aussagen wie *„wir sind niemand für die“* [Anmerkung: gemeint ist Wiener Wohnen]. Mehrere sind frustriert und warten auf die Pension. Das Thema Isolierung spiegelt sich in den Assoziationen mit dem Service Center von Wiener Wohnen wider: es sei sehr anonym (im negativen Sinn).

Auch was andere HausbesorgerInnen und somit KollegInnen betrifft hat sich einiges geändert. *„Früher waren wir fünf, jetzt bin nur noch ich übrig“* heißt es. Wo gemeinsame Stammtische und Treffen an der Tagesordnung waren, haben heutzutage manche HausbesorgerInnen den *„Nachbar-Hausbesorger das letzte Mal vor fünf Monaten gesehen“*. Viel Verantwortung und Arbeit fällt so auf Einzelne. Der soziale Austausch und die gegenseitige Unterstützung fehlen.

Zwar fallen inzwischen einige Aufgaben an die Haus- und Außenbetreuung. Dieser *„Putztrupp“* kommt jedoch nur einmal in der Woche und hat *„ziemlichen Zeitdruck“*. An allen anderen Tagen übernehmen die HausbesorgerInnen die Arbeit der Haus- und Außenbetreuung, da bspw. kaputte Lampen sonst eine Woche liegenbleiben würden. Die HausbesorgerInnen weisen darauf hin, dass durch die vielen Akteure (MA48, MA28, Haus- und Außenbetreuung, HausbesorgerInnen, Waste Watcher) oft kein Überblick über die Zuständigkeiten möglich sei.

Komplizierte Verwaltungsstrukturen

Früher gab es vor Ort in den Gemeindebauten Inspektorkanzleien mit einem Hausinspektor. Heutzutage gehen alle Meldungen zentralisiert im Service-Center von Wiener Wohnen ein, zunächst im Callcenter. Der indirekte Draht frustriert die HausbesorgerInnen: *„Ich kann nicht mit meinem Vorgesetzten kommunizieren, es geht nur über das Callcenter“*. Die Zuständigkeiten ändern sich gefühlt sehr häufig.

Auch das Melden selbst scheint manchmal problematisch. Der *„Informationsfluss von Gebrechen funktioniert nicht“*, es gäbe nicht genug Rückmeldung ob und wie die Meldungen Konsequenzen haben. Weil es zusätzlichen Aufwand darstellt, haben es viele HausbesorgerInnen anscheinend aufgegeben, Bericht zu erstatten.

3.2.3 Verhaltensmechanismen beim Umgang mit Müll

Infrastruktur

Überfüllte Mülltonnen

Ende August, wenn die BewohnerInnen aus dem Urlaub zurückkehren, herrschen „dramatische Zustände“ und „Halligalli“. Auch zu Weihnachten entsteht viel Müll. Überfüllte Container und zugestellte Müllräume sind die Folge. Zusätzliche Container zu beantragen habe „keinen Sinn, weil es so lange dauert“ und sie das restliche Jahr leer stünden.

Auch bei Ein- und Auszug fällt viel Abfall und Verpackungsmaterial an, meist außerhalb des regulären Abholrhythmus. Die HausbesorgerInnen erhalten nicht automatisch Information über diese Ereignisse und müssen dann eine außerplanmäßige Abholung organisieren. Bis dahin ist der Müllraum jedoch mit Sperrmüll „verbaut“ und animiert deshalb andere MieterInnen zum Verschmutzen.

Erreichbarkeit von Müllcontainern und Sperrmüllsammelstellen

Die Bevorzugung bestimmter Müllräume, bspw. weil sie am Weg zur U-Bahn liegen, zeigt dass die Erreichbarkeit nicht nur von der tatsächlichen Distanz sondern auch von der gefühlten Praktikabilität abhängt. Obwohl Sperrmüll-Sammelstellen „nur 5 Minuten mit dem Auto entfernt“ sind, schleppen die MieterInnen ihren Sperrmüll in die Müllräume. Auch an den eher geschützten Orten, wo Jugendliche sich treffen, gibt es manchmal keine unmittelbar erreichbaren Mülleimer.

Unwissen und Aufklärungsbedarf

Die deutschsprachigen bebilderten Schilder im Müllraum werden nur von manchen gelesen. Bei Einzug erhalten die neuen MieterInnen zwar eine Hausordnung in ihrer jeweiligen Muttersprache. Diese sei jedoch „aufgeweicht“ und „das ist zu wenig, die Kommunikation fehlt“. Die Gemeinde als Schlüsselübergeberin ist jedoch, anders als die HausbesorgerInnen, nicht unmittelbar für die Sauberkeit im Gemeindebau verantwortlich. Das Verständnis der Regeln werde außerdem nie abgeprüft. Manche HausbesorgerInnen sind eigeninitiativ und stellen sich vor, wenn sie einen Neueinzug bemerken. Dieser Erstkontakt erlaubt es, in die Hausregeln einzuführen und dem Haus „ein Gesicht“ zu geben.

Soziale Faktoren

Soziale Normen

Die erste Verunreinigung legt die Norm fest, wissen einige HausbesorgerInnen zu berichten: „Der Mensch ist ein Herdentier“, und „wenn ich das durchgehen lasse“, wird es schlimmer. Das einzige, das hilft, ist permanente Kontrolle und Reinigung (das sieht

man, wenn man einen Wochentag mit dem Wochenende vergleicht). Wind und Raben verteilen draußen gelagerte Abfälle jedoch wieder.

Kein Problembewusstsein und Free-Riding

Ein Problembewusstsein ist häufig nicht gegeben, das Müllthema sei den VerursacherInnen „wurscht“. Insbesondere, wenn sie kein Wissen über das angemessene Verhalten und dessen Konsequenzen haben. Manche Mieter denken außerdem, es wäre die Aufgabe der HausbesorgerInnen Müll zu entsorgen, denn „für was ist denn ein(e) HausbesorgerIn [sonst] da?“. Sie entziehen sich der Verantwortung und beanspruchen die bereitgestellten Services übermäßig. Beim Auszug wird Sperrmüll einfach im Müllraum zurückgelassen, die HausbesorgerInnen vermuten ein Motiv wie „jetzt habe ich x Jahre Miete bezahlt, ich darf das“.

Psychologische Faktoren

Kinder als Verursachende

Prinzipiell ist ein Engagement der Kinder im Haushalt löblich. Im Gemeindebau sind die Kinder oft für das Müllwegbringen zuständig. Die Müllbehälter sind aber zu hoch für sie, bzw. ist das ausreichende Öffnen der Deckel für sie sehr schwierig. Also stellen sie die Müllsäcke davor ab. In manchen Müllräumen sind die Deckel vorsorglich stets geöffnet. Bei einigen Parteien, die ihren Abfall nur einmal wöchentlich entsorgen, sind die Müllsäcke für Kinder zu groß (180l) und schwer, sie reißen auf und verunreinigen das Stiegenhaus mit einer „Batz-Spur“. Des Weiteren würden Kinder Essensreste auf dem Schulweg achtlos wegwerfen.

Jugendliche als Verursachende

Während sich Probleme mit jugendlichen BewohnerInnen in manchen Gemeindebauten „ausgewachsen haben“, sorgen diese andernorts für viel Ärger. In schlimmen Fällen haben sich Treffpunkte etabliert, zu denen stiegenfremde Personen aus ganz Wien kommen – den Erzählungen der HausbesorgerInnen zufolge oft Gruppen junger Männer. Treffpunkte werden auch von einzelnen Familien mit mutmaßlich kriminellen Mitgliedern und vielen Freunden dominiert; es kann möglicherweise von Jugendgangs gesprochen werden (Bozinovic, R., 2017; Tulej, A., 2019). Dort sind starke Verschmutzung und Vandalismus zu verzeichnen (siehe Abbildung 8). Die Räumlichkeiten sind verschmutzt, Wände sind beschmiert, Brandspuren zu sehen, Schalter und Schilder wurden heruntergerissen. BewohnerInnen fühlen sich eingeschüchtert. Sie trauen sich nicht, die jungen Männer anzusprechen, während diese u.a. Alkohol trinken.

Abbildung 8: Vandalismus im Stiegenhaus



Bildquelle: K. Gangl – Insight Austria

Oft treffen sich Jugendlichen an schwer zugänglichen Orten (auf einer Mauer, Hintereingang) wo sie „*schwierigen*“ Müll erzeugen. Das behindert eine schnelle Entfernung durch die HausbesorgerInnen. Littering von Getränkedosen und Zigarettenstummeln sind typisch. Im Winter verlagert sich der Schauplatz ins Stiegenhaus und die Keller. Steiner (2016) betont in seinem Zeitungsartikel, dass das Zuhause problematischer Jugendlicher oft wegen vieler BewohnerInnen (Familienmitglieder, Verwandte) beengt ist, also ein großes Bedürfnis nach Treffpunkten da wäre. Die von den InterviewerInnen angesprochen jungen Männer im Hof betonen, dass die Möglichkeiten für sie zum „Abhängen“ begrenzt sind (teilweise keine Jugendclubs, oder nur mit Registrierung). Sie wünschen sich u.a. Sportgeräte.

