

## Innhold

1. Forord.....	1
2. Bakgrunn og mål for undersøkelsen.....	2
3. Hvordan ble undersøkelsen gjennomført?.....	3
4. Slik svarer brukerne.....	4
5. Drøfting og konklusjoner.....	11

Vedlegg: Spørreskjema

### 1. Forord

Med brukerundersøkelsen om avfall i Statens hus Hedmark er fylkesmannen kommet nok et skritt videre i prosjektet Grønn Stat. Vi har undersøkt effekten av gjennomførte tiltak. Vi har fått mer kunnskap om hvorfor vi har lyktes, og vi har på en systematisk måte tatt våre kolleger og leietakere med på råd om hva som bør gjøres videre.

Arbeidet med undersøkelsen har vært interessant og lærerikt for de involverte. Tiltaket har vært godt mottatt både blant brukerne av avfallssystemet og i prosjektorganisasjonen for Grønn Stat.

Det er tider i et prosjektarbeid da det er en stor fordel å tilhøre en etat med stor faglig bredde. Slik har det vært i arbeidet med denne undersøkelsen. I den forbindelse vil vi rette en takk til rådgiver Annebjørg Soleim ved fylkesmannens sosial- og familieavdeling for veiledning overfor prosjektleder i forbindelse med brukerundersøkelsen.

Hamar i mai 2001

Olav Høiås  
avdelingsdirektør

## **2. Bakgrunn og mål for undersøkelsen**

### **2.1. Hensikten med brukerundersøkelsen**

Hensikten med brukerundersøkelsen har vært:

- Å få bedre kunnskaper om hvordan brukerne opplever avfallsordningen og informasjonen forbundet med ordningen
- Å få frem brukernes forslag til avfallsreducerende tiltak
- Å få bedre kunnskaper om hva som har bidratt til måloppnåelse for avfallshåndteringen i Statens hus
- Å finne ut mer om hvorvidt feilsortering, som ble avdekket ved plukkanalyse, henger sammen med manglende kunnskaper om ordningen
- Å avdekke i hvilken grad brukerne er fornøyd med den fysiske tilretteleggingen for kildesortering, med utseendet for oppsamlingsenhetene, og hva de mener om mulige endringer.

Resultatene fra brukerundersøkelsen vil sammen med resultatene fra plukkanalysen danne grunnlag for å:

1. Evaluere dagens ordning og det arbeid som er gjort for å implementere ordningen.
2. Utvikle mål for fremtidig avfallshåndtering.
3. Utvikle tiltak for å rette de avvik som er avdekket gjennom undersøkelsene.

I neste omgang skal dette kunne forbedre de deltakende virksomhetenes miljøprestasjon.

Utover dette antas undersøkelsen å ha informasjonsverdi for andre virksomheter som ønsker å miljøeffektivisere sin egen drift.

### **2.2. Brukerundersøkelsen i prosjektsammenheng**

Brukerundersøkelsen om avfallssystemet i Statens hus Hedmark er et ledd i fylkesmannens arbeid med Prosjekt Grønn Stat. Dette prosjektet er igangsatt for å prøve ut systemer og tiltak som kan redusere miljøbelastningen fra driften av statsetatene.

Hos Fylkesmannen i Hedmark er avfallshåndtering ett av flere valgte innsatsområder i Grønn Stat. Utviklingsarbeidet på dette området startet i juni 1999 med utredning, planlegging og innføring av avfallshåndteringssystem for det nye Statens hus Hedmark. Dette bygget ble tatt i bruk i september 1999. I februar 2000 startet arbeidet for å evaluere og videreutvikle ordningen. I mai 2000 ble det gjennomført veiing og plukkanalyse for alt avfall i en begrenset periode. For denne undersøkelsen henvises til egen rapport.

### **2.3. Nåværende ordning for avfallshåndteringen**

Statens hus Hedmark er et offentlig drevet kontorbygg med fire etasjer eksklusive kjeller, og med ca. 250 kontorarbeidsplasser. Bygget ligger i Hamar sentrum og huser 8 statsetater, foruten statlige spesialpedagogiske kompetansesentra og fylkeskommunalt pasientombud. Bygget har egen kantine og en del mindre og middels store møterom. De største etatene er Fylkesmannen i Hedmark og

Forsvarets bygningstjeneste – Region Østlandet. Kantina er åpen for publikum og benyttes regelmessig også av personer som ikke har kontor plass i Statens hus.

Ved oppstart av driftsfasen for huset ble det for alle leietakere innført fullskala kildesortering med fire hovedfraksjoner: Bølgepapp, papir, matavfall og restavfall. I tillegg håndteres bleier og bind som egen fraksjon. Disse samles opp i pedalbøtter på dame- og HC-toaletter. På kontorene er det kun papirbeholder, og papiravfall må bringes til et returpunkt av den som disponerer kontoret. Det er to slike returpunkter i hver etasje. Type oppsamlingsutstyr og plassering av dette utstyret er vist i tabell nedenfor.

	<b>Papir</b>	<b>Bølgepapp</b>	<b>Matavfall</b>	<b>Restavfall</b>
<b>Kontorer</b>	Grå plasteske, 21 l			
<b>Møterom</b>	Grå plasteske, 21 l		Hvit "innebøtte", type HIAS	
<b>Toaletter</b>	Grå, rund plastbeholder 14 l			
<b>Tekjokken</b>			Hvit "innebøtte", type HIAS	Hvit, rund plastbeholder 22 l
<b>Returpunkt (2 per. etasje).</b>	Beholder 240 l			Hvit, rund plastbeholder 22 l
<b>Kantine, 1. etasje</b>	Grå plasteske, 21 l		Hvit "innebøtte", type HIAS	Sekkestativ
<b>Kjeller</b>	6 stk 240 l beholdere.	3 stk. 760 l beholdere.	2 stk. 240 l brune beholdere	1 stk. 370 l beholder.

