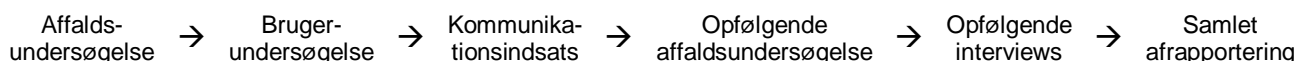


Bilag 4. Opfølgende interviews i Brøndby Strand Nord sep/okt 2015

AFRAPPORTERING

Baggrund

Efter implementering af ny villaordning med øget affaldssortering i Brøndby Kommune i 2014 (plast, papir, glas, metal, mad og rest i todelte beholdere samt farligt affald i miljøboks) var der markant større udfordringer med sorteringen i et særskilt villaområde. Brøndby Kommune har derfor gennemført et projekt i området, i projektet kaldet Brøndby Strand Nord, med støtte fra Kommunepuljen. Projektet består af følgende elementer, hvoraf denne del afrapporterer de opfølgende interviews:



Denne rapport skal læses i sammenhæng med afrapporteringen af brugerundersøgelsen og planen for kommunikationsindsatsen.

De opfølgende interviews var ikke en del af den oprindelige projektplan, hvor den opfølgende affaldsundersøgelse stod alene til at evaluere effekten af kommunikationsindsatsen. En undersøgelse af affaldet kunne dog ikke sige noget om, hvilke af de afprøvede kommunikationsværktøjer, der havde effekt og hvorfor. Affaldsmedarbejdere i Brøndby Kommune har derfor gennemført en mindre række kvalitative interviews med fokus på beboernes opfattelse af kommunikationsindsatsen og de enkelte kommunikationsværktøjer.

Metode

Respondenterne er blevet udvalgt ud fra relevans i forhold til, hvor meget de har været udsat for kommunikationsindsatsen. På baggrund af kommunikationsindsatsen var der lavet en liste over husstandene i området med markeringer af, om de var hjemme ved besøgsrunden, om de havde fået en hænger på beholderen til papir og plast pga. en fejlsortering, om de sidenhen har haft grovere fejlsorteringer og om de tidligere var blevet interviewet i brugerundersøgelsen.

Valget blev vægtet efter fordelingen af kulturel baggrund i området, så det også svarede nogenlunde til den kulturelle fordeling af respondenter i brugerundersøgelsen. Vi valgte kun at følge op på to af de tidligere interviewede respondenter fra brugerundersøgelsen, da de var for meget inde i kommunikationsværktøjerne og derfor i mindre grad ville komme med en umiddelbar respons. Udvalget var desuden begrænset af, at mange ikke ønskede eller ikke havde tid til at deltage.

	Udført	Etnicitet	Str. husstand	Alder	Deltog i brugerundersøgelsen
1	10/9-15	Kinesisk	3 børn, 5 voksne	44 & 38	X
2	14/9-15	Pakistansk	5 voksne (3 v. børn)	52	
3	15/9-15	Tyrkisk	-	18	
4	16/9-15	Tyrkisk	2 børn, 2 voksne	37	
5	16/9-15	Pakistansk	7 voksne (5 v. børn)	53	X
6	28/9-15	Dansk	2 voksne	68	
7	28/9-15	Pakistansk	7 voksne (3 v. børn)	28	
8	1/10-15	Dansk	2 børn, 2 voksne	37	
9*	1/10-15	Pakistansk & Tyrkisk	4 børn, 4 voksne 2 børn, 4 voksne	48 42 & 40	

* To nabofamilier blev interviewet samtidig

Der blev udvalgt 10 respondenter/familier, hvoraf seks blev interviewet (af to affaldsmedarbejde) i deres hjem og fire telefonisk (af én affaldsmedarbejder), heraf to med en forkortet interviewguide. To respondenter/familier blev interviewet samtidig (nr. 9).

Respondenterne/familierne blev primært spurgt om, hvilke af de forskellige kommunikationsindsatser de kunne huske, hvordan de havde oplevet indsatserne og hvilken effekt de havde på deres affaldssortering. De blev spurgt om følgende kommunikationsindsatser:

- Dialog ved besøgsrunden, hvor følgende materialer blev afleveret
 - Taske til materialer
 - Sorteringsvejledning/-plakat
 - Postkort om storskraldsordning og kommunens affaldshjemmeside
 - Flyer om indendørs sorteringssystemer
- Klistermærker (der blev sat på beholderne kort tid efter besøgsrunden)
- Hænger på plast/papirbeholderen ved fejlsortering (uddelt af skraldemanden et par måneder efter besøgsrunden)

Overordnede konklusioner

Grundlæggende har de nye todelte affaldsbeholdere, der kom i 2014 givet det største skub til at sortere meget mere end før. De har også gjort, at de fleste borgere har kigget i den sorteringsguide, der blev udleveret samtidig med (iflg. tilfredshedsundersøgelse feb. 2015). Grunden til at det nævnes her er, at flere af respondenterne på spørgsmålet om, hvad der havde størst betydning for en øget sortering svarede de todelte beholdere. Spørgsmålet var egentlig rettet mod, at de valgte mellem de forskellige kommunikationsværktøjer, der blev afprøvet i projektet.