Andere Länder, andere Sitten

Als Faktor genannt wurde der hohe MigrantInnenanteil in den Gemeindebauten. „*Neu-ÖsterreicherInnen*“ sei die Vermüllung „*wurscht*“. Dies zeige sich im Sommer, wo diese MieterInnen in ihre Heimatländer reisen würden, so dass es recht ruhig sei. Im September würden die Zurückkehrenden ihren Umgang mit Müll aus der Heimat „*mitimportieren*“. Ein spontanes Gespräch mit einer einzelnen Mieterin bestätigt zumindest, dass in ihrem Heimatland andere Sitten herrschen: „*in (...) wird der Müll*

einfach aus dem Fenster geworfen“. Neu-ÖsterreicherInnen kennen die hiesigen Verhaltensregeln nicht unbedingt. Sie seien sich laut HausbesorgerInnen nicht bewusst, dass neben den Containern abgelagerter Müll von der MA48 nicht abgeholt werde. Bei Konfrontationen zeigen sie, wenn man die Einschätzung der HausbesorgerInnen heranzieht, wenig Respekt (*„Du hast mir nichts zu sagen“*) und würden ihre Verantwortung abstreiten (*„Ich war das nicht, wir ... sind saubere Leute“*).

Anonymität im Gemeindebau

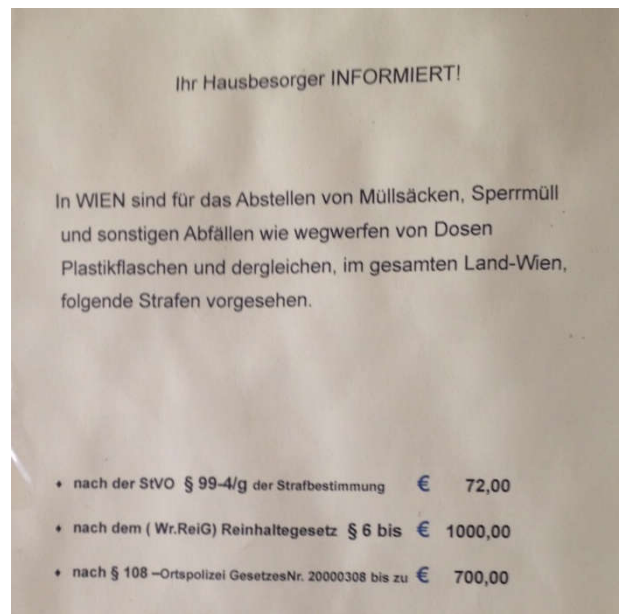
Durch die Gespräche entstand der Eindruck, dass das Leben im Gemeindebau sehr anonym sein kann, aber nicht muss. Einige HausbesorgerInnen sind gut vernetzt, werden von vorbeigehenden MieterInnen freundlich begrüßt und haben eine sozial-kohäsive Rolle für den Gemeindebau inne. Es *„beruhigt manche [Mieter] fast, dass ein(e) HausbesorgerIn existiert“*. Die Haus- und Außenbetreuung, die einmal wöchentlich kommt, kann diese Rolle nicht einnehmen. Denn laut HausbesorgerInnen *„kommt jedes Mal wer anderer“*, die MieterInnen *„können sich nicht auf jemanden konzentrieren“*.

Manche HausbesorgerInnen *„wissen nicht, wer [ihre] MieterInnen“* sind und wie diese einzuschätzen sind. Die Besichtigung der Wohnung, der Vertragsabschluss und die Schlüsselübergabe passieren ohne HausbesorgerInnen. Dies erschwert die Identifikation einzelner, aufwendiger Problemfälle. Auch wenn punktuell, bspw. in den Müllräumen, Kameras installiert worden sind, dürfen die Bilder ohne strafrechtlichen Beschluss nicht ausgewertet werden. Die *„Videoüberwachung ohne Kontrolle, ohne Konsequenzen, funktioniert überhaupt nicht“*, meint ein Interviewee. Mit der Aussage *„in einem Raum wo der Mensch sich ungestört vorkommt, verhält er sich anders“* verdeutlichen die HausbesorgerInnen, dass sich die MieterInnen trotz Überwachungsmaßnahmen unbeobachtet fühlen. Ob der Einsatz von Privatdetektiven daran etwas ändern wird, ist fragwürdig da diese ja verdeckt ermitteln.

Kaum Konsequenzen

Beim Ahnden von Fehlverhalten fehlt den HausbesorgerInnen gefühlt Handlungsspielraum. *„Ich kann nichts machen“*, und die *„Leute wissen genau, ihnen passiert eh nichts“*. Ein Interviewee erzählt, es brauche sogar einen Zeugen, um eine Person, welche gerade Sperrmüll abgelagert habe, zu Rechenschaft ziehen zu können. Einige HausbesorgerInnen fordern die Möglichkeit, die Verursachenden *„für ihren Dreck zahlen zu lassen“* oder sie sogar *„mit Pauken und Trompeten aus den Wohnungen zu werfen“* – dies spräche sich herum und schrecke ab. So bleibt ihnen nur die Androhung von Bußen (siehe Abbildung 9).

Abbildung 9: Eigeninitiative Information über theoretisch anfallende Bußen



Bildquelle: A. Walter – Insight Austria

Mehrere Interviewte machen sich sogar die Mühe und durchleuchten unsachgemäß entsorgte Müllbeutel nach persönlichen Informationen. Dann werden die Verursachenden zur Rede gestellt, der Beweis wird nur im letzten Moment offenbart. Tatsächlich scheint sich dies herumsprechen, denn es sind meist neue MieterInnen, die dieses Prozedere noch nicht kennen und nachlässig sind. Manche sind einsichtig, bei vielen funktioniert diese Strategie aber auch nicht, und sie kann zu Streit führen. Andere hinterlassen im Anschluss einfach keine persönlichen Informationen mehr im Müllsack.

Faulheit und Gewohnheiten

Schlüssel mitnehmen, Tür aufmachen, Trethebel betätigen scheint für manche MieterInnen schon (zu) aufwändig. Kartons werden nicht zerkleinert. Bei Stiegen mit Türcode gehen die BewohnerInnen oft gewohnheitsmäßig ohne Schlüssel aus dem Haus und stellen den Müll dann vor dem Müllraum ab. Gewohnheiten zeigen sich auch darin, dass die BewohnerInnen am Wochenende aufräumen und bestimmte Müllräume häufiger frequentiert werden als andere.

4 Chancen für eine verbesserte Situation im Umgang mit Müll

Nachdem nun die Ursachen für die Verhaltensweisen im Umgang mit Müll beleuchtet wurden, werden zunächst Voraussetzungen für wirksame Maßnahmen identifiziert, bevor problemspezifische verhaltensökonomischen Interventionen entwickelt werden. Den Interviews zufolge könnte das Verhältnis zwischen einigen HausbesorgerInnen und Wiener Wohnen aus verschiedenen Gründen verbessert werden. Eine vertrauensvolle Beziehung ist eine Bedingung, damit die HausbesorgerInnen mögliche verhaltensökonomische Maßnahmen als Unterstützung wahrnehmen und befürworten.

4.1 Ansprechpersonen vor Ort als Unterstützung für die HausbesorgerInnen

Aus den Interviews hat sich herauskristallisiert, dass die HausbesorgerInnen sich fühlen, als seien sie auf sich allein gestellt wenn sie teilweise Schwierigkeiten im Umgang mit den MieterInnen haben. Eindeutige und auch lokale Ansprechpersonen könnten die HausbesorgerInnen komplementär unterstützen.

4.1.1 Maßnahmenvorschlag zur Verbesserung der Kommunikation zwischen MieterInnen und HausbesorgerInnen

Die Kommunikation mit MieterInnen scheint für einige HausbesorgerInnen eine Herausforderung darzustellen und ist gleichzeitig ein Hindernis für konstruktive Problemlösung.

Eine Idee wäre es, Kommunikationstrainings anzubieten. Im Gespräch hat sich gezeigt, dass einige HausbesorgerInnen sehr versiert sind, während andere noch dazulernen könnten. Durch einen verpflichtenden Kurs zusätzlich zur technischen Ausbildung könnten alle erreicht werden. Punkte wie Deeskalation, Konfliktlösung, Körpersprache und Umgang mit Nicht-Deutschsprechenden sollten abgedeckt werden.

Da jedoch einige HausbesorgerInnen durchscheinen ließen, dass sie sich alleingelassen fühlen, könnte es eine vielversprechende Alternative sein, eine dezidierte Person für „Kommunikatives“ einzustellen. Z. B. sogenannte Communitybeauftragte vor Ort, die für das parteienübergreifende Kommunizieren geschult sind und den HausbesorgerInnen ein Gefühl von Rückendeckung vermitteln. Communitybeauftragte könnten zwischen MieterInnen, Reinigungsstrups und Wiener Wohnen schlichten und in Extremfällen assistieren.

4.1.2 Maßnahmenvorschlag zur „Rückendeckung“ der HausbesorgerInnen

Mit der Herausforderung Müll im Gemeindebau fühlen sich manche HausbesorgerInnen alleingelassen. Auch wenn mit der Haus- und Außenbetreuung bspw. tatkräftige Unterstützung vorhanden ist, scheint das *Gefühl* der Isolierung sehr präsent zu sein. Es wäre wichtig für die HausbesorgerInnen, fixe Ansprache vor Ort zu haben. Wiener Wohnen verdoppelt zwar die Zahl der Ordnungshüter auf 40, jedoch sind diese stets mobil und können so nicht für kontinuierliche Unterstützung sorgen, sondern eher Entlastung.

Nicht nur aus Gründen der „Rückendeckung“ könnte sich zusätzliches Personal bezahlt machen. Denn Jugendliche und Vandalismus schüchtern auch MieterInnen ein. Um dies adäquat zu adressieren, wären Sicherheitskräfte geeignet. Mit der Polizei, die in manchen Gemeindebauten ohnehin bereits vertreten ist, könnte eine engere Zusammenarbeit angedacht werden. Auch in der 2019 gegründeten Taskforce „Jugendbanden“ von Polizei, Stadt und Bildungsdirektion könnten HausbesorgerInnen wertvolle Erste-Hand-Informationen beitragen und Wertschätzung erfahren.