#### **2.4. Avfallshåndtering og driftsøkonomi**

Avfallshåndtering i Statens hus dreier seg om å styre en materialstrøm. Dette vil alltid være forbundet med logistikkostnader. Det er særlig viktig å være oppmerksom på følgende sammenhenger:

- Store avfallsmengder, dårlig sorteringskvalitet og lav komprimeringsgrad vil øke omfanget av og prisen på de renovasjonstjenester vi må kjøpe. Dette fører til ekstra kostnader for virksomheten.
- Intern transport og mellomlagring av avfall forutsetter oppsamlingsenheter (avfallsbeholdere) på forskjellige nivåer. Store avfallsmengder, høy servicegrad og høy kvalitet/ klasse på oppsamlingsutstyret vil trekke opp de kostnader som er forbundet med lagring og transport.

#### **3. Hvordan ble undersøkelsen gjennomført?**

Undersøkelsen ble gjennomført med spørreskjema rettet til 50 personer som alle har kontor plass i Statens hus Hedmark. Skjemaet er vedlagt.

Utvalget ble gjort ved loddtrekning mellom telefonnumre i internkatalog for Statens hus. I noen tilfeller viste det seg at personer som var trukket ut, enten hadde

permisjon eller var ute på langvarig feltarbeid i undersøkelsesperioden. Disse ble erstattet av nye, som ble trukket ut på samme måte som de øvrige.

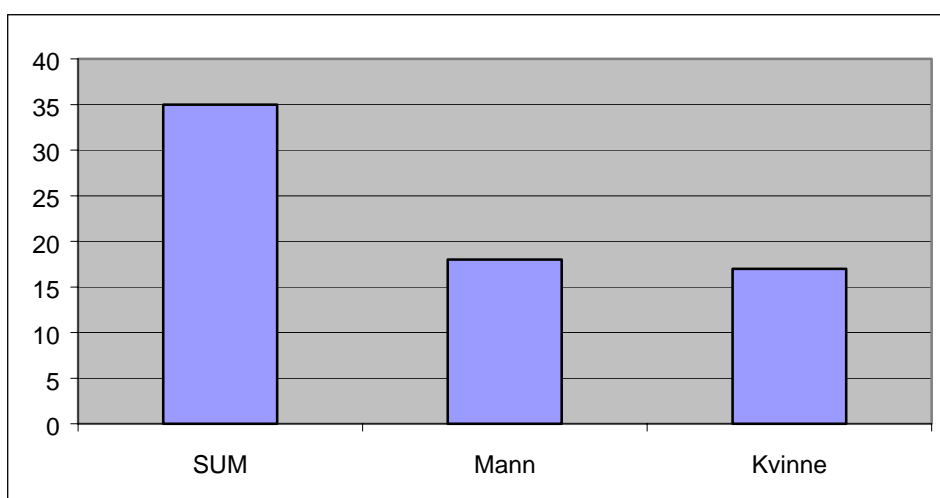
35 skjemaer ble fylt ut. Fire av disse ble levert etter svarfristen, men er likevel behandlet på lik linje med de andre. Det betyr at oppslutningen om undersøkelsen har vært 70 %. Dette vurderer vi som meget tilfredsstillende.

#### 4. Slik svarer brukerne

I det følgende gis en oversikt over hvorledes brukerne har svart.

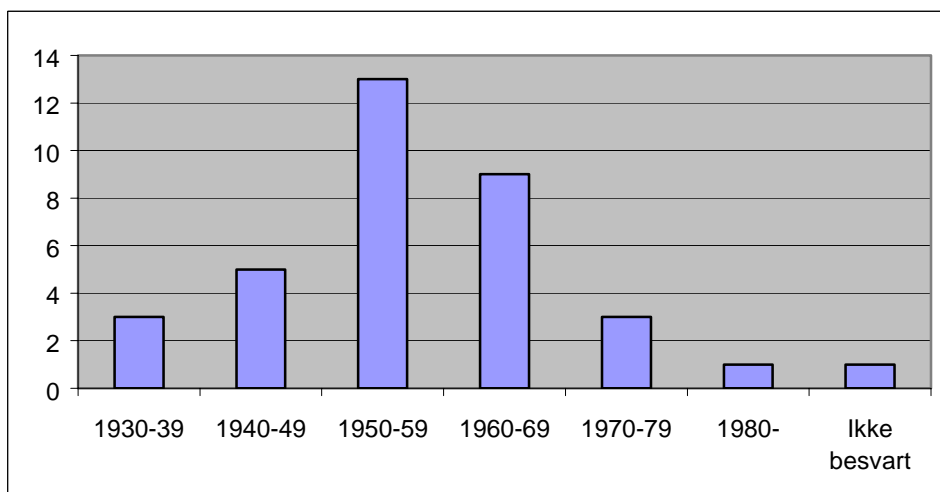
##### 4.1. Opplysninger om brukerne

Spørsmål 1: Er du mann eller kvinne?