Borgerne sorterer primært fordi de skal, og fordi det føles godt (for miljøet) – også selvom de fleste udtrykker i tvivl, om det nytter. Der er en tendens til, at etnisk danskere ikke synes, det er svært og at etnisk indvandrere synes, det er eller har været svært med de nye ordninger. Men begge grupper har sorteringsfejl.

Ift. projektet har dialogen og klistermærkerne (for nogle suppleret af sorteringsvejledningen/plakaten) haft langt den største betydning for en bedre sortering. Ved manglende dialog (husstande hvor ingen var hjemme under besøgsrunden) har klistermærkerne kun haft delvis effekt og resten af infomaterialet, er der ikke blevet kigget på. Plakaten er mest brugt lige i starten.

Hvis *kun* sorteringsplakaten var udleveret under besøgsrunden, ville det have haft mere effekt (den druknede lidt i flere andre materialer). Sorteringsplakaten skal udleveres til den, der har ansvar for affaldet, ellers risikerer den ikke at nå den rette person.

Det har betydning for sorteringen, om borgeren har et indendørs sorteringssystem. Kun meget få har mere end til mad og rest. Det er meget svært at påvirke borgerne til at få sådanne systemer. En flyer hjælper ikke. Skal flyeren overhovedet bruges igen, skal den indeholde specifikke løsninger med pris og links til, hvor de købes og evt. kun deles ud til borgere, der efterspørger den.

Der er for mange barrierer for en naboquiz. Den kan dog bruges internt i familierne til at snakke om affald eller evt. til en Grøn Dag eller andet arrangement.

Postkortet om storskraldsordningen har nyttet blandt dem, der ikke kendte ordningen. Bør kun bruges til denne målgruppe.

De fleste søger ikke viden (ved tvivl) om affaldssortering – enten pga. travlhed/manglende prioritering eller fordi de tror, de gør det rigtigt. Det gør det svært at få borgerne til at læse nyt materiale (undtagen når borgeren selv ønsker det, fx som ved udlevering af nye beholdere).

Der er borgere for hvem en generel manglende ansvarsfølelse giver manglende interesse i at sortere. Der er også borgere, hvor opfattelsen af affald som meget uhygiejnisk kan give en barriere for god sortering. Blandt de interviewede oplevede vi dog kun én af hver.

Sammentræk fra interviews

Betydning af de nye beholdere

De sorterede kun papir, storskrald (2) og pap (8) før de fik de nye beholdere. (2, 5, 6, 7, 8)

Holdning til affaldssortering

Det er svært og tidskrævende at affaldssortere, men det er blevet nemmere. (2, 5)

Det er ikke svært eller tidskrævende at affaldssortere (mere). (6, 8, 9)

Affaldssortering giver god samvittighed. (2)

Det giver mening at sortere. (2, 4)

Det har betydning at gøre noget for miljøet. (5, 7)

Kan lide tanken om sortering. (6)

Er (lidt) i tvivl om det nytter, men sorterer alligevel. (6, 7, 8 og til dels 2). Nr. 8 mener det i relation til DK kontra resten af verden.

Affald er uhygiejnisk. Affaldet lugter. (5)

Besøgsrunde med dialog

Dialogen om affald har givet bedre sortering. (1, 2, 6, 7, til dels 9)

Klistermærker og sorteringsvejledning/plakat

De bruger/har fået noget ud af klistermærkerne. (2, 4, 5, 7, 8, 9)

De bruger ikke klistermærkerne (6)

Har ikke brugt sorteringsvejledningen/plakaten (pga. tid), fik den nye viden via dialogen og fremvisning af plakaten. (8)

Bruger sorteringsvejledningen/plakaten en smule. (5)

Har brugt sorteringsvejledningen/plakaten (lidt) i starten. (6, 7, 9)

En af respondenterne (1) mente ikke de havde fået noget ud af sorteringsvejledningen/plakaten, den havde ikke lært dem nyt. Men det var den samme familie som var interviewet i brugerundersøgelsen, hvor respondenterne var meget begejstret for plakaten og via den fik ny information. Respondenterne havde med andre ord glemt den "nye" læring som ikke længere var ny. Man kan måske udlede, at læringen fra plakaten mest kommer i starten. Derefter tager man ikke længere plakaten frem og kigger. Efter et stykke tid opfatter respondenterne derfor ikke nødvendigvis, at der har været læring fra infomaterialerne.