Um die jugendlichen Problemfälle gezielt zu adressieren, wären auch SozialarbeiterInnen an Brennpunkten wichtig. Sie sollen einen Dialog ermöglichen. Die jungen Leute sollten unbedingt in die Entscheidungsprozesse eingebunden werden, die sie betreffen. Ein extern motiviertes „Hinstellen“ von z.B. Sportausstattung durch die Stadt hat sich nicht bewährt (vgl. Bozinovic, 2017).

4.1.3 Maßnahmenvorschlag für Systematisierung von wertschätzendem Umgang mit den HausbesorgerInnen

Durch die Gespräche entsteht der Eindruck, dass die HausbesorgerInnen die Verwaltungsstrukturen von Wiener Wohnen nicht überblicken. Diese wahrgenommene Intransparenz gefährdet die Zusammenarbeit beider Instanzen. Denn wenn die HausbesorgerInnen die Interaktion mit Wiener Wohnen als wertschätzend empfinden, werden sie die Institution motiviert gegenüber den MieterInnen vertreten.

Damit die HausbesorgerInnen Vertrauen aufbauen, sollten ihre AnsprechpartnerInnen möglichst klar definiert sein, stabil bleiben und ihr Engagement honoriert werden. Wichtig sind dabei oft Kleinigkeiten, wie das Bedanken für eine Berichterstattung. Außerdem scheint eine automatische Information der HausbesorgerInnen darüber, wie mit ihren Meldungen weiter vorgegangen wird, als zusätzliche Motivation wichtig. Wo HausbesorgerInnen nichts gegen Jahrzehnte alten Schmutz ausrichten können (z.B. Garage), könnten einmalige Grundreinigungen in Betracht gezogen werden.

4.2 Infrastrukturelle Maßnahmen

4.2.1 Schnelleres Verfügbarmachen von Mietcontainern zu Hochphasen um Container-Überfüllung entgegenzusteuern

In den Interviews hat sich herauskristallisiert, dass eine Überfüllung der Müllräume für die HausbesorgerInnen vorhersehbar ist, sie jedoch keine extra Müllcontainer bei MA48 bestellen. Wo solche Hochphasen der Verschmutzung (September, Weihnachten) bekannt sind, könnten eventuell Mietcontainer zur Verfügung gestellt werden oder zumindest der bürokratische Weg, um welche zu beantragen, verkürzt werden. Dies könnte auch dazu beitragen, dass sich die HausbesorgerInnen ermächtigt fühlen und die gesamte Verwaltung als transparenter wahrgenommen wird.

4.2.2 Briefing von neuen Mietern für persönliche Aufklärung, weniger Anonymität und Etablierung neuer Gewohnheiten im Umgang mit Müll

Eine persönliche Bezugsperson in Themen Müll ist die Voraussetzung, um sich an die Regeln zu halten, so die Meinung vieler HausbesorgerInnen. Tatsächlich könnte so auch die Anonymität im Gemeindebau verringert werden; die Stiege würde vielleicht ein „Gesicht“ bekommen. Begleitende Kommunikation könnte die Effektivität der von Wiener Wohnen bereitgestellten Informationsmaterialien verbessern. Besonders in Phasen der Umstellung sind Menschen bereit, neue Regeln und Gewohnheiten zu etablieren (Rubin, 2015). Somit wäre der Einzug ein idealer Zeitpunkt.

Die Aufklärung könnte potentiell von verschiedenen Personen durchgeführt werden. Die HausbesorgerInnen würden, wie die Interviews ergaben, die persönliche Schlüsselübergabe gerne wieder übernehmen. Alternativ könnte Wiener Wohnen über Neuzuzüge informieren, sodass sie sich eigeninitiativ vorstellen können. Ortsunkundige Dolmetscher das Gespräch führen zu lassen, hat laut HausbesorgerInnen wenig Sinn, da sie das Haus nicht kennen. Eine Idee wäre noch, dass die Communitybeauftragten die Schulung übernehmen, dabei den Hausbesorger vorstellen und als neutrale Einheit agieren, so dass Aufklärungsgespräche nicht im Streit enden.

Beim persönlichen Treffen werden neue MieterInnen über die Gepflogenheiten des Gemeindebaus aufgeklärt – Abfall, Hausregeln und wo z.B. welche Nachbarn wohnen, die vielleicht besonders lärmsensibel sind. Nach HausbesorgerInnen-Aussage können auch bei Neu-ÖsterreicherInnen meist die Kinder deutsch und übersetzen dann. Natürlich helfen mehrsprachige themenspezifische Broschüren. Das Verständnis der neuen MieterInnen sollte nach einer Eingewöhnungszeit nochmals abgefragt werden und Unklarheiten dann beseitigt werden.

4.2.3 Chip-Zutrittssystem auch für Hauseingang, um Schlüsselmitnahme zu motivieren und die Verteilung auf einzelne Müllräume auszubremesen

Wo Türcodes am Hauseingang sind, lassen die BewohnerInnen ihre Schlüssel, inklusive dem vom Müllraum, häufig aus Bequemlichkeit daheim, monierten die HausbesorgerInnen. Damit die Müllräume dennoch von Ihnen geöffnet werden können, würde es sich anbieten, die Zugangsmodalitäten zu vereinheitlichen. Einen Türcode beim Müllraum anzubringen wäre naheliegend. Doch dann könnten immer noch Müllraum-Fremde hinein und beliebte Müllräume wären nach wie vor überlaufen. Natürlich könnten die Hauseingänge wieder mit Schlüsseln statt Türcodes versehen werden. Doch Wiener Wohnen setzt bereits eine sehr bequeme alternative Technologie ein: das neue „Natürlich sicher“-Chip-Zutrittssystem. Dieses auch bei Hauseingängen anzubringen, würde auch bequemen MieterInnen einen Anreiz zur Mitnahme des Chips geben. Denn wenn nur die Müllräume ausgestattet werden, enden der Chip wieder am Schlüsselbund und die Müllsäcke vor der Tür. Wenn das System hingegen flächendeckend eingesetzt wird, ist der Zutritt zum Müllraum und Haus konsistent und vor allem standardmäßig, ohne großes Nachdenken, für die jeweiligen MieterInnen möglich.

4.3 Soziale und psychologische Maßnahmen

4.3.1 Aufgeräumte Umgebung als Norm

Die Gespräche haben gezeigt, dass die Erkenntnisse der Literatur auch im Gemeindebau gelten. Wo es schmutzig ist, entsteht eine soziale Norm und somit schnell mehr Schmutz. Damit sich keine solche Verhaltensnorm manifestiert, sollte die Umgebung stets sauber gehalten werden. Die Besuche der Haus- und Außenbetreuung reichen dafür nicht, auch HausbesorgerInnen sollten angehalten werden, mehr als einmal täglich Abfälle an neuralgischen Punkten zu entsorgen.

4.3.2 Persönliche Bestrafung als Konsequenz sollte gut durchdacht sein

Bei einigen InterviewpartnerInnen, insbesondere bei männlichen, wurde die Forderung nach persönlicher Bestrafung laut. Rechtlich scheinen solche Maßnahmen nicht einfach, und es ist zweifelhaft, ob sie überhaupt wünschenswert wären, außer in Ausnahmefällen.

Eine naheliegende Alternative wäre, zumindest anfallende Kosten, bspw. für die extra Sperrmüllabholungen, den VerschmutzerInnen (bzw. deren Erziehungsberechtigten) in Rechnung zu stellen. Auch hier muss natürlich eine eindeutige Identifikation der TäterInnen vorausgehen. Doch damit umgelegte Bußen wirken, muss der Betrag

ausreichend hoch sein. Andernfalls wird aus der Strafe schnell ein „Preis“, den Leute bereit sind zu zahlen, um das Fehlverhalten zu begehen (vgl. Gneezy & Rustichini, 2000). Darüber hinaus sind persönliche Bestrafungen für viele HausbesorgerInnen nicht der richtige Weg; sie bevorzugen den Dialog und Aufklärung. Mit Hinblick auf diese Faktoren wird im Weiteren von Bestrafung als Maßnahme abgesehen.

5 Entwicklung problemspezifischer verhaltensökonomischer Maßnahmen

Im Folgenden werden auf den zuvor identifizierten Verhaltensursachen basierend Maßnahmen entwickelt, welche die Lösung der spezifischen Herausforderungen zum Ziel haben.

5.1 Littering

Wie bereits erwähnt, ist Littern ein großes Problem im Gemeindebau, dessen Lösung sich gleich in doppelter Hinsicht lohnt. Es könnte dadurch nämlich auch weiteres Fehlverhalten wie Vandalismus zurückgehen (vgl. „Broken-Windows-Theorie“, Wilson & Kelling, 1982).

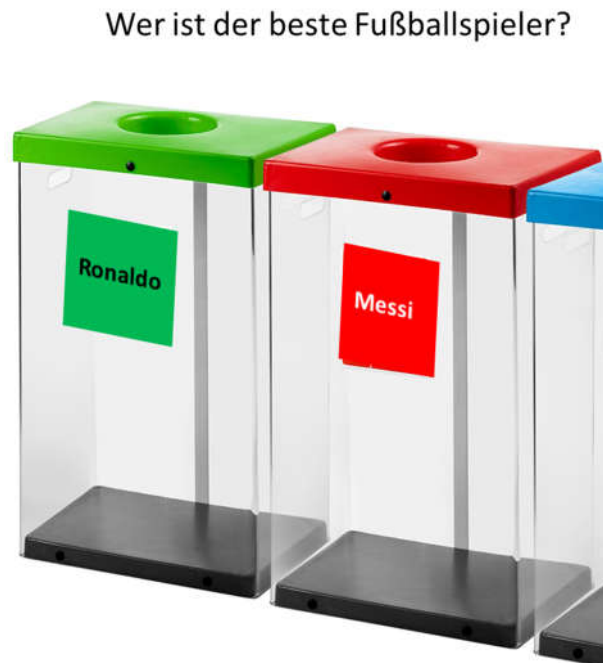
5.1.1 Sichtbare Verringerung von Littering

Typischerweise werden Zigarettenstummel, Kaugummis und Getränkedosen achtlos in die Umgebung geworfen. Dabei fallen letztere besonders ins Auge.

