

#CASEHISTORY

La teoria del nudge applicata alla raccolta differenziata

È possibile migliorare la qualità della raccolta differenziata, usando la gentilezza? Detto in un altro modo: è possibile applicare la “Teoria del Nudge” all’attività di conferimento domestico dei rifiuti, guidando gli utenti verso comportamenti virtuosi senza imposizioni?

DARE UN FEEDBACK SULLA RACCOLTA DIFFERENZIATA

La risposta arriva dal **progetto “Un sorriso per l’ambiente”**, che ha coinvolto Sartori Ambiente, Junker app, il Comune di Latina e il Gestore del servizio di igiene urbana ABC Latina, con l’apporto del Dipartimento di Psicologia e Scienze Cognitive dell’Università di Trento. I risultati emersi dall’iniziativa, che si è svolta nel corso del 2023, dimostrano che **dare un feedback ai cittadini sulla propria raccolta differenziata** può essere una motivazione valida a impegnarsi maggiormente, riducendo le quantità di rifiuti conferiti nella frazione indifferenziata.

1° STEP: UN SONDAGGIO SU JUNKER APP

Si è partiti da un’analisi dei bisogni dei cittadini. Per questo ci si è rivolti direttamente a loro, tramite un sondaggio proposto all’interno dell’app Junker, chiedendogli, tra l’altro: “Cosa sarebbe utile per migliorare la tua raccolta differenziata?”. Il 30% dei partecipanti ha risposto che “Ricevere un feedback su come faccio la raccolta differenziata” sarebbe una strategia utile.

2° STEP: I SORRISI SUI CONTENITORI

È nata così l’idea di creare dei “sorrisi”, ovvero tre adesivi colorati che gli operatori della raccolta avrebbero applicato sui contenitori per dare un segnale ai cittadini sull’accuratezza della propria differenziata. I sorrisi seguivano l’intuitivo schema del semaforo:

- VERDE: “Complimenti! Continua così”
- GIALLO: “Bene! Ma puoi migliorare”
- ROSSO: “Attenzione! Presenti molti errori”.

Una volta verificato il contenuto del contenitore Sartori Ambiente, dotato di TAG RFID, il personale di ABC Latina applicava l'adesivo. Grazie a un QR code, ogni feedback indirizzava l'utente ad una specifica pagina, per supportarlo con precisione nel cambiamento da mettere in atto. L'indicazione della tipologia di adesivo applicato all'utenza veniva infine registrata, leggendo il TAG RFID del contenitore tramite il lettore portatile ArcoBEAT.

Il progetto è durato 8 settimane, per 43 giornate totali di controlli e 224 utenze coinvolte.

RISULTATI CONCRETI OTTENUTI COL SORRISO

L'elaborazione dei dati raccolti ha evidenziato come numerose utenze abbiano corretto i propri errori in modo autonomo e gratificante. Grazie a **1.302** sorrisi applicati, si sono registrati:

- un **aumento** della quantità della **frazione organica**
- una **riduzione** della quantità di **imballaggi in plastica e metalli** all'interno della frazione residua.
-

Un ulteriore risultato è stato quello di far comprendere ai cittadini l'importanza di esporre il contenitore della frazione residua solo quando pieno; gli utenti hanno risposto in maniera estremamente proattiva, permettendo così ad ABC Latina di **eliminare un giro di raccolta** sul territorio.