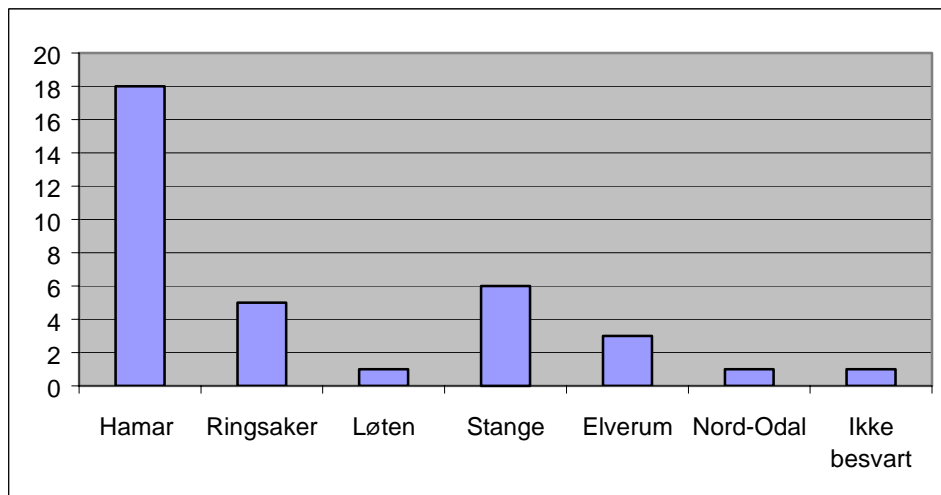
Respondentene viser en jevnest mulig fordeling mellom kjønnene. Av de 35 som har svart, er 17 kvinner og 18 menn.

Spørsmål 2: Hva er ditt fødselsår?



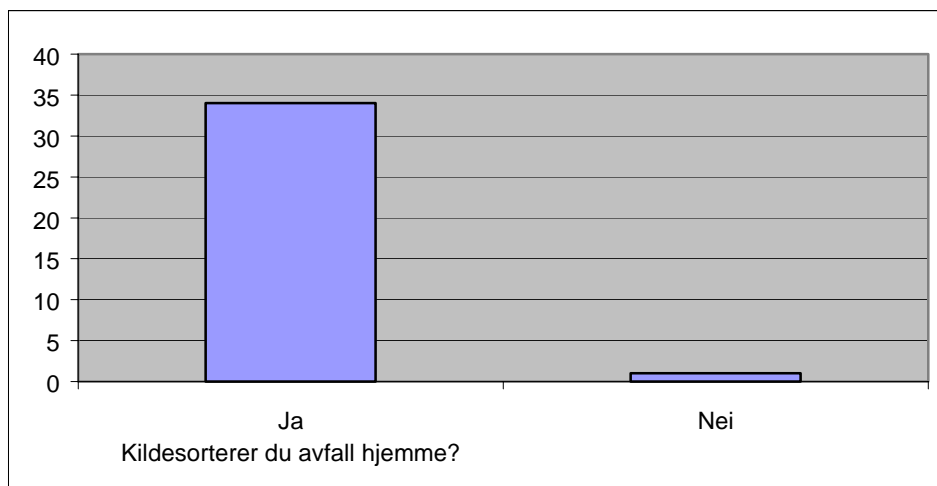
Fordelingen for fødselsår viser at 37 % av respondentene er født i perioden 1950 – 59 og 25 % i perioden 1960 – 69.

Spørsmål 3: Hva er din bostedskommune?



51 % av de som har svart, bor i Hamar. 86 % bor i Hamar, Ringsaker, Løten eller Stange, som har felles renovasjonsordning for privathusholdningene. Alle respondenter bor i kommuner som har innført kildesortering for privathusholdninger.

Spørsmål 4: Kildesorterer du avfall hjemme?



34 av 35 oppgir at de kildesorterer avfall hjemme.

#### **4.2. Årsaker til oppnådde resultater**

Brukerne ble forelagt følgende problemstilling:

”Vi som arbeider i Statens hus, sorterer avfallet vårt godt. En undersøkelse som ble gjort i april – mai 2000, viser at vi allerede har nådd en gjenvinningsgrad på 77 %, og at utsortert matavfall og papiravfall er svært reint. Hva tror du er årsakene til at vi sorterer avfallet så godt? Nevn inntil tre grunner som du mener er de viktigste.”

33 av de 35 respondentene har besvart dette spørsmålet. Svarene står som fritekst, men innholdet kan redigeres slik:

Nr.	Årsak	Antall
1	Bevisstgjøring, generell holdningsendring, miljøbevissthet, ønske, kan gjenbruke avfallet, ønsker å gjenvinne avfallet	13
2	God tilrettelegging, vanskelig å sortere feil, opplegg, tilgjengelighet	10
3	Informasjon og repetisjon (fra innflyttingen i nytt hus)	10
4	Vi er vant til å sortere fra før/ hjemmefra	9
5	Kontoravfallet er enkelt å sortere, mest papir	6
6	Lojalitet, regler, pliktoppfyllende medarbeidere, kontroll, høy samfunnsmoral blant vår kategori statsansatte	6
7	Avfallssorteringen blir snakket om på kontoret, vi minner hverandre om sortering, sier fra ved feilsortering	3
8	Sortering ble innført ved flytting til nytt hus	2
9	God organisering	2
10	Det er fornuftig	2
11	Generell kunnskap om behovet for sortering av avfall	2
12	Mindre avfall	1
13	Sortering gir lavere kostnader	1
14	Sortering gir mindre miljøskader	1
15	Grønn Stat-prosjektet	1
16	Prosjektleder	1
17	Vi tvinges til å sortere	1
18	Ikke noen grunner	1
19	Spennende å se hvor høy gjenvinningsgrad vi kan oppnå	1
20	Det er nødvendig å sortere	1
21	Miljøvennlig	1
22	Generelt mye fokusering rundt temaet de siste år	1

#### **4.3. Planlegging og gjennomføring av avfallsordningen**

Under dette temaet var det satt opp en del utsagn som respondentene skulle ta stilling til: "Hvis 6 betyr "helt enig" og 1 betyr "helt uenig": I hvilken grad vil du si deg enig i følgende utsagn?".

