

Rapport

Marknadsundersökning:
Besöksintervjuer bland hushållskunder
på fem återvinningscentraler
för SÖRAB:s räkning

December 2009

Innehåll

Kort sammanfattning	1
Syfte.....	6
Metod.....	6
Målgrupp och urval.....	6
Frågeformulär	6
Resultatredovisning.....	7
Undersökningens resultat.....	8
• Besöksfrekvens återvinningscentralen	8
• Värdering	10
– Allmän uppfattning om återvinningscentralen/ spontant	10
– Lätt eller svårt att hitta var man ska slänga sina sopor – Om svårt/varför?	12
– Inställning till återvinningscentralen/påståenden.....	14
• Totalomdöme.....	18
• Kompostjord	19
– Kännedom om man kan köpa kompostjord på anläggningen.....	19
– Köpt kompostjord på anläggningen.....	20
• Besöker andra återvinningscentraler/Varför?.....	20
• Kännedom om SÖRAB	23
– Hört talas om SÖRAB tidigare.....	23
– Kännedom om vem/ vilka som står bakom SÖRAB.....	24
– Besökt någon återvinningscentral som är bättre/ Varför bättre?/ Vilken?	25
• Bakgrund.....	28
– Boendeort/ postnummer	28
– Kön, ålder, boendeform, intervjudag och tid	30
• Appendix (diagram).....	32

Bilagor

Öppna svar Fråga 2

Detaljresultat (databearbetning)

Kort sammanfattning

Sjuhundrafemtio personliga intervjuer har genomförts bland besökare på de fem återvinningscentralerna Hagby, Stockby, Kvarnkullen, Smedby och Görväln.

Det övergripande syftet med mätningen är att kartlägga hur besökarna upplever återvinningscentralerna idag samt att utläsa eventuella förändringar över tiden. – Vi jämför resultatet för de frågor som funnits med i våra undersökningar 1999, 2003 och 2005.

- *Drygt nio av tio besökare har besökt återvinningscentralen tidigare.*

Resultatet är i princip detsamma som vi uppmätte i tidigare mätningar. – Drygt 9 av 10 besökare på återvinningscentralerna har varit där på besök tidigare. – Endast 5 procent av samtliga i årets studie besöker återvinningscentralen för första gången. Nivån låg på 7–8 procent i de tidigare studierna. – I Kvarnkullen är andelen förstagångsbesökare i årets mätning signifikant högre än på andra orter (11%).

(När återvinningscentralen i Brotorp las ner ersattes den av Kvarnkullen, som var en provisorisk anläggning. Kvarnkullen stängdes sommaren 2008 för ombyggnad och öppnades igen i början av 2009.)

- *Villahushållen besöker anläggningen betydligt oftare än lägenhetshushållen.*

Liksom i de förra mätningarna kan vi konstatera att man i genomsnitt besöker anläggningen cirka en gång varannan månad – och genomsnittet avser då besökare som varit på återvinningscentralen tidigare, dvs. ej förstagångsbesökarna.

Vi kan även i denna mätning notera att villahushållen besöker anläggningen betydligt oftare än lägenhetshushållen (63 procent av villahushållen svarar "en gång i månaden eller oftare" jämfört med 39 procent av lägenhetshushållen).

Minst frekventa besökare har Kvarnkullen i årets mätning.

- *De flesta av besökarna har även i årets mätning något positivt att säga om den återvinningscentral som de besöker.*

Oftast nöjer man sig med att svara ospecificerat "bra eller mycket bra, jättebra, utmärkt, perfekt, helt OK".

Var fjärde besökare säger spontant att det är bra att anläggningen finns.

Sju procent framför spontant att det är välordnat på anläggningen, fem procent att det är bra skyltat och ytterligare några procent tycker att det är praktiskt ordnat. Några procent pekar på bra service och personal. Ytterligare några svarar att öppettiderna är bra och att det är bra att det är "gratis". Under "Annat positivt" finner vi t.ex. att det är "bra läge", "lättillgängligt", "nära", "tar allt".

- *Men precis som i tidigare mätningar inte bara rosor utan även ris: Det är trångt och öppettiderna räcker inte till.*

De negativa synpunkterna handlar främst om att det är trångt/trångt för bilar/borde vara större anläggning/köer ibland eller att öppettiderna inte räcker till eller är dåliga. Fem procent pekar på att det är rörigt, några anser att det är dåligt skyltat. Ett par procent tycker att det är jobbigt med ramper. En procent – motsvarande sju/åtta personer – anser att containrarna borde tömmas oftare, saknar personal, saknar trädgårdsavfall. Under "Annat negativt" finner vi t.ex. "Glas, spikar och annat ligger kvar, får punktering", "Återanvändningsdel saknas, där man kan ställa saker".

På den negativa sidan kan vi notera att det är något fler i årets mätning som tycker att det är trångt/trångt för bilar och köer. – Signifikant fler personer pekar spontant på att det är trångt/trångt för bilar, köer och rörigt i Stockby än vad vi ser på andra anläggningar. När det gäller köer, så gäller det framför allt även Hagby. Vi såg liknande resultat i 2003 och 2005 års mätningar.

- *Nio av tio besökare tycker att det är mycket lätt eller åtminstone ganska lätt att hitta var de ska slänga sina sopor/lämna sitt avfall på anläggningen.*

Jämför vi resultatet för de olika anläggningarna, så ser vi att färre svarar "mycket lätt" i Stockby än på de övriga anläggningarna. – Endast en liten andel besökare – fem procent av samtliga – upplever det som ganska eller mycket svårt att hitta var de ska slänga sina sopor på anläggningen.

De få som upplever det som svårt, pekar främst på att det är svårt att veta vad som är brännbart och icke brännbart, att det behövs bättre skyltning med fler exempel. – Vi såg liknande kommentarer i 2005 års mätning.

- *Totalt sett är besökarna nöjda med återvinningscentralerna och ger ser- vicen ett högt betyg.*

Öppettiderna är man dock inte helt nöjd med, dessa borde förbättras och det gäller såväl vardagar som helger. Även betyget för "rent och snyggt" kan förbättras ytterligare. – Studerar vi resultatet nedbrutet på de olika anläggningarna, så ser vi att Hagby faller bäst ut och det främsta skälet är öppettiderna. – Stockby motsvarar förväntningarna i minst utsträckning och faller också sämst ut vad gäller "ren och snygg anläggning". – Missnöjet med öppettiderna är högst bland besökarna i Stockby samt i Görväln, men där gäller det främst öppettiderna på helger.

- ***Totalomdömet/det sammanfattande betyget för samtliga anläggningar ligger något lite lägre än i tidigare mätningar.***

Lite drygt hälften av samtliga besökare ger återvinningsanläggningen betyget mycket bra och drygt var tredje besökare ger omdömet ganska bra. – Hagby är den anläggning som får högst betyg och Stockby den anläggning som får lägst betyg i årets mätning.

Precis som i tidigare mätningar kan vi notera att äldre personer är ännu mer positiva i sitt omdöme än yngre och medelålders.

- ***Många känner till att man kan köpa kompostjord på Hagbyanläggningen.***

Kompostjord kan köpas på Hagbyanläggningen i Täby och det känner närmare 8 av 10 Hagbybesökare till. Även i Järfälla/Görväln kan man köpa kompostjord, men det känner endast cirka var fjärde besökare till. Ingen av de övriga anläggningarna säljer kompostjord. – På Lidingö kan man dock handla jord på Södergarn och i Vallentuna på Löt Avfallsanläggning.

- ***Cirka var tredje Hagbybesökare har köpt kompostjord på Hagby.***

Cirka fyra av tio besökare, som känner till försäljningen av kompostjord på Hagby, uppger att de även har köpt jord här. Det innebär att cirka var tredje Hagbybesökare (30%) har köpt kompostjord på Hagby någon gång. Vi uppmätte ungefär samma andel i 2005 års mätning, då frågan var med för första gången.

Endast cirka var tionde besökare, som känner till försäljningen av kompostjord på Görväln, uppger att de även har köpt jord här. I praktiken innebär det att bara några få procent av Görvälnbesökarna (3%) har köpt kompostjord på Görväln någon gång. Även i förra mätningen 2005 var andelen låg, men inte fullt så låg (7% 2005).

- ***Cirka var tredje besökare åker till andra återvinningscentraler då och då.***

Andelen är signifikant högre bland besökarna på Kvarnkullen. Här svarar hälften av besökarna att de då och då åker till andra återvinningscentraler.

Även i mätningen 2005 svarade cirka var tredje besökare att det händer att de besöker andra återvinningscentraler för att slänga avfall som de har hemma.

Främsta skälen till att man åker till en annan återvinningscentral är att anläggningen har bättre öppettider, ligger närmare hemmet eller att man kan slänga trädgårdsavfall där. Sex procent svarar att anläggningen ligger närmare jobbet. Några svarar att det handlar om en större anläggning eller att det är enklare att slänga där. Endast ett par besökare svarar att de kan köpa jord på anläggningen ifråga.

Vi fick nästan samma resultat i mätningen 2005 utom för skälet "bättre öppetider", som betydligt fler svarar i den här mätningen. – Vi kan notera att speciellt många av besökarna i Görvaln väljer en annan anläggning pga. bättre öppetider. Samma sak såg vi i mätningarna 2005 och 2003.

- *"Företaget som driver den här anläggningen heter SÖRAB. Har du hört talas om det här företaget tidigare?" – Ja, svarar åtta av tio besökare!*

Åtta av tio besökare på återvinningscentralerna uppger att de har hört talas om SÖRAB tidigare, dvs. högre kännedom än vad vi uppmätt tidigare. – Kännedomen är speciellt hög bland besökarna i Hagby och Smedby och lägst bland besökarna i Stockby. Samma trend har vi konstaterat i tidigare mätningar. – Vi kan även notera ännu en gång att männen känner till namnet SÖRAB bättre än kvinnorna.

- *Ökad kännedom om namnet SÖRAB och fler vet också vem/vilka som står bakom företaget.*

Tre av fyra besökare, som har hört talas om företaget SÖRAB tidigare, känner inte till vem/vilka som står bakom företaget och svarar "nej" på vår fråga. Några (3%) gissar, men svarar fel; uppger Ragn-sells och Sellbergs.

