

Udarbejdet af  
Antropolog  
Cecilie Kristine Jakobsgaard



# Hvad ligger bag den dårlige vane?

En analyse af barrierer for affaldssortering i etageejendomme  
i Randers Nordby – og muligheder for at overkomme dem

 **RANDERS**

"Hvad ligger bag den dårlige vane? En analyse af barrierer for affaldssortering i etageejendomme i Randers Nordby – og muligheder for at overkomme dem".

## Indhold

<b>Baggrund for projektet</b> .....	2
<b>Metode</b> .....	2
<b>Barrierer for affaldssortering</b> .....	3
<b>Barrierer med udspring i fysiske forhold</b> .....	3
1. Mangel på gode affaldssorteringssystemer i køkkenet.....	3
2. Containerens indkasthuller .....	4
3. Containerens skiltning .....	4
4. Containerens højde.....	5
5. Containerens placering .....	5
6. For langt til nærgenbrugsstationerne .....	6
<b>Løsningsforslag til barrierer med udspring i fysiske forhold</b> .....	6
1. Sorteringsløsninger til køkkener .....	6
2. Udformning af containere .....	7
3. Skiltning til containere.....	7
4. Lås på undergrundscontainere .....	8
5. Oversigt over fraktioner .....	8
6. Materiale på flere sprog .....	8
7. En analyse af brugen af containere.....	9
8. Flere nærgenbrugspladser – eller ingen?.....	9
<b>Barrierer med udspring i ikke-fysiske forhold</b> .....	9
7. Intet fælles 'vi' .....	9
8. Andre prioriteringer end affaldssortering .....	10
9. Informationsmateriale læses ikke.....	10
10. Forvirring – pga. fejlinformation .....	11
11. Overbevisning om at "det forkerte" er rigtigt – pga. fejlinformation.....	11
12. Demotivation - pga. fejlinformation .....	11
13. Økonomiske hensyn – pga. fejlinformation.....	12
<b>Løsningsforslag til barrierer med udspring i ikke-fysiske forhold</b> .....	12
9. Visuel kommunikation.....	12
10. Strategi for borgernær kommunikation.....	12
11. Miljøambassadører.....	13
<b>Konklusion</b> .....	13

## Baggrund for projektet

I Randers bor ca. 40% af borgerne i etageejendomme. Flere analyser viser, at beboerne her er mindre gode til at affaldssortere, end beboerne i haveboliger. Det påpeges fx i Econets analyse af restaffald i etageejendomme:

*Undersøgelsens resultater er sammenlignet med mængden af restaffald fra enfamiliehuse. Her viser det sig, at mængden af papir og glas i restaffald er markant mindre fra enfamiliehuse, hvilket skyldes, at enfamiliehuse har individuelt udstyr til opsamling af papir og glas.<sup>1</sup>*

Ligesom resten af Randers Kommune, skal beboerne etageejendommene i Randers Nordby nu også til at sortere organisk affald - og derfor står Affaldskontoret overfor flere udfordringer på sorteringsområdet. Affaldskontoret ser derfor her en mulighed for dels at forberede implementeringen af den nye sorteringsordning, dels at løfte den generelle sortering i Randers. Det gøres gennem en antropologisk analyse af, hvilke barrierer beboerne i udvalgte etageejendommene i Randers Nordby oplever, for på den måde at undersøge, hvordan disse udfordringer kan løses. Analysen er baseret på hovedsageligt kvalitative beboerinterviews, men også dialoger med ejendomsfunktionærer, ejendomsmestre, bestyrelsesmedlemmer i boligforeningen Møllevænget/Storgaardens afdelinger samt Bysekretariatet – Det Boligsociale Team, der står for den boligsociale helhedsplan i Randers Nordby.

## Metode

Projektet har gennem boligforeningen Møllevænget og Storgaarden skabt kontakt til beboerne i udvalgte etageejendomme med undergrundscontainere i Randers NØ, 8930. Efter boligforeningen på forhånd udsendte information til beboerne, mødte vi op i området og stemte dørklokker for at komme i dialog med beboerne. Her blev der foretaget semi-strukturerede interviews med beboere om deres oplevelse af både egen og andres affaldssortering, for at afdække hvilke udfordringer og mulige løsninger, der findes på området. Med os havde vi den grønne spand, som husstandene får udleveret i løbet af 2017 til sortering af organisk affald i hjemmene, samt forskelligt billedmateriale, informationsmateriale etc. De medbragte ting skulle fungere som ’cultural probes’, som informanterne kunne tænke og tale ud fra.