Anforderungen auf Basis der Analyse

Gelitterte Getränkedosen sind unübersehbar und beeinträchtigen das Sauberkeitsempfinden besonders. In den Augen der HausbewohnerInnen bereiten Jugendliche besonders viel Arbeit, da sie diese häufig littern und das an entlegenen Orten. Eine effektive Maßnahme um Littering zu verringern muss spezifisch diese Zielgruppe ansprechen und es ihnen gleichzeitig die Erreichbarkeit von Mülleimern an ihren Treffpunkten gewährleisten.

Abbildung 10: „Ballot Bin“ für Getränkedosen



Bildquelle: <https://www.workplaceequipmentstore.co.uk/ekmps/shops/8d802e/images/60lt-transparent-recycling-bin-24764-p.jpg>, bearbeitet durch A. Walter – Insight Austria

Beschreibung der Maßnahme

Ein „Ballot Bin“ für Dosen bietet die Möglichkeit, mit Getränkedosen abzustimmen.

Mögliche Ausgestaltung

Ein transparenter Mülleimer mit Abstimmungsmöglichkeit wird entwickelt, sodass die HausbesorgerInnen ihn an Littering-Hotspots (Treffpunkte von Jugendlichen, vor Dönerläden, ...) einsetzen können. Die Jugendlichen könnten selbst über angezeigte Fragestellungen abstimmen bzw. Vorschläge einreichen. Möglich wären hierbei nicht nur Dosen-Abstimmungs-Geräte sondern auch der ursprüngliche Zigarettenstummel-„Ballot Bins“.

Angepeilte Wirkung

Infrastruktur

Der auf Dosen ausgelegte „Ballot Bin“ bietet die notwendige Infrastruktur, um Getränkedosen zu entsorgen. Wie bei Zigarettenstummeln und Aschenbechern könnte die Spezifität des Mülleimers zu mehr Entsorgung führen. Die strategische Platzierung innerhalb der Gemeindebauten macht ihn unübersehbar.

- ✓ Psychologische Sichtbarkeit und tatsächliche Erreichbarkeit der Mülleimer ist gewährleistet

Humor (Gamification)

Mit lustigen Fragestellungen kann Wiener Wohnen Humor beweisen und so Sympathie erreichen. Außerdem merken sich Menschen humorvolle Aussagen besser (Schmidt, 2002). Die Themengebiete sind speziell auf Jugendliche abgestimmt und gewinnen dadurch Relevanz.

- ✓ Jugendliche als Verursachende werden gezielt adressiert

Positiver Anreiz

Weil Menschen es lieben, ihre Meinung abzugeben, bietet der „Ballot Bin“ einen positiven Anreiz, Getränkedosen wegzuwerfen anstatt liegenzulassen. Die durchsichtigen Mülleimer können dann die HausbesorgerInnen in regelmäßigem Abstand entleeren und noch dazu *sachgerecht* getrennt entsorgen.

- ✓ Entsorgung der größten gelitterten Gegenstände (Dosen) wird motiviert

5.1.2 Verminderung von Vandalismus

Im Gemeindebau fühlen sich die BewohnerInnen laut HausbesorgerInnen anonym, unbeobachtet und verhalten sich deshalb anders: sie verschmutzen. Bei Jugendlichen gehe es bis hin zu Vandalismus. Nachdem die jugendlichen VerursacherInnen stets in der Überzahl zu sein scheinen und einschüchternd auf Mitmenschen wirken, bräuchte es ein größeres Aufgebot an Sicherheitspersonal um dem beizukommen. Eine kostengünstigere Maßnahme wird nachfolgend vorgestellt.

Anforderungen auf Basis der Analyse

Der Lokalausgang hat gezeigt, dass die Wände des Gemeindebaus stark betroffen sind: Schmierereien und Löcher sind zu sehen. Eine Maßnahme sollte nicht nur die Verminderung des Vandalismus an Wänden zum Ziel haben, sondern die Jugendlichen generell verständnisvoller stimmen, sodass sich die Kommunikation mit ihnen einfacher gestaltet.

Abbildung 11: Babyschema auf Wand



Bildquelle: https://live.staticflickr.com/5753/31124029566_bc4043d5b1_b.jpg

Beschreibung der Maßnahme

Wie unter Kapitel 3.4 beschrieben, wirken Babygesichter gegen Vandalismus. Dadurch, dass sie auch Augen beinhalten, könnten sie im Übrigen auch Littering effektiv angehen (siehe Kapitel 3.1).

Mögliche Ausgestaltung

Babygesichter sollen fotorealistisch an die Wände gemalt werden, die direkt an Jugendtreffs und „Hotspots“ von Vandalismus grenzen. Um die Bilder möglichst unzerstörbar und langlebig zu gestalten, sollte direkt auf die Wände gemalt / gesprayed werden, anstatt ein Poster oder Ähnliches anzubringen. Im Gegensatz zum in Kapitel 3.4 beschriebenen Versuchsaufbau im öffentlichen Raum empfiehlt es sich im Gemeindebau, nicht ortsansässige Babys als Vorlagen zu nehmen da diese bei Streitigkeiten gezielt verunstaltet werden könnten. Die MieterInnen sollten möglichst miteinbezogen werden in der Umsetzung.

Angepeilte Wirkung

Beobachtung

Wiener Wohnen stattet z. B. die Müllräume bereits mit Sichtfenstern und besserem Licht aus, sodass eine tatsächliche Beobachtung besser möglich ist. Natürlich kann nicht immer jemand den gesamten Gemeindebau überwachen. Die Bilder sollen strategisch angebracht werden und so das Gefühl von Beobachtung und damit soziales

Verhalten verstärken, ohne dass ein Großaufgebot an BeobachterInnen und Sicherheitspersonal vonnöten ist.

- ✓ Wahrgenommene Anonymität wird reduziert
- ✓ Jugendliche VerursacherInnen werden durch Platzierung gezielt adressiert

Die Kraft des Niedlichen

Aus der Psychologie ist bekannt, dass Gefühle wie Fürsorge und Rücksicht durch das Baby-Schema geweckt werden. Dadurch, dass man dem Bild ausgesetzt ist, ändert sich das erwartungsgemäße Verhalten.

- ✓ Nutzen der länderübergreifenden, psychologischen Wirkung von Babys

Wahrgenommene Sauberkeit

Das Anbringen von Bildern auf den Wänden führt auch dazu, dass durch Vandalismus entstehende Schäden weniger ins Auge fallen. Somit ist auch für die MieterInnen der wahrgenommene Zustand des Gemeindebaus verbessert.

- ✓ Erhöhtes Sauberkeitsgefühl

Verantwortungsgefühl

Wenn die MieterInnen im Gestaltungsprozess die MieterInnen involviert werden, entsteht daraus ein gemeinschaftliches Projekt. Wer selbst etwas baut oder herstellt, wird es später kaum zerstören. Junge Kinder, die bei der Aktion teilnehmen, werden die von Ihnen dekorierten Wände später als Jugendliche weniger wahrscheinlich verschmutzen.

- ✓ Verantwortungsgefühl statt Anonymität
- ✓ Prävention von Vandalismus durch Jugendliche

5.2 Verschmutzte Müllräume

Im Müllraum war die unsachgemäße Ablagerung von Müllsäcken ein Thema, wobei Kinder als Erstverursachende identifiziert wurden. Außerdem wird Sperrmüll meist auch dort abgestellt und ist somit ein Teil des Problemfelds Müllraum.

5.2.1 Motivieren von Entsorgen der Müllsäcke im Container

Anforderungen auf Basis der Analyse

Dass die MA48 nur die Müllsäcke in den Containern mitnimmt, wissen viele BewohnerInnen nicht. Eine bloße Information, wie sie in den Materialien von Wiener Wohnen steht, führt jedoch offenbar noch nicht zum gewünschten Effekt. Andere Anreize müssen gesetzt werden, die das Problembewusstsein erhöhen. Die

HausbesorgerInnen wissen um die Extra-Arbeit, die es ihnen bereitet. Es müssen jedoch die Konsequenzen von stehengelassenen Müllsäcken vor und im Müllraum *für die MieterInnen selbst* relevant gemacht werden.

Abbildung 12: Symbolbild für Ratten-Intervention



Bildquelle: Fußspuren Ratte <https://image.shutterstock.com/image-vector/illustration-rat-tracks-footprints-260nw-1473466409.jpg>, Illustration Ratte: <https://media.istockphoto.com/vectors/rat-vector-id499260837?k=6&m=499260837&s=612x612&w=0&h=tLj5w1Z5tOPwRo1SzWPB0LWXTCiQOhh wNLcjCuJSR4w=>, Schriftzug Müllraum: A. Walter – Insight Austria, bearbeitet durch A. Walter – Insight Austria

Beschreibung der Maßnahme

Vor dem Müllraum werden Illustrationen von Ratten angebracht, die im Abfall nach Nahrung suchen.