Tjugoen procent svarar "ett antal kommuner" eller "kommunen" och ytterligare några (3%) svarar vad förkortningen SÖRAB står för. Tjugufyra procent anger alltså "rätt svar" – åtminstone helt eller delvis – vilket innebär 20 procent bland samtliga 750 besökare i vår mätning, vilket är en klar ökning av kännedomen jämfört med tidigare mätningar. – I 2005 års mätning låg nivån på 12 procent och i 2003 års mätning på 9 procent.

- *"Har du besökt någon återvinningscentral som du tycker är bättre än den här?" – Ja, svarar cirka var femte besökare.*

Närmare var femte besökare svarar att de har besökt någon återvinningscentral, som de tycker är bättre än den de blir intervjuad på. – Främst handlar det om besökarna i Stockby och Kvarnkullen, som har den här uppfattningen.

Skälen till att återvinningscentralen i fråga är bättre, handlar främst om att anläggningen är större, det är inte trångt, det är mindre eller inga köer, öppetiderna är bättre och det är välordnat/välstädat på anläggningen. Några pekar också på skyltningen och bra service/personal.

(Den här frågan var inte med i tidigare mätningar utan ställdes första gången i 2009 års mätning.)

- *Stor skillnad mellan anläggningarnas upptagningsområde även i denna mätning.*

Liksom vi konstaterade i tidigare mätningar, så kan vi återigen notera att vissa anläggningar drar besökare från flera olika kommuner medan andra främst vänder sig till den egna kommunen, t.ex. Lidingö och Järfälla. Den mest splittade bilden uppvisar Kvarnkullen i Sundbyberg.

- *Den typiske besökaren på återvinningscentralen är fortfarande en man som bor i villa eller radhus – i genomsnitt är besökaren 51,6 år i årets mätning.*

Cirka två av tre besökare som intervjuats i årets mätning är män, var tredje är kvinna. – I genomsnitt är besökaren 51,6 år mot 48,6 2005, 50,2 år 2003 och 47,5 år i 1999 års mätning.

Vi kan notera i vår mätning 2009 att helgbesökaren är yngre än besökaren under vardagarna. (I genomsnitt är lördagsbesökaren 48,2 år, söndagsbesökaren 47,2 år och vardagsbesökaren 55,2 år.)

Andelen som bor i lägenhet utgör cirka var femte besökare. Andelen lägenhetsboende är högst i Kvarnkullen, liksom i tidigare mätningar, dvs. Brotorp tidigare.

Resultaten skiljer sig på en hel del punkter åt för de olika anläggningarna och detta kommenterar vi närmare inne i rapporten och i bilagan, där spontana positiva och negativa kommentarer listas per återvinningscentral.

* * *

Vi hoppas att denna undersökning kan ge SÖRAB en bra bild av hur besökarna upplever återvinningscentralerna idag och även en jämförelse med den bild vi fick fram för tio, sex respektive fyra år sedan.

Vår förhoppning är även att denna studie kan ge uppslag till förbättringar ute på de enskilda anläggningarna.

Lidingö 2009-12-09

Kerstin Ahne

Syfte

Det övergripande syftet med studien är att kartlägga hur hushållskunderna upplever servicen på de fem återvinningscentralerna Hagby, Stockby, Kvarnkullen, Smedby och Görväln. – Vi har tidigare genomfört liknande studier på återvinningscentralerna, nämligen 1999, 2003 och 2005.

Ett delsyfte med denna mätning är att utläsa eventuella förändringar över tiden för de frågeområden, som är gemensamma i de fyra mätningarna. – I de tidigare mätningarna handlade det om Brotorp i Sundbyberg, som numera är nerlagd och ersatts av Kvarnkullen i samma kommun.

Metod

Undersökningen har genomförts på samma sätt som tidigare, dvs. via personliga besöksintervjuer på fem av SÖRAB:s återvinningscentraler: Hagby, Stockby, Kvarnkullen, Smedby och Görväln.

Etthundrafemtio intervjuer har genomförts per anläggning, dvs. 750 totalt. – Hälften av intervjuerna har genomförts under vardagar och hälften under helger, dvs. 75 intervjuer/anläggning vardagar respektive 75 på helger.

Fältarbetet har genomförts under ledning av undertecknad med hjälp av fältkår bestående av sex studenter, som studerar vid högskolan/nyss avslutat sina studier. – Två intervjuare har arbetat parallellt på varje anläggning vid i stort sett varje tillfälle. I genomsnitt har vi genomfört sju intervjuer per timme vid "normala" väderförhållanden. Några planerade fältarbetsdagar har dock blivit inställda pga. regn. Fältarbetsperioden har pågått mellan torsdagen den 5 november och tisdagen den 24 november 2009.

Målgrupp och urval

Målgruppen är män och kvinnor som besöker återvinningscentralerna. De personliga intervjuerna har främst gjorts efter genomfört besök för att kartlägga hur besökaren upplevde anläggningen. Urvalet gjordes i form av ett n:te urval, dvs. när en intervju var genomförd, lät intervjuaren "X" personer passera, innan man intervjuade nästa. "X" personer kunde innebära var tredje eller var tionde person beroende på hur tillströmningen var.

Frågeformulär

Vi tog fram ett frågeformulär, som därefter godkändes av SÖRAB. De flesta av frågorna var hämtade från tidigare mätningar; identiskt formulerade för att kunna jämföra resultatet över tiden.

Resultatredovisning

Resultaten har dataarbetats och redovisas med totalsiffror samt med uppdelning på följande undergrupper.

		st	%
Total		750	100
Ort	Hagby	150	20
	Stockby	150	20
	Kvarnkullen	150	20
	Smedby	150	20
	Görvål	150	20
Kön	Man	511	68
	Kvinna	224	30
Åldersgrupp	<39 år	141	19
	40–59 år	367	49
	60 år –	241	32
Bor i...	Lägenhet	160	21
	Villa	415	55
	Radhus/kedjehus	173	23
Veckodag	Måndag	70	9
	Tisdag	55	7
	Onsdag	86	11
	Torsdag	87	12
	Fredag	76	10
	Lördag	252	34
	Söndag	119	16
Tid för intervju	09–12	209	28
	12–15	375	50
	15–18	139	19
	18–20	19	3
Besöker	Första gången	38	5
	Besökt tidigare	712	95
Besöksfrekvens	En gång i månaden eller oftare	411	55
	Minst en gång per kvartal	205	27
	En gång per halvår	61	8
	En gång om året	12	2
	Mer sällan	8	1
Besöker andra återvinningscentraler	Ja	223	30
	Nej	514	69
Hört talas om SÖRAB tidigare	Ja	611	81
	Nej/Vet ej	139	19
Känner till vem som står bakom	Kommunen/ett antal kommuner	130	17
	Fel svar/Nej	489	65
Känner till om man kan köpa kompostjord	Ja	161	21
	Nej	133	18
	Vet ej	456	61
Köpt kompostjord	Ja	50	7
	Nej	106	14

Undersökningens resultat

Nedan följer en sammanfattning av undersökningens resultat. En kort övergripande sammanfattning av studien finns längst fram i rapporten.

Vi jämför genomgående resultatet för de frågor som är gemensamma med 2005, 2003 och 1999 års mätningar.

Besöksfrekvens återvinningscentralen

Vi inledde med frågan: "Är det första gången du besöker den här återvinningscentralen?"

Besöksfrekvens återvinningscentralen

Bas: Samtliga	2009 %	2005 %	2003 %	1999 %
Besöker återvinningscentralen för första gången	5	7	8	7
Har besökt återvinningscentralen tidigare	95	93	92	93

Figur 1 i Appendix.

Resultatet är i princip detsamma som vi uppmätte i tidigare mätningar. – Drygt 9 av 10 besökare på återvinningscentralerna har varit där på besök tidigare. – Endast 5 procent av samtliga i årets studie besöker återvinningscentralen för första gången. Nivån låg på 7–8 procent i de tidigare studierna. – I Kvarnkullen är andelen första-gångsbesökare i årets mätning signifikant högre än på andra orter – se tabellen nedan.

(Signifikanta avvikelser anges i tabellerna med plus- respektive minustecken.)

När återvinningscentralen i Brotorp las ner ersattes den av Kvarnkullen, som var en provisorisk anläggning. Kvarnkullen stängdes sommaren 2008 för ombyggnad och öppnades igen i början av 2009.

Besöksfrekvens återvinningscentraler

Bas:	Hagby %				Stockby %				KK*	Brotorp %			Smedby %			Görväln %				
	2009	2005	2003	1999	2009	2005	2003	1999	2009	2005	2003	1999	2009	2005	2003	1999	2009	2005	2003	1999
Besöker för första gången	3	7	2-	9	3	11+	11	7	11+	5	9	9	1-	7	8	3-	7	4	8	5
Har besökt tidigare	97	93	98+	91	97	89-	89	93	89	95	91	91	99+	93	92	97+	93	96	92	95

*) Kvarnkullen

De som har besökt anläggningen tidigare fick följdfrågan: "Ungefär hur ofta brukar du besöka den här återvinningscentralen? Är det...?" (skala lästes upp)

Besöksfrekvens återvinningscentralen

Bas: Besökt tidigare	2009 %	2005 %	2003 %	1999 %
En gång i månaden eller oftare	58	66	64	61
Inte så ofta, men minst en gång per kvartal	29	23	27	23
Cirka en gång per halvår	9	6	6	9
Cirka en gång om året	2	2	2	2
Mer sällan	1	2	1	1
Vet ej	1	1	–	4

Figur 2 i Appendix.

Liksom i de förra mätningarna kan vi konstatera att man i genomsnitt besöker anläggningen cirka en gång varannan månad – och genomsnittet avser då besökare som varit på återvinningscentralen tidigare, dvs. ej förstagsbesökarna.

Vi kan även i denna mätning notera att villahushållen besöker anläggningen betydligt oftare än lägenhetshushållen (63 procent av villahushållen svarar "en gång i månaden eller oftare" jämfört med 39 procent av lägenhetshushållen).

Minst frekventa besökare har Kvarnkullen i årets mätning.

Besöksfrekvens återvinningscentraler

Bas: Besökt tidigare	Hagby %	Stockby %	Kvarnkullen %	Smedby %	Görväln %
En gång i månaden eller oftare	49-	64	47-	66+	62
Inte så ofta, men minst en gång per kvartal	39+	25	31	24	24
Cirka en gång per halvår	10	6	11	8	8
Cirka en gång om året	1	3	3	1	1
Mer sällan	1	1	2	1	1
Vet ej	–	–	2	–	4+
Annat svar	–	1	3+	–	–

"Annat svar" står för:

Kvarnkullen: – Olika, när det är "slängprojekt". – Tre gånger i veckan under hösten. – Varje vecka just nu, håller på att flytta. – Helt olika. – Andra gången här.