Som supplement til denne metode blev der i samarbejde med Bysekretariatet afholdt en Affaldscafé i områdets beboercafé, Parkcaféen – dvs. et beboermøde med fokus på affaldssortering gennem leg og konkurrencer. Her kunne beboerne møde hinanden, hvilket ledte til flere muligheder for dialog, der gav indsigt i deres sorteringsadfærd. Som forventet var det overordnet set de beboere, der i forvejen havde en vis interesse i affaldssortering, der var interesserede i at deltage i projektet, både ift. at blive interviewet i hjemmene og ift. at møde op til affaldscaféen. I forhold til projektets resultater, skal det derfor noteres, at der ikke i særlig høj grad kunne skabes adgang til de mennesker, der er mindst interesserede og som derfor sandsynligvis sorterer mindst.

---

<sup>1</sup> Econets affaldsanalyse ”Affaldsanalyse af dagrenovation fra etageboliger i Randers” fra 2010

## Barrierer for affaldssortering

Der er ingen tvivl om, at affaldssortering handler om vaner. Det blev nævnt som den største barriere for god affaldssortering i området af mange af beboerne – mange har simpelthen ikke for vane at sortere. En beboer på Garnisonsvej fortæller:

*"Det handler om vaner, for man er så vant til, at det hele bare ryger derhen, men nu skal man pludselig... og så få hele familien til det".*

Det vi plejer er det nemmeste, fortæller hun:

*"Der er også et problem med plads, for i et standardkøkken er der ikke plads. Men der er jo ingen, der siger at en opvaskebalje, som man aldrig bruger, absolut skal stå under køkkenvasken. Men 'vi plejer' og 'det er vi vant til', og 'min opvaskebalje plejer at stå under vasken', men man bruger den aldrig til at vaske op i. Men vi sidder fast i vaner".*

Det interessante bliver derved: Hvad ligger bag disse vaner, som leder til en bestemt sorteringsadfærd? Hvorfor er mindre god affaldssortering blevet en vane for mange i det udvalgte område? Hvilke barrierer er der for, at god affaldssortering bliver en ny vane for beboerne i etageejendommene i Randers Nordby?

Beboerundersøgelsen i etageejendommene i Randers Nordby viste nogle mønstre i barriererne for at affaldssortering er en god vane i området, hvilket beskrives i første halvdel af rapporten. Nogle af barriererne handler om, at de fysiske forhold ikke fordrer god affaldssorteringsadfærd, hvilket præsenteres i rapportens næste afsnit. De fysiske forhold spiller en væsentlig rolle i forhold til affaldssortering, men barrierer såsom beboernes indstilling samt kommunikationsbarrierer, er mere tungtvejende. Dette tages op i rapportens afsnit 3.

Efter begge afsnit præsenteres en række anbefalinger til, hvordan man vil kunne imødegå nogle af de barrierer, beboerne oplever i forbindelse med affaldssortering – og på den måde forbedre affaldssorteringen i området.

## Barrierer med udspring i fysiske forhold

### 1. Mangel på gode affaldssorteringssystemer i køkkenet

Flere beboere fortæller, at de ikke synes de har plads til de sorteringssystemer, som de mener god affaldssortering kræver. En beboer fortæller om sine bekymringer i forhold til at få plads til den grønne spand til organisk affald, som Randers Kommune udleverer til området i løbet af 2017. Samtidig påpeger hun, at der nok ikke er mange, der har lyst til at have et system, der fylder som hendes:

"Hvad ligger bag den dårlige vane? En analyse af barrierer for affaldssortering i etageejendomme i Randers Nordby – og muligheder for at overkomme dem".

*"Jeg kan ikke se, hvordan der skulle være plads til spanden til organisk affald i mit køkken. Jeg har sådan en ordning der i hjørnet [peger på flere fyldte indkøbsposer med forskellige fraktioner]... Jeg har til flasker, affaldsflasker, plastik, tørt restaffald, dvs. emballage. Jeg har fuldstændig styr på det, men det ser ikke kønt ud. Mit system med poserne er der nok ikke mange, der gider. Og der er jo så meget emballage, der ikke skal i den almindelige container".*

En anden beboer fortæller ligeledes:

*"Altså, hvor skal den spand være henne? Der er ikke plads under en vask. Der er mange rør. Generelt kræver sortering mange poser og plads og det er heller ikke noget, man vil have stående fremme. Jeg tror, det er derfor, andre heller ikke sorterer".*

Flere beboere savner en større sammenhæng i affaldssorteringssystemet derhjemme, især set i forhold til den grønne spand til organisk affald. Flere beboere påpeger, at det fylder meget med de forskellige poser til de forskellige fraktioner, og de efterspørger en løsning fra kommunen:

*"Når man beder folk gøre noget, så skal man også stille noget til rådighed, så man har mulighed for det".*

## **2. Containernes indkasthuller**

En anden og væsentlig barriere for god affaldssortering, der udspringer af fysiske forhold, er containernes udformning af indkasthuller. En beboer fortæller, at indkasthullet til emballage-containeren er udformet således, at det fordrer forkert brug. Containeren er beregnet til både glas, plast og metal, men da indkasthullet for denne type container, er formet som en flaske, kan emballage til kød fx ikke komme igennem. Det vises her af en beboer på Husarvej:



Dette er ikke kun et problem, fordi det gør det fysisk umuligt at sortere emballage korrekt, men også fordi man instinktivt tænker, at containeren kun er til flasker – og at flasker er en fraktion for sig. På den måde modarbejder containerens udformning den gode vane.

## **3. Containernes skiltning**

At flasker opfattes som en fraktion for sig, understreges desuden at skiltet på emballagecontainerens forside, hvor der står "FLASKER", ledsaget af en illustration af udefinérbart affald. Den utydelige illustration går i øvrigt igen ved containerne til de andre fraktioner – hvis der

”Hvad ligger bag den dårlige vane? En analyse af barrierer for affaldssortering i etageejendomme i Randers Nordby – og muligheder for at overkomme dem”.

overhovedet er skiltet. Det er i højere grad reglen end undtagelsen, at der mangler skiltning på containerne. En beboer fortæller, at skiltningen sjældent bliver på containerne særlig længe:

*”Der skulle være nogle bedre skilte. De sætter tit nye på, men de forsvinder. Knægtene piller dem af eller også regner de væk. På den måde er plastik og klistermærker ikke godt nok. Nogle steder er det blik, så måske er det bedre”.*



Misvisende skiltning ved Flyvervej



Containere uden skiltning ved Garnisonsvej

#### **4. Containernes højde**

Flere beboere sender deres mindre børn ud med affald. Pga. containernes højde er det besværligt for børnene at nå, hvilket leder til at de stiller affaldsposerne ved siden af containerne:

*”Mange sender ungerne ned med affaldet og børn på fem år kan ikke løfte den op... så han sætter den bare og så har han gjort sin pligt og får sine lomme penge. Men det er klart, når de ikke kan holde låget eller har fået fingrene i klemme”.*

At det er børnene, der går ud med skraldet, er også årsagen til at poserne med restaffald dels ofte ikke er med en bundet knude og dels ofte er tømt direkte i undergrundscontaineren uden pose. En ejendomsfunktionær fortæller:

*”Børnene kan jo ikke nå helt op til hullet, så tit ender det med at de bare vender posen i vejret ned i containeren og tømmer indholdet ned uden pose. Og så sviner det ud over det hele”.*

#### **5. Containernes placering**

Flere beboere udtalte at Husarvej-området er præget af affald omkring containerne i højere grad, end andre veje i området. En beboer på vejen forklarer:



"Hvad ligger bag den dårlige vane? En analyse af barrierer for affaldssortering i etageejendomme i Randers Nordby – og muligheder for at overkomme dem".

*"I forhold til at vi er dårligere til det på Husarvej, har noget at gøre med hvor mange vi deles om molokkerne<sup>2</sup>. Og beboerne fra andre gader bruger molokkerne på Husarvej, fordi det giver mest mening for dem sådan. Så nogle af de her molokkere er mere belastede end andre, alt efter hvor de er placeret henne. Og ser man rodet, så tænker man, jeg kan godt lige sætte den her papkasse eller den her hjørnesofa her..."*

Beboeren på Husarvej forklarer altså her, at det er pga. containernes placeringer, at nogle veje kommer til at syne 'værre' end andre. Flere mennesker end tiltænkt bruger de samme containere, fordi der er for langt til dem, der er opstillet til deres egen blok eller fordi deres egne allerede er fyldte. Dermed bliver bestemte containere overbelastede, fordi deres placering afgør, hvor meget de bliver brugt.

## **6. For langt til nærgenbrugsstationerne**

Afstand spiller igen en rolle i forhold til områdets nærgenbrugsstationer. En beboer forklarer, hvorfor møbler af og til ender ved undergrundscontainerne i stedet for ved nærgenbrugsstationen, hvor de hører til:

*"Vi har en nærgenbrugsstation lige her neden for. Den er jo ikke særlig velplaceret, nogle mennesker skal gå ret langt. Der burde være en mere. Det kunne være medvirkende årsag til at man smider sin gamle seng eller sofa ned til molokkerne".*

## **Løsningsforslag til barrierer med udspring i fysiske forhold**

Som vist har fysiske forhold betydning for beboernes adfærd. De handler indenfor de muligheder, de har. Derfor vil en ændring og forbedring af de fysiske forhold ændre deres adfærd.