Avfallsordningen i Statens hus Hedmark.  
Brukerundersøkelse juni 2000

Utsagn Nr.	Utsagn	Svarer 5 eller 6		Svarer 4,5 eller 6		Svarer 1 eller 2	
		Andel	%	Andel	%	Andel	%
6	Jeg kjenner avfallsordningen for Statens hus og kan sortere avfall riktig.	24/33	72	26/33	78	2/33	6
7	Jeg har fått den informasjon jeg trenger om avfallsordningen i Statens hus.	23/35	65	30/35	85	2/35	5
8	Jeg har fått den informasjon jeg trenger om hva som skjer med avfallet etter at det går ut av huset.	5/34	14	11/34	36	19/34	55
9	Den informasjon jeg har fått om avfallsordningen i Statens hus, har motivert meg til å sortere.	12/34	35	19/34	55	10/34	29
10	Jeg er stolt av å arbeide i et yrkesbygg der vi har kildesortering.	14/34	41	24/34	70	2/34	5
11	De som har utviklet avfallsordningen for Statens hus, har tatt hensyn til mine ønsker og behov.	9/34	26	14/34	41	8/34	23
12	Avfallsbeholderne i Statens hus er noe vi kan være bekjent av.	9/33	27	18/33	54	10/33	30
13	Det er mitt ansvar at avfall som oppstår på kontoret mitt, havner i riktig beholder.	21/33	63	21/33	63	1/33	3
14	Jeg har fått tilstrekkelig tilbakemelding om hvorvidt jeg sorterer og plasserer avfallet riktig.	11/32	34	13/32	40	15/32	46
15	Hvis jeg lurte på noe angående avfall i Statens hus, vet jeg hvem jeg skal spørre.	19/34	55	21/34	61	12/34	35

#### **4.4. Hvordan kan avfallsmengdene reduseres?**

Også her var det lagt opp til fritekst. Respondentene ble forelagt følgende problemstilling:

”Undersøkelsene av avfallet i Statens hus april - mai 2000 har vist at vi som arbeider i huset, produserer 19 tonn avfall per år. Det tilsvarer ca. 80 kg avfall per ansatt per år. Har du tre forslag til hva vi kan gjøre for å endre forbruket vårt slik at det oppstår mindre avfall i Statens hus?”

30 av de 35 hadde besvart dette spørsmålet. Innholdet kan redigeres slik:

Avfallsordningen i Statens hus Hedmark.  
Brukerundersøkelse juni 2000

Nr.	Forslag	Antall
1	Mer papirløs saksbehandling, mer IT og mindre papir, mer e-post, papir kun til de som trenger det, mer intranett, lage møteplasser på nettet, slik at vi kan møtes der i stedet for via papir. Møteinnkalling og referater på e-post	13
2	Mindre prøveutkjøring til skriver, lese mer på skjerm, ikke ta utskrifter som siden blir kastet, lese e-post og Internett på PC på kontoret	10
3	Mindre kopiering til andre etater, bevisst på hvor mange kopier du virkelig trenger, kopiere kritisk, bedre kopieringsrutiner	7
4	Bevisstgjøring på papirforbruk, mer kritisk til papirløsning. Gjøre etaten bevisst på merforbruk, hver enkelt bevisstgjøres/ premieres, bevisst reduksjon av papirforbruk	6
5	Kopiere tosidig	4
6	Mindre papir inn utenfra, mindre emballasje fra leverandører	2
7	Ikke bruke porsjonspakninger i kantina, redusere emballasjebruk i kantina	2
8	Unngå feil ved utskrift (typisk: blank side 2 skrives ut)	2
9	Endre arkivkrav	1
10	Organisasjonsutvikling som minsker papirbruken.	1
11	Bruke restpapir fra kopi og skriver til kladdepapir	1
12	Gjenbruk av for eksempel permer	1
13	Spise opp maten vår	1
14	Benytte kopp i stedet for pappkrus	1
15	"Kampanje" i huset	1
16	Spise mindre frukt	1
17	I den grad vi har et avfallsproblem er det mest knyttet til forbruket av papir/ papp. Mest å oppnå via arbeidsgiver i driften av de ulike etater.	1
18	Ingen forslag	1
19	Bedre merking av søppeldunker på kopirom/ møterom, liste over hvor ulikt avfall skal sorteres, egen kartongdunk i hver etasje, eske til restavfall på kontorene	4
20	Stadig informasjon til ansatte om korrekt sortering	1

#### **4.5. Hvordan sorterer brukerne?**

Respondentene ble forelagt 18 tilfeller av avfall til sortering. Problemstillingen lød: "Tenk deg at avfall oppstår på kontoret, i kantina eller på et annet fellesområde. Hvor vil du kaste avfallet? Kryss av i tabellen."