Några ytterligare kommentarer. Kvarnkullen: "Jag är här minst en gång i månaden. Lämnar åt många i bostadsrättsföreningen. De ställer i grovsoprummet och jag kör iväg det hit." – Görväln: "Jag är bara här en gång om året. Har ingen egen bil, så jag hyr bil när jag ska komma hit och slänga."

Värdering

Allmän uppfattning om återvinningscentralen/spontant

"Vad tycker du rent allmänt om den här återvinningscentralen? Finns det något som du tycker är speciellt bra eller dåligt/något du saknar?" Vi lät intervju-personerna svara spontant på frågan. – Vi har kodat in svaren och redovisar svarsfördelningen i tabellen nedan.

Allmän uppfattning om återvinningscentralen Spontana svar

Bas: Samtliga	%
<i>Positivt</i>	
Bra, jättebra, utmärkt, helt OK	71
Välstädat, välordnat	7
Bra skyltat	5
Praktiskt	4
Bra service	3
Hjälpsam, bra personal	4
Bra öppettider	3
Bra att den finns	25
Bra att det är "gratis"	3
Annat positivt	7
<i>Negativt</i>	
Trångt, borde vara större anläggning	14
Trångt för bilar	17
Dåliga öppettider	4
Mer öppet/oftare	6
Köer ibland	14
Dålig skyltning	3
Rörigt	5
För fulla containrar, borde tömma oftare	1
Saknar personal	1
Saknar trädgårdsavfall	1
Jobbigt med ramper	2
Annat negativt	11

Nästan alla besökare har något positivt att säga om anläggningen. Oftast nöjer man sig med att svara ospecificerat "bra eller mycket bra, jättebra, utmärkt, perfekt, helt OK".

Var fjärde besökare säger spontant att det är bra att anläggningen finns.

Sju procent framför spontant att det är välordnat på anläggningen, fem procent att det är bra skyltat och ytterligare några procent tycker att det är praktiskt ordnat. Några procent pekar på bra service och personal. Ytterligare några svarar att öppettiderna är

bra och att det är bra att det är "gratis". Under "Annat positivt" finner vi t.ex. att det är "bra läge", "lättillgängligt", "nära", "tar allt".

De negativa synpunkterna handlar främst om att det är trångt/trångt för bilar/borde vara större anläggning/köer ibland eller att öppettiderna inte räcker till eller är dåliga. Fem procent pekar på att det är rörigt, några anser att det är dåligt skyltat. Ett par procent tycker att det är jobbigt med ramper. En procent – motsvarande sju/åtta personer – anser att containrarna borde tömmas oftare, saknar personal, saknar trädgårdsavfall. Under "Annat negativt" finner vi t.ex. "Glas, spikar och annat ligger kvar, får punktering", "Återanvändningsdel saknas, där man kan ställa saker".

Nedan jämför vi resultatet med tidigare års mätningar. Vissa rubriker är sammanlagda i tabellen nedan. Framför allt ser vi i årets mätning att det är många som spontant uppger att "det är bra att anläggningen finns".

På den negativa sidan kan vi notera att det är något fler i årets mätning som tycker att det är trångt/trångt för bilar och köer.

Allmän uppfattning om återvinningscentralen Spontana svar

Bas: Samtliga	2009 %	2005 %	2003 %	1999 %
Positivt				
Bra, mycket bra, jättebra, utmärkt	71	84	77	87
Välstädat/välordnat/praktiskt/bra skyltat	16	11	6	2
Bra att den finns	25	2	–	–
Bra/hjälpsam/vänlig personal/bra service	7	2	4	4
Övrigt positivt	10	8	9	3
Negativt				
Trångt och trångt för bilar/borde vara större anläggning	31	29	14	9
Öppettiderna/mer öppet/dåliga öppettider	10	15	11	7
Köer ibland	14	11	9	–
Bättre skyltning/rörigt/krångligt att sortera/Var slänga saker?	8	6	7	–
För fulla containrar/borde tömma oftare	1	1	1	1
Saknar personal/ej trevlig personal	1	–	1	1
Saknar trädgårdsavfall	1	1	–	1
Fler containrar	–	–	–	1
Övrigt negativt	13	17	9	5

Vi redovisar årets resultat nedbrutet per anläggning i tabellen nedan. – Signifikant fler personer pekar spontant på att det är trångt/trångt för bilar, köer och rörigt i Stockby än vad vi ser på andra anläggningar. När det gäller köer, så gäller det framför allt även Hagby. Vi såg liknande resultat i 2003 och 2005 års mätningar.

Allmän uppfattning om återvinningscentralen
Spontana svar

Bas: Samtliga	Hagby %	Stockby %	Kvarnkullen %	Smedby %	Görväln %
<i>Positivt</i>					
Bra, jättebra, utmärkt, helt OK	62-	51-	80+	83+	79+
Välstädat, välordnat	5	4	9	7	12+
Bra skyltat	5	2	4	6	10+
Praktiskt	1	1	5	7+	5
Bra service	3	3	3	1	7+
Hjälpsam, bra personal	5	3	2	3	10+
Bra öppettider	5	2	2	1	5
Bra att den finns	37+	31	23	25	11-
Bra att det är "gratis"	3	5	2	4	1
Annat positivt	9	5	15+	3	5
<i>Negativt</i>					
Trångt, borde vara större anläggning	13	36+	5-	7-	8-
Trångt för bilar	25+	29+	8-	5-	16
Dåliga öppettider	–	7	5	4	3
Mer öppet/oftare	1-	12+	3	7	7
Köer ibland	27+	19	3-	13	7-
Dålig skyltning	2	3	2	3	2
Rörigt	3	13+	2	2	2
För fulla containrar/borde tömma oftare	1	3	2	–	–
Saknar personal	1	1	–	2	–
Otrevlig personal	1	1	–	–	–
Saknar trädgårdsavfall	–	3+	1	1	–
Jobbigt med ramper	–	9+	–	–	1
Annat negativt	15	16+	11	5-	8

I bilagan längst bak i rapporten har vi listat "Annat positivt" och "Annat negativt" per anläggning. Vi ser att flera av svaren borde föras in i den förkodade listan, men trots detta rekommenderar vi en genomgång av dessa svar.

Lätt eller svårt att hitta var man ska slänga sina sopor – Om svårt/Varför?

"Tycker du att det är lätt eller svårt att hitta var du ska slänga dina sopor/lämna ditt avfall här på anläggningen?" (Skalan lästes upp.)

Denna fråga var inte med i 1999 och 2003 års mätningar utan först 2005. Inom parentes i tabellerna redovisas 2005 års resultat som jämförelse. – OBS! Kvarnkullens resultat jämförs här med Brotorps resultat.

Lätt eller svårt att hitta var slänga sina sopor

Bas: Samtliga	%
Mycket lätt	50 (59)
Ganska lätt	40 (32)
Varken lätt eller svårt	6 (5)
Ganska svårt	4 (3)
Mycket svårt	1 (1)

Nio av tio besökare i årets mätning tycker att det är mycket lätt eller åtminstone ganska lätt att hitta var de ska slänga sina sopor/lämna sitt avfall på anläggningen.

Jämför vi resultatet för de olika anläggningarna, så ser vi att färre svarar "mycket lätt" i Stockby än på de övriga anläggningarna.

Lätt eller svårt att hitta var slänga sina sopor

Bas: Anläggning	Hagby %	Stockby %	Kvarnkullen %	Smedby %	Görväln %
Mycket lätt	56 (63)	41- (55)	50 (57)	47 (65)	53 (55)

Endast en liten andel besökare – fem procent av samtliga – upplever det som ganska eller mycket svårt att hitta var de ska slänga sina sopor på anläggningen.

Lätt eller svårt att hitta var slänga sina sopor

Bas: Anläggning	Hagby %	Stockby %	Kvarnkullen %	Smedby %	Görväln %
Ganska svårt	6 (3)	5 (2)	2 (4)	5 (4)	2 (2)
Mycket svårt	– (1)	1 (1)	– (2+)	– (–)	1 (–)

Följdfrågan löd: "Vad upplever du som svårt?" Respondenterna fick svara spontant på frågan.

Skäl till svårt

Bas: Svårt att hitta Antal svar	Hagby (9)	Stockby (9)	Kvarnkullen (3)	Smedby (8)	Görväln (5)
Svårt att veta vad som är brännbart och ej brännbart	2	2	–	4	–
Exempel saknas/ fler exempel	2	5	1	4	4
Dåligt skyltat	3	3	–	3	3
Saknar personal att fråga	1	1	–	–	–
Rörigt	1	1	–	–	–
Annat	2	–	2	–	–

De få som upplever det som svårt, pekar främst på att det är svårt att veta vad som är brännbart och icke brännbart, att det behövs bättre skyltning med fler exempel. – Vi såg liknande kommentarer i 2005 års mätning.

"Annat" står för följande.

Hagby

- Vet ej var glödlampor ska slängas. Vid elektroniken svårt att slänga, om det är för tungt, t.ex. en TV.
- Glas, plast, metall, hushållsavfall ligger utspritt.

Kvarnkullen

- När man kommer med "blandat material", så vet man inte var det hör hemma.
- Dåligt skyltat – borde vändas. Och svårt att köra ut och in.
- Var ska man slänga konserver och matavfall?

Inställning till återvinningscentralen/påståenden

Vi höll upp ett visningskort med påståenden för intervjupersonerna och ställde frågan: "Vad tycker du om den här återvinningscentralen i de här olika avseendena? I vilken utsträckning håller du med om de här påståendena på kortet? Instämmer du helt, delvis eller inte alls i att...?"

Inställning till återvinningscentralen

Bas: Samtliga	Instämmer			Vet ej %
	helt %	delvis %	inte alls %	
Öppettiderna under måndag–fredag är bra	55	27	5	13
Öppettiderna under lördag–söndag är bra	64	26	3	7
Det är tillräckligt ofta öppet/öppettiderna räcker för min del	72	22	3	3
Personalen finns tillgänglig om man behöver fråga om något	75	15	2	8
Personalens bemötande är serviceinriktat	74	12	1	13
Personalen är kunnig och ger upplysningar	71	11	1	17
Det är tillräckligt rent och snyggt på anläggningen	72	24	3	2
Anläggningen motsvarar mina förväntningar	79	16	2	3

Figur 3 i Appendix.