Løsningsforslagene til de barrierer, der udspringer af fysiske forhold, tager dermed udgangspunkt i at forandre de fysiske forhold, der gør sig gældende nu.

### **1. Sorteringsløsninger til køkkener**

Beboerne efterspørger en sorteringsløsning til køkkenerne, der giver mening for dem. En beboer fortæller, at hun nærmest forventede fire spande, én til hver fraktion. Det ville være en udmærket idé, synes hun, men hun mangler pladsen i køkkenet. Der findes mange fine løsninger, bl.a. hos IKEA, men her bliver pladsmanglen igen et problem i de små køkkener. Nogle lejligheder har bryggers og her kan der være plads til et sorteringsystem, som set hos en beboer. Disse poser er i kraftig, genbrugelig kvalitet med skiltning:

---

<sup>2</sup> I daglig tale omtales undergrundcontainerne som 'Molokker' af de fleste beboer, fordi mange af containerne er af det mærke.

”Hvad ligger bag den dårlige vane? En analyse af barrierer for affaldssortering i etageejendomme i Randers Nordby – og muligheder for at overkomme dem”.



En beboers sorteringsløsning i hjemmet

Det anbefales at uddele sådanne poser til beboerne. At de er genbrugelige understreger desuden den pointe, at disse fraktioner ikke skal i pose, når de smides i containerne. Det anbefales desuden at lave en aftale med afdelingerne i boligforeningerne, sådan at affaldssorteringsløsninger tænkes med, når etageejendommene løbende får renoveret deres køkkener.

## **2. Udformning af containere**

Som sagt har containernes fysiske udformning en betydning for den måde, hvorpå man bruger dem. Containerens indkasthuller bliver som sagt kritiseret af flere - særligt emballagecontainerens indkasthul, der som vist tidligere ikke giver plads til emballage fra kød, som så ender til restaffald. Man kan derfor overveje at ændre udformningen af indkasthullerne. At forstørre hullerne vil dog medføre en anden problematik, da det ville give mulighed for at kaste alt muligt, der ikke hører til, i containeren. Det skal derfor overvejes, hvilken form for indkasthuller, der trods alt ville fungere bedst.

Derudover kunne det overvejes om containerne skal graves lidt længere ned, som en beboer foreslår. En lavere højde ville være gavnligt for de børn, der går ud med skraldet – men bliver den for lav, vil det muligvis være til irritation for de fleste voksne i stedet. En bedre løsning vil nok være et trinbræt til børnene. Et par beboere udtrykker dog bekymring for om børnene ville kunne falde ned i containeren, hvis man samtidig forstørrede indkasthullerne.

## **3. Skiltning til containere**

Beboerne efterspørger bedre skiltning til containerne. Dels er den nuværende i en sådan kvalitet, at den regner væk, falmer i solen og bliver pillet ned. Beboerne foreslår skilte i et andet materiale, som ikke skal udskiftes – evt. en form for metal. Der er behov for mere retvisende skiltning, fx til emballage-containeren. Ifølge skiltningen er den ment til flasker, hvilket er forvirrende for flere.

Da det i løbet af undersøgelsen blev klart at skiltningen var en barriere for god affaldssortering, blev beboerne efterhånden præsenteret for forskellige former for mulig skiltning til containerne: fotografi, tegnede billeder, piktogrammer og tekst.

Langt de fleste beboere peger her med det samme på enten de tegnede billeder eller fotografierne som den skiltning, de ville foretrække til containerne. Skiltningen må gerne være mere detaljeret, end den vi ser på piktogrammerne. Piktogrammer ses generelt som forvirrende, fordi aflæsningen af dem kræver at man i forvejen har en idé om, hvad de symboliserer. Beboerne ser hellere tegnede eller fotograferede eksempler på fraktionernes indhold. Skriften som står



"Hvad ligger bag den dårlige vane? En analyse af barrierer for affaldssortering i etageejendomme i Randers Nordby – og muligheder for at overkomme dem".

alene er ikke populær – beboerne vil gerne have forklarende skrift på skiltene, men kun som supplement til tegnede billeder eller fotografier.

Beboer 1: *"vi synes tegningerne er bedst, for den fortæller meget, meget mere end de der [piktogrammer]"*

Beboer 2: *"ja, vi skal ned på laveste fællesnævner i den forbindelse"*

Beboer 1: *"ja, ligesom med skiltet 'hunden bider'. Det nytter ikke noget, hvis ikke man kan læse det. En tegning er bedre, den kan alle forstå... står der en glubsk køter med et ben i gabet, så... En ordblind eller en der kommer fra Afghanistan får ikke noget ud af teksten".*

Et par beboere foreslår desuden at skiltningen er i forskellige farver. Som det er nu, er alle skilte til de forskellige fraktioner blå, men forskellige farver ville gøre det hurtigere, at identificere de forskellige fraktioner.

