

Brugertilfredshed på Gentofte Genbrugsstation

- en kvalitativ undersøgelse blandt borgere og virksomheder





Indhold

BAGGRUND FOR UNDERSØGELSEN.....	2
Undersøgelsens konklusioner – kort	
METODISKE REFLEKSIONER.....	5
Design af undersøgelsen	
To målgrupper, med forskellig slags affald	
Aldersmæssig og kønnet fordeling af borgere	
Aldersmæssig og kønnet fordeling af virksomheder	
KVALITATIVE INDSIGTER OM BRUGERTILFREDSHEDEN BLANDT BORGERE OG VIRKSOMHEDER.....	10
De vigtigste faktorer for en god oplevelse	
Borgere og virksomheder udtrykker, at Gentofte Genbrugsstation er den bedste i Københavnsområdet	
Generel stor tilfredshed blandt borgere	
Borgernes anmærkninger og forslag	
Generel stor tilfredshed blandt virksomheder	
Virksomhedernes anmærkninger og forslag	
AFSLUTTENDE BEMÆRKNINGER.....	17



Baggrund for undersøgelsen

Ud fra visionen om at Gentofte Kommune skal yde et højt serviceniveau overfor borgere og virksomheder, har Affald og Genbrug fået foretaget en brugertilfredshedsundersøgelse blandt 50 borgere og virksomheder, der benytter sig af Gentofte Genbrugsstation.

Formålet med undersøgelsen er at blive klogere på, om brugerne får den service, som de ønsker sig - og eventuelt, hvor der er plads til forbedringer.



Undersøgelsens konklusioner - kort

Borgerne (30 interviews)

- Meget tilfredse med pladsens funktionalitet
- Det er nemt at få hjælp og komme af med affald
- Flere borgere er meget tilfredse med bogbytteskabet
- Et flertal vil gerne stille ting til genbrug, men ikke aftage
- Flere borgere kender ikke forskel på 'genanvendelse' og 'genbrug'

Virksomhederne (20 interviews)

- Mange omtalte genbrugsstationen som den bedste i Københavnsområdet
- Flere erhvervsdrivende ville gerne køre ekstra langt for at bruge Gentofte Genbrugsstationen på grund af de nedsænkede containere og den cirkulære form, der gør det nemt og hurtigt at komme af med affald



Metodiske refleksioner



Design af undersøgelsen

Undersøgelsen er kvalitativ og foretaget af en antropolog fra Affald og Genbrug, der har udarbejdet spørgsmål og præsenteret undersøgelsen for pladsmedarbejderne inden den skulle udføres i praksis. Denne inddragelse er sket for at skabe tryghed og ejerskab til undersøgelsen og dens resultater blandt pladsmedarbejderne.

Undersøgelsen har foregået ude på pladsen over fire hverdage i april 2024, imens brugerne har sorteret deres affald. Nogle brugere havde kort tid og interviewer foretog derfor en vurdering af hvilke spørgsmål, der var vigtigst at de fik svaret på. Hvert interview tog i gennemsnit 5-10 minutter, afhængigt af brugerens tid og fortællelyst.

Fordelen ved deltagerobserverende interviews er:

- Nemt for brugere at fortælle og give feedback in situ
- Dyb viden om, hvad der rent faktisk sker





To målgrupper, med forskellig slags affald

Der er en lille overvægt af borgerbesøg på Gentofte Genbrugsstation i forhold til antal besøg af virksomheder. Vi har valgt at følge denne vægtning i de i alt 50 kvalitative interviews. Der er således foretaget 30 interviews med borgere og 20 med virksomheder.

Begge målgrupper kommer på genbrugspladsen for at komme af med deres affald, men deres mængder og typer differentierer. Virksomhederne har typisk større mængder af affald og oftest mere byggeaffald end de borgere, der benytter sig af genbrugsstationen. Derfor differentierer spørgsmålene til de to målgrupper på nogle parametre (se spørgeguides, bilag 1).





Fordeling af borgere på alder og køn

Borgere

- Der blev i alt foretaget 30 interviews med borgere, der primært ankom alene til genbrugsstationen eller sammen med en ægtefælle eller et andet familiemedlem. Nogle få interviews blev foretaget med begge personer.
- Af den samlede mængde af interviewpersoner var der 22 mænd og 11 kvinder. De var i et aldersspænd fra 21-87 år, med en overvægt af borgere over 50 år. Både alder og køn er svarende til målgruppen af borgere, der bruger genbrugsstationen.
- Alle interview blev foretaget på dansk.