Totalt sett är besökarna nöjda med återvinningscentralerna och ger servicen ett högt betyg. – Öppettiderna är man dock inte helt nöjd med, dessa borde förbättras och det gäller såväl vardagar som helger. Även betyget för "rent och snyggt" kan förbättras ytterligare.

Nedan redovisar vi resultatet utifrån det starka ställningstagandet "Instämmer helt" nedbrutet på de olika anläggningarna. Vi kan notera att Hagby faller bäst ut och det främsta skälet är öppettiderna. – Stockby motsvarar förväntningarna i minst utsträckning och faller också sämst ut vad gäller "ren och snygg anläggning".

Inställning till återvinningscentralen**Instämmer helt**

Bas:	Hagby %	Stockby %	Kvarnkullen %	Smedby %	Görväln %
Öppettiderna under måndag–fredag är bra	75+	52	49	47-	53
Öppettiderna under lördag–söndag är bra	81+	67	68	57	47-
Det är tillräckligt ofta öppet/öppettiderna räcker för min del	91+	62-	67	73	69
Personalen finns tillgänglig om man behöver fråga om något	70	81	75	68-	81
Personalens bemötande är serviceinriktat	73	78	71	69	77
Personalen är kunnig och ger upplysningar	72	74	71	68	73
Det är tillräckligt rent och snygg på anläggningen	74	64-	77	75	72
Anläggningen motsvarar mina förväntningar	84	68-	85	80	81

De få som svarade "Inställer inte alls" för respektive påstående (1–5% bland samtliga) fick följdfrågan: "Varför?"

Skälen redovisas nedbrutet per anläggning. I tabellen nedan framgår det att missnöjet med öppettiderna är högst bland besökarna i Stockby samt i Görväln, men där gäller det främst öppettiderna på helger.

Inställning till återvinningscentralen**Instämmer inte alls**

Bas:	Hagby %	Stockby %	Kvarnkullen %	Smedby %	Görväln %
Öppettiderna under måndag–fredag är bra	–	11+	6	2	5
Öppettiderna under lördag–söndag är bra	–	7+	–	–	9+
Det är tillräckligt ofta öppet/öppettiderna räcker för min del	–	5	3	5	4
Personalen finns tillgänglig om man behöver fråga om något	2	2	1	2	3
Personalens bemötande är serviceinriktat	1	1	1	1	1
Personalen är kunnig och ger upplysningar	1	1	1	1	1
Det är tillräckligt rent och snygg på anläggningen	3	4	3	1	2
Anläggningen motsvarar mina förväntningar	–	9+	–	–	1

Skäl till missnöje

Hagby (Täby)

- Ser ingen personal här...
- Orkar man inte bära, så är det svårt att få hjälp.
- Blir stopp ibland bland bilarna pga. att det är för trångt.
- Slarv med skruvar och spik, vilket orsakade punktering.
- För smutsigt på marken.
- Skräpigt runt omkring.
- Har fått punktering.
- Det har blivit bättre, har fått punktering här tidigare.

Stockby (Lidingö)

- Jobbar på vardagar och har ej tid att komma då, borde vara mer öppet på helger.
- Längre öppettider på vardagar.
- Borde ha fler dagar öppet i veckan.
- Borde vara öppet hela veckan.
- Borde vara öppet någon dag i veckan på morgonen.
- För få dagar öppet i veckan.
- Mer öppet, då kanske den inte skulle behöva vara så mycket större heller, nu kommer alla på en gång och slänger.
- Fungerar inte alls, måste vara öppet oftare.
- Fungerar inte alls, för trångt.
- För få dagar öppet.
- Borde vara fler öppettider.
- För lite öppet.
- Borde vara öppet fler dagar och längre dagar.
- Alldeles för lite öppet. Borde vara öppet varje dag.
- Borde vara söndagsöppet.
- Söndagsöppet! Allt är skit här!
- Öppet längre på helgerna, för kort öppettid, för mycket folk här.
- Personalen är inte ute så mycket.
- Skräpigt här!
- Stökigt, glas ligger omkring etc.
- För mycket skräp, undviker att köra in med bilen.
- De städar inte tillräckligt.
- För trångt här!
- Ej bra flöde och dåliga öppettider.
- För trångt!
- Alldeles för trångt här.
- Rörigt, blir stopp här inne, kaos!
- Saknar en "återanvändningsdel", där man kan ställa bort grejer.

Kvarnkullen (Sundbyberg)

- Har ej öppet fredagar.
- Borde vara öppet varje dag.
- Borde vara öppet torsdag/fredag.
- Borde öppna tidigare på helgen.
- Nu är det tillräckligt rent och snyggt här, men inte tidigare. (3 pers)
- Har fått punktering här.
- Inte tillräckligt bra städat, har fått punktering 2 ggr.

Smedby (Upplands Väsby)

- Vill ha mer kvällstider på vardagar.
- Dåliga kvällstider på vardagarna.
- Vill ha öppet kvällstid på helgen.
- Borde vara öppet mer på kvällstid.
- Borde vara mer öppet totalt sett.
- Öppettiderna räcker inte, måste åka till en annan ÅVC, som ligger längre från hemmet.
- Finns ingen personal att fråga.
- Hittar aldrig någon personal att fråga
- Dåligt städlat, spik bl.a. som ger punktering på däck.

Görväln (Järfälla)

- Borde ha öppet en förmiddag i veckan. (3 pers)
- Längre öppettider i veckan.
- Stängt på fredagar tyvärr.
- Fredagar stängt.
- För lite öppet totalt.
- Dåliga öppettider, vill ha öppet oftare.
- Söndagar ej öppet och stänger tidigt på lördagar.
- Hinner ej hit på vardagar och det är för lite öppet på helger.
- Vill ha öppet alla dagar i helgen. Har ej tid att åka hit på vardagar.
- Borde ha öppet på söndagar! (9 pers)
- Borde vara öppet på söndagar, så man kan slänga/återvinna då i stället för att konsumera på söndagarna. Många städar på lördagarna och då är det bra att kunna åka hit och slänga på söndagarna.
- Såg ingen tillgänglig personal...
- Personalen är otrevlig.
- Personalen saknar engagemang.
- Skräpigt här. (2 pers)
- Skräpigt, orolig för bildäcken.
- För trångt här.
- Nu har det blivit mycket bättre här, renare & snyggare, inga fåglar... Har blivit mycket bättre med åren, ser fräschare ut nu än tidigare.

Två av påståendena fanns även med i samtliga tidigare mätningar, dvs. identiskt formulerade. Nedan studerar vi resultatet för dessa utifrån basen "samtliga". – "Tillräckligt ofta öppet" ligger något lite högre i år än i tidigare mätningar, medan "Motsvarar mina förväntningar" ligger något lite lägre i år jämfört med tidigare.

Inställning till återvinningscentralen**Instämmer helt**

Bas: Samtliga	2009 %	2005 %	2003 %	1999 %
Det är tillräckligt ofta öppet/ öppettiderna räcker för min del	72	67	69	71
Anläggningen motsvarar mina förväntningar	79	82	85	89

Studerar vi resultatet nedbrutet per anläggning, så ser vi att det främst handlar om Stockby, som drar ner resultatet i år. Samma sak konstaterade vi i 2005 års mätning.

Inställning till återvinningscentralen
Instämmer helt

Bas:	Hagby %				Stockby %				KK*	Brotorp %			Smedby %			Görväln %				
	2009	2005	2003	1999	2009	2005	2003	1999	2009	2005	2003	1999	2009	2005	2003	1999	2009	2005	2003	1999
Det är tillräckligt ofta öppet /öppetiderna räcker för min del	91+	84+	83+	72	62-	51-	63	77	67	61	64	61-	73	69	71	77	69	71	65	67
Anläggningen motsvarar mina förväntningar	84	91+	85	80-	68-	59-	71-	85	85	82	91	88	80	89+	91+	96+	81	88+	90	98+

* Kvarnkullen

Totalomdöme

"Vilket är ditt totalomdöme om den här återvinningsanläggningen? Skulle du vilja säga att den är...? (Skala lästes upp.)

Totalomdöme

Bas:	Samtliga %			
	2009	2005	2003	1999
Mycket bra	53	58	62	70
Ganska bra	39	36	36	28
Varken särskilt bra eller dåligt	5	3	1	1
Ganska dåligt	1	1	–	–
Mycket dåligt	1	1	–	–
Vet ej	–	1	–	1

Lite drygt hälften av samtliga besökare ger återvinningsanläggningen betyget mycket bra och drygt var tredje besökare ger omdömet ganska bra.

Hagby är den anläggning som får högst betyg och Stockby den anläggning som får lägst betyg i årets mätning.

Precis som i tidigare mätningar kan vi notera att äldre personer är ännu mer positiva i sitt omdöme än yngre och medelålders.

Totalomdöme

Bas:	Hagby %				Stockby %				KK*	Brotorp %			Smedby %			Görväln %				
	2009	2005	2003	1999	2009	2005	2003	1999	2009	2005	2003	1999	2009	2005	2003	1999	2009	2005	2003	1999
Mycket bra	61	66+	65	63-	41-	41-	47-	75	51	54	64	71	53	67+	74+	69	60	60	61	73
Ganska bra	33	33	34	36+	36	41	48+	22	47+	39	34	26	41	33	26-	30	36	34	37	26
Varken särskilt bra eller dåligt	5	1	-	1	13+	6+	3+	-	1-	3	2	1	6	-	-	1	3	3	1	1
Ganska dåligt	1	-	-	-	5+	5+	1+	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Mycket dåligt	-	-	-	-	5+	3+	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Vet ej	1	-	1	1	-	4	-	1	1	4	-	2	1	-	-	-	-	3	1	-

* Kvarnkullen

I Appendix redovisar vi resultatet utifrån medelvärdet i diagramform, dels utifrån basen samtliga, dels nedbrutet per anläggning. Jämförelsen med tidigare mätningar finns också med. (Figur 4 och 5)

Kompostjord**Kännedom om man kan köpa kompostjord på anläggningen**

"På vissa återvinningscentraler kan man köpa kompostjord. Känner du till om man kan köpa kompostjord just på den här anläggningen?"