#### **4. Lås på undergrundscontainere**

Nogle afdelinger i området har succes med at låse låget til undergrundscontainerne, sådan at det kun er de retmæssige beboere, der kan bruge containeren. På den måde undgår man overforbrug af containerne – men risikerer også at beboerne stiller affaldet ved siden af containerne, hvis de har glemt nøglen.

#### **5. Oversigt over fraktioner**

De fleste beboere er begejstrede for Affaldskontorets sorteringsvejledning<sup>3</sup>, der viser en oversigt over de fire fraktioner af husholdningsaffald, hvor der er tydelige eksempler på, hvad der tilhører hvilken fraktion. Det ville være en god idé at uddele disse til beboerne, men gerne ansigt-til-ansigt eller til beboerarrangementer. Sendes de ud bliver de muligvis bare smidt ud sammen med reklamerne, hvilket beboerne fortæller, der er en tendens til, når det kommer til omdelt materiale.

#### **6. Materiale på flere sprog**

Det anbefales som sagt at der kommunikeres visuelt i højere grad end skriftligt, men senders der skriftligt materiale ud, er det en god idé at det gøres på flere sprog. Beboerne anbefalede særligt engelsk, men også arabisk, tyrkisk og fransk. Skal der være skriftlig information på containerne og på det husstandsomdelte materiale, understreger beboerne, at det skal være som tillæg til billeder.

---

<sup>3</sup> <https://affald.randers.dk/media/32316/guide-saadan-sorterer-du-dit-husholdningsaffald-uden-bagside-til-exit.pdf>

”Hvad ligger bag den dårlige vane? En analyse af barrierer for affaldssortering i etageejendomme i Randers Nordby – og muligheder for at overkomme dem”.

## **7. En analyse af brugen af containere**

Ifølge beboerne er containernes placeringer en barriere for god sorteringsadfærd. Nogle velplacerede containere bliver overbelastede, fordi andre er for dårligt placeret. Det anbefales at der foretages en analyse af hvilke containere, der bliver brugt mere og hvilke, der bliver brugt mindre. På baggrund af den analyse kan man justere placeringerne af containerne, sådan at den giver bedst mening i forhold til beboernes daglige færd i området.

## **8. Flere nærgenbrugspladser – eller ingen?**

En beboer fortæller, at der burde være flere nærgenbrugsstationer, sådan at der ikke vil være så langt at gå for nogle beboere. Samtidig understreger han at nærgenbrugsstationerne i området er en service, som resten af Randers ikke nyder – de skal nemlig selv tage på genbrugspladsen. Han mener, at nærgenbrugsstationen er en kilde til misforståelse. Det lader til, at ting, der hører til nærgenbrugsstationen ofte ender ved containerne og omvendt. Beboeren foreslår, at man fjerner nærgenbrugspladserne, fordi det ville fjerne misforståelserne.

## **Barrierer med udspring i ikke-fysiske forhold**

Som vist har fysiske forhold indflydelse på de muligheder, beboerne har for at affaldssortere. Barrierer der udspringer af kommunikation, holdninger, følelser og psykologiske aspekter vurderes dog til at spille en endnu større rolle for affaldssorteringen i de udvalgte områder i Randers Nordby.

## **7. Intet fælles ’vi’**

Der er en stærk tendens til at de interviewede beboere mener, at det er ’de andre’, der ikke sorterer. Det giver til dels mening: Det er generelt de beboere, der i forvejen har en vis interesse i affaldssortering, der har villet lade sig interviewe. Samtidig er det nemmere at tale om hvorfor andre ikke sorterer, end hvorfor man ikke selv gør – taler man om sig selv, afslører man sin eventuelt dårlige vane.