Avfallsordningen i Statens hus Hedmark.  
Brukerundersøkelse juni 2000

Tilfelle nr.	Avfallstilfelle	Riktig svar	Sorterer riktig		Sorterer galt	
			Andel	%	Andel	%
17	Kopipapir	Papirbeholder	34/34	100	0/34	0
18	Makulert papir	Papirbeholder	32/34	94	2/34	5
19	Brukt papirkonvolutt uten vindu	Papirbeholder	34/35	97	1/35	2
20	Brukt vinduskonvolutt	Papirbeholder	25/35	71	10/35	28
21	Appelsinskall	Matavfallsbeholder	35/35	100	0/35	0
22	Kaffegrut i filter	Matavfallsbeholder	32/35	91	3/35	8
23	Brukte teposer	Matavfallsbeholder	28/35	80	36/35	17
24	Visne blader fra potteplante	Restavfallsbeholder	15/34	44	18/34	52
25	Konvolutt foret med bobleplast	Restavfallsbeholder	23/32	71	9/32	28
26	Pappeske som har inneholdt kopipapir	Bølgepappbeholder	16/33	48	17/33	51
27	Visne avskårne blomster	Restavfallsbeholder	15/35	42	20/35	57
28	Gamle aviser	Papirbeholder	34/35	97	1/35	1
29	Tomt youghurt-beger	Restavfallsbeholder	33/34	97	1/34	2
30	Kasserte disketter	Kontakt vaktmester	3/33	9	30/33	90
31	Ødelagte elektriske ledninger	Kontakt vaktmester	11/33	33	22/33	67
32	Brukte batterier	Kontakt vaktmester	9/33	27	24/33	73
33	Brukt tyggegummi	Restavfall	21/34	61	13/34	38
34	Brukt drikkebeholder av papp	Papirbeholder	15/33	45	18/33	55

**Merknader:**

Tilfelle 18: Vi tenker på papir som allerede er makulert, og som ikke er undergitt gradering i makulert form.

Tilfelle 23: Ett svar er falt bort. Det har ikke vært prioritert å oppklare denne feilen.

Tilfelle 30, 31 og 32: Riktig svar er "kontakt vaktmester", da kasserte disketter, elektriske ledninger og batterier regnes som EE-avfall og omfattes av Forskrift om avfall fra elektrisk og elektronisk utstyr.

#### **4.6. Avfallssystemets kvalitet og servicegrad**

Også her skulle respondentene ta stilling til en del utsagn på en skala fra 1 til 6, med 6 som "helt enig" og 1 som "helt uenig".

Utsagn nr.	Utsagn	Svarer 5 eller 6		Svarer 4,5 eller 6		Svarer 1 eller 2	
		Andel	%	Andel	%	Andel	%
35	Det er mitt ansvar å brette sammen pappkartonger før jeg kaster dem.	25/32	78	26/32	81	3/32	9
36	Vaktmester og renholdere gjør en god jobb når det gjelder å ta hånd om avfall.	15/31	48	22/31	71	5/31	16
37	Det bør være en beholder for bølgepapp i hver etasje.	20/33	60	22/33	67	5/33	15
38	Det bør være en beholder for restavfall på hvert kontor.	11/32	34	13/32	40	15/32	46
39	Det bør legges til rette for kildesortering av plastemballasje her i Statens hus.	16/34	47	24/34	71	8/34	24
40	Det er tungvint at jeg skal tømme papirbeholderen fra mitt eget kontor.	10/35	29	15/35	43	19/35	54
41	Den store blå papirbeholderen på returpunktet er ofte full.	24/35	69	27/35	77	5/35	14
42	Det bør være en spesiell plass der vi kan sette avfall fra elektrisk og elektronisk utstyr.	21/35	60	25/35	71	3/35	9
43	Det bør være en beholder der vi kan legge papir som skal makuleres.	16/33	48	18/33	54	11/33	33
44	Det er tungvint å sortere ut matavfall når jeg rydder etter meg i kantina.	7/35	20	8/35	23	24/35	69
45	Det er tungvint at jeg selv skal bringe matavfall til nærmeste tekjøkken.	10/33	30	12/33	36	20/33	60
46	Jeg er skeptisk til matavfallsordningen vi har i Statens hus. Derfor kaster jeg matavfall i restavfallet.	5/33	15	7/33	21	23/33	70
47	Jeg har flere ganger opplevd at den beholderen jeg har planlagt å legge avfallet mitt i, er full.	12/35	34	18/35	51	12/35	34
48	Det er dårlig tilrettelagt med beholdere for avfall fra tobakksrøyking i og ved Statens hus.	11/26	42	16/26	61	10/26	38

#### **4.7. Funksjon og utseende for oppsamlingsutstyret**

Også her skulle respondentene ta stilling til en del utsagn på en skala fra 1 til 6, med 6 som "helt enig" og 1 som "helt uenig".

Utsagn nr.	Utsagn	Svarer 5 eller 6		Svarer 4,5 eller 6		Svarer 1 eller 2	
		Andel	%	Andel	%	Andel	%
49	Jeg er fornøyd med utseendet for området i gangen foran toalettene (returpunkt for avfall).	13/34	38	20/34	59	8/34	23
50	Jeg er fornøyd med form, farge, størrelse og materiale for firkantet grå beholder for papir på kontoret.	21/33	64	26/33	79	3/33	9
51	Jeg er fornøyd med form, farge, størrelse og materiale for rund grå beholder for tørkepapir på toalettene.	23/33	70	28/33	85	4/33	12
52	Jeg er fornøyd med form, farge, størrelse og materiale for rund hvit beholder for restavfall på tekjøkkener og returpunkter.	22/34	65	28/34	82	3/34	9
53	Jeg er fornøyd med form, farge, størrelse og materiale for flat hvit beholder for matavfall på tekjøkkener og i kantine.	15/34	44	22/34	65	7/34	21
54	Jeg er fornøyd med form, farge, størrelse og materiale for sekkestativer for restavfall i kantine.	17/34	50	21/34	62	10/34	29
55	Jeg er fornøyd med form, farge, størrelse og materiale for pedalbøtte for bleier og bind på dame- og HC-toaletter.	17/23	74	20/23	87	2/23	9

## **5. Drøfting og konklusjoner**

### **5.1. Opplysninger om respondentene**

Her er det særlig verd å merke seg at alle respondentene bor i kommuner som for flere år siden innførte kildesortering for privathusholdninger. Da ny kommunal renovasjonsordning ble innført, gjorde de interkommunale selskapene en betydelig informasjonsinnsats overfor innbyggerne. 34 av de 35 respondentene oppgir at de kildesorterer avfall hjemme.