Kännedom om man kan köpa kompostjord på anläggningen

Bas: Anläggning	Hagby %	Stockby %	Kvarnkullen %	Smedby %	Görväln %
Ja, de säljer kompostjord	78+	-	2-	-	27
Nej, de säljer inte kompostjord	1-	29+	25+	28+	5-
Osäker/vet ej	21-	71+	73+	72+	68

Kompostjord kan köpas på Hagbyanläggningen i Täby och det känner närmare 8 av 10 Hagbybesökare till. Även i Järfälla/Görväln kan man köpa kompostjord, men det känner endast cirka var fjärde besökare till. Ingen av de övriga anläggningarna säljer kompostjord. – På Lidingsö kan man dock handla jord på Södergarn och i Vallentuna på Löt Avfallsanläggning.

Köpt kompostjord på anläggningen

De som svarade "ja" på vår fråga fick följdfrågan: "Har du köpt kompostjord här någon gång?"

Köpt kompostjord på anläggningen

Bas: Känner till försäljningen	Hagby %	Görväln %
Ja	38	12-
Nej	60	85+
Minns ej/vet ej	2	2

Cirka fyra av tio besökare, som känner till försäljningen av kompostjord på Hagby, uppger att de även har köpt jord här. Det innebär att cirka var tredje Hagbybesökare (30%) har köpt kompostjord på Hagby någon gång. Vi uppmätte ungefär samma andel i 2005 års mätning, då frågan var med för första gången.

Endast cirka var tionde besökare, som känner till försäljningen av kompostjord på Görväln, uppger att de även har köpt jord här. I praktiken innebär det att bara några få procent av Görvälnbesökarna (3%) har köpt kompostjord på Görväln någon gång. Även i förra mätningen 2005 var andelen låg, men inte fullt så låg (7% 2005).

Besöker andra återvinningscentraler/Varför?

"Händer det att du åker till andra återvinningscentraler då och då för att slänga avfall som du har hemma? – Jag tänker alltså inte på återvinningscentraler som du besöker för att du hjälper vänner och bekanta eller för att du har en sommarstuga eller liknande."

Samma fråga ställdes i 2005 års mätning, men i tidigare mätningar har vi ställt frågan: "Händer det att du åker till andra återvinningscentraler då och då?"

Besöker andra återvinningscentraler

Bas:	Samtliga %	Hagby %	Stockby %	Kvarnkullen %	Smedby %	Görväln %
Ja	30	16-	24	51+	32	26
Nej	69	81+	75	49-	65	73

Cirka var tredje besökare har erfarenhet av andra återvinningscentraler. Andelen är signifikant högre bland besökarna på Kvarnkullen. Här svarar hälften av besökarna att de då och då åker till andra återvinningscentraler.

Även i mätningen 2005 svarade cirka var tredje besökare att det händer att de besöker andra återvinningscentraler för att slänga avfall som de har hemma. – Se vidare tabellen på nästa sida.

Besöker andra återvinningscentraler/2005 års mätning

Bas:	Samtliga %	Hagby %	Stockby %	Brotorp %	Smedby %	Görväln %
Ja	30	23-	37	35	33	24
Nej	70	77+	63	65	67	76

I tabellen nedan ser vi hur besökarna på respektive anläggning svarat. Kvarnkullenbesökarna åker framför allt till Bromma. Smedbybesökarna besöker Hagby i viss utsträckning. – För övrigt handlar det främst om att man åker till en annan återvinningscentral för att slänga trädgårdsavfall.

(När det gäller Kvarnkullen, så ser vi i en senare fråga som redovisas i rapporten, att många har åkt just till Bromma under den perioden som Kvarnkullen var stängd för ombyggnad.)

Besöker andra återvinningscentraler

Bas: Ja...	Samtliga %	Besökare i...				
		Hagby %	Stockby %	Kvarnkullen %	Smedby %	Görväln %
Hagby	8	1-	3-	8	25+	1-
Löt	1	3+	–	–	–	1
Smedby	2	4+	–	3	–	1
Görväln	1	–	–	5+	1	–
Stockby	–	2+	–	–	–	–
Södergarn	3	–	13+	–	–	–
Kvarnkullen	1	1	1	–	1	1
Bromma	8	1-	2-	34+	1-	5
Lövsta	4	–	1	3	–	15+
Annan	6	5	6	3	6	4

"Annan" står för följande.

Hagbybesökare: Sollentuna, Bålsta, Åkersberga, Brännbacken, Vaxholm, Vasastan, Stockby, Kronåsen för trädgårdsavfall.

Stockbybesökare: Vanadisberget (5 pers), Värmdö, Åkersberga, Årsta, Österåker.

Kvarnkullenbesökare: Vanadisberget (2 pers), Åkersberga, Högberget, Skogås (hjärper mamma).

Smedbybesökare: Knivsta (2 pers), Östberga, Sollentuna (2 pers), Haninge, Häggvik, Gärstad, Lindholm (?).

Görvälnbesökare: Upplands-Bro, Högdalen, Rotebro, Bålsta, Täby, Bro.

Samtliga som besöker andra centraler fick följdfrågan: "Varför? Vilket är det främsta skälet till att du åker dit?"

Skäl till att besöka andra återvinningscentraler**Spontana svar**

Bas: Åker till andra anläggningar	2009 %	2005 %
Bättre öppettider	34	13
Närmare hemmet	22	25
Slänga trädgårdsavfall	13	11
Närmare jobbet	6	7
Större anläggning	5	3
Enklare slänga där	5	2
Har jordförsäljning	1	2
Annat skäl	23	19

Främsta skälen till att man åker till en annan återvinningscentral är att anläggningen har bättre öppettider, ligger närmare hemmet eller att man kan slänga trädgårdsavfall där. Sex procent svarar att anläggningen ligger närmare jobbet. Några svarar att det handlar om en större anläggning eller att det är enklare att slänga där. Endast ett par besökare svarar att de kan köpa jord på anläggningen ifråga.

Vi fick nästan samma resultat i mätningen 2005 utom för skälet "bättre öppettider", som betydligt fler svarar i den här mätningen.

I tabellen nedan redovisar vi svaren uppdelat per anläggning. Vi kan notera att speciellt många av besökarna i Görväln väljer en annan anläggning pga. bättre öppettider. Samma sak såg vi i mätningarna 2005 och 2003.

Skäl till att besöka andra återvinningscentraler**Spontana svar**

Bas: Åker till andra anläggningar	Hagby %	Stockby %	Kvarnkullen %	Smedby %	Görväln %
Bättre öppettider	–	14-	37	40	59+
Närmare hemmet	63+	11	14	25	18
Slänga trädgårdsavfall	8	47+	–	19	5
Närmare jobbet	8	6	4	8	5
Större anläggning	–	6	8	4	3
Enklare slänga där	–	8	5	2	8
Har jordförsäljning	–	3	–	4	–
Annat skäl	29	11	41+	6-	15

På nästa sida ser vi 2005 års resultat som jämförelse.

Skäl till att besöka andra återvinningscentraler/2005 års mätning**Spontana svar**

Bas: Åker till andra anläggningar	Hagby %	Stockby %	Brotorp %	Smedby %	Görväln %
Bättre öppettider	3	13	13	2-	36+
Närmare hemmet	47+	7-	32	30	17
Slänga trädgårdsavfall	-	38+	4	6	-
Närmare jobbet	9	5	6	10	8
Större anläggning	-	4	4	6	-
Enklare slänga där	-	4	4	2	-
Har jordförsäljning	-	-	-	8+	-
Annat skäl	15	5-	28	20	28

"Annat skäl" i årets mätning står för följande.

Hagby: Mindre köer i Smedby; Besökte tidigare Smedby, men nu är det bättre här med den nya vägen; Åker förbi på väg till stan; Närmare föräldrarnas hem, dvs. Stockby.

Stockby: Öppet söndagar i Vanadisberget; Alltid lätt att köra in i Vanadisberget; Österåker har bilramper; Har flickvän i Hagby.

Kvarnkullen: Till Bromma, när det var stängt här (13 pers); Till Hagby, när det var stängt här (3 pers); Till Görväln, när det var stängt här; Vanadisberget, när det var stängt här (2 pers); Lättare hitta till Görväln; Högberget ligger nära; Bromma har tak och det är bra; Är ofta i närheten av Bromma; Större i Bromma; Vägarna förbi Bromma (2 pers); Vägarna förbi Lövsta; Vägarna förbi Smedby; Bromma ligger på vägen till jobbet men det är mer folk där än här; Hagby, eftersom jag inte vill fylla deras container här med vår bostadsrättsförenings trädgårdsavfall.

Smedby: Visste inte att den här anläggningen fanns, den ligger närmare hemmet. Har emellertid åkt till Hagby tidigare; Sollentuna för att slänga trädgårdsavfall (2 pers); Hagby ligger nära (2 pers).

Görväln: Slänger farligt avfall på Löt, fick ej slänga här; Bättre anläggning i Bromma; Andra öppettider i Lövsta; Vägarna förbi Bromma; Slänger andra typer av saker i Täby; Bodde i Rotebro tidigare; Upplands-Bro ligger närmare hemmet; Bålsta närmare hemmet; Högdalen närmare hemmet.

Kännedom om SÖRAB**Hört talas om SÖRAB tidigare**

"Företaget som driver den här anläggningen heter SÖRAB. Har du hört talas om det här företaget tidigare?" (Denna fråga ställdes inte i 1999 års mätning.)

Hört talas om SÖRAB tidigare

Bas: Samtliga	2009 %	2005 %	2003 %
Ja	81	72	70
Nej	17	25	29
Vet ej	2	3	1

Åtta av tio besökare på återvinningscentralerna uppger att de har hört talas om SÖRAB tidigare, dvs. högre kännedom än vad vi uppmätt tidigare.

I tabellen nedan ser vi att kännedomen är speciellt hög bland besökarna i Hagby och Smedby och lägst bland besökarna i Stockby. Samma trend har vi konstaterat i tidigare mätningar.

Vi kan även notera ännu en gång att männen känner till namnet SÖRAB bättre än kvinnorna.