Dog kunne denne tendens til at tale om ’de andre’ som dårlige sorterere, tyde på en følelse af fremmedgjorthed, der bevirker en form for ansvarsfralæggelse. Hvor sortering er hver enkelte families ansvar i haveboliger, deler mange mennesker dette ansvar i etageejendommene – mennesker, der ikke kender hinanden. Det betyder at det ikke er til at se, hvem der har sorteret forkert. Det betyder også, at der ikke forekommer et fælles ’vi’, der deler ansvaret for affaldssortering i området. I stedet bliver det ’os’ og ’dem’. Et ægtepar fortæller:

*”Det er forskelligt om folk sorterer, og her bor mange forskellige. Der er ikke mange, der sorterer herude. I vores kvarter gør de lige nøjagtigt, som de vil. Vi har boet i hus*

*i 30 år og det var altså noget andet. Når vi går rundt i området mandag morgen fx, så ligger der alverdens skrammel og skidt. Der bor så mange her”.*

Nogle af beboere gør en ære ud af at rydde op efter andre, men for andre beboere virker det demotiverende for sorteringen at dele ansvaret. Flere fortæller om, hvordan undergrundscontainerne bruges i stedet for den storskraldsordning, der er i området:

"Hvad ligger bag den dårlige vane? En analyse af barrierer for affaldssortering i etageejendomme i Randers Nordby – og muligheder for at overkomme dem".

*"Der er altså både tæpper og møbler og løbehjul. Det bliver behandlet som storskrald dernede".*

*"Der er mange, der ikke sorterer. Der er mange, der bare stiller affaldet dernede, fordi de tror, det er storskrald".*

Flere beboere pegede på, at brugen af containerne til storskrald skyldtes en kulturel forskel. Det var i hvert fald især beboere med andre etniske baggrunde end dansk, der blev fremhævet:

*"Vi fik en brasilianer her på anden sal. Så havde de taget deres velour-møbler op i lejligheden, men stillede dem ud igen lige efter. Så skulle de bare stå der en måned, indtil jeg sagde til viceværten, at han skulle fise op og sige det til dem".*

For flere af de interviewede skaber det en dårlig stemning omkring affaldssortering, at 'de andre', ikke sorterer. På den måde bliver beboerne irriterede, når snakken falder på affaldssortering, fordi emnet er kilde til frustration i hverdagen. Det bidrager ikke til et godt grundlag for sortering i området, uanset om det bevirker at beboerne rydder op efter hinanden eller demotiveres.

### **8. Andre prioriteringer end affaldssortering**

'Ligegyldighed' blev fremhævet af flere beboere som hovedårsagen til *andre* beboeres dårlige sortering i området. Et ægtepar fra Garnisonsvej forklarer:

*"Et svineri uden lige. Folk må være ligeglade, når de gør sådan. Det ville vi aldrig gøre. Det har vi lært, at det gør man ikke. Sådan har vi altid gjort, men det er anderledes i dag".*

*"Grunden til at andre ikke sorterer må være ligegyldighed".*

Generelt kunne beboerne ikke definere nærmere, hvad denne ligegyldighed udsprang af. På den måde var det en mur, projektet ofte mødte i undersøgelsen af sorteringsadfærd i Nordbyen – og ligegyldighed virker da også umiddelbart som en barriere, der er svær at hamle op med. Det vurderes dog at ligegyldigheden dækker over noget andet end at beboerne 'bare' er ligeglade med sortering - nemlig at en relativt stor del af beboerne har andre prioriteringer end lige netop affaldssortering. Det skyldes bl.a. at de oplever særlige udfordringer i hverdagen. Det kom for eksempel til udtryk i et interview med en kvinde med tyrkisk baggrund, der begrundede sin manglende sortering med fysisk og psykisk sygdom.

Fordi hun var så plaget i sin hverdag, følte hun at der var for mange krav til hende og at det især var svært at lære nyt, hvorfor affaldssortering ikke indtog en høj prioritering i hendes liv. Det vurderes at kvindens årsager til ikke at sortere specielt meget repræsenterer en væsentlig barriere for sortering i området.

### **9. Informationsmateriale læses ikke**

Det er meget forskelligt, hvorvidt beboerne oplever at de modtager informationsmateriale vedrørende affaldssortering, ligesom det er meget forskelligt om de læser det. Flere fortæller dog at den slags materiale nok har en tendens til at ryge ud sammen med reklamerne. Andre fortæller at det kan være svært at læse materialet, dels pga. fysiske udfordringer (fx grå stær), dels pga. sproglige vanskeligheder. En mandlig beboer fortæller:

"Hvad ligger bag den dårlige vane? En analyse af barrierer for affaldssortering i etageejendomme i Randers Nordby – og muligheder for at overkomme dem".

*"Vi er ikke i tvivl om sortering, men andre er. Det er måske fordi de ikke læser om det. Viceværten og boligforeningen er ellers flinke til at sende ud, at nu skal vi det og det. Det tror jeg, der er mange, der ikke læser. Måske fordi de ikke forstår sproget".*

En kvinde fra Brigadevej fortæller:

*"Det er nok ikke alle der får det læst, for alt der ligner reklamer ryger bare ud".*

At beboerne ofte ikke får læst informationsmateriale om sortering, må være en væsentlig årsag til manglende viden om, hvordan man sorterer korrekt. Dermed avler dette punkt de tre følgende barrierer, som alle udspringer af fejlinformation i forskellige varianter.