### **5.2. Årsaker til oppnådde resultater**

Her har spørsmålsstillingen antakelig ikke vært tilstrekkelig klar, siden enkelte ikke har klart å skille mellom henholdsvis begrunnelse for kildesortering og forklaring på gode sorteringsresultater.

De forklaringene som nevnes av flest, er:

- Ansattes holdninger, ønsker og miljøbevissthet
- Det er godt tilrettelagt for å sortere riktig
- Informasjon, og at denne ble gitt helt fra innflytting i nytt kontorbygg
- De ansatte er vant til å sortere, siden de sorterer avfall hjemme
- Det avfall som oppstår i huset, er enkelt å sortere
- De ansatte er lojale og pliktoppfyllende. Dermed kildesorterer de når dette forventes eller kreves av dem.
- Avfallsordningen er samtaletema på jobben, og det foregår en viss justis kolleger imellom.

Hovedforklaringene på gode sorteringsresultater er altså:

- Læring på og utenfor arbeidsplassen
- Organisering og utforming av avfallsordningen, inkl. informasjon
- Avfallets sammensetning

### **5.3. Planlegging og gjennomføring av avfallsordningen**

Hensikten med dette avsnittet var å få frem hvordan brukerne hadde opplevd ordningen og informasjon/ kommunikasjon om ordningen. Bak dette lå også et motiv om å finne ut noe om hvorvidt vi hadde lyktes med å legge til rette for læring gjennom kommunikasjon.

Viktige faktorer for læring er bl.a. respekt, omsorg, selvtillit, positiv identitet, positiv kommunikasjon mellom den som skal lære og den som lærer bort, klargjøring av ansvar, ros og at en stiller spørsmål.

Bare 6 % er helt eller nesten uenige i at de kjenner avfallsordningen i Statens hus og kan sortere riktig (utsagn 6). 78 % svarer 4,5 eller 6. Dette kan tolkes dithen at respondentene har god selvtillit på dette området.

Utsagn 10 og 12 handler om identitet i forhold til avfallsordningen. Bare 5 % er helt eller nesten helt uenige i "Jeg er stolt av å arbeide i et yrkesbygg der vi har kildesortering". 70 % svarer 4,5 eller 6. Når det gjelder avfallsbeholderne, er 30 % helt eller nesten helt uenige i at disse er noe vi kan være bekjent av. 54 % svarer 4, 5 eller 6. Det er rimelig å tolke dette slik at gruppen har en sterk positiv identitet til kildesorteringsordningen, mens man ikke i like sterk grad vil identifisere seg med oppsamlingsutstyret.

Utsagn 11 handler om respekt for brukeren. 26 % svarer 5 eller 6 på "De som har utviklet avfallsordningen for Statens hus, har tatt hensyn til mine ønsker og behov." 23 % har svart 1 eller 2. 51 % ligger dermed på 3 og 4, altså middels. Det er altså stor spredning i gruppens stillingstaken til dette utsagnet.

Klar plassering av ansvar er viktig for at en avfallsordning skal fungere som planlagt. 63 % svarer 5 eller 6 på "Det er mitt ansvar at avfall som oppstår på kontoret mitt, havner i riktig beholder." Bare 3 % svarer 1 eller 2. Ingen svarer 4. Bare 34% har svart 3, altså nedre middels. Ordningen legger opp til at den enkelte bruker må ta ansvar for at avfallet som oppstår hos den enkelte, havner i riktig beholder. Andelen som klart tar dette ansvaret, er bra, men bør bli bedre. Utsagn 15 lød: "Hvis jeg lurer på noe angående avfall i Statens hus, vet jeg hvem jeg skal spørre." Her svarer 35 % 1 eller 2. Det vil i praksis si at en av tre ikke vet hvem de skal spørre.

Utsagn 7 og 8 dreier seg om hvorvidt den informasjon brukerne har fått, oppleves som tilstrekkelig. Utsagn 7 lød: "Jeg har fått den informasjon jeg trenger om avfallsordningen i Statens hus." Her svarer 85 % 4,5 eller 6. Bare 5 % svarer 1 eller 2. Utsagn 8 lød: "Jeg har fått den informasjon jeg trenger om hva som skjer med avfallet etter at det går ut av huset." Her svarer bare 36 % 4,5 eller 6, mens hele 55 % svarer 1 eller 2. Vi tolker dette dithen at informasjonen om ordningen i huset, altså om sortering og oppsamling, har vært tilstrekkelig, mens informasjonen om avfallets videre livsløp ikke er tilstrekkelig. Det siste har det da også vært informert om kun på to måter: I utdelt skriv ved innflytting i huset og ved permanent oppslag på returpunktene. Kunnskap om hva som skjer med avfallet videre, er viktig for forståelsen av hva som er riktig sortering. Det er derfor naturlig å se dette punktet i sammenheng med feilsortering.

Utsagn 14: "Jeg har fått tilstrekkelig tilbakemelding om hvorvidt jeg sorterer og plasserer avfallet riktig" har fått 1 eller 2 hos 46 % og 4,5 eller 6 hos 40 %. Her er gruppen delt i to. Noen ønsker klart mer informasjon om sorteringsprestasjonene.