Hört talas om SÖRAB tidigare

Bas:	Hagby %			Stockby %			KK*	Brotorp %			Smedby %			Görväln %		
	2009	2005	2003	2009	2005	2003	2009	2005	2003	2009	2005	2003	2009	2005	2003	
Ja	92+	83+	83+	72-	64-	53-	77	63-	67	89+	81+	81+	77	70	67	

* Kvarnkullen

Hört talas om SÖRAB tidigare

Bas:	Kön					
	Man %			Kvinna %		
	2009	2005	2003	2009	2005	2003
Ja	84	74	73	76-	68	64-

Kännedom om vem/vilka som står bakom SÖRAB

De som svarade att de kände till SÖRAB fick följdfrågan: "Vet du vem/vilka som står bakom SÖRAB?"

Kännedom om vem/vilka som står bakom SÖRAB

Spontana svar

Bas: Hört talas om SÖRAB tidigare	2009 %	2005 %	2003 %
Ett antal kommuner	17	8	} 13
Kommunen	4	7	
Ragn-sells	2	4	
Sellbergs	1	3	
Söderhalls Renhållningsverk	3	1	
SITA	-	1	
Annat svar	-	1	8
Nej	74	75	79

Tre av fyra besökare, som har hört talas om företaget SÖRAB tidigare, känner inte till vem/vilka som står bakom företaget och svarar "nej" på vår fråga. Några (3%) gissar, men svarar fel; uppger Ragn-sells och Sellbergs.

Tjugoen procent svarar "ett antal kommuner" eller "kommunen" och ytterligare några (3%) svarar vad förkortningen SÖRAB står för. Tjugufyra procent anger alltså "rätt svar" – åtminstone helt eller delvis – vilket innebär 20 procent bland samtliga 750 besökare i vår mätning, vilket är en klar ökning av kännedomen jämfört med tidigare mätningar. – I 2005 års mätning låg nivån på 12 procent och i 2003 års mätning på 9 procent.

En person tillägger: "Jag vet ej vem som står bakom, men jag kommer ihåg när det bildades i Vallentuna och vet att de har sitt huvudkontor där". – En annan person svarar: "Jag vet att förpackningsindustrin står bakom".

Besökt någon återvinningscentral som är bättre/Varför bättre?/Vilken?

"Har du besökt någon återvinningscentral som du tycker är bättre än den här? – I så fall vilken?" Den här frågan var ny i årets mätning.

Besökt någon återvinningscentral som är bättre

Bas:	Samtliga %	Hagby %	Stockby %	Kvarnkullen %	Smedby %	Görväln %
Ja	18	9-	32+	25+	7-	15
Nej	78	89+	58-	68-	92+	81
Minns ej /vet ej	4	1-	9+	7+	–	3

Närmare var femte besökare svarar att de har besökt någon återvinningscentral, som de tycker är bättre än den de blir intervjudad på. – Främst handlar det om besökarna i Stockby och Kvarnkullen, som har den här uppfattningen.

De som svarade "ja" fick följdfrågan: "Varför är den bättre?" – De fick svara spontant på vår fråga.

**Skäl till att just den återvinningscentralen är bättre
Spontana svar**

Bas: Besökt någon återvinningscentral som är bättre (133)	%
Större anläggning/inte trångt	46
Inga köer/mindre köer	26
Bra öppettider	20
Välstädat/välordnat	18
Bra skyltat	8
Bra service	7
Bra personal	6
Annat skäl	34

Skälen till att återvinningscentralen i fråga är bättre, handlar främst om att anläggningen är större, det är inte trångt, det är mindre eller inga köer, öppettiderna är bättre och det är välordnat/välstädat på anläggningen. Några pekar också på skyltningen och bra service/personal.

Vi får exempel på ett fyrtiotal anläggningar, som är bättre än just den som besökaren är på, när vi genomför intervjuerna. En del av återvinningscentralerna ligger i angränsande kommuner, men en del av de exempel som tas upp, finns i övriga Sverige.

Vi listar svaren nedan in extenso. Här framgår det vilken anläggning som åsyftas och varför just den är bättre.

Hagbybesökare

Smedby: Inga köer; Flyter bättre, logistiken bättre

Bromma: Mindre folk här; Större anläggning, mindre köer

Löt: Större anläggning, inte trångt; Bättre service

Bålsta: Återvinner allt; Secondhandkläder

Eskilstuna, Lilla Nyby: Mera personal, bättre ordning

Malmö: Enklare köra in med släp

Sundbyberg: Välstädat, välordnat

Solna: Mindre folk

Görla: Inga köer

Ytterligare kommentarer: Den här anläggningen i Hagby har varit en föregångare, men borde förbättras nu, både vad gäller plats och enkelhet i sortering. Allt kan bli bättre!

Stockbybesökare

Hagby: Välstädat, bra skyltat, inga köer, större; Bättre flyt; Större; Lättare med bilar; Allt är bättre där

Smedby: Större

Kvarnkullen: Enklare slänga där; Välstädat, bra skyltat och större

Bromma: Välordnat, bra öppettider och inga köer; Välordnat, bra öppettider och större; Bilramper

Görväln: Större

Vanadisberget: Mindre köer; Bra öppettider

Lövsta: Välordnat, bra öppettider, inga köer, större; Inga köer

Löt: Välordnat, större

Södergarn: Inga köer

Årstafältet: Flödet bättre

Görla: Välordnat, bra service, bra personal, bra öppettider, inga köer, större

Hässelby: Större anläggning

Åkersberga: Bra service, bra personal, större

Eskilstuna: Bilramper

Leksand: Inga köer

Lysekil: Färre människor där

Linköping: Större, inga köer

Kristinehamn: Inga ramper

Helsingborg: Större

Värmdö: Bra ramper

Halmstad: Modern anläggning

Danmark: Bättre anläggning, större, inga köer

Lund, Gastelyckan: Snabbare att kasta där

Nynäshamn och Norrtälje: Välordnat, bra skyltat, bra service och personal, bra öppettider, inga köer, större

Sollentuna: Bättre planerat

Nyköping: Välordnat, bra öppettider, större

Österåker: Bra öppettider

Ytterligare kommentar: Jag har varit på fem olika återvinningscentraler, alla är bättre än den här!

Kvarnkullenbesökare

Bromma: Anläggningen har tak (5 pers); Större; Flashigare; Bättre ordnat; Kan parkera bilen där och ta en kundvagn om man inte har så mycket avfall. På så sätt blockerar man ej med bilen; Delvis under tak, vagnar, bilar utanför; Flera stationer, tak; Större, mindre köer; Har vagnar (3 pers); Inga köer; Ny och fin anläggning, asfalterad; Bra skyltat; Större (4 pers)

Hagby: Bättre sortering där; Större, inga köer

Smedby: Kommer in från rätt håll

Görla: Större anläggning

Fittja: Väststädat/välordnat

Blåberget i Sundsvall: Större, inga köer

Lövsta: Större anläggning

Halmstad: Cirkulation, bra tipp

Mariestad: Större, inga köer

Söderhamn: Välordnat, bra service & personal

Smedbybesökare

Hagby: Bra öppettider (3 pers); Större anläggning; Inga köer

Bromma: Större, mer sortering; Inga köer

Slite på Gotland: Inga köer

Görvälnbesökare

Bromma: Större (3 pers)

Lövsta: Större plats, lättare slänga, söndagsöppet; Bra öppettider; Bra skyltat

Norrköping: Bra personal, inga köer

Storvreta: Inga köer

Båstad: Väststädat, större

Häverödal, Norrtälje: Bra öppettider

Huddinge: Slipper lyfta, kan backa fram till rampen

Norrtälje: Bra personal och öppettider, kan slänga mjukplast för sig

Strömstad: Bra öppettider, inga köer

Kvitten: Välordnat, bra skyltat, större

Leksand: Bredare, större

Bålsta: Allt är bättre där!

Linköping: Bra personal & öppettider

Ljusdal: Väldig ordning där, men kanske för mycket sortering egentligen där

Ytterligare kommentar: Man borde få mer info om vad som händer med återvinningen, vad som händer sedan, saker som görs av återvunnet material. Om folk visste det, så skulle de nog sortera noggrannare.

Bakgrund

Boendeort/postnummer

Vi frågade: "Vad har du för postnummer till bostaden?"

I databearbetningen kan vi se resultatet nedbrutet på postnummer, om man vill detalstudera spridningen i kommunen. Vi har sammanställt resultaten och redovisar dem i tabellerna nedan.

Liksom vi konstaterade i tidigare mätningar, så kan vi återigen notera att vissa anläggningar drar besökare från flera olika kommuner medan andra främst vänder sig till den egna kommunen, t.ex. Lidingö och Järfälla. Den mest splittrade bilden uppvisar Kvarnkullen i Sundbyberg.

Hagby/Täby

Bas: Samtliga	2009 %	2005 %	2003 %	1999 %
Täby	41	45	51	55
Danderyd	10	13	18	5
Sollentuna	23	20	17	16
Enebyberg	–	–	–	9
Vallentuna	15	11	14	9
Djursholm	–	–	–	3
Övriga*	12	10	3	6

* Övriga 2009: Stockholm (1%), Handen (1%), Kista (1%), Solna (1%), Lidingö (1%), Ljusterö (3%), Vaxholm (1%), Sigtuna (1%), Upplands Väsby (1%), Norrköping (1%).

Stockby/Lidingö

Bas: Samtliga	2009 %	2005 %	2003 %	1999 %
Lidingö	99	87	94	92
Övriga*	1	13	6	6

* Övriga 2009: Stockholm (1%), Sollentuna (1%).

Kvarnkullen/Sundbyberg (tidigare Brotorp)

Bas: Samtliga	2009 %	2005 %	2003 %	1999 %
<i>Solna</i>	31	27	34	17
<i>Sundbyberg</i>	35	22	29	30
Spånga	11	12	12	19
Järfälla	1	3	6	–
Danderyd	7	14	6	–
Bromma	1	3	5	6
Stockholm	4	5	5	6
Sollentuna	2	3	4	–
Vallentuna	–	–	3	–
Kista	3	3	2	3
Åkersberga	–	–	2	–
Övriga*	6	6	3	12

* Övriga 2009: Nacka (1%), Tyresö (1%), Skogås (1%), Vällingby (1%), Upplands Väsby (1%), Bollstabruk (1%).

SmedbyUpplands Väsby

Bas: Samtliga	2009 %	2005 %	2003 %	1999 %
<i>Upplands Väsby</i>	53	61	73	81
Sollentuna	40	29	25	12
Märsta	1	1	3	3
Övriga*	7	9	3	4

* Övriga 2009: Stockholm (1%), Handen (1%), Järfälla (1%), Lidingö (1%), Vallentuna (1%), Sigtuna (1%), Grythyttan (1%).