Naboquiz

Naboquiz er god idé, men havde ikke tid til at udfylde den. (2)

Naboquiz er god idé og deltog. (5, 9)

Deltog ikke i quiz. (6, 7, 8)

Quizzen skal hellere bruges til familien. (5)

Det var en svær barriere at skulle snakke med naboer. (6)

Kort om storskraldsordning og webside

Har fået viden om storskraldsordning via postkortet. (9)

Har ikke brugt kortet om storskrald. (7)

Har fået information ud af postkortet om websiden. (5)

Flyer om indendørs sorteringssystemer

Ingen har brugt flyeren med indendørs sorteringssystemer. (5, 6, 7, 9) Årsagerne kan deles op i A) ønsker ikke sorteringssystem indendørs, B) har allerede det nødvendige sorteringssystem, C) har ikke bemærket flyeren eller har ikke været bevidst om indholdet.

Indendørs sorteringssystem

Indendørs sorteringsbokse hjælper til en bedre sortering. (1)

Ønsker indendørs sorteringsløsning. (2)

Ønsker ikke indendørs sorteringsløsning (5)

Opfølgning på fejlsortering

Det er fint med besked ved fejlsortering. (1, 2, 5, 7, 8, 9)

...men 1. og 2. gang bør være en advarsel. (5)

Det er lige meget om der er besked i postkassen eller som hænger. (1, 2, 5, 6)

Vil ikke have besked i postkassen (drukner i reklamer). (8)

Vil gerne have sms ved fejlsortering. (2)

Vil gerne have mail ved fejlsortering. (7)

Har ikke opdaget hænger. (2, 6, 8)

Storskraldordningen

Bruger ikke storskraldsordningen – ”affaldet er grimt på vejene”. (5)

Hjemmeside

Bruger ikke kommunens hjemmeside. (1, 5)

Har været på vores hjemmeside. (2, 4, 8, 9)

Har været en del gange på vores hjemmeside. (8)

Børn

Børnene synes, det er mors ansvar. (5)

Børnene er med til at sortere. Børnene er vilde med det. (9)

Behov for information

Søger ikke aktivt info ved tvivl. (1, 3, 6, 7)...tror vi er eksperter (6)

Ved tvivl – kigger på billederne eller spørger på GBS. (5)

Manglende viden om hvad man gør med for meget plast betyder, at det smides i restaffaldet. (4)

Godt med påmindelser gang på gang. (5)

”Skal vi lære det skal vi punkes tit”. (6)

Rød miljøboks

Den røde boks er god. Den betyder, at respondenterne nu kommer batterierne det rigtige sted hen. (2)

Bruger den røde boks. (8) (de andre er ikke spurgt direkte)

Andet

Det kan være svært i nogle (patriarkalske) kulturer, at komme i snak med den der tager sig af affaldet. Det gjorde sig gældende i den kinesiske familie, hvor manden svarer på spørgsmål, mens det tydeligvis er kvinden, der tager sig af affaldet. (1)

Information der afleveres til en voksen, der ikke har ansvar for affaldet, når sjældent den rigtige person. (1)

Information afleveret til børn gives videre til en voksen. (5)

Karton lægges i restaffaldet. (1, 2)

Kun én kunne huske tasken. Det tyder på, at ingen har brugt den til noget.

Konklusion fra telefoninterview med negativ 18-årig:

Respondenten ønskede ikke at deltage i interviewet, men havde en række negative kommentarer til affaldsordningen, som vi valgte at tage med i interviewet i stedet. Han syntes at repræsentere en gruppe borgere, der ikke føler noget ansvar for affaldssorteringen. De er meget svære at nå – de mener, at kommunen skal komme med det hele – de skal ikke gøre noget selv. Fx skal indendørs sorteringssystem udleveres af kommunen. Respondenten mente også, at den røde miljøboks ikke virker, fordi den bliver stillet væk (ude af syne). Idéerne fra respondenterne, til hvordan det skal løses overfor den gruppe meget negative han tilhører, er ikke nødvendigvis brugbare, da han samtidig stiller sig skeptisk eller negativ overfor dem. Det vil sige, at vi ikke kan vide, om de virker overfor den negative gruppe. Vi er ikke klar over om resten af hans familie deler hans negative tilgang, men formoder, at han ikke er den, der har hovedansvaret for affaldet derhjemme. Interviewet peger dog på, at det er den generelle holdning til at ”det ikke er mig, der har ansvaret”, der skal arbejdes med.

Affaldsteamet
Brøndby Kommune