Når det gjelder hvorvidt informasjon om ordningen har motivert brukerne til å sortere, svarer 55 % 4,5 eller 6, mens 29 % svarer 1 eller 2. Også her er gruppen delt i to. De som opplever å ikke ha blitt motivert av informasjonen, kan tenkes å være tilstrekkelig motivert fra før gjennom informasjon om kildesortering i privathusholdninger.

#### **5.4. Reduksjon av avfallsmengdene**

Her var det meningen å få frem brukernes egne forslag til avfallsreducerende tiltak.

De fleste kommer med forslag som skal redusere forbruket av kopipapir. Denne fraksjonen utgjør sammen med hvite konvolutter 47 % av avfallet fra Statens hus. Forslagene berører IKT-kompetanse, personlige arbeidsvaner, formelle rutiner, tekniske hjelpemidler og bevisstgjøring på eget forbruk. 44 av forslagene handler om kopipapir.

5 forslag handler om hvordan man kan forbedre sorteringen, ikke redusere avfallsmengdene. Det er for øvrig en utbredt misforståelse at avfallsreduksjon er å redusere restavfallsmengden, ikke den totale avfallsmengden.

3 forslag handler om å redusere bruken av engangsemballasje knyttet til mat og drikke. 2 forslag handler om direkte gjenbruk internt i huset (ringpermer og kopipapir til kladdepapir). 2 forslag handler om endret personlig forbruk av mat (spise mindre frukt, spise opp maten). Bare 2 forslag handler om å gjøre noe med inngående strøm direkte (mindre emballasje fra leverandører, mindre papir inn utenfra).

#### **5.5. Riktig sortering**

Hensikten her var å avdekke hvorvidt feilsortering henger sammen med manglende kunnskaper om ordningen. Det var et klart ønske å kunne sammenligne svarene her med resultatene fra plukkanalysen.

For en del avfallstilfeller viser respondentene imponerende grad av riktig sortering. Følgende typer avfall byr likevel på problemer ved sorteringen:

- Gjenstander som er sammensatt av mer enn én fraksjon (for eksempel papir og plast limt sammen)
- Matavfall som vi ikke tenker på som mat (kaffe/ te)
- Bioavfall som ikke egner seg til dyrefor (blomsteravfall)
- Fraksjoner som det ikke finnes oppsamlingsenheter for i etasjene
- Fraksjoner som det ikke fantes noe mottakstilbud for da kildesortering for privathusholdninger ble innført i regi av kommunene
- Avfall som er forurenset

For konvolutter som er sammensatt av papir og plast, er det tydeligvis viktig å informere klart om hvor grensen går mellom hva som skal i papiret, og hva som skal i restavfallet. Tilsvarende trengs det en grenseoppgang for avfall som er forurenset, for eksempel av mat/ drikke: Når er papiret så forurenset at det må betraktes som restavfall?

Gjenvinningsordningen for matavfall på Hedemarken var opprinnelig produksjon av flytende svinefor. Ordningen ble også markedsført som "Mat til gris". Dette gjelder fortsatt for storhusholdninger i området, mens matavfallet fra privathusholdninger nå gjenvinnes som kompost. Ansatte i Statens hus Hedmark har derfor en annen gjenvinningsordning for matavfallet på jobben enn de har for matavfallet hjemme. Kaffegrut og teblader kan gå i svineforet, selv om vi vanligvis ikke tenker på dette som mat. Blomsteravfall skal ikke legges i svineforet, selv om det kan legges i biofraksjonen hjemme. Her kan det være behov for mer detaljert opplæring/ informasjon.

Mange vil feilsortere bølgepapp ved å sette denne løst på returpunkt eller kaste den i papirbeholder. Dette kan skyldes at man i privathusholdningene regner papir og papp som én og samme fraksjon. Det kan også skyldes at man har for vane å selv ikke bære avfall ut av egen kontoretasje, og at man opplever det tungvint å bringe avfall til kjeller.

Da kildesortering ble innført for privathusholdninger, fantes det ikke noen gjenvinningsordning for EE-avfall, bortsett fra kuldemøbler og batterier. Ordningen kom 01.07.99 og styres gjennom en egen statlig forskrift. Informasjonen til husholdningene om denne fraksjonen har ikke på langt nær vært så offensiv som informasjonen om papir, glass og bioavfall. Det er derfor ikke overraskende at mange vil kaste denne typen avfall i restavfallet. Her har brukerne i Statens hus totalt sett mottatt langt mindre informasjon, og ikke over så lang tid. Det er også sannsynlig at det å kontakte vaktmester oppleves tungvint. Under utsagn 42 har da også 71 % svart 4,5 eller 6 på at de ønsker en egen plass der de kan sette slikt avfall.

Svarene i sorteringsoppgaven overensstemmer bra med den feilsortering som ble avdekket ved plukkanalysen i april/ mai 2000. Vi har en papirfraksjon med god renhet. Mye EE-avfall, lite papir og en god del matavfall havner i restavfallet.

### **5.6. Avfallssystemets kvalitet og servicegrad**

Hensikten her var å avdekke i hvilken grad brukerne er fornøyde med den fysiske tilretteleggingen for kildesortering, og hva de mener om mulige endringer. I dette ligger også muligheter for å avdekke mer av bakgrunnen for feilsortering/ feilplassering.