### **10. Forvirring – pga. fejlinformation**

Flere beboere beskriver fejlinformation fra andre beboere som en årsag til at de sorterer dårligere, end de gerne ville. En kvinde fortæller:

*"Vi fik tilsendt noget materiale om, hvad vi skal gøre med aviser og blade... jeg havde også taget tandpastapakker og bearnaise-pakker fra til den fraktion. Men så får jeg at vide af en af de andre at det må jeg ikke putte i. Men jeg begyndte at sortere de ting igen, efter jeg snakkede med mine forældre. Det samme med kødbakkerne, de skal jo også ned til flasker... og der sagde de andre beboere, 'det må altså ikke komme deri', men det må det altså gerne".*

Der forekommer altså en uenighed blandt beboerne om, hvordan pap og papir kategoriseres. Dermed forvirrer beboerne hinanden gennem fejlinformation – og i stedet for at søge den korrekte information på kommunens hjemmeside eller lignende, søger de den hos andre borgere, fx forældre. På den måde opnår beboerne meget forskellige information, som ikke nødvendigvis er korrekt. Reglerne for affaldssortering er ikke de samme i landets kommuner, så hvad der er korrekt i eksempelvis beboerens forældres kommune, er ikke nødvendigvis korrekt i Randers Kommune – og det er forvirrende.

### **11. Overbevisning om at "det forkerte" er rigtigt – pga. fejlinformation**

Oplevelsen af at de gør de rigtige, får beboerne til at fastholde den "forkerte" sorteringsadfærd. Når man tror man gør det rigtige, søger man ikke information eller vejledning, hverken hos kommunen eller hos andre borgere. Det er en væsentlig barriere for god affaldssortering i Nordbyen. Denne indstilling peger på at beboerne rigtig gerne vil sortere og gerne vil gøre det rigtigt – eksempelvis havde jeg en længere diskussion med en beboer om, hvor stannioler med fastgroede madrester skulle hen. Beboeren insisterede på at smide dette til emballage, netop fordi han mente, at det var et frygteligt spild at smide den gode emballage til restaffald.

### **12. Demotivation - pga. fejlinformation**

En enkelt beboer fortalte, at hun havde søgt information vedrørende sortering af pap hos viceværten og var blevet demotiveret pga. fejlinformationen:

*"Men jeg er måske lidt skeptisk. For bliver det nu anvendt? Denne ved aviscontaineren, der er nogle der kommer pap i, så jeg en dag. Jeg spurgte så*

”Hvad ligger bag den dårlige vane? En analyse af barrierer for affaldssortering i etageejendomme i Randers Nordby – og muligheder for at overkomme dem”.

*vicevæerten, ’må man godt komme pap i nu? For det ændrer sig tit’, og han sagde ’nej, men det spiller ingen rolle, for det ryger bare til forbrænding’”.*

Beboeren er pga. denne fejlinformation blevet generelt demotiveret, hvad angår sorteringen af papir og pap, fordi hun ikke længere er overbevist om at fraktionerne rent faktisk bliver genanvendt. Desuden virker det forvirrende, at reglerne for sortering jævnlige forandrer sig – der mangler klarhed.

### **13. Økonomiske hensyn – pga. fejlinformation**

Flere beboere fortalte at de ikke sorterede meget, fordi affaldsposer er dyre. En kvinde fortæller for eksempel:

*”Jeg putter jo bare det hele i en skraldespand. Det er nemmere og så er der bare én pose. Fordi jeg er nødt til at spare, for så mange penge har jeg heller ikke. Økonomi spiller ind. Poser, de er dyre og når jeg køber ind, så genbruger jeg indkøbsposerne mange gange, indtil de er lige ved at gå i stykker. Så bruger jeg dem til sidst til affald og så ud”.*

At beboerne ikke sorterer, fordi affaldsposerne er dyre, tyder på at der er en mangelfuld kommunikation eller skiltning, da det kun er restaffaldet, der skal sorteres i poser. Med de andre fraktioner kan samme pose genbruges, da fraktionerne skal smides løst i containerne.