Fordeling af virksomheder på alder og køn

Virksomheder

- Alle respondenter var mænd. Aldersspændet lå fra den yngste på 20 år til den ældste på 82 år. Der var en overvægt af respondenter i 40'erne. Dette vurderes svarende til målgruppen af virksomheder, der bruger genbrugsstationen.
- Virksomhederne dækker nedrivere, tømrer, murere og VVS'ere, dødsbotømmere samt en enkelt maler og to organisationer, der har artikler fra genbrugsbutikker.
- Fem interviews blev foretaget på engelsk, fordi respondenteren ikke talte dansk. Disse respondenter kom oprindeligt fra Polen, Tjekkiet og Litauen, men arbejdede i Danmark.



Kvalitative indsigter om brugertilfredsheden blandt borgere og virksomheder



De vigtigste faktorer for en god oplevelse

Det er stort set ens for borgere og virksomheder, hvad der skaber en god oplevelse på genbrugsstationen. De siger generelt, at det 'bare skal virke'.

Begge målgrupper er enige om, at det skal være nemt at komme til containerne og nemt at smide i – og at det er vigtigt, at der er nogle på pladsen at spørge om hjælp.

Borgerne siger i lidt højere grad end virksomhederne, at det er vigtigt med synlige skilte og overblik.

Flere virksomheder udtrykker, at det er vigtigt, at det kan gå hurtigt. Virksomhederne kommer flere gange om ugen på pladsen, så de ved oftest, hvor de skal af med diverse fraktioner og derved er skiltene også af mindre betydning.

Nemt og hurtigt

Det er vigtigt, at man kan parkere nær en container og at containeren er nedsænket, så man ikke skal bære unødigt langt eller tungt materiale. Derudover skal der være plads i containerne, når man som bruger ankommer med sit affald. Hvis det også skal gå hurtigt, så beskriver begge målgrupper, at det er dem selv, der skal komme på tidspunkter, hvor der ikke er så mange mennesker.

Tydelig skiltning og god service

Borgere og virksomheder er generelt optaget af at gøre det rigtigt. Skiftende lovgivning og forskellige ordninger fra kommune til kommune kan gøre det svært at vide, hvad man må smide ud, hvor. Derfor er det vigtigt med tydelig skiltning og synligt og imødekommende personale at spørge til råds.



Borgere og virksomheder udtrykker, at Gentofte Genbrugsstation er den bedste i Københavnsområdet

De nedsænkede containere

"På denne her genbrugsstation, der behøver jeg ikke at skulle op ad en trappe for at skulle smide mit affald ud. Det gør det nemmere for mig og derfor kører jeg gerne hertil, selvom jeg bor i Lyngby." – Ægtepar, alder ikke oplyst

"Jeg har flækket maven og er lige blevet opereret for brok, fordi jeg skulle op ad sådan en trappe på en genbrugsstation og smide et lokum ud. De sænkede containere er så vigtige!" – VVS'er, 54 år

Støvsuger til fri afbenyttelse

"Der er tænkt på det hele – og jeg kan godt lide at jeg kan støvsuge bilen, når jeg tager herfra." – Kvinde, 72 år

Cirklen – nem adgang og overblik

"Man kører sådan her rundt [laver en cirkel med hånden i luften]. Det er en god oplevelse, man er hurtigt ude af klappen." – Mand, 61 år

"Når man har været her én gang, så kender man pladsen og ved, hvordan man skal pakke bilen" – VVS'er, 54 år

Personalet på pladsen

"Det er godt at kunne få fat i nogle – og så er de generelt rigtig gode til at vejlede" – Mand, 47 år

"If you have any questions you just raise your hand and you get the help right away" – bygningsrenovator, 45 år



Generel stor tilfredshed blandt borgerne

23 ud af 30 borgere har besvaret spørgsmålet – *på en skala fra 1 (meget utilfreds) til 10 (meget tilfreds), hvor tilfreds er du samlet set med genbrugsstationen?*

Af disse 23 besvarelser har 20 borgere givet karakteren mellem 8-10, imens en borger har givet genbrugsstationen karakteren 2 og en enkelt har givet 3. Der er altså en generel stor tilfredshed med genbrugsstationens udformning og det personalets imødekommenhed.

Derudover har mange borgere ytret tilfredshed med at give gode ting videre til genbrugsbutikken i Genbrug. Derudover er flere borgere glade for bogbytteskabet og containeren til bøger, hvor man både må tage og give.

"Det er en god oplevelse. Det er nok Danmarks bedste!"

– ægtepar, begge 77 år

"Genbrugsstationen er lavet skide godt, der er søde medarbejdere og jeg er glad for de også har burene, hvis der er nogle ting, der kan genbruges. Man kunne godt lave endnu mere af det, ligesom i Frederiksværk, hvor der er 40-50 m² til dele og bytte med andre."

– mand, 45 år

"Vi var i sin tid med at opstarte bogbytteskabene i Gentofte. Selvom vi nu bor i Søllerød, så kommer vi ugentligt for at aflevere affald og kigge efter bøger fra genbrug. Vi vil hellere køre hertil, fordi der er en ordening for bøger, så de ikke bliver smidt ud.

– ægtepar på 85 og 87 år



Borgernes anmærkninger og forslag

Travlhed har betydning for serviceniveauet

- Med 240.000 besøgende på et år er der et vist flow på genbrugsstationen året rundt. En borger udtrykker, at når personalet er spidsbelastede, så bliver de også mindre imødekommende.

Mangelfuld skiltning og sorteringsforvirring

- Nogle digitale info-skilte har midlertidigt været ude af drift, hvilket har gjort det sværere at orientere sig.
- Selv de borgere, der bare gerne vil sortere rigtigt, synes, at det kan være svært at vide, hvordan man sorterer korrekt – både hjemme og på genbrugsstationen.

Forvirring omkring ordninger til direkte genbrug

- Flere nye brugere af pladsen har ikke lagt mærke til ordningerne for bogbytte og afsætning til iGenbrug.
- Et par borgere, der kender til bogbytteskabet udtrykker, at det kan være svært at forstå, at man godt må tage fra bogcontaineren, men ikke fra resten af pladsens containere. En mand på 33 år siger "Bogbytteordningen er et skatkammer for en flittig læser som mig! Men mange føler sig lidt småkriminelt over at skulle have hovedet ned i containeren, når der er noget godt. Måske kunne man kommunikere, så man undgår skyld og skam."



Generel stor tilfredshed blandt virksomhederne

16 ud af 20 virksomheder svarede på spørgsmålet om, hvor generelt tilfreds virksomheden er med Gentofte Genbrugsstation, på en skala fra 1 (meget utilfreds) til 10 (meget tilfreds) har:

- 10 virksomheder givet genbrugsstationen karakteren 10
- 4 virksomheder har givet karakteren 9
- 2 virksomheder har givet karakteren 8

Der er altså en generel stor tilfredshed med genbrugsstationen i Gentofte – og ingen virksomheder har givet genbrugsstationen karakteren mellem 1-7, når det kommer til deres samlede vurdering af genbrugsstationen.

"I have been living here for 18 years. This is the best place! It is easy to throw in the containers and the containers are visible. And it is fast because of the circle."
- bygningsrenovator, 43 år

"This is the best place in all of Copenhagen!"
- tømrer, 32 år

"Personalet er flinke, imødekommende og har styr på det."
- tømrer, 35 år

"Når man kender fraktionerne, så er det nemt og kun et spørgsmål om at have pakket bilen godt hjemmefra"
- Røde Kors medarbejder, 62 år



Virksomhedernes anmærkninger og forslag

Selvom der er en generel stor tilfredshed og de fleste udtrykker, at alt er som det skal være, så er der selvfølgelig også eksempler på noget, der kunne være bedre.

Virksomheder der kommer første gang er udfordret af skiltningen

”Når man kommer her første gang er det svært med skiltningen.

Hvor skal hvad hen?”

– transportør, 37 år

Virksomheder som oplever personalet svarer mindre

imødekommende:

”På enhver genbrugsstation er der en konge, der bestemmer. Vi har en tip-trailer, så vi kunne i princippet tippe vores jord direkte ned i containeren – hvilket jo både ville gøre det hurtigere og spare os for at flytte det hele over med håndkraft. Men det måtte vi ikke. Sådan var reglen bare, fik vi at vide surt. Forstår godt budskabet, om de skal sikre, at der altid er en container åben til de næste, men nogle gange kunne man måske godt være lidt mere fleksibel.”

– bygningsrenovator, 37 år



Afsluttende bemærkninger

Brugerundersøgelsen indikerer en generel stor tilfredshed med Gentofte Genbrugsplads blandt borgere og virksomheder, der bruger pladsen. Vi følger op på indsigterne og har følgende på dagsordenen i 2024-2025.

Bedre skiltning

- ✓ De defekte digitale info-skilte er udbedret i april 2024.
- ❑ Vi arbejder med, hvordan vi udbedre kendskabet til de nuværende genbrugsinitiativer på pladsen, så flere brugere ved ordningerne findes og bruges korrekt.

Mere direkte genbrug

- ❑ Både virksomheder og borgere synes optagede af ressourcedagsordenen og mange udtrykker en lydhørhed overfor at kunne afsætte mere til genbrug fremfor genanvendelse. I samarbejde med Vestforbrænding arbejder vi i Affald og Genbrug på flere direkte genbrugs-initiativer i 'indercirklen' på genbrugsstationen.

