

AUGUST 2016
GENTOFTE KOMMUNE

EVALUERING AF TILTAG OMKRING SORTERING AF SMÅT BRÆNDBART PÅ GENTOFTE GENBRUGSSTATION

INTERVIEWUNDERSØGELSE AF BORGERE OG PLADSMEDARBEJDERE

DELRAPPORT NR. 7 UNDER PROJEKTET FRA GARAGE TIL GENBRUGSSTATION

AUGUST 2016
GENTOFTE KOMMUNE

EVALUERING AF TILTAG FOR SORTERING AF SMÅT BRÆNDBART PÅ GENTOFTE GENBRUGSSTATION

INTERVIEWUNDERSØGELSE AF BORGERE OG PLADSMEDARBEJDERE

PROJEKTNR.

A072215

VERSION

3

UDGIVELSESDATO

22.08.2016

BESKRIVELSE

Rapport

UDARBEJDET

MSHA

KONTROLLERET

TLHA

GODKENDT

TLHA

INDHOLD

1	Indledning	7
2	Metode	9
2.1	Spørgeskemaundersøgelse blandt borgerne	9
2.2	Dybdegående interviews med pladsmedarbejdere	9
2.3	Kombination af kvalitativ og kvantitativ tilgang	10
3	Resultater	11
3.1	Borgernes oplevelse af sorteringsløsningerne på genbrugsstationen	11
3.2	Pladsmedarbejdernes indtryk af sorteringsløsningen	19
4	Hovedpointer	24
5	Bilag	26
5.1	Spørgeramme for borgere	26
5.2	Åbne besvarelser fra borgerne	30
5.3	Spørgeramme og besvarelser fra pladsmedarbejdere	34

1 Indledning

I forbindelse med kommunepuljeprojektet "Fra garage til genbrugsstation" omkring reduktion af småt brændbart på Gentofte Genbrugsstation er der blevet opstillet en række nye fysiske elementer på genbrugsstationen. Elementerne udgør et samlet tiltag, der skal tilskynde borgere til at sortere småt brændbart bedre.

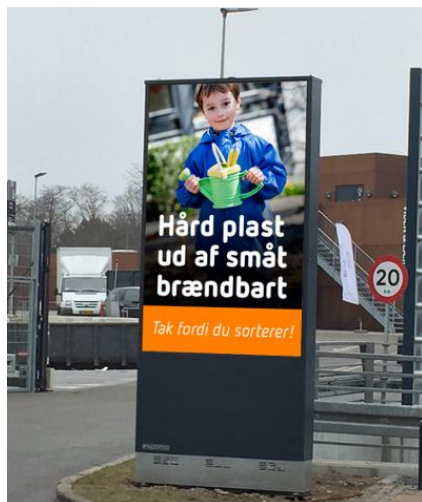
Tiltaget udgøres primært af to specielt designede vægge med tilhørende skilte (se figur 1). Den ene er en sorteringsvæg med indkashuller til hhv. papir, pap, blød og hård plast samt et sorteringsbord (a). Den anden en væg foran containeren til småt brændbart (b).

Der er der opstillet montere foran sorteringsvæggene (c), der informerer omkring anvendelse af de genanvendelige materialer.

Derudover kommunikeres der på digitale pyloner ved indgangene til genbrugsstationen (se figur 2).



Figur 1. Sorteringsvægge, -bord, montere mv,



Figur 2. Pyloner med digitale plakater. 4 stk. i alt, der skifter med ca. 10 sekunders mellemrum.

Overstående elementer udgør dermed det samlede tiltag, som evalueres. Tiltaget evalueres gennem interviews med både pladsmedarbejdere og borgerne, som bruger sorteringsløsningen ved småt brændbart.

2 Metode

2.1 Spørgeskemaundersøgelse blandt borgerne

Der er gennemført en spørgeskemaundersøgelse på genbrugsstationen med spørgeskemabaserede interviews som analytisk værktøj. Denne tilgang giver et indblik i mange brugeres opfattelse af det nye tiltag på Gentofte Genbrugsstation og dermed en indsigt i interaktionen mellem bruger og tiltagene.

Der er tale om en stikprøve (i alt 48 interviews), der ikke nødvendigvis dækker et repræsentativt udsnit af genbrugsstationens brugere. Intervieweren kontaktede brugerne efter de havde benyttet sorteringsvæggen/-bordet og/eller indkastet til småt brændbart. Intervieweren spurgte ikke folk, der anvender genbrugsstationen i erhvervsøjemed – dvs. brugere som var i tydeligt erhvervsarbejdstøj/eller ankom i erhvervskøretøj.

Der var ingen instrukser om at kontakte lige mange mænd og kvinder og kønsfordelingen imellem de udvalgte brugere bør således afspejle kønsfordelingen af de besøgende på genbrugspladsen. Brugernes besvarelse blev indsamlet på Gentofte genbrugsstation over to dage – hhv. en onsdag og en lørdag for at indfange borgernes oplevelse på en hverdag og i weekenden. Fordelingen på hverdag og weekend er væsentlig, da der kan være forskel på, hvilke brugere der kommer på genbrugspladsen hhv. hverdage og weekender, ligesom der er forskel på antal besøgende, forholdet mellem erhverv og husholdning mv. på pladsen. Der er i alt indsamlet besvarelser fra 48 borgere.

Indsamlingsmetoden medfører et vist niveau af bias – dvs. borgere med stor interesse og kendskab til affaldssortering kan have deltaget i højere grad end den gennemsnitlige borger. Som konsekvens heraf kan de interviewede borgere ikke betragtes som en statistisk repræsentativ stikprøve. Hermed menes, at det ikke kan siges med sikkerhed, om der kan generaliseres til en større gruppe mennesker f.eks. genbrugsstationer andre steder.

Analysen er således foretaget med ovenstående usikkerhed, men det vurderes, at stikprøven er en egnet indikation på, hvad brugerne af Gentofte Genbrugsstation mener om tiltagene.

2.2 Dybdegående interviews med pladsmedarbejdere

Der blev gennemført interviews med to pladsmedarbejdere. Interviews blev gennemført i løbet af 20-30 minutter per interview på en hverdag på Gentofte Genbrugsstation.

De semistrukturerede interviews med pladsmedarbejdere er blevet brugt til at belyse følgende:

- > Påvirker væggen ved småt brændbart, sorteringsvæggen og -bordet borgernes adfærd på dagen og ved fremtidige besøg på genbrugsstationen?
- > Er den nye opstilling foran småt brændbart (bl.a. sorteringsvæggen og -bordet) tilstrækkeligt informativt ift. at vejlede borgerne i at sortere deres affald, eller er der behov for yderligere vejledning/information?
- > Påvirker opstillingen foran småt brændbart (bl.a. sorteringsvæggen og -bordet) pladsmedarbejdernes arbejdsrutine, og den tid de bruger på vejledning af borgerne i sortering af småt brændbart? Har det nye tiltag givet anledning/mulighed for en ændret dialog med borgerne?

Den semistrukturerede spørgeguide består hovedsageligt af åbne spørgsmål for at give medarbejderen mulighed for at komme med kvalitative betragtninger, som skal kvalificere og understøtte svarene på spørgeskemaet givet til borgerne.

2.3 Kombination af kvalitativ og kvantitativ tilgang

Kombinationen af interviews med både borgere og pladsmedarbejdere giver datagrundlag for en helhedsorienteret evaluering af de igangsatte tiltag.

Borgerne er slutbrugerne og dermed er deres oplevelse essentiel for at vurdere effekten af de nye tiltag. Samtidigt har pladsmedarbejderne en unik indsigt, da de har deres daglige gang på pladsen, og generelt arbejder med forbedring af sorteringen på pladsen, herunder påvirkning af borgernes adfærd.