Mögliche Ausgestaltung

Dies kann ergänzt werden durch Fußspuren der Nager, die auf den Boden gesprayt werden. Ein Schild könnte den Zusammenhang verdeutlichen.

Angepeilte Wirkung

Konkrete Folgen

Wer seine Müllsäcke gar nicht erst in den Müllraum stellt, ist sich der Konsequenzen vielleicht gar nicht bewusst. Dass unhygienisches Verhalten auch Ungeziefer anlockt, wird durch die Bebilderung sehr deutlich. Es ist klar, dass *sie* richtig handeln müssen,

um eine Rattenplage zu verhindern und sich nicht auf das Nacharbeiten der HausbesorgerInnen verlassen sollen.

- ✓ Konkrete Konsequenzen, die für die MieterInnen relevant sind und zur Aufklärung beitragen
- ✓ Klare Handlungsanweisung, welche die MieterInnen in die Verantwortung zieht

Negativer Anreiz

Der Ekel vor Ratten wirkt hoffentlich stark genug, um die BewohnerInnen zum Öffnen des Müllraums zu bewegen. Daher ist es wichtig, dass eine möglichst realistische, aber starke Illustration gewählt wird und die Ratten nicht visuell verniedlicht werden.

- ✓ Psychologisches Gefühl von Ekel wird genutzt um Verhalten zu ändern

5.2.2 Vereinfachen der Müllsackentsorgung durch Kinder

Die Müllräume in den Gemeindebauten sind leider nicht kindgerecht; das Hineinwerfen der Müllsäcke gestaltet sich teilweise als physikalisch unmöglich für sie. Als Goldstandard wird die Müllrutsche angepriesen, wie es sie in Alt-Erlaa gibt. Auch ein Unterflursystem wie es in Innsbruck getestet wird, wäre barrierefrei. Doch solche aufwändigen infrastrukturellen Veränderungen sind ein längerfristiges Anliegen. Im Folgenden wird eine unmittelbar umsetzbare Maßnahme für kindgerechte Entsorgung angedacht.

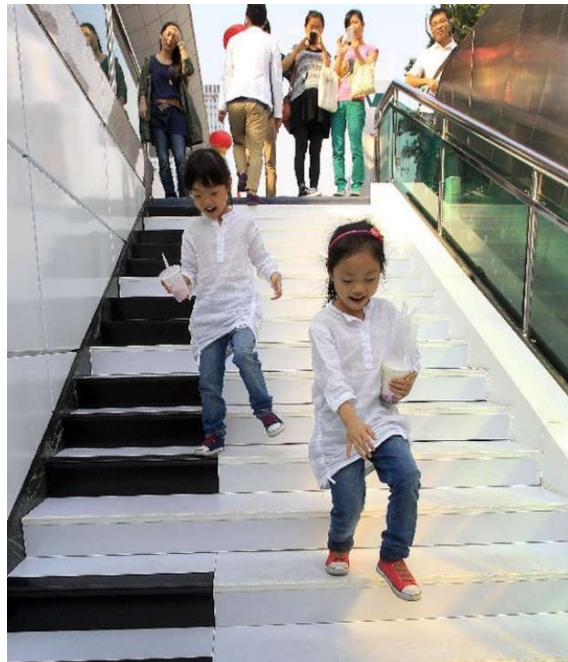
Anforderungen auf Basis der Analyse

Laut HausbesorgerInnen sind es oft die Kinder, welche den Müll hinunterbringen und nicht richtig entsorgen können. Damit setzen sie eine soziale Norm und auch BewohnerInnen, die die Müllcontainer gut erreichen könnten, stellen ihre Abfälle daneben ab. Eine Maßnahme für die Zielgruppe Kinder kann deshalb einen weitreichenden Effekt haben. Bei Kindern scheitert das Wegwerfen an den physischen Gegebenheiten der Container und somit sollten diese kindgerecht verändert werden, ohne Erwachsene zurückzuweisen.

Beschreibung der Maßnahme

Ein Schemel („Stockerl“) vor dem Container ermöglicht es Kindern, hinaufzusteigen. Es gibt akustisches Feedback, wenn man es benutzt. Die Kinder können den Tretmechanismus von der Erhöhung aus betätigen.

Abbildung 13: Symbolbild Interaktive Klavierstufen



Bildquelle: https://creators-images.vice.com/blog_article_images/images/000/036/403/piano-stairs-children_detail_em.jpg?1350571223

Mögliche Ausgestaltung

Das „Stockerl“ könnte optisch wie eine Klaviertastatur angemalt werden und dann auch entsprechende Anschläge hören lassen (siehe Abbildung 13). Wichtig ist, dass es sich gut entfernen oder zusammenklappen lässt, sodass die Mitarbeitenden der MA48 ungehindert die Container entleeren können. Gleichzeitig muss auch eine Diebstahlsicherung angebracht werden können und auf die robuste Beschaffenheit des „Klavierstockerls“ geachtet werden.

Angepeilte Wirkung

Barrierefreiheit

Durch das auf Kinder ausgelegte „Stockerl“ wird ihnen das Müllentsorgen einfach gemacht. Was einfach ist, tut man auch lieber.

- ✓ Erreichbarkeit von Müllcontainern für Kinder gewährleistet

Positiver Anreiz

Das Tonsignal gibt sofort Feedback, sobald man auf die Stufen steigt. Melodien zu entwickeln und ein interaktives, verspieltes Element im Müllraum zu haben, bietet einen positiven Anreiz für die Benutzung.

- ✓ Kinder als Zielgruppe werden spielerisch angesprochen

Soziale Norm

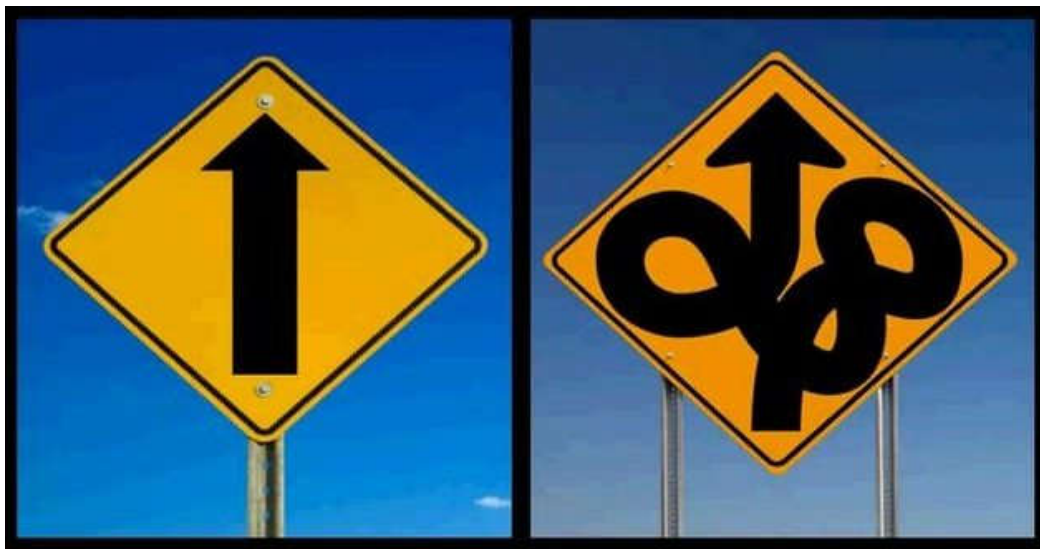
Wenn das „Stockerl“ wie erwünscht wirkt, landen Müllsäcke nicht mehr so schnell neben dem Container, und es etabliert sich eine soziale Norm.

- ✓ Müllraum bleibt länger sauber

5.2.3 Hinweistafeln zur Zerkleinerung von Kartonagen

Das Entsorgen von Pappkartons erfordert zunächst das Herausnehmen oder -leeren von Styropor und dann ein Zerkleinern der Kartonage, ansonsten überfüllen sie schnell die Container wie es derzeit häufig im Gemeindebau der Fall zu sein scheint.

Abbildung 14: Symbolbild (un) eindeutige Entscheidungsarchitektur



Bildquelle: <https://terrine.com/wp-content/uploads/2016/05/simple-vs-complicated.jpg>

Anforderungen auf Basis der Analyse

MieterInnen bringen laut HausbesorgerInnen ihre Pappkartons in den Müllraum, was zunächst erfreulich ist. Sie sind aber anscheinend nicht bereit, diese zu zerkleinern und tragen so zu überfüllten Müllcontainern bei. Die Kartonagen ordnungsgemäß zu entsorgen, bleibt so an den HausbesorgerInnen hängen. Eine Maßnahme ist dann effektiv, wenn sie das Zerkleinern als unaufwendig darstellt oder gar unterhaltsam.

Beschreibung der Maßnahme

Ein designierter Bereich im Müllraum ist zum Pappkarton-Zerkleinern da. Zwei bebilderte Schilder zeigen zwei Wege der Zerkleinerung auf. Ein Schild enthält eine detaillierte Schritt-für-Schritt-Anleitung, wie der Pappkarton zu zerlegen ist und lässt den Prozess unnötig kompliziert erscheinen. Das Schild daneben mit wenigen Schritten (1. Styropor entfernen und in den Restmüll werfen, 2. Auf Schachtel hüpfen, bis sie

flach ist und 3. In den Papiercontainer werfen) bildet inhaltlich einen krassen Kontrast. Im Vergleich ist diese Art des Pappkarton-Zerkleinerns viel einfacher und somit attraktiver.

Mögliche Ausgestaltung

Gegebenenfalls könnte eine begleitende Online-Kampagne gefahren werden, in der man sieht, wie Leute auf verschiedenste Arten Pappkartons zerkleinern.