Görväl/Järfälla

Bas: Samtliga	2009 %	2005 %	2003 %	1999 %
<i>Järfälla</i>	94	95	99	98
Övriga*	7	5	1	2

* Övriga 2009: Stockholm (1%), Älvsjö (1%), Spånga (1%), Vällingby (1%), Kista (1%), Tomtebodå (1%), Björklinge (1%), Bålsta (1%).

Kön, ålder, boendeform, intervjudag och tid

Intervjupersonerna i vårt urval framgår närmare, då vi studerar dess bakgrundsvariabler.

Kön, ålder och boendeform

Bas: Samtliga	Kön %	Ålder %	Boendeform %
Kön			
Man	68		
Kvinna	32		
Ålder			
20–29 år		5	
30–39 år		14	
40–49 år		25	
50–59 år		24	
60–69 år		21	
70 år eller äldre		11	
Boendeform			
Lägenhet			21
Villa			55
Radhus/kedjehus			23

Cirka två av tre besökare som intervjuats i årets mätning är män, var tredje är kvinna. – I genomsnitt är besökaren 51,6 år mot 48,6 2005, 50,2 år 2003 och 47,5 år i 1999 års mätning.

Vi kan notera i vår mätning 2009 att helgbesökaren är yngre än besökaren under vardagarna. (I genomsnitt är lördagsbesökaren 48,2 år, söndagsbesökaren 47,2 år och vardagsbesökaren 55,2 år.)

Andelen som bor i lägenhet utgör cirka var femte besökare. Andelen lägenhetsboende är högst i Kvarnkullen, liksom i tidigare mätningar, dvs. Brotorp tidigare.

Boendeform

Bas:	Hagby %	Stockby %	Kvarnkullen %	Smedby %	Görväln %
Lägenhet	10-	17	51+	12-	17
Villa	68+	55	38-	58	58
Radhus/kedjehus	21	28	11-	30+	25

Hälften av intervjuerna per anläggning är genomförda under vardagar, hälften under helger enligt följande fördelning.

Intervjudag

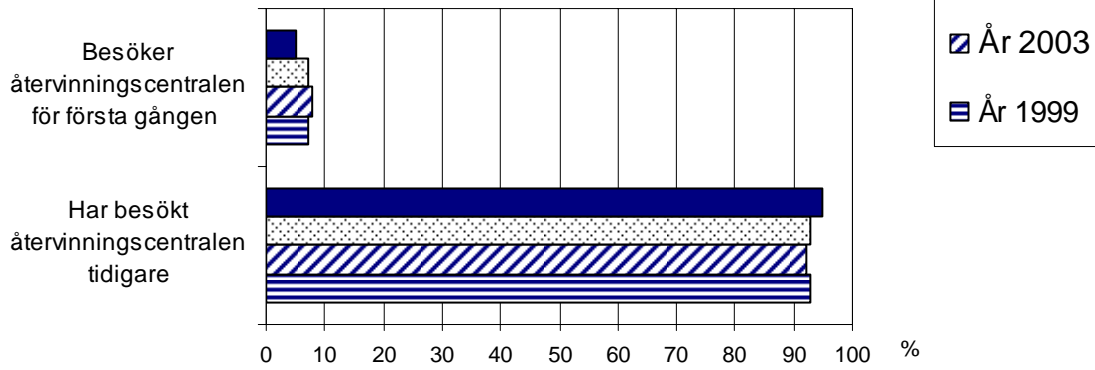
Bas: Samtliga	%
Måndag	9
Tisdag	7
Onsdag	11
Torsdag	12
Fredag	10
Lördag	34
Söndag	16

Tidsmässigt fördelar sig intervjuerna enligt följande.

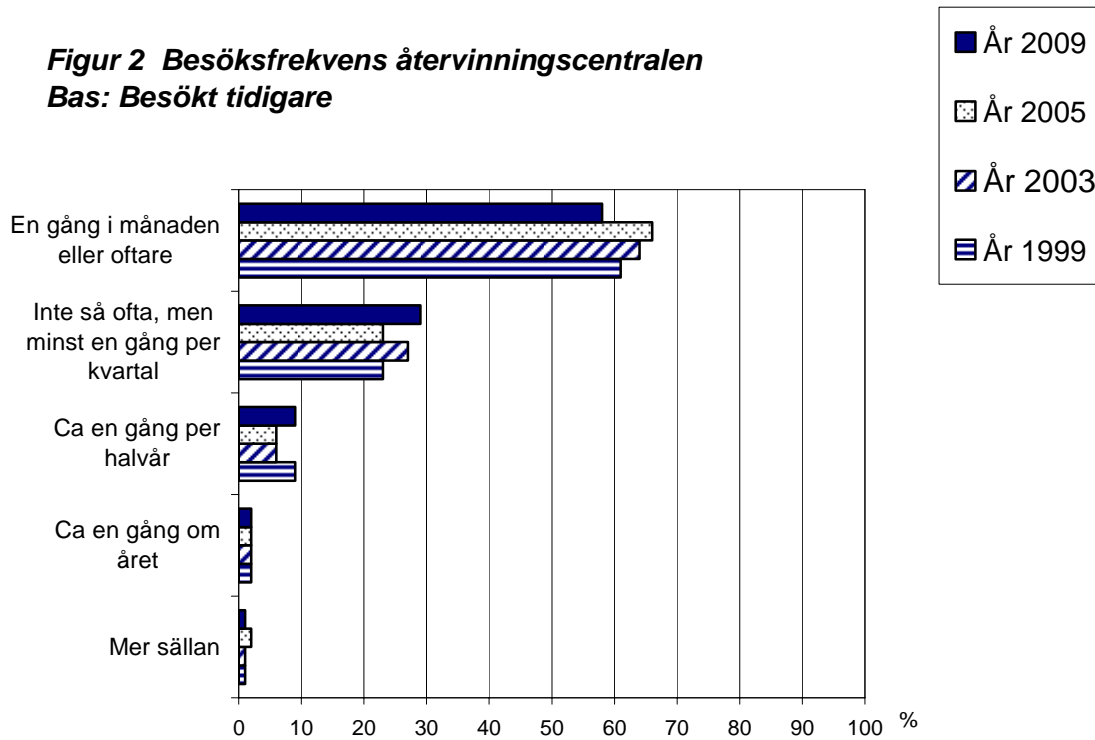
Tidpunkt

Bas:	Samtliga %	Vardagar %	Helger %
09-12	28	12	45
12-15	50	49	52
15-18	19	34	3
18-20	3	5	–

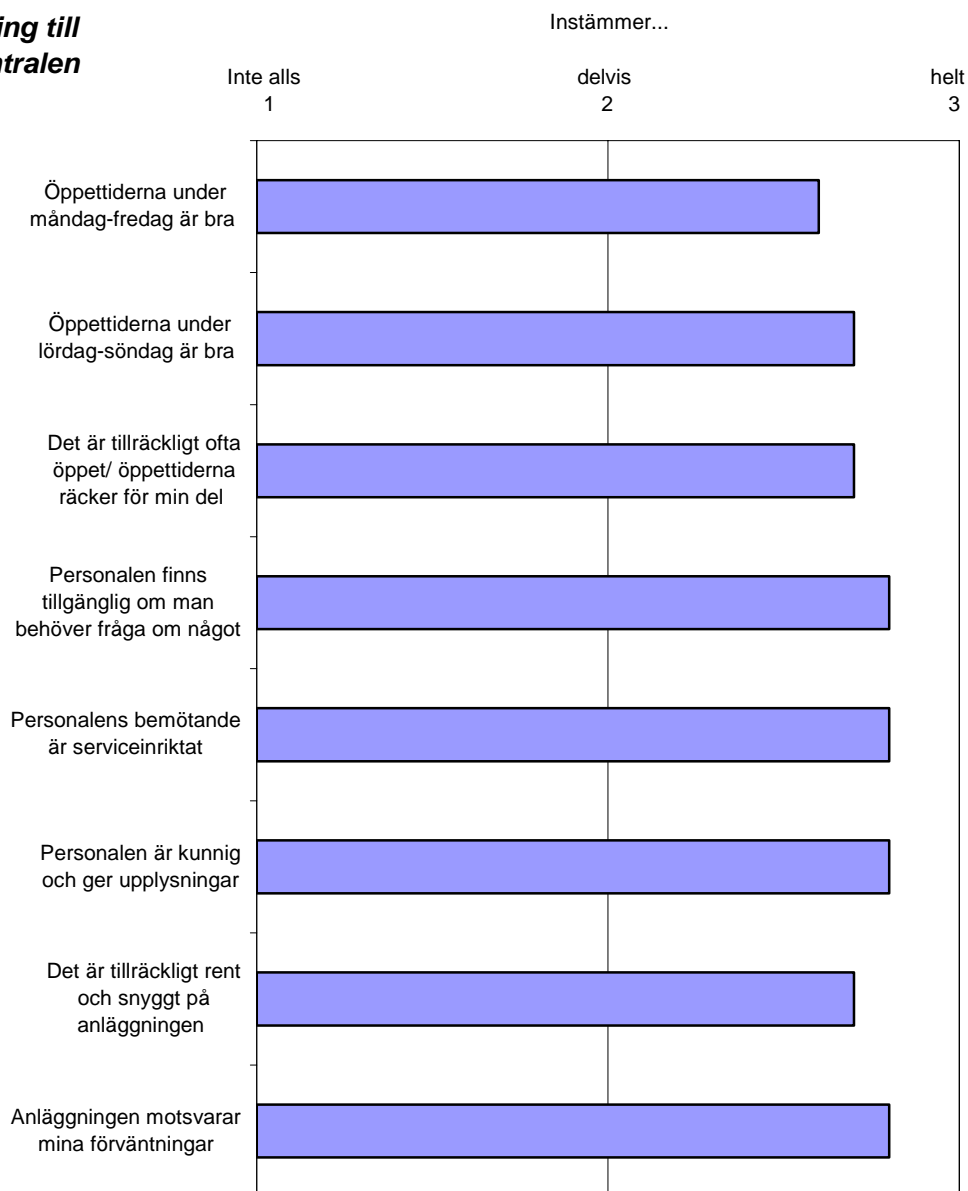
Figur 1 Besöksfrekvens återvinningscentralen
Bas: Samtliga