Tre av utsagnene (40, 44 og 45) handler om hvorvidt egeninnsatsen ved kildesortering og bringeordning oppleves tungvint. På "Det er tungvint at jeg skal tømme papirbeholderen fra mitt eget kontor" deler gruppa seg i to. 43 % svarer 4, 5 eller 6, mens 54 % svarer 1 eller 2. Et simpelt flertall opplever altså ikke denne egeninnsatsen som tungvint. På "Det er tungvint å sortere ut matavfall når jeg rydder etter meg i kantina" svarer 23 % 4,5 eller 6, mens hele 69 % svarer 1 eller 2. Langt de fleste beskriver altså ikke denne utsorteringen som tungvint. For "Det er tungvint at jeg selv skal bringe matavfall til nærmeste tekjøkken" svarer 36 % 4, 5 eller 6, mens 60 % svarer 1 eller 2. Et simpelt flertall mener altså at heller ikke at denne bringeordningen er tungvint. Andelen som mener at dette er tungvint, er likevel større enn den andelen som mener at utsortering av matavfall i kantina er tungvint.

Når det gjelder kapasitetsproblemer for oppsamlingsutstyret i huset (utsagn 41 og 47), bekrefter respondentene det som allerede er avdekket i plukkanalysen. 77 % svarer 4, 5 eller 6 på at den store blå papirbeholderen på returpunktet ofte er full. 51 % svarer 4, 5 eller 6 på at de flere ganger har opplevd at den beholderen de har planlagt å legge avfall i, er full. Dette kan være bakgrunnen for visse former for feilsortering, f. eks. at man setter avfall rett på gulvet på returpunkt eller legger papir i bølgepappbeholder.

Etter at innsamling av matavfall til dyrefor begynte på Hedemarken, har det vært mange diskusjoner om helse og hygiene rundt denne ordningen. Enkelte arbeidstakere, som til daglig arbeider med helsespørsmål, har tidligere uttrykt skepsis til kvaliteten på det matavfall vi fra Statens hus leverer til innsamling. Dette er bakgrunnen for utsagn 46: "Jeg er skeptisk til matavfallsordningen vi har i Statens hus. Derfor kaster jeg matavfall i restavfallet." Bare 21 % svarer 4, 5 eller 6 på dette, derav 15 prosentpoeng 5 eller 6. Hele 70 % svarer 1 eller 2. Skepsis til ordningen kan derfor ikke alene forklare den noe svake utsorteringen av matavfall som ble avdekket i plukkanalysen.

Utsagn 48 er besvart av bare 26 respondenter. Utsagnet lød "Det er dårlig tilrettelagt med beholdere for avfall fra tobakksrøyking i og ved Statens hus." Vi har ikke undersøkt hvem av respondentene som røyker på arbeidsplassen. Av tilleggs kommentarene virker det likevel som om en del ikke-røykere ikke har brydd seg om, eller ikke sett seg i stand til, å ta stilling til dette utsagnet. Av de som har svart, svarer 61 % 4,5 eller 6, mens 38 % svarer 1 eller 2. Resultatet her er beheftet med betydelig usikkerhet, ikke bare pga. den lave svaroppslutningen. Spørreundersøkelsen ble gjennomført i en periode da det ble oppført nye uteaskebegere, og husets røykerom ble tatt i bruk.

Utsagn 37, 38, 39 og 43 handler om mulig endring eller videreutvikling av avfallsordningen gjennom mer oppsamlingsutstyr eller utsortering av flere avfallsfraksjoner. Gjennom utsagn 38 skulle respondentene ta stilling til om det bør være en restavfallsbeholder på hvert kontor. Dette var et viktig stridsspørsmål da dagens ordning ble planlagt. Her er gruppen tydelig delt i to. 40 % svarer 4, 5 eller 6, derav 34 prosentpoeng 5 eller 6. 46 % svarer 1 eller 2, og er altså imot en slik tilrettelegging. For utsagn 37: "Det bør være en beholder for bølgepapp i hver etasje" er enigheten klart større. 67 % svarer 4, 5 eller 6 (60 % 5 eller 6). Bare 15 % svarer 1 eller 2.

Når det gjelder å tilrettelegge også for utsortering av plast (utsagn 39), svarer 71 % 4, 5 eller 6 (47 % 5 eller 6). 24 % svarer 1 eller 2. Et klart flertall ønsker altså kildesortering av plast. For utsagn 43 "Det bør være en beholder der vi kan legge papir som skal makuleres" er ikke tendensen like klar. Her svarer 54 % 4, 5 eller 6 (48 % 5 eller 6), mens 33 % svarer 1 eller 2.

81 % svarer 4, 5 eller 6 på at det er deres ansvar å brette sammen pappkartonger før de kaster dem (utsagn 35), mens bare 9 % svarer 1 eller 2. Svært mange tar altså allerede ansvar for å komprimere eget avfall.

Utsagn 36 handler om vår oppfatning av kvaliteten på hjelpetjenestene. For utsagnet "Vaktmester og renholdere gjør en god jobb når det gjelder å ta hånd om avfall" svarer 71 % 4, 5 eller 6 (48 % 5 eller 6), og bare 16 % 1 eller 2. Dette må tolkes slik at respondentene i stor grad er fornøyd.

### **5.7. Funksjon og utseende for oppsamlingsutstyr**

Hensikten var å få frem i hvilken grad respondentene var fornøyd med utseendet for returpunkter og avfallsbeholdere. De skulle ta stilling til returpunktene generelt og til seks ulike typer avfallsbeholdere, som alle er i bruk i huset. Resultatene kan oppsummeres slik:

Firkantet grå papirbeholder på kontoret (utsagn 50) har vært en suksess. Hele 85 % svarer 4, 5 eller 6 (70 % 5 eller