Angepeilte Wirkung

Entscheidungsarchitektur

Durch die zwei dargestellten Wege wird den Wegwerfenden suggeriert, dass es die Option des Stehenlassens gar nicht erst gibt. Sie haben jedoch die Oberhand bei der Wahl zwischen den Methoden und fühlen sich dadurch nicht eingeschränkt. Die unattraktivere Alternative dient lediglich dazu, den Kontrast zu erhöhen und die Vorteile des „Draufhüpfens“ zu verdeutlichen.

- ✓ Das Anbieten der schnellen Option adressiert gezielt die „Faulheit“ im Menschen

Positiver Anreiz

Das radikale Zerkleinern ist eine spaßige Aktivität und bietet so einen positiven Anreiz zum Tun.

- ✓ Die für die HausbesorgerInnen leidige Tätigkeit wird spielerisch an die MieterInnen übergeben

5.2.4 Verbesserter Abholungsprozess bei Sperrmüll

Derzeit wird Sperrmüll oft heimlich und illegal im Müllraum abgelagert. Wiener Wohnen stellt nun als ersten Schritt in Kooperation mit der MA48 in einigen Wohnhausanlagen halbjährlich Mulden zur Sperrmüllentsorgung auf.

Anforderungen auf Basis der Analyse

Eine kostenneutrale, regelmäßige Abholung ist zwar die Voraussetzung, um die Bequemlichkeit der BewohnerInnen zu akkommodieren. Doch dass außerhalb davon jeder Extra-Termin kostet, setzt den falschen Anreiz und verleitet zum anonymen Ablagern. Gerade der Auszug wurde als Zeitpunkt übermäßiger Sperrmüllablagerungen durch die HausbesorgerInnen identifiziert. Es braucht eine Maßnahme, um die unregelmäßigen aber vorhersehbaren anfallenden Peaks zu managen.

Beschreibung der Maßnahme

Jeder Haushalt bekommt einen Gutschein für eine gratis Sperrmüllabholung kurz vor dem Auszug.

Mögliche Ausgestaltung

Der Gutschein kommt in Form einer Postkarte an die Haushalte, die bei Wiener Wohnen ihren Auszug gemeldet haben und muss rechtzeitig eingelöst werden (z.B., eine Woche im Voraus); am Tag davor könnte ein kurzes Erinnerungsschreiben im Briefkasten sein. Für eine persönliche Ansprache könnte er auch durch die HausbesorgerInnen überreicht bzw. bei ihr/ihm eingelöst werden. Bei finanzieller Tragbarkeit könnte ein zusätzlicher Gutschein beim Einzug angedacht werden, da auch dann laut HausbesorgerInnen viel Müll anfällt.

Abbildung 15: Symbolbild Bestellkarte Sperrmüllabfuhr Baden-Württemberg



Bildquelle: https://encrypted-tbn0.gstatic.com/images?q=tbn%3AANd9GcSNHWD1luUJBphFDYpzkH0tGk hS0gHpA3fhJCnvLx-nY5h9yNo_

Angepeilte Wirkung

Fuß in der Tür

Das Einlösen ist bereits ein Gefallen, den die MieterInnen der Verwaltung tun. Durch diese physische Verpflichtung ist bereits der erste Schritt in Richtung ordnungsgemäßer Entsorgung getan.

- ✓ Anonymität beim Sperrmüllentsorgen ist aufgehoben

Reziprozität

Wem ein Gefallen getan wird, der erwidert diesen auch gerne. So kann die Organisation der (für den Mieter bzw. die Mieterin) kostenfreien Abholung als ein Abschiedsgeschenk interpretiert werden, womit Wiener Wohnen sich als unterstützende Institution profilieren kann. Dies kann dazu beitragen, dass die MieterInnen sich beim Auszug ordnungsgemäß(er) verhalten.

- ✓ Gutes Verhältnis zwischen HausbesorgerInnen und MieterInnen kann etabliert werden und so zukünftige Kommunikation vereinfachen

Planbarkeit

Auf Seiten der HausbesorgerInnen wird durch das Einlösen des Gutscheins das Sperrmüllaufkommen besser vorhersehbar. Durch die bessere Planbarkeit ist es vielleicht möglich, günstigere Konditionen mit der MA48 zu erreichen.

- ✓ Anfallender Sperrmüll besser vorhersehbar und lässt sich einfacher abwickeln

5.3 Unwissen und Aufklärungsbedarf

Fehlverhalten begründet sich in der Regel nicht auf schlechte Intentionen, sondern auch auf Unwissen über einerseits was das „richtige“ Handeln wäre und andererseits wie es für die Einzelne / den Einzelnen umsetzbar ist.

Anforderungen auf Basis der Analyse

Die HausbesorgerInnen gaben an, dass Unwissen ein großes Thema im Umgang mit Müll ist, welches nicht nur MieterInnen mit Migrationshintergrund betrifft. Um dieser Thematik zu begegnen, sollte das Informationsmaterial effektiv sein und die HausbesorgerInnen bestmöglich bei der Aufklärung unterstützen. Die BewohnerInnen sollten wissen, was von ihnen erwartet wird und was genau sie dafür tun müssen.

Beschreibung der Maßnahme

Das vorhandene Informationsmaterial von Wiener Wohnen hinsichtlich des Umgangs mit Müll wird evaluiert und auf Basis von verhaltensökonomischen Erkenntnissen zu effektivem Kommunikationsdesign überarbeitet.

Mögliche Ausgestaltung

Verwendung von Symbolen, klaren Bildern und konkreten Handlungsanweisungen in einfacher Sprache.

Angepeilte Wirkung

Verhaltensökonomische optimiertes Design („Behavioral Design“)

Durch das Berücksichtigen verhaltensökonomischer Prinzipien könnte ein besserer Umgang mit Müll erzielt werden, indem die wichtigen Aussagen für die Zielgruppe relevant und verständlich gemacht werden.

- ✓ Effektives Material entlastet die HausbesorgerInnen im Hinblick auf die Informationsvermittlung
- ✓ Konsequenzen können salient gemacht werden, sodass das Problembewusstsein erhöht wird

6 Vorschlag von Feldexperimenten

Im Folgenden soll anhand von zwei Beispielen dargestellt werden, wie verhaltensökonomische Maßnahmen durch Feldexperimente evaluiert werden können. Eine derartige Evaluation ist insbesondere deshalb für Wiener Wohnen relevant und indiziert, weil Maßnahmen, die etwa in London funktionieren, z.B. aufgrund kultureller Unterschiede, nicht unbedingt auch in Wien gleichermaßen fruchten müssen.

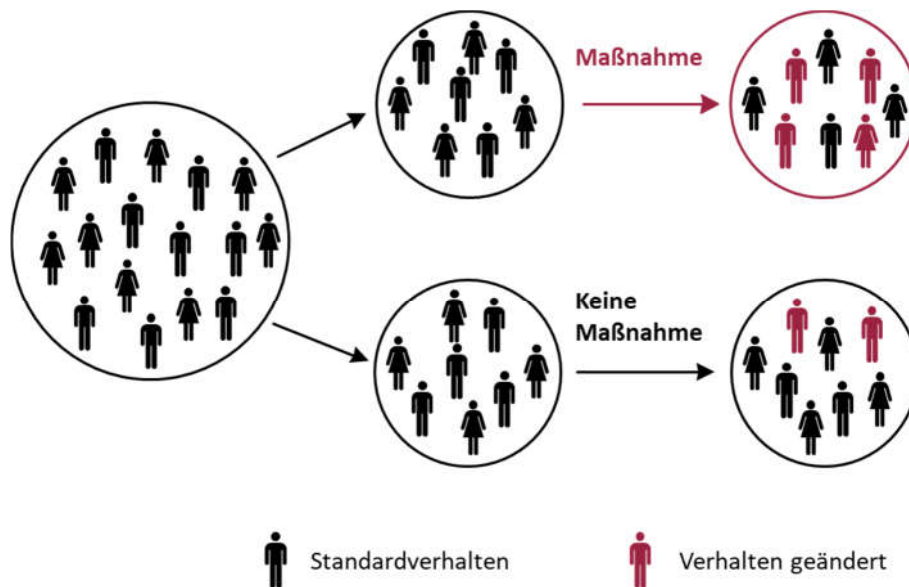
Obwohl verhaltensökonomische Maßnahmen grundsätzlich verhältnismäßig günstig zu implementieren sind, kostet z.B. das Aufstellen von zusätzlichen Mistkübeln oder das Umgestalten von Müllräumen Geld. Aus diesem Grund ist es sinnvoll, vorab die Wirksamkeit der vielversprechendsten Maßnahmen an einer kleinen Stichprobe zu testen, bevor größere Investitionen in eine flächendeckende Umsetzung gesteckt werden. Zentral dabei ist jedoch, dass nicht bloß „ausprobiert“, sondern mittels randomisiert-kontrollierter Versuchsanordnung evaluiert wird. Nur so kann verlässlich erhoben werden, ob eine Veränderung der Verschmutzungssituation kausal auf die implementierten Maßnahmen zurückzuführen ist.

6.1 Grundprinzip eines Feldexperimentes

Mittels eines Feldexperimentes kann kausal überprüft werden, ob eine neue Maßnahme tatsächlich zur gewünschten Verbesserung führt oder nicht. Zentral für eine randomisiert-kontrollierten Evaluation, kurz Experiment, ist die zufällige (oder: nahezu zufällige) Zuordnung der Grundgesamtheit in Maßnahmen- und Kontrollgruppe(n).