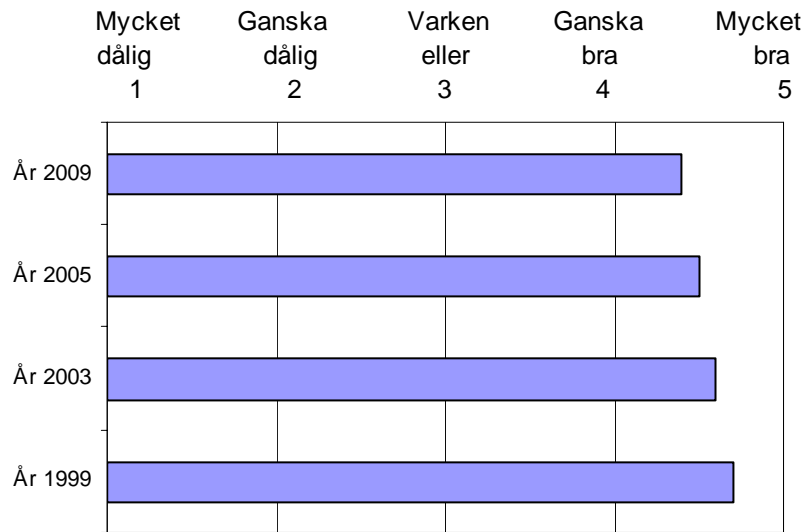
Figur 2 Besöksfrekvens återvinningscentralen
Bas: Besökt tidigare



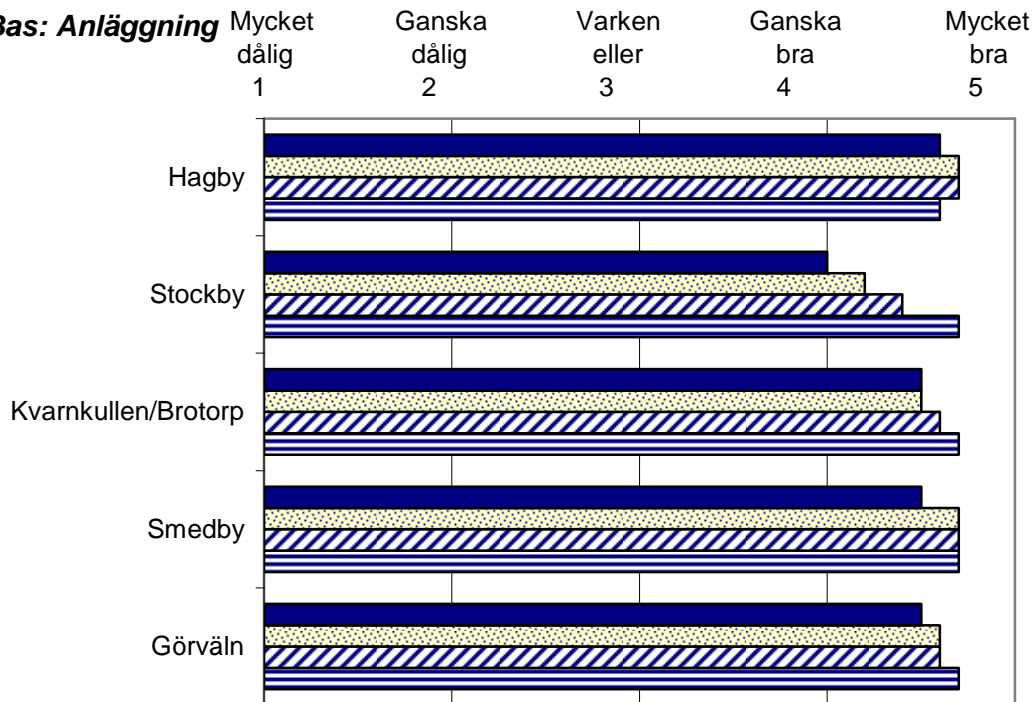
**Figur 3 Inställning till
återvinningscentralen**
Medelvärden
Bas: Samtliga



Figur 4
Totalomdöme
Medelvärden
Bas: Samtliga



Figur 5
Totalomdöme
Medelvärde
Bas: Anläggning



Bilaga

Marknadsundersökning:
Besöksintervjuer bland hushållskunder
på fem återvinningscentraler
för SÖRAB:s räkning

December 2009

Öppna svar Fråga 2

Hagby (Täby)

Positivt

- Stor, finns gott om plats. (2 pers)
- Bra organiserat. (2 pers)
- Bra organiserat, ergonomiskt!
- Läget.
- Nära.
- Bra med trädgårdsavfall.
- Smidigt.
- Tar allt.
- Mycket personal.
- Finns biogas här, har biogasbil.
- Många containrar för brännbart, det är bra.
- Bra att det finns flera olika containrar för brännbart/ icke brännbart.

Negativt

- Alltid trångt här.
- Mycket folk här, köer!
- Mycket folk!
- Borde vara större yta.
- Glas, spikar och annat ligger kvar, får punktering. Lite bättre skyltat när man kör in.
- Trångt för bilar med släp.
- Besökarna parkerar dåligt.
- Skräpigt.
- Bara en container för papper.
- Ligger spikar, muttrar omkring, risk för punktering. Borde hjälpa till att bära jord & tunga föremål.
- Hushållsavfall borde vara närmare resten av containrarna.
- Bättre info hur man ska parkera med släp.
- Utfarten, lastbilarna respekterar ej stoppförbudet.
- Köer, men det gäller helgerna, så jag undviker helger.
- Man kan inte åka hit på helger, alldeles för mycket köer då. Personalen gör sig osynlig ibland.
- En enda bil kan blockera hela infarten.
- "Gips" måste "kastas upp", inte ryggvänligt.
- Köer ibland på söndagar.
- Åker ej hit på helgerna, är för mycket köer då.
- Lite för långt att gå mellan containrarna, när man har många sorter att sortera. – Trångt, vilket är en klar olycksrisk.
- Alltid mycket folk.
- Trångt på helger.
- Kan vara bättre sortering.

Stockby (Lidingö)**Positivt**

- Läget. (3 pers)
- Lättillgängligt.
- Nära.
- "Roligt" att komma hit.

Negativt

- Grävmaskinen skulle åka bakom containrarna där människor inte är.
- Bättre organisation för bilarna.
- "Återanvändningsdel" saknas, där man kan ställa saker.
- Får bära sakerna långt.
- Allt!
- Dåligt strukturerat.
- Dålig sortering.
- Urkass!
- Värdelös!
- Trafiken! Dirigera bilarna!
- Dåligt system, skulle vara bilramp.
- Litet.
- Inga bilramper.
- Mer öppet kvällstid i veckan, så slipper de flytta ÅVC.
- Om jag river huset med hjälp av firma, måste jag betala.
- Dåligt planerat.
- Allt kan bli bättre!
- Påsar står vid glasåtervinningen.
- Grävmaskinen går på bensin, inte miljövänligt.
- Borde vara en väg i mitten för genomfart av bilar.
- Stökigt.
- Oorganiserat, ej bra flöde.
- Borde ligga bättre till. Allt borde flytta till Södergarn.
- Saknar glasåtervinning.

Kvarnkullen (Sundbyberg)**Positivt**

- Bra läge. (3 pers)
- Ligger nära hemmet. (2 pers)
- Allt finns här.
- Lagom stor anläggning.
- Rampen.
- Smidigt slänga här.
- Lätt att komma åt.
- Gott om plats.
- Centralt läge.
- Sorteringen är bra.
- Lugnt och bra här.
- Inga köer,
- Rent och snyggt. Bra flöde på containrarna.

- Gott om plats här.
- Nära.
- Kalas!
- Bra tilltaget med utrymme.

Negativt

- Fler av varje container; öppet på morgonen.
- Förstår inte vad personalen säger, inte så bra på svenska.
- Utfarten mot Barkarby.
- Belysningen på kvällarna.
- Internet är svårt att orientera sig på.
- Bättre webbfunktion, bättre sökmotor.
- Känns som om man kommer in från fel håll.
- Saknar miljöavfall. Öppet längre på helgerna.
- För liten, kan ej slänga eternitplattor.
- Svårt att hitta blandmaterial.
- Borde vara öppet torsdag och fredag.
- Lite trångt här på helgerna.
- Dålig infart.
- Livsfarligt att köra ut härifrån. Kanske skulle ett stoppljus göra det bättre?
- Utfarten. Borde kunna svänga åt vänster!
- Längre öppettider på förmiddagar. Två dagar stängt/v; utfarten ej bra, när man ska härifrån.
- Utfarten.
- Borde finnas ett bord till Röda Korset. Synd att kasta felfria saker. Har flyttat nyss och det är synd & skam att behöva slänga saker, som går att använda vidare.
- In- och utfart dålig!

Smedby (Upplands Väsby)**Positivt**

- Läget. (2 pers)
- Gott om plats.
- Allt på ett ställe.
- Närhet.

Negativt

- Borde sopa oftare. Borde finnas ett ställe där man kan lämna grejer som är hela, som på "Myrorna".
- Borde finnas en container att gå in i, för t.ex. kläder.
- "Risfickan" står för långt bort från resten.
- Personalen bör flytta grejer som kommit fel. En till elektronikplats. Flytta container för bildäck.
- Trångt där man slänger grenar och ris.
- Ibland fullt i containrar.
- Ingen jordförsäljning.
- Returcontainrar ofta fulla.

Görväln (Järfälla)**Positivt**

- Bra inkörning.
- Lättillgängligt.
- Gott om plats, inga köer.
- Ordning & reda här. Enkelt att kasta. Ligger lagom långt från samhället. Numera har de också återvinning av kläder. Det är bra, vill ej lämna till andra återvinningar, litar bara på den som finns här. Det är "Läkare utan gränser", eller hur?
- Nya killar sedan en tid tillbaka, bra.
- Miljövänligt.
- Nära.

Negativt

- Borde vara öppet på fredagar.
- Möjlighet att ta vara på olja/bensinavfall etc.
- Ej så strukturerat.
- Mer öppet på lördagar.
- Dålig logistik.
- Ligger olämpligt till.
- Fler exempel på de olika skyltarna.
- Jobbigt att åka hit.
- Glas, plast, metall långt bort från övrigt avfall.
- Sopmaskin behövs.
- Mera damer borde vara här!
- Dåligt upplyst, bättre sortering.
- Sättet som folk parkerar på...
- Man borde sortera vissa saker bättre / för mycket åker i brännbart.