## **Løsningsforslag til barrierer med udspring i ikke-fysiske forhold**

Nogle af de ikke-fysiske barrierer for god affaldssortering, som beboerne oplever, har Affaldskontoret ikke de store forudsætninger for at ændre på. Eksempelvis kan vi ikke ændre på de større udfordringer, nogle af beboerne har i hverdagen. Men vi kan ændre på den måde, vi overleverer information til beboerne, sådan at det er nemmere at forholde sig til, ligesom vi kan ændre på nogle af de fysiske forudsætninger, der fordrer affaldssorteringsadfærd. Det lader nemlig til, at en rigtig stor del af de barrierer for god affaldssortering, beboerne oplever i Nordbyen, udspringer af forskellige former for fejlinformation, bl.a. fordi de ikke søger informationen de tiltænkte steder. Løsningsforslagene til at overkomme de ikke-fysiske barrierer går dermed mest på andre tilgange til kommunikation.

### **9. Visuel kommunikation**

Denne løsning, der ville kunne mindske fejlinformation, trækker tråde tilbage til anbefalingen til skiltning. Klarere skiltning i form af billeder eller fotografier skal gå igen i flyers og andet materiale, gerne i kombination med skrift. Står man med en længere vejledning i hånden, når man lige er flyttet ind, giver det et bedre overblik og en bedre forståelse, hvis afsnittene er markeret med en tegning.

### **10. Strategi for borgernær kommunikation**

For at lette de barrierer, der opstår dels som følge af fejlinformation og dels som følge af følelsen af fremmedgørelse i området, anbefales en mere beboernær tilgang til kommunikation. Som supplement til anden information, er det en god idé at møde fysisk op i Randers Nordby og tale

”Hvad ligger bag den dårlige vane? En analyse af barrierer for affaldssortering i etageejendomme i Randers Nordby – og muligheder for at overkomme dem”.

ansigt til ansigt med beboerne. En mere nær og personlig kontakt efterspørges i høj grad i området.

Projektet har testet denne kommunikationsstrategi gennem en Affaldscafé i Nordbyens ParkCafé i samarbejde med Bysekretariatet. Formålet med Affaldscaféen var at spore deltagernes tanker ind på affaldssortering gennem leg og konkurrencer uden tung information. Der var fuldt hus til arrangementet, hvor deltagerne var meget engagerede, både med holdninger, forslag og spørgsmål. Det understreger at den mindre gode affaldssortering for mange bestemt ikke drejer sig om manglende vilje, men skyldes de før-beskrivne barrierer. Beboerne vil gerne, hvis de får den hjælp de har behov for.

Beboerarrangementer om affald vil give beboerne den rette information, en følelse af at blive hørt og mindske følelsen af ikke at have et ’fælles vi’ og dermed tendensen til ansvarsfralæggelse.

### **11. Miljøambassadører**

Et andet aspekt, man kan tage fat på som led i en ny kommunikationsstrategi, er udviklingen af ’miljøambassadører’, ’miljøagenter’ eller ’affaldsagenter’. Der findes allerede initiativer som ’opgangsambassadører’ og ’bydelsmødre’ i Nordbyen, som man kan tage udgangspunkt i. Hos Mariagerfjord Kommune har de haft succes med et lignende projekt, hvor de i fællesskab med borgerne har udviklet et uddannelsesforløb. Når borgerne har gennemført dét, er de ’miljøagenter’ og dermed klar til at uddanne andre borgere. Projektet kræver lidt vedligeholdelse, men tanken er at borger uddanner borger i det længere løb.

## **Konklusion**

Ved at implementere nogle af løsningsforslagene, som analysen foreslår, vil nogle af barriererne, som beboerne oplever i forbindelse med affaldssortering i Nordbyen, mindskes eller forsvinde. Dermed skulle den generelle affaldssortering i området gerne forbedres målbart, ligesom implementeringen af organisk sortering gerne skulle forløbe succesfuldt. Særligt understreges vigtigheden af en anden form for kommunikationsstrategi i området, da fejlinformation står for baggrunden for en stor del af fejlsorteringen i etageejendommene Randers Nordby. Ved at kommunikere mere borgernært og direkte til beboerne i Nordbyen, vil vi opklare mange misforståelser.

At netop fejlinformation er grunden til væsentlige barrierer, viser at det ikke er manglen på vilje, der gør at beboerne sorterer i mindre grad – beboerne vil gerne sortere, men mangler det rette udgangspunkt. Selvfølgelig vil en ny kommunikationsstrategi ikke hjælpe alle; Uanset kommunikationsstrategi, vil Affaldskontoret ikke nå alle beboerne i Nordbyen, men implementeringen af de nævnte løsningsforslag vil gøre en forskel for mange. Dermed vil det lette arbejdet for Affaldskontoret i implementeringen af organisk sortering i etageejendommene, ligesom den generelle sortering vil forbedres.

Til videre arbejde kan man evt. overføre tilgangen til beboernær kommunikation til andre områder – denne tilgang behøver ikke være specifik for Nordbyen.