Abbildung 16 veranschaulicht die grundsätzliche Struktur eines Experiments. Nur durch eine zufällige Zuordnung kann sichergestellt werden, dass etwaige latente Einflussfaktoren, die sich (unbeobachtbar) positiv oder negativ auf eine Verhaltensänderung auswirken könnten, gleichmäßig in beiden Gruppen vorhanden sind, und es somit zu keiner einseitigen Verzerrung der Ergebnisse kommen kann.

Abbildung 16: Schematische Darstellung einer randomisiert-kontrollierten Evaluation



Notiz: Während in der Maßnahmengruppe 4 Personen ihr Verhalten geändert haben, taten dies in der Kontrollgruppe nur 2 Personen, allerdings ohne weiteres Zutun. Der kausale Nettoeffekt der Maßnahme besteht also darin, dass 2 Personen zu einer Verhaltensänderung bewegt werden konnten, die ohne Maßnahme nicht stattgefunden hätte. Ohne diese Messanordnung hätte man nicht nachvollziehen können, ob und wie stark die Maßnahme wirkt.

Um feststellen zu können, ob eine Maßnahme auch zu einer langfristigen Verhaltensänderung führt, auch wenn die Maßnahme selbst nur für eine beschränkte Dauer implementiert wird (z.B. aus Kostengründen, um die „Ballot Bins“ auch noch in einer anderen Anlage einsetzen zu können), wird die zu verändernde Zielgröße, bspw. der Verschmutzungsgrad von Müllräumen, zu mehreren Zeitpunkten erfasst.

Abbildung 17: Der Zeitverlauf eines Experiments



Auf diese Weise wird zum einen der Grundverschmutzungsgrad vor der Intervention isoliert, und es lässt sich die Veränderung über den Zeitverlauf verfolgen.

So kann festgestellt werden, ob sich in der Maßnahmengruppe im Vergleich zur Kontrollgruppe tatsächlich z.B. die Verschmutzung der Müllräume verringert hat. Nur Experimentaldesigns dieser Art, wie sie auch in der Medizin zur Testung neuer Medikamente und Behandlungsmethoden eingesetzt werden, erlauben den zweifelsfreien Nachweis der Wirksamkeit einer neuen Maßnahme.

6.2 Beispiel 1: Sichtbare Verringerung von Littering durch „Ballot Bins“

Der Lokalausweis in Gemeindebauten hat gezeigt, dass besonders achtlos weggeworfene Dosen zum Eindruck der Verschmutzung beitragen. Können „Ballot Bins“ die Verschmutzung durch Getränkedosen reduzieren? Der folgende Versuch kann dies testen.

In einem ersten Schritt wird eine ausreichend große Anzahl an Gemeindebauten in ganz Wien für die Teilnahme am Feldexperiment ausgewählt. Diese Gemeindebauten werden dann zufällig der Experimental- oder Kontrollgruppe zugeteilt. In beiden Gruppen wird durch Lokalausweis und Hinweise ein Platz bestimmt, der besonders von Vermüllung mit Getränkedosen betroffen ist.

In einem zweiten Schritt, direkt vor der Einführung der „Ballot Bins“, wird die Vorherhebung durchgeführt. An den besonders betroffenen Verschmutzungsorten wird an mehreren Tagen hintereinander, immer um dieselbe Uhrzeit und aus derselben Perspektive ein Foto aufgenommen. So wird die Grundverschmutzung dokumentiert.

Im darauffolgenden dritten Schritt werden in den Experimentalgruppen an den ausgewählten Plätzen „Ballot Bins“ aufgestellt. Diese sind deutlich mit einer Abstimmung versehen. Das Thema der Abstimmung kann im Vorfeld durch Gespräche mit Jugendlichen erhoben werden (theoretisch können auch mehrere Themen getestet werden). In der Kontrollgruppe werden keine Ballot Bins aufgestellt.

Im vierten Schritt wird auf dieselbe Art wie im zweiten Schritt die Verschmutzung durch Fotos gemessen.

Im fünften Schritt werden alle Fotos von zwei geschulten EvaluatorInnen nach dem Grad des Verschmutzungszustandes auf einer Skala von 1 = gar nicht verschmutzt bis 5 = sehr verschmutzt hin beurteilt. Diese Daten werden dann mittels statistischer Verfahren für Messwiederholungsdesigns ausgewertet. Die Ergebnisse zeigen dann an, ob die „Ballot Bins“ zu weniger Verschmutzung geführt haben. Somit kann auf Basis des Resultats empfohlen werden, die Maßnahme „Ballot Bins“ auf alle Gemeindebauten auszuweiten, oder nicht.

6.3 Beispiel 2: Reduzierung der Vermüllung durch Hinweistafeln zur Zerkleinerung von Kartonagen

Modernes Konsumverhalten ist gekennzeichnet durch viele Online-Bestellungen und Paketlieferungen. Dies hat zu einer großen Zunahme von Papiermüll geführt. Gelieferte Kartons werden häufig unsortiert und unzerkleinert weggeworfen, was zu überfüllten

Behältern führt. Kann der Hinweis auf zwei Arten (eine komplizierte und eine einfache) Kartons zu zerkleinern helfen, dass die überschnelle Überfüllung der Müllcontainer durch nicht-zerkleinerte Kartonagen reduziert wird?

In einem ersten Schritt wird eine ausreichend große Anzahl an Gemeindebauten in ganz Wien für die Teilnahme am Feldexperiment ausgewählt. Diese Gemeindebauten werden dann zufällig der Maßnahmen- oder Kontrollgruppe zugeteilt.

In einem zweiten Schritt wird die Vorherhebung durchgeführt. In vorher festgelegten Müllräumen wird an mehreren Tagen hintereinander, immer um dieselbe Uhrzeit und aus derselben Perspektive ein Foto von den Papiercontainern aufgenommen, sodass der Grad an Vermüllung dokumentiert wird.

Im dritten Schritt, direkt im Anschluss an die Vorherhebung, werden in den Maßnahmengruppen Informationsbroschüren an alle Haushalte verschickt, die die zwei Arten der Zerkleinerung vorstellen. Es wird eine komplizierte Art, die Kartons zu entsorgen beschrieben und eine einfache. Zusätzlich werden in den Müllräumen dementsprechende Hinweistafeln angebracht. In der Kontrollgruppe werden keine Informationsbroschüren verschickt und keine Hinweistafeln ausgehängt.

Im vierten Schritt, direkt im Anschluss an die Intervention (Infobroschüren, Hinweistafeln), wird auf dieselbe Weise wie im zweiten Schritt die Vermüllung durch Fotos gemessen.

Im fünften Schritt werden alle Fotos von zwei geschulten EvaluatorInnen nach dem Grad des Verschmutzungszustandes auf einer Skala von 1 = gar nicht verschmutzt bis 5 = sehr verschmutzt hin beurteilt. Diese Daten werden dann mittels statistischer Verfahren für Messwiederholungsdesigns ausgewertet. Die Ergebnisse zeigen, ob die Wahl zwischen einfacher und komplizierter Art, Kartons zu entsorgen, zu weniger Vermüllung geführt hat. Auf Basis dieser Ergebnisse wird die Empfehlung zu einer Ausweitung der Maßnahme ausgesprochen oder nicht.

6.4 Schlussbemerkung

Die zwei vorgestellten Beispiele dienen lediglich der Illustration. Die tatsächliche Auswahl von zu testeten Maßnahmen sollte in Absprache in einem ExpertInnengespräch festgelegt werden. Auf Basis einer derartigen Verständigung kann gerne jederzeit ein Angebot für eine Evaluationsstudie erstellt werden.

7 Verzeichnisse

7.1 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Getestete Plakate zur Littering-Reduktion	17
Abbildung 2: Symbolbild - Abstimmen anhand von Zigarettenstummeln.....	18
Abbildung 3: Postkarten als Information zur Sperrmüllabholung	20
Abbildung 4: Babygesichter auf Rollläden	21
Abbildung 5: Littering im Gemeindebau.....	23
Abbildung 6: Nicht zerkleinerte Kartonagen überfüllen Container	25
Abbildung 7: Regeln zur Sperrmüllablagerung werden ignoriert	26
Abbildung 8: Vandalismus im Stiegenhaus	30
Abbildung 9: Eigeninitiative Information über theoretisch anfallende Bußen	32
Abbildung 10: „Ballot Bin“ für Getränkedosen	38
Abbildung 11: Babyschema auf Wand.....	40
Abbildung 12: Symbolbild für Ratten-Intervention	42
Abbildung 13: Symbolbild Interaktive Klavierstufen	44
Abbildung 14: Symbolbild (un)eindeutige Entscheidungsarchitektur	45
Abbildung 15: Symbolbild Bestellkarte Sperrmüllabfuhr Baden-Württemberg	47
Abbildung 16: Schematische Darstellung einer randomisiert-kontrollierten Evaluation	50
Abbildung 17: Der Zeitverlauf eines Experiments	50

7.2 Literaturverzeichnis

Barr, S. (2007). Factors influencing environmental attitudes and behaviors: A UK case study of household waste management. *Environment and Behavior*, 39(4), 435-473.

Bateson, M., Robinson, R., Abayomi-Cole, T., Greenlees, J., O'Connor, A., & Nettle, D. (2015). Watching eyes on potential litter can reduce littering: evidence from two field experiments. *PeerJ – Life & Environment*, 3:e1443.

Bator, R. J., Bryan, A. D., & Schultz, P. W. (2011). Who gives a hoot?: Intercept surveys of litterers and disposers. *Environment and Behavior*, 43(3), 295-315.