3 Resultater

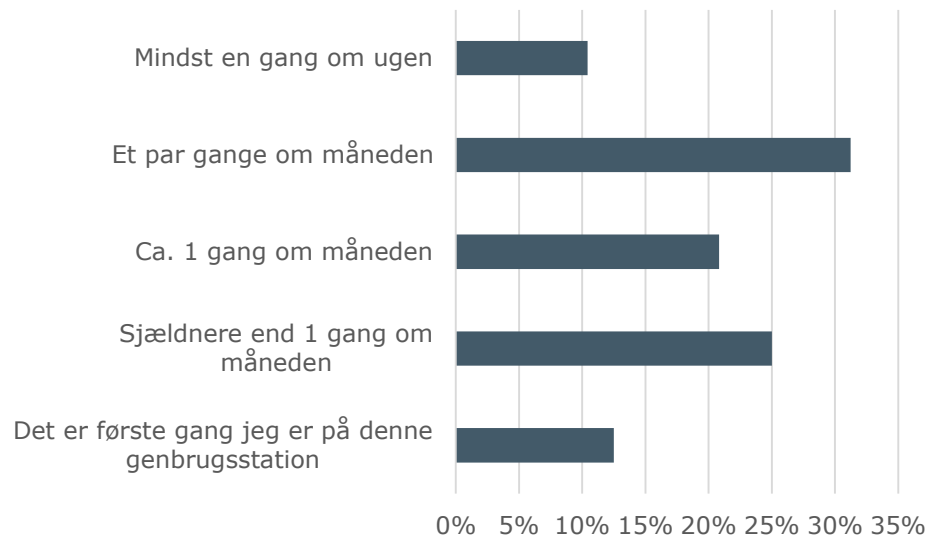
Resultaterne vil først blive gennemgået for de kvantitative interviews udført blandt borgerne, og herefter vil resultaterne af de kvalitative interviews med pladsmedarbejderne blive præsenteret.

3.1 Borgernes oplevelse af sorteringsløsningerne på genbrugsstationen

3.1.1 Hvilke borgere bruger genbrugsstationen

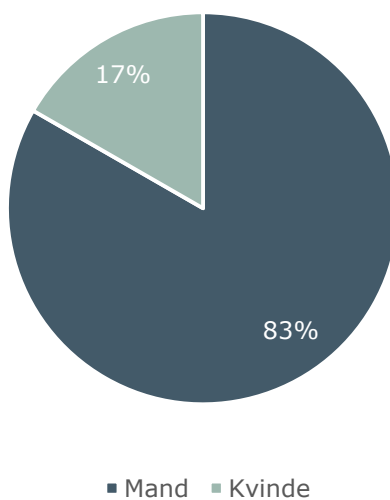
Nedenstående figurer vidner om at de typiske brugere af genbrugsstationen er mænd over 40, der anvender stationen et par gange om måneden eller mindre.

Figur 1: Hvor ofte kommer borgeren på genbrugsstationen



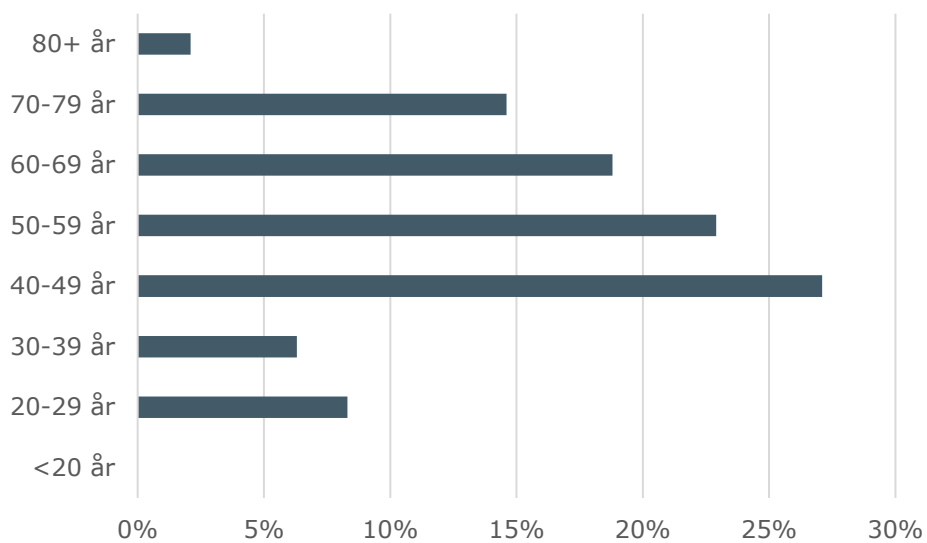
Note: n=48. Spørgsmål: "Hvor ofte bruger du Gentofte Genbrugsstation?"

Figur 2: Kønsfordeling blandt adspurgte brugere



Note: n=48.

Figur 3: Aldersfordeling blandt adspurgte brugere

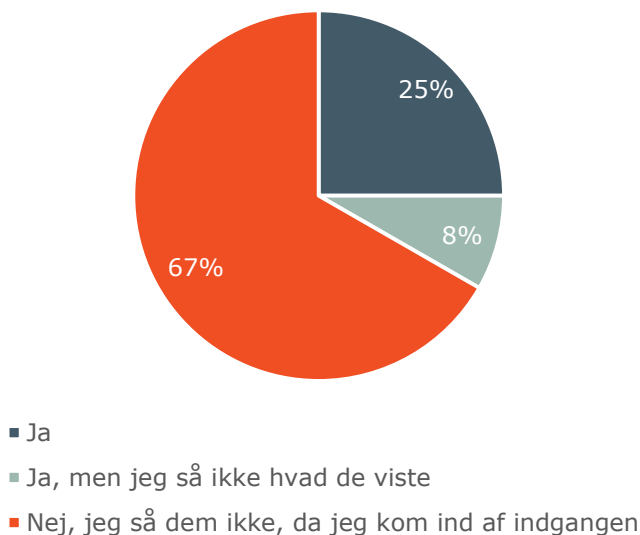


Note: n=48. Spg. (Spørgsmål): "Hvad er din alder?"

3.1.2 Hvilke tiltag lagde borgerne mærke til?

En tredjedel af borgerne lagde mærke til de digitale pyloner ved indgangen til Genbrugsstationen, heraf kunne en fjerdedel gengive, hvad der stod på de digitale pyloner, jf. Figur 4.

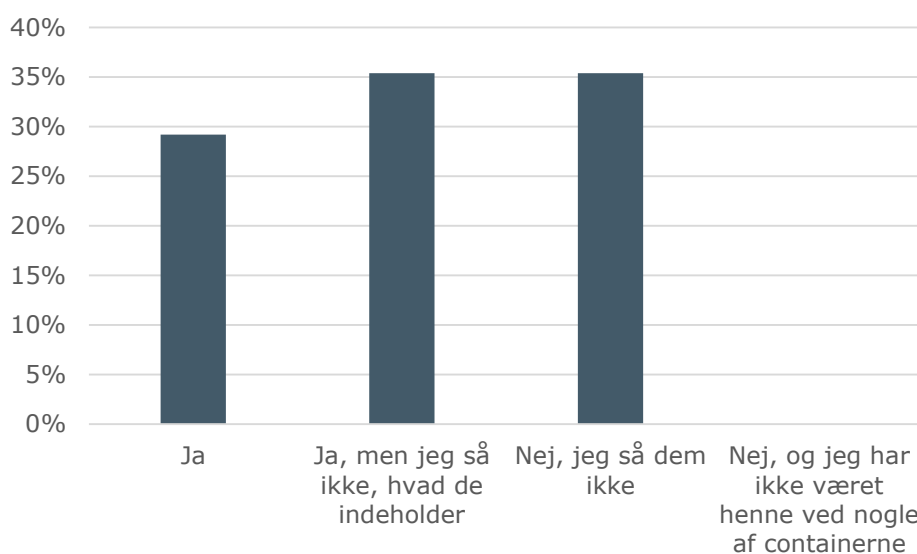
Figur 4: Lagde borgerne mærke til indgangspyloonerne?



Note: n=48 Spg: "Bemærkede du de digitale tavler, som står ved indgangene, og så du hvad der var på de digitale tavler?"

Omkring 2/3 af borgerne så ikke pylonerne ved indgangen, da de kom ind på genbrugsstationen. En større andel af borgere lagde mærke til den udstillingsmontre, der er opstillet ved sorteringsvæggen.

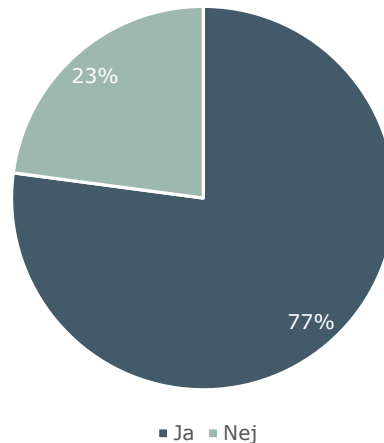
Figur 5: Lagde borgeren mærke til udstillingsmontre?



Note: n=48 Spg: "Har du bemærket udstillingsmontrerne, som står ovre ved væggen, og så du hvad der var i monterne?"

Mere end 7 ud af 10 adspurgte borgere lagde i det hele taget mærke til både sorteringsvæggen og sorteringsbordet.

Figur 6: Lagde borgeren mærke til sorteringsvæggen og sorteringsbordet?



Note: n=48 Spg: "Lagde du mærke til sorteringsvæggen og sorteringsbordet ved småt brændbart?"

3.1.3 Synligheden af de nye sorteringstiltag

Samlet set kan det konkluderes, at borgerne, i forbindelse med aflevering af småt brændbart, har lagt mærke til de fleste af de nye tiltag i forbindelse. Heraf lagde de fleste borgere mærke til sorteringsvæggen og -bordet og 1 ud af 4 lagde mærke til de digitale pyloner ved indgangene til genbrugsstationen.

3.1.4 Borgernes umiddelbare vurdering af de nye tiltag

Borgerne blev spurgt: "Du har netop benyttet containeren til småt brændbart / sorteringsløsningen. Hvad er dit umiddelbare indtryk på det nye tiltag?". Over halvdelen af de adspurgte borgere har et godt umiddelbart indtryk af den nye sorteringsløsning. En bruger af Gentofte Genbrugsstation udtrykker bl.a. "God idé. Havde jeg vidst det havde jeg sorteret hjemmefra".

Omkring en fjerdedel af borgerne udtrykker derimod varierende grader af utilfredshed. Størstedelen af utilfredsheden blandt brugerne af den nye sorteringsløsningen beror på forvirring omkring anvendelsen. En borger fremhæver bl.a. "Sorteringsløsningen er forvirrende med mange muligheder".

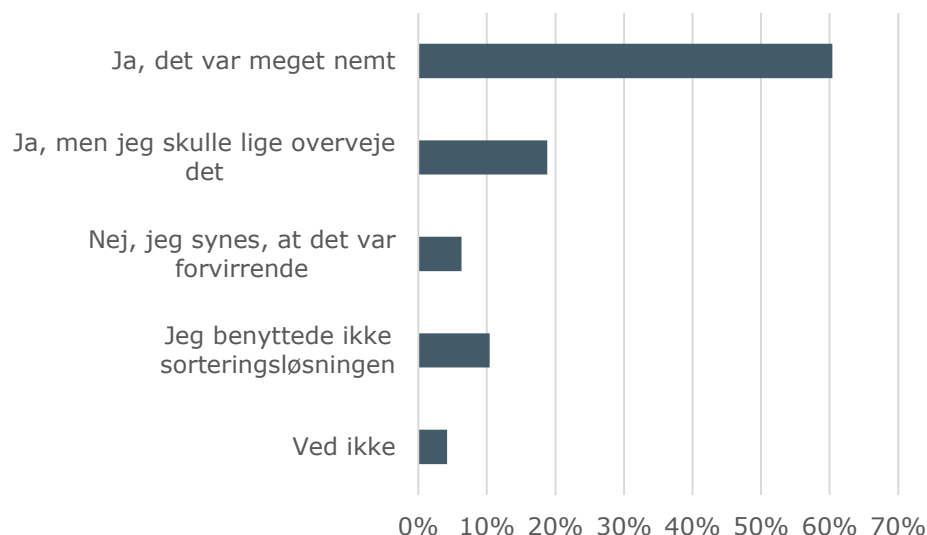
Herudover udtrykker enkelte borgere at sorteringsløsningen ikke er æstetisk veludført. En anden borger fremhæver, at det konkret er uklart hvordan man skal sondre mellem blød og hård plast.

Endelig bemærker flere af borgerne, at der også foregår en tilvænningsproces til det nye tiltag, hvoraf en beskriver sorteringsløsningen som "forvirrende... man skal vænne sig til det". Se eventuelt bilag for den fulde liste af borgernes besvarelse.

3.1.5 Borgernes egen vurdering af adfærd ift. de nye tiltag

Størstedelen af borgerne oplever, at affaldssorteringen var meget nem, og næsten 80 % af brugerne fandt, at sorteringen var nem eller nogenlunde nem.

Figur 7: Borgernes vurdering af sværheden i affaldssorteringen



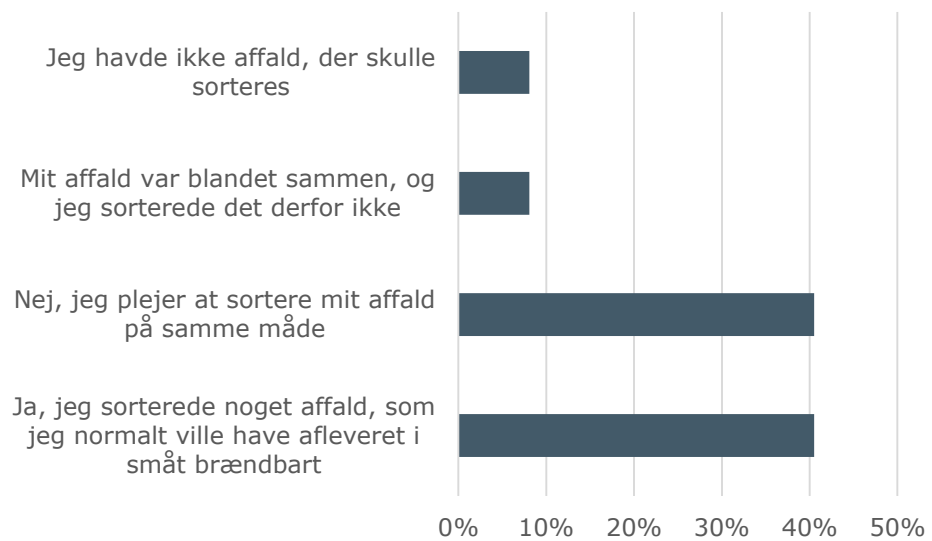
Note: n=48 Spg: "Synes du, at det var nemt at finde ud af, hvordan affaldet bør sorteres?"

Kun ca. 5 % af de adspurgte borgere fandt affaldssorteringen forvirrende. Disse borgere fremhævede, at skiltene under hullerne var forvirrende, og at det var svært at fordele plasten rigtigt.

Omkring 4 ud af 10 borgere mener, at den alternative sorteringsløsning (væggen og bordet) har resulteret i, at de har sorteret affald, som de ellers ikke ville have sorteret. Dog angiver en tilsvarende andel af borgerne, at de har sorteret affald som de plejer.

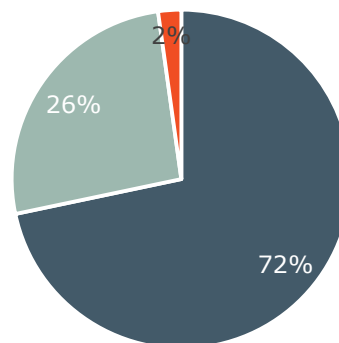
Dermed er borgernes egen vurdering af tiltaget noget splittet ift. om sorteringsløsningen har gjort nogen forskel for deres sortering.

Figur 8: Borgernes vurdering af den alternative sorteringsopstilling



Note: n=48 Spg: "Sorterede du dit affald anderledes, end hvis sorteringsvæggen og -bordet ikke havde været der?"

Figur 9: Spørgsmål: Nu, hvor du har set tingene ved containeren til småt brændbart, tror du så, at du fremover vil være mere opmærksom på sortering af det affald, der normalt kommer i småt brændbart?

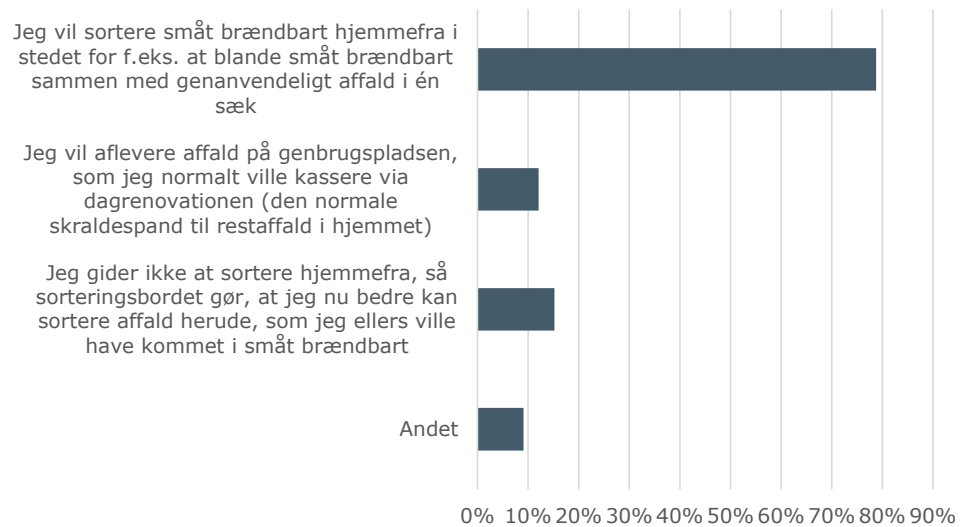


- Ja, jeg vil være mere opmærksom på sortering af småt brændbart
- Nej, jeg vil ikke være mere opmærksom på sortering af småt brændbart, end jeg er i forvejen
- Nej, jeg vil være mindre opmærksom på sortering af småt brændbart

Note: n=48

Et solidt flertal af borgerne, der bruger genbrugsstationen, har angivet, at de fremover vil være mere opmærksomme på sorteringen af småt brændbart pga. den nye opstilling. Disse brugere vurderer primært, at de i højere grad vil have sorteret hjemmefra. Nogle borgere fremhæver dog også, at deres øgede opmærksom vil betyde, at de vil anvende sorteringsbordet aktivt.

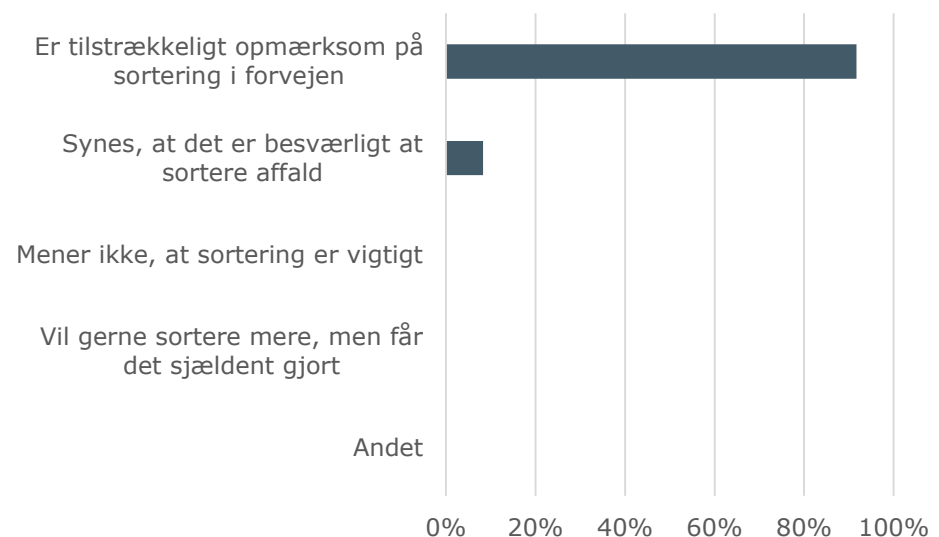
Figur 10: Hvordan vil borgerne øge deres opmærksomhed på affaldssortering?



Note: n=33 Spg: "Hvordan tror du, at du fremover vil være mere opmærksom på sortering af småt brændbart?"

Omkring en fjerdedel af de adspurgte borgere angiver, at de ikke vil være mere opmærksomme på sortering småt brændbart fremadrettet. Næsten alle disse borgere mener, de er tilstrækkeligt opmærksomme på sortering i forvejen. Nogle få brugere finder det ganske enkelt for besværligt at sortere. Hertil skal tilføjes, at en enkelt borger mente, vedkommende ville være mindre opmærksom på sortering, da sorteringsløsningen gør det mere besværligt.

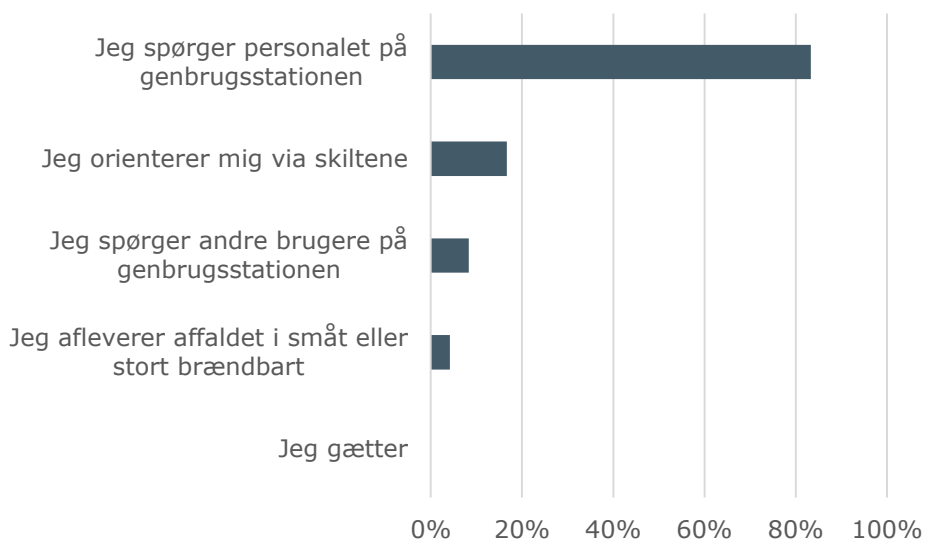
Figur 11: Hvorfor borgerne ikke vil være mere opmærksom på sortering af affald



Note: n=11 Spg: "Hvorfor mener du ikke, at du vil være mere opmærksom på sortering af småt brændbart?"

3.1.6 Borgernes håndtering af tvivl

Figur 12: Borgernes håndtering af tvivl om sortering på genbrugsstationen



Note: n=48 Spg: "Hvad gør du sædvanligvis, hvis du er i tvivl om, hvor noget af dit affald skal afleveres på genbrugsstationen, og du ikke kan finde svar på skiltene?"

Hele 8 ud af 10 adspurgte brugere af genbrugsstationen giver udtryk for, at de tager kontakt til personalet når de er i tvivl om hvordan noget skal sorteres. Kun lidt under en femtedel orienterer sig via skiltene.

Dermed tegner der sig et tydeligt billede af, at brugerne klart fortrækker personlig vejledning når de kommer i tvivl, og ikke kan finde svarene på skiltene. Noget borgere mener dog, at de stadig vil forsøge at løse tvivlsspørgsmål ved at opsøge skilte for at orientere sig om sortering på genbrugsstationen.

3.1.7 Borgernes forbedringsforslag

Brugerne giver flere forskellige bud på, hvad der konkret kan øge deres motivation til at sortere affald bedre. Mange borgere udtrykker specifikt, at jo mere personlig kontakt de har, jo mere vil de sortere.

En del borgere fremhæver, at bedre skiltning (gerne med farvekoder for affald) vil øge deres motivation til sortering. Flere af brugerne fremhæver, at bedre parkeringsforhold i forbindelse med aflæsning eller større huller i sorteringsvæggen også ville kunne give bedre motivation.

Figur 13: Wordcloud over borgernes forslag til øget motivation for sortering



Note: n=48. Spg: " Til slut vil jeg spørge, om du har forslag til konkrete ændringer efter dit besøg på genbrugsstationen, som kan øge din motivation til at sortere dit affald yderligere?" En wordcloud er lavet ved, at borgernes forslag er blevet delt op efter type og antal. Dvs. Jo større sætningen er, jo flere brugere har nævnt det konkrete emne i en eller anden form.

3.2 Pladsmedarbejdernes indtryk af sorteringsløsningen

I dette afsnit vil resultaterne af interviews blive præsenteret. Se bilaget for den komplette spørgsmålsliste og besvarelser.

3.2.1 Det umiddelbare indtryk fra praktikerne

Pladsmedarbejderne er nogenlunde enige om, at hver enkelt af vippe-containerne bagved sorteringsløsningen tømmes ca. 2 gange dagligt, og lidt oftere i weekenden (dvs. samlet ca. 8 tømninger eller lidt mere om dagen). En pladsmand bemærker dog, at der også løbende bliver fjernet større dele fra containerne uden tømning.

Sorteringsbordet opleves ikke som noget, der anvendes i særlig høj grad af borgerne. En af de interviewede pladsmedarbejdere uddyber at det bl.a. skyldes, at brugerne har for meget affald til, at det praktisk kan sorteres på bordet.

Der er nogen uenighed mellem pladsmedarbejderne omkring, hvorvidt den nye sorteringsopsætning har givet anledning til ændret adfærd blandt borgerne. En pladsmand fremhæver, at det afhænger meget af målgruppen. Hermed menes,

at det fortrins er borgere som gerne vil sortere bedre, der bruger sorteringsløsningen aktivt.

Dvs. en vis procentdel af brugerne tager godt imod det, mens andre er upåvirkede. En anden pladsmand bemærker, at skiltene er for små til at de kan læses, hvilket gør det vanskeligt for brugerne at forstå dele af sorteringsløsningen.

3.2.2 Kontakt mellem borgerne og pladsmedarbejderne

Pladsmedarbejderne udtrykker, at flere elementer af det samlede tiltag er nyttigt til vejledning af borgerne. Det bliver særligt brugt til vejledning af:

- Børnefamilier
- Borgere som gerne vil sortere bedre
- Nysgerrige borgere, der kan indfanges til dialog

Børnefamilier bliver særligt interesseret i opstillingen fordi der er visuelle elementer bl.a. i form af monterne, der bliver brugt både af forældre og pladsmedarbejdere til at fortælle om genbrug. En pladsmedarbejder forklarer endvidere, at folk ofte stopper op af nysgerrighed, hvilket giver mulighed for dialog omkring genbrug.

Generelt giver pladsmedarbejderne udtryk for to forskellige tilgange til kontakten med borgerne omkring sortering. 1) Formynder-rollen og 2) Vejleder-rollen.

Den første rolle er kendetegnet ved et fokus på være til stede på pladsen, og *"have øjne i nakken"*, derved sikres, at borgerne er opmærksomme på korrekt sortering. Den anden rolle derimod tager udgangspunkt i samtale tilpasset den enkelte borger, f.eks. moralske eller økonomiske argumenter for bedre sortering.

Begge roller er jf. pladsmedarbejderne kendetegnet ved at bruge let forståelige klicher, som borgeren nemmere kan relatere sig til. Pladsmedarbejderne bemærker også, at der kan opstå problemer pga. manglende information fra forsyningsselskaberne. Dermed menes, at der hele tiden sker ændringer i hvordan konkrete elementer sorteres, og det kan give problemer i dialogen med borgeren.

En pladsmand bemærker, at udlændinge har problemer med sprogbarrieren, når de skal forstå kommunikationen om sorteringen af mange forskellige typer affald.

3.2.3 Pladsmedarbejdernes oplevelse af borgernes adfærd ift. den nye sorteringsløsning

Der lægges vægt på, at den nye sorteringsløsning har medført ændringer i folks adfærd under visse betingelser. Særligt vejledning af borgerne ved første møde

af den nye sorteringsløsning ser ud til at give ændret adfærd. Samtidigt oplever én af pladsmedarbejderne, at borgerne mangler information inden de er på pladsen og skal sortere. Det kan forvirre for brugerne når det de skal sortere besværlige type affald f.eks. hård/blød plast.

Indtil videre har pladsmedarbejderne primært observeret, at de fleste folk, der aktivt bruger det nye sorteringsområde ved småt brændbart, er folk, som allerede går op i korrekt sortering i forvejen.

En pladsmand fortæller, at der nogle gange er folk, som gerne vil diskutere de videnskabelige præmisser for elementerne i sorteringsopsætningen. Det bemærkes ligeledes, at mange borgere ganske enkelt har for travlt til at udnytte det nye sorteringsområde.

3.2.4 Behovet for vejledning efter den nye sorteringsløsning

De interviewede pladsmedarbejdere er enige om, at behovet for vejledning er steget efter opsætningen af det nye sorteringsområde. Grundlæggende er mange borgere stadig i tvivl om, hvad der præcist er småt brændbart – særligt volder sondringen mellem hård og blød plast problemer for brugere der gerne vil sortere rigtigt.

En pladsmand bemærker, at mere vejledning bl.a. er nødvendig for at undgå, at der bliver lagt for store genstande i de mindre huller i sorteringsvæggen eller fejlsorteret.

Tidsforbruget til vejledning ved den nye sorteringsløsning opleves af pladsmedarbejderne som meget omfattende. Niveautet afhænger dog i høj grad af vejret, hvor der i dårligt vejr kun er behov for vejledning i begrænset omfang. En pladsmand udtrykker det som at *"...borgerne er glade for at sludre"*. Denne relativt omfattende dialog er dog samtidigt med til at hjælpe borgerne med sortere selv komplekst affald korrekt.

3.2.5 Typiske udfordringer vedrørende sortering

Overordnet set oplever pladsmedarbejderne typisk fire typer problemstillinger i forbindelse med sorteringen:

- Affaldet er ikke sorteret korrekt hjemmefra
- Borgerne har for travlt til at få sorteret korrekt på pladsen
- Borgerne har så meget forskelligt affald med, at det er meget svært at overskue sorteringen.
- Borgerne efterspørger konkret vejledning, der er relevant for netop den type affald, som de har med, f.eks. en bestemt type gamle havemøbler.

3.2.6 Fordele og særlige udfordringer ved den nye sorteringsopstilling jf. pladsmedarbejderne

Fordele	Ulemper
<ul style="list-style-type: none">• Mange borgere udviser nysgerrighed pga. den visuelle del af opsætningen. Særligt børnefamilier synes det er spændende• Når der er bemanning ved sorteringsløsningen fungerer det rigtig godt• Tiltaget gør det nemmere at komme i dialog med borgerne• Den nye sorteringsløsning er særlig fangende for børnefamilier	<ul style="list-style-type: none">• Økonomi – opsætningen kræver mere bemanning end tidligere for at fungere optimalt• De mindre huller ved sorteringsvæggen giver flere udfordringer, når der kommer borgere med meget usorteret affald• Borgerne har ofte brug for mere information end hvad de får ved besøg en gang i mellem• En mindre gruppe borgere ignorerer den nye opsætning

3.2.7 Pladsfolkernes forbedringsforslag

Pladsmedarbejdernes forslag til forbedringer kan deles op i tre dele: information, design af opsætning og borgernes indgang til affaldssortering.

Pladsmedarbejderne fremhæver særligt, at både borgerne og pladsmedarbejderne mangler bedre adgang til information for at gøre sorteringen småt brændbart bedre. Helt konkret forslår en pladsmand en app/hjemmeside, hvor man kunne slå bestemte genstande affald op ift. hvordan de skal sorteres. Det vil både kunne hjælpe borgerne, der er i tvivl, og give pladsmedarbejderne bedre mulighed for at give retvisende vejledning.

Yderligere fremhæves det, at affaldsselskaberne kunne være mere på forkant med affaldssortering så pladsmedarbejderne kunne forbedre sig på spørgsmål på genbrugsstationen.

I forhold til selve sorteringsopsætningen nævner pladsmedarbejderne følgende ændringsforslag til at gøre sortering af småt brændbart bedre:

- Mere plads bag sorteringsvæggen. Særligt kritisk for blød plast
- Den nuværende skiltning kan være svær for borgere at læse, da den hænger lavt i forhold til bilhøjde. Hæng den gerne højere på sorteringsvæggen eller lignende.

- En pladsmand udtrykker ønske om mere uddybende skiltning f.eks. med farver.

Endelig forslår pladsmedarbejderne, at borgerne får tilsendt materiale til hjemmet, så de i højere grad får tænkt sortering ind i deres affaldshåndtering, inden de tager ud på genbrugsstationen.

4 Hovedpointer

4.1.1 Hvad viser resultaterne af interviews om den nye sorteringsløsning?

Overordnet set er borgerne glade for det meste af det nye tiltag. Mange af de adspurgte borgere mener, at elementerne medfører ændringer i deres affaldssortering. Mange brugere har noteret sig, at der er opsat noget nyt ved småt brændbart containerne. Omkring 25 % af brugerne bemærkede og kunne gengive indholdet på de digitale pyloner ved indgangene, der understøtter tiltaget.

Langt de fleste borgere oplevede affaldssorteringen som meget nem, især hvis de lige fik det overvejet. De adspurgte brugere mener især, at deres opmærksomhed på korrekt sortering bliver kraftigt øget gennem den nye sorteringsløsning. Dette medfører, at næsten 8 ud af 10 brugere giver udtryk for de fremover vil sortere småt brændbart bedre hjemmefra. De borgere, der angiver, at de ikke vil være mere opmærksomme på deres affaldssortering fremover, fremhæver primært, at det er fordi de allerede sorterer korrekt.

Generelt bruger borgerne i høj grad personalet til vejledning, og ønsker personale på pladsen i forhold til afklaring af tvivlsspørgsmål. Brugere fremhæver selv en række konkrete forbedringsforslag bl.a. mere vejledning om sortering af plast. Flere fremhæver samtidigt, at de allerede mener det fungerer godt på pladsen. Nogle brugere ønsker bedre skiltning i form af mere tydelige skilte, hvilket eksempelvis kunne være farvekodede skilte.

Pladsfolkene er nogenlunde positive over for den nye sorteringsopsætning. De er særligt glade for de nye tiltag som redskab til en god dialog. Herunder opleves det nye tiltag som særligt virkningsfuldt hos børnefamilier og den procentdel af borgerne, som er til at påvirke til at gøre noget ekstra.

Pladsmedarbejderne udtrykker bekymring over, at den nye opsætning kræver mere bemanning end tidligere. Ligeledes kan det være vanskeligt at få kommunikeret kompleks affaldssortering uden brug af mere uddybende skilte/information og at pladsmedarbejderne er klædt på til det. Det bliver dog også bemærket, at der typisk er en indlæringsfase for nye tiltag, og det kan tage tid inden borgerne har vænnet sig til de nye tiltag.

Afslutningsvis peger denne evaluering på, at den nye tiltag på Gentofte Genbrugsstation særligt har bidraget med tre ting:

- 1) Et fangende værktøj til at indgå i dialog med borgerne.
- 2) Et blikfang der har skabt mere opmærksomhed på sortering og småt brændbart hos borgerne.
- 3) Når sorterings-setupet er bemanded, fungerer det særligt godt – også i forhold til at undgå fejlsortering.

En stadig udfordring er, at pladsfolkene oplever den nye sorterings-setup som mere vejledningskrævende. Samtidigt er der visse type brugere, der kun i ringe grad bliver påvirket af de nye sorteringstiltag.

5 Bilag

5.1 Spørgeramme for borgere

Hej, jeg hedder [Interviewer]. Gentofte Kommune er i gang med at undersøge brugernes oplevelser af affaldssortering af småt brændbart her på genbrugsstationen. Må jeg have lov at stille dig nogle enkelte spørgsmål?

Hvor ofte bruger du Gentofte Genbrugsstation?

- Mindst en gang om ugen
- Et par gange om måneden
- Ca. 1 gang om måneden
- Sjældnere end 1 gang om måneden
- Det er første gang jeg er på denne genbrugsstation

Du har netop benyttet containeren til småt brændbart / sorteringsløsningen. Hvad er dit umiddelbare indtryk på det nye tiltag?

Intervieweren noterer borgerens svar i stikord

Bemærkede du de digitale tavler, som står ved indgangene, og så du hvad der var på de digitale tavler?

Med digitale tavler mener vi plader med forskellig skiftende information, der står placeret ved indgangen til genbrugsstationen

- Ja [og respondenterne kan gengive indholdet]
- Ja, men jeg så ikke hvad de viste
- Nej, jeg så dem ikke, da jeg kom ind af indgangen
- Ved ikke

Har du bemærket udstillingsmontrerne, som står ovre ved væggen, og så du hvad der var i monterne?

- Ja [og respondenterne kan gengive indholdet]
- Ja, men jeg så ikke, hvad de indeholder

- Nej, jeg så dem ikke
- Nej, og jeg har ikke været henne ved nogle af containerne

Lagde du mærke til sorteringsvæggen og sorteringsbordet ved småt brændbart?

Intervieweren markerer "ja", hvis brugeren har lagt mærke til mindst én af tingene.

- Ja
- Nej

Synes du, at det var nemt at finde ud af, hvordan affaldet bør sorteres?

- Ja, det var meget nemt
- Ja, men jeg skulle lige overveje det
- Nej, jeg synes, at det var forvirrende
- Ved ikke
- Jeg benyttede ikke sorteringsløsningen

Hvorfor synes du, at det var forvirrende?

Intervieweren noterer borgerens svar i stikord

Sorterede du dit affald anderledes, end hvis sorteringsvæggen og -bordet ikke havde været der?

- Nej, jeg plejer at sortere mit affald på samme måde
- Ja, jeg sorterede noget affald, som jeg normalt ville have afleveret i småt brændbart
- Mit affald var blandet sammen, og jeg sorterede det derfor ikke
- Jeg havde ikke affald, der skulle sorteres
- Andet _____

Nu hvor du har set tingene ved containeren til småt brændbart, tror du så, at du fremover vil være mere opmærksom på sortering af det affald, der normalt kommer i småt brændbart.

Til interviewer: Med ting menes bl.a. sorteringsvæggen, bordet og det generelle design

- Ja, jeg vil være mere opmærksom på sortering af småt brændbart
- Nej, jeg vil ikke være mere opmærksom på sortering af småt brændbart, end jeg er i forvejen
- Nej, jeg vil være mindre opmærksom på sortering af småt brændbart

Hvordan tror du, at du fremover vil være mere opmærksom på sortering af småt brændbart?

(Mulighed for flere svar)

- Jeg vil sortere småt brændbart hjemmefra i stedet for f.eks. at blande småt brændbart sammen med genanvendeligt affald i én sæk
- Jeg vil aflevere affald på genbrugspladsen, som jeg normalt ville kassere via dagrenovationen (den normale skraldespand til restaffald i hjemmet)
- Jeg gider ikke at sortere hjemmefra, så sorteringsbordet gør, at jeg nu bedre kan sortere affald herude, som jeg ellers ville have kommet i småt brændbart
- Andet _____

Hvorfor mener du ikke, at du vil være mere opmærksom på sortering af småt brændbart?

Intervieweren stiller spørgsmålet som et åbent spørgsmål og lader brugeren svare med sine egne ord. Intervieweren markerer de svarmuligheder, som brugeren selv nævner (mulighed for flere svar).

- Er tilstrækkeligt opmærksom på sortering i forvejen
- Vil gerne sortere mere, men får det sjældent gjort
- Synes, at det er besværligt at sortere affald
- Mener ikke, at sortering er vigtigt
- Andet _____

Hvorfor mener du, at du vil være mindre opmærksom på sortering?

Intervieweren stiller spørgsmålet som et åbent spørgsmål og lader brugeren svare med sine egne ord. Intervieweren markerer de svarmuligheder, som brugeren selv nævner (mulighed for flere svar).

- Det er blevet mere besværligt
- Det er blevet mere forvirrende
- Der er for meget opmærksomhed på miljøet
- Jeg føler mig presset til at sortere
- Det får mig til at føle, at det jeg gør i forvejen, ikke er godt nok
- Jeg føler mig dum, når jeg ikke ved, hvor affaldet skal hen
- Jeg vil sortere mindre hjemmefra, fordi jeg alligevel bare kan sortere på sorteringsbordet, når jeg er her
- Andet _____

Hvad gør du sædvanligvis, hvis du er i tvivl om, hvor noget af dit affald skal afleveres på genbrugsstationen, og du ikke kan finde svar på skiltene?

Mulighed for flere svar

- Jeg spørger personalet på genbrugsstationen
- Jeg spørger andre brugere på genbrugsstationen
- Jeg gætter
- Jeg afleverer affaldet i småt eller stort brændbart
- Jeg orienterer mig via skiltene
- Andet _____

Til slut vil jeg spørge, om du har forslag til konkrete ændringer efter dit besøg på genbrugsstationen, som kan øge din motivation til at sortere dit affald yderligere?

Intervieweren noterer borgerens svar i stikord

Hvad er din alder?

Intervieweren læser ikke kategorierne op, men noterer blot det pågældende interval.

- <20 år
- 20-29 år
- 30-39 år
- 40-49 år
- 50-59 år
- 60-69 år
- 70-79 år
- 80+ år

Brugerens køn

Intervieweren spørger ikke om brugerens køn, men noterer efter interviewet er slut.

- Mand
- Kvinde

5.2 Åbne besvarelser fra borgerne

2. Du har netop benyttet containeren til småt brændbart / sorteringsløsningen. Hvad er dit umiddelbare indtryk på det nye tiltag?
Svar
Aldrig set før
Det godt
Det fungerer godt
Fint
Fint
Fint nok
For små huller
For små huller
Forvirrende med mange muligheder
Forvirrende. Skal vende sig til det

Forvirrende kategorier, kvalitetskrav?
Fungerer godt
Fungerer godt, god skiltning
Fungerer ok
Først gang set Godt det sorteres
God
God tanke
God ude.. Hvis havde vist vil jeg havde sorteret
Godt
Godt
Godt Hvad er forskellen mellem blød og hård
Godt med sortering
Godt tiltag
Godt, mere sortering af småt brændbart
Grim, positivt indtryk
Hvis folk gide er godt
Ingen mening
Intet indtryk for små
Latterligt, men god ide
Meget smart, større sikkerhed for korrekt sortering
Mere af det/ godt
Ok
Ok
Ok
Ok oplevelse
OK, GODE specificeringer
Positivt, forbedrer sortering
Ser godt ud
Smart/belejligt
Svært at forstå på skiltet
Syntes det er fint
Udemærket
Uoverskueligt

Upraktisk, kumme bedre lide småt brændbart
Ved det ikke
Virker godt, gode billeder
Vænne sig til det, godt

7. Hvorfor synes du, at det var forvirrende? (sorteringsløsningen)
Svar
Forvirrende med informationerne under hullerne
Plastik er svære at fordele
Skiltene er forvirrende

14. Til slut vil jeg spørge, om du har forslag til konkrete ændringer efter dit besøg på genbrugsstationen, som kan øge din motivation til at sortere dit affald yderligere?
Svar
Advare ved småt brændbart container
Ansatte man kan snakke med
Appellere til samvittighed
Bedre forklaring af blød og hård plast
Bedre ikoner. Mere forklaring
Bedre parkering
Bedre parkeringsforhold, mere tid til sortering
Bekvem og mere personlig vejledning
Billeder på blød og hård plast/ eksempler
Båse man kunne bakke ind i
De er blevet gode. Ingen forslag
Der gjort et god stykke arbejde
Ensartet princip med metaller,
Farvekoder
Farvekoder/ for forskellige affaldstyper
Flere af dem
Flere farver, mere synligt

For småt! Dobbelt så stor sorteringstavle, skilte over huller,
I medierne
Ikke rigtigt
Ingen forslag Tidsskrifter har hjulpet
Man må tage ting der er på genbrugen
Medarbejder ved sortering /der skal rådgive dem der fejlagtigt smider i småt brændbart
Mere indbydende, grim
Nej
Nej
Nej
Nej
Nej
Nej
Nej
Nej
Nej
Nej
Nej
Nej
Nej det er et fint tiltag
Nej, fungerer godt, større huller
Nej, hverdagsting som eksempler på affaldstyper
Nej, virker godt
Nej.. Det Mangel på disciplin fra folk
Nej.. Ikke lige. Det er folks tilgang der er problemet
Nej.. Ølbar
Nej/ meget tilfreds
Større huller
Større huller
Større skilte, få de grønne og røde skilte op på containerne
Vejledning i starten, af personale ved containerne

5.3 Spørgeramme og besvarelser fra pladsmedarbejdere

Spørgsmål	Interview person A	Interview person B
Hvor ofte blive de enkelte containere i sorteringsløsningen tømt? – Er der forskel på hverdag og weekend?	Lørdag/søndag tømmes de ca. 2 gange dagligt Afhænger af om sorteringsløsningen er bemandet	2 gange dagligt. Men tømmer ofte også løbende frem for hele containeren med gaffeltruck
Er det dit indtryk, at sorteringsbordet bliver brugt?	Nej, ikke særligt meget. Afhænger meget af målgruppen (dvs. typen af brugere). 5-10 % er ligeglade. 20-30 % vil gerne gøre det bedre. Bruger det enkelte gange når brugerne får det forklaret. Nogle folk har for meget affald, og så tager det for lang tid at sortere det på pladsen	Ja. Men få mennesker bruger det Folk kan ikke helt genemskue sortering. Prøver tit at komme for store ting ned i hullerne
Er det dit indtryk, at den nye sorteringsopsætning, herunder sorteringsbordet, har givet anledning til større sortering af småt brandbart (eller bliver det for eksempel oftere brugt til andre formål som afsætning eller andet)?	Afhænger igen meget af målgruppen. De folk der gerne vil gøre det bedre hjælper det lidt på, mens der stadig er mange der enten er helt ligeglade eller ikke har tiden	Nej. Skiltene er for små til folk rigtigt kan se dem. folk bruger genveje til at undgå sortering
Er det dit indtryk, at borgerne er mere opmærksomme på sortering af småt brændbart, nu hvor der en ny sorteringsopsætning, bl.a. sorteringsvæggen og – bord?	Ja. Der er sket en klar forbedring Mange borgere er nysgerrige når de bliver opmærksom på det ændrede setup	Nej. Det er kun når folk bliver konfronteret med deres forkerte sortering at der sker noget Nærmest ikke. Folk gør det kun når de har meget få ting Få mere ud af dialog med brugerne end hvad setupet gør
Bruger du sorteringsvæggen, sorteringsbordet eller andre dele af den nye opsætning når du skal vejlede borgere om affaldssortering?	Ja. Ser det overordnet som mission at vejlede Bruger typisk forskellige faste vendinger som tilpasses de forskellige målgrupper af brugere Særligt børnefamilier og miljøbevidste borgere synes det nye sorteringssetup er interessant	Ja. Bruger displayet, da folk stopper op for at orientere sig i nye vilkår Mangler nogle gange muligheden for at kunne give mere detaljeret vejledning ved at henvise til mere udførlig vejledning f.eks. tidligere plakat med farveangivelse af affald Irriteret over forbud mod "skilteskov" Det er svært! F.eks. er

	<p>gips i hvide havemøbler svært at gennemskue for almindelige mennesker</p>
<p>Hvilke erfaringer har du gjort dig ved tage kontakt til borgeren for en samtale om sortering?</p>	<p>Ser sin rolle som vejleder, og mindre som autoritet der skal dømme Kræver tilpasning af samtale til den enkelte bruger. For nogen handler det om indsigt i omkostninger (f.eks. afkast ved genbrug), mens det for andre handler om moralsk stillingtagen</p> <p>Tager altid udgangspunkt i konkrete eksempler i kontakten med borgeren. Nogle borgerne synes pladsmedarbejderne "går i små sko" Mystiske ting (gips i havemøbler) giver problemer, og det kan være svært at give fyldestgørende vejledning Affaldsselskaber er ikke altid på forkant med at fortælle pladsmedarbejdere om ændringer i sorteringen Har flere gange problemer med sprogbarriere pga. folk ikke altid kan forstå/læse dansk</p>
<p>Er det dit indtryk, at borgerne sorterer deres affald på en anderledes måde, end da sortingsvæggen og -bordet ikke var der? (bruger de fx længere eller kortere tid, er de bedre forberedt, eller andet)</p>	<p>Ja. For de rigtige målgruppe (dem som egentligt gerne vil gøre det bedre) giver den nye sorteringsløse porte Vejledning er dog utrolig vigtig for effekten. For enkelte borgere giver den nye sorteringsløsning anledning til forvirring når de ikke har set det før Vigtigt at borgerne får information inden de møder op på genbrugsstationen, da pladsmedarbejderne ikke altid vil have mulighed for at hjælpe</p> <p>Nej. Det er for besværligt for borgerne, og derfor ingen ændring Borgerne reagere primært på pladsmedarbejdere som autoritetsrolle. Der mangler plads til at håndtere mængden af bestemte type affald f.eks. hård plast</p>
<p>Oplever du, at der er sket en udvikling i måden borgerne benytter det nye område omkring småt brændbart (sortingsvæggen eller -bordet) fra det først blev stillet op og til nu?</p>	<p>Ja. Gør flere folk nysgerrige over de nye tiltag. Afhænger af målgruppen. Enkelte vil diskutere grundkernen i den bagvedliggende viden-skab "professor-type" Økologisk orienteret folk ændre særligt adfærd.</p> <p>Nej. Det kunne være bedre med grupperinger af affald fordi nogle kategorierne skal indeholde for meget til borgerne kan overskue det Tror generelt ikke det vil virke når folk har så travlt</p>

<p>Er det dit indtryk, at borgerne har mere eller mindre brug for vejledning, nu hvor der er opstillet et nyt sorteringsområde?</p>	<p>Mere vejledning Mange borgere er stadig i tvivl om hvad småt brændbart præcist er. Der er særligt tvivl om hvornår noget er hård eller blød plast. Blød plast udgør en stor del af affaldet Den øgede bemanding forebygge samtidigt også fejlsortering</p>	<p>Borgerne har brug for mere vejledning Synes hele tiden pladsmedarbejderne har brug for "øjne i nakken" til at holde øje med borgerne der ikke gør som de skal. Ellers fylder de for store ting i de små huller ved sorteringsvæggen Den nye sorteringsløsning burde hele tiden være bemanded Flere borgere er nysgerrige, og lægger mærke til der er sket noget nyt på pladsen</p>
<p>Hvis ja, hvor meget mere tid vil du vurdere, at du bruger per dag, og hvornår på dagen er der spidsbelastning?</p>	<p>Afhænger meget af vejret. Ved regn er der ikke særligt mange folk og derfor ikke behov for særligt meget vejledning Der er ikke noget fastsat tidspunkt Fylder en del - omkring 6-7 timer</p>	<p>"Borgerne er glade for at sludre" Det kan være meget ugenomskeligt, men dialogen hjælper. Niveauet er meget vejrafhængigt. I weekenden er der virkelig travlt med mange almindelige mennesker som ikke normalt kommer på pladsen. Folk der kun kommer én gang månedligt kræver især mere vejledning</p>
<p>Hvad er det typisk for en type spørgsmål, du får? Hvad har borgerne typisk problemer med?</p>	<p>De 4 største problemer borgerne typisk har problemer med er: 1) affaldet er ikke sorteret hjemmefra, 2) borgerne har for travlt til at sortere eller 3) borgerne har for usorteret skrald til at få overblik over 4) for mange forskellige typer affald på en gang Nogle borgere synes ikke affaldssortering giver intuitiv mening</p>	<p>Hvorfor skriver i ikke "x" skal i småt brændbart mens "y" ikke skal. F.eks. gav det meget forvirring omkring ude og indetræ. Hvor er der fysisk plads til følgende... Informationen ved sorteringsløsningen er ikke nok for borgerne til at vurdere det de står i hånden med skal der ned eller ej</p>
<p>Kan du pege på nogle fordele ved den nye sorteringsopstilling, for borgerne og for dig (som genbrugsvejleder)?</p>	<p>Spiller på borgernes nysgerrighed, og giver mere dialog Når bemandingen er til stede giver det gode resultater. Borgerne som har tid bliver blive engageret af setup'et</p>	<p>Umiddelbart gør setup'et det lidt nemmere for borgerne Kræver dog mere arbejde af pladsmedarbejderne til vejledning og løbende tømning Gør det lidt nemmere at komme i dialog med borgeren</p>

<p>Er der nogle særlige udfordringer forbundet med den nye sorteringsopsætning, herunder sorteringsvæggen og -bordet, for borgerne og for dig?</p>	<p>Økonomi - hvis der ikke er bemanding ved setup'et kan det give problemer Mangler nogle tilpasninger. Borgerne skal have mere information end hvad de kan få ved månedlige besøg på stationen Mere information til vejlederne (pladsmedarbejderne) Savner mere aktiv ledelse</p>	<p>Hullerne er for små Kræver mere vejledning end tidligere Savner mere eksplicit skiltning i forhold til hvad skal i hvor Mange borgere synes "pisse" ligeglade</p>
<p>Har du oplevet nogen ændring i erhvervenes adfærd, hvad angår sortering af småt brandbart, som resultat af de opstillede elementer nær containerne?</p>	<p>Nej. Flere erhvervsfolk er ligeglade med sortering</p>	<p>Nej. Dialog giver lidt, men ikke nok til nogen betydelig ændring</p>
<p>Hvis ja, hvilken ændring er der sket?</p>	<p>Glade håndværkere gør en indsats på sortering - når der er skabt en relation mellem pladsmedarbejdere og erhvervene</p>	<p>Mange er særligt vrede for de små huller volder dem problemer når de kommer med store sække</p>
<p>Til slut vil jeg spørge, om du har forslag til konkrete ændringer eller forbedringer af designet af sorteringsvæggen og -bordet eller nogle af de andre nye sorteringselementer, som du tror kunne forbedre borgernes oplevelser og sortering af småt brandbart</p>	<p>Mange borgere har for travlt til at tage sig tid til sortering - svært at løse Den nye opsætning er særligt interessant for børnene Begrænset plads bag displayet. Især et problem for blød plast. Mere information til borgerne (fx. folder/planche mv.) Mere respekt fra borgerne Fast bemanding til træ, pap og plastik</p>	<p>Vigtigt borgere begynder at sortere hjemme fra frem for på pladsen Folk er blevet bedre, og især børn er meget interesseret i montrene + børnefamilier Savner mere konkret skiltning som det var tidligere. F.eks. A3 skilt med billeder af affaldet God ide, men bøvlet at udføre Generelt skal energiskaberne være mere på forkant når der sker ændring i affaldssorteringen. Kunne være godt med hjemmeside/app der løbende blev opdateret med hvordan enkelte stykke affald skulle behandles. Kunne også gøre det nemmere for pladsmedarbejdere at vejlede</p>