Bozinovic, R. (2017, Mai 2). "New kids on the block": Wiener Gangs im Gemeindebau. *Kosmo*, <https://www.kosmo.at/new-kids-on-the-block-wiener-gangs-im-gemeindebau/>

Cialdini, R. B., Reno, R. R., & Kallgren, C. A. (1990). A focus theory of normative conduct: recycling the concept of norms to reduce littering in public places. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(6), 1015.

Dur, R., & Vollaard, B. (2015). The power of a bad example: A field experiment in household garbage disposal. *Environment and Behavior*, 47(9), 970-1000.

Ernest-Jones, M., Nettle, D., & Bateson, M. (2011). Effects of eye images on everyday cooperative behavior: a field experiment. *Evolution and Human Behavior*, 32(3), 172-178.

Finnie, W. C. (1973). Field experiments in litter control. *Environment and Behavior*, 5(2), 123-144.

Gerlach, R., Foerges, R., van der Meer, E., Nimke-Sliwinski, B. & Beyer, R. (2013). Ursachen von Littering und Evaluation von Interventionsmaßnahmen. *Empirische Evaluationsmethoden*, 17, 25–34, Berlin, Deutschland: ZeE Verlag.

Gneezy, U., & Rustichini, A. (2000). A fine is a price. *Journal of Legal Studies*, 29(1), 1-17.

Kallgren, C. A., Reno, R. R., & Cialdini, R. B. (2000). A focus theory of normative conduct: When norms do and do not affect behavior. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 26(8), 1002-1012.

Keizer, K., Lindenberg, S., & Steg, L. (2011). The reversal effect of prohibition signs. *Group Processes & Intergroup Relations*, 14(5), 681-688.

Kloiber, M. (2015, September 8). Große Mehrheit für kreative Tschick-Entsorgung. Kleine Zeitung, https://www.kleinezeitung.at/steiermark/graz/grazumgebung/4816271/Graz_Grosse-Mehrheit-fuer-kreative-TschickEntsorgung

Liu, J. H., & Sibley, C. G. (2004). Attitudes and behavior in social space: Public good interventions based on shared representations and environmental influences. *Journal of Environmental Psychology*, 24(3), 373-384.

Nixon, H., & Saphores, J. D. M. (2009). Information and the decision to recycle: results from a survey of US households. *Journal of Environmental Planning and Management*, 52(2), 257-277.

Pommer, M. (2019, Juni 22). Gemeindebau: Müll fliegt auch aus den Fenstern. Kronen Zeitung, <https://www.krone.at>

Rubin, G. (2015). *Better than before: Mastering the habits of our everyday lives*. Paris, France: Hachette.

Schmidt, S. R. (2002). The humour effect: Differential processing and privileged retrieval. *Memory*, 10(2), 127-138.

Schultz, P. W., Bator, R. J., Large, L. B., Bruni, C. M., & Tabanico, J. J. (2013). Littering in context: personal and environmental predictors of littering behavior. *Environment and Behavior*, 45(1), 35-59.

Steiner, P. (2016, Juli 20). Afghanen und Tschetschenen: Jugendgangs in Wien. VICE, https://www.vice.com/de_at/article/dpenzq/jugendgangs-in-wien-afghanen-und-tschetschenen

The Ballot Bin is a customisable ashtray, proven to reduce cigarette butt litter by around 50%. (o.D.). Abgerufen am 7. November 2019 von <https://ballotbin.co.uk/about/>.

Tulej, A. (2019, Juni 3). Jung, brutal, kriminell. Jugendgangs in Wien. Das Bieber, <https://www.dasbiber.at/content/jung-brutal-kriminell-jugendgangs-wien>

Wilson, J. Q., & Kelling, G. L. (1982). Broken windows. *Atlantic Monthly*, 249(3), 29-38.

8 Anhang

8.1 Interviewleitfaden HausbesorgerInnen

Briefing

Ich möchte Ihnen vorab einige Information über die Befragung geben. Wir sind interessiert daran, mehr **über Ihre täglichen Erlebnisse in Bezug auf die Sauberkeit der Wohnanlage zu erfahren.**

Ziel sind eben sinnvolle Maßnahmen, um diese zu erhöhen und dafür brauchen wir ein gutes Verständnis der Situation. Das haben natürlich Sie. **Sie sind hier die Expertin / der Experte.**

Wir haben jetzt circa 1h Zeit und möchten einfach gerne Ihre Perspektive hören. **Es gibt kein richtig und falsch.**

(Wir Ich werde Ihnen zwar Fragen stellen, aber bitte reden Sie möglichst frei und ungezwungen. Sie können zu jedem Punkt so viel erzählen wie Sie wollen und ich höre so lange zu, bis Sie selbst das Gefühl haben, dass Sie alles zu einem Punkt erzählt haben, was Sie erzählen möchten.)

Wir möchten uns **schriftliche Notizen** zu dem Interview machen. Es handelt sich zwar um ein persönliches Interview, **die Notizen werten wir aber nur anonym aus, d.h., Wiener Wohnen wird nicht erfahren, wer was gesagt hat.** Nachdem die Analyse abgeschlossen ist – spätestens Ende Oktober 2019 – löschen wir alle Aufzeichnungen, die dieses Interview mit Ihrem Namen in Verbindung bringen. Natürlich halten wir uns an die Richtlinien der DSGVO.

Falls Sie im Nachhinein ein unangenehmes Gefühl haben, rufen Sie uns einfach an. Sie haben ja unsere Nummer.

Haben Sie noch Fragen, bevor wir mit dem eigentlichen Interview beginnen?

Datum, Uhrzeit _____

Anlage/Stiege(n) _____

Interviewee _____

Inhaltliche Fragen

1. **Einstieg:** Was kommt Ihnen in den Sinn, wenn es um das Thema Sauberkeit in Ihrer Anlage geht?
2. **Einzelne Themenbereiche:**
 - a. **In welchem Zustand finden Sie die Müllräume/Müllsammelstellen im Hof normalerweise vor? Wie sieht es aus, wie riecht es? Wie ist es, dort hineinzugehen?**
 - i. Art der Verunreinigung?
 - ii. Was denken Sie, warum es dazu kommt?
 - iii. Täterprofil? Sind es immer dieselben („Wiederholungstäter“)?
 - iv. Zu welcher Tageszeit finden die Verunreinigungen vor allem statt?
 - b. **Sperrmüll - illegale Ablagerungen, neben Tonne werfen im Müllraum / im Hof (überall), Mülltrennung?**
 - i. Art der Verunreinigung?
 - ii. Was denken Sie, warum es dazu kommt?
 - iii. Täterprofil? Sind es immer dieselben („Wiederholungstäter“)?
 - iv. Zu welcher Tageszeit finden die Verunreinigungen vor allem statt?
 - c. **Wie klappt das Trennen von Müll?**
 - i. Art der Verunreinigung?
 - ii. Was denken Sie, warum es dazu kommt?
 - iii. Täterprofil? Sind es immer dieselben („Wiederholungstäter“)?
 - iv. Zu welcher Tageszeit finden die Verunreinigungen vor allem statt?
3. **Generelle Verursacher:**
 - a. Wer verursacht Ihrer Meinung nach in Ihrer Anlage die meisten Probleme zum Thema Müll? (Klipboard hinhalten und selbst Markierung eintragen lassen)

●
Wenige Haushalte
verunreinigen viel

●
Viele Haushalte
verunreinigen alle ein bisschen

- b. Was denken Sie: wissen die HausbewohnerInnen untereinander, wer verunreinigt?
4. Bei welchem Thema sehen Sie den **größten Handlungsbedarf**? Warum?

5. **Im Falle von Verunreinigungen:** Wie gehen Sie vor, um diese zu entfernen?
 - a. Strukturiert vs. nach Bedarf?
 - b. Wie lange bestehen diese im Durchschnitt, bevor sie dazu kommen, sich darum zu kümmern (Skala: ½ Tag, 1 Tag, ... 7 Tage)?
 - c. Wie viel von einem durchschnittlichen Tag müssen Sie sich mit „Müllthemen“ befassen?
6. **Verantwortlichkeiten:**
 - a. Wen sonst außer Ihnen gibt es noch, der/die Müll wegräumt?
 - b. Gibt es klare Zuständigkeiten & Verantwortlichkeiten? Inwiefern festgelegt?
 - i. Wie häufig haben Sie mit den OrdnungsberaterInnen zu tun? (Skala: täglich, alle 2 Tage, 2x/Woche, 1x/ Woche, 2x/Monat, 1x/Monat, seltener) (Zutreffendes hervorheben)
 - ii. Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit mit den OrdnungsberaterInnen?
7. **Maßnahmen-Ideen**
 - a. Was sollte Ihrer Meinung nach getan werden, damit Sie weniger Zeit mit „Müllthemen“ zu tun haben?
 - b. Was könnte Ihrer Meinung nach funktionieren?
 - c. Was würde Ihrer Meinung nach auf keinen Fall funktionieren?
8. Was könnte **Wiener Wohnen** Ihrer Meinung nach tun, um die Müllsituation zu verbessern?
9. Wie hoch, schätzen Sie, sind die zusätzlichen **Kosten**, die durch Müllthemen entstehen? (für Ihren gesamten Betreuungsbereich pro Monat)

Debriefing

Vielen Dank!

Wir sind jetzt am Ende des Interviews. Haben Sie das Gefühl, dass Sie alles sagen konnten, was Sie zu dem Thema sagen wollten oder gibt es etwas, was noch offen geblieben ist?

Wenn wir dürfen, würden wir Sie gerne noch einmal kontaktieren, wenn wir die Auswertung der Interviews vornehmen und wir offene Punkte feststellen bzw. unser Verständnis überprüfen möchten. Wäre das in Ordnung?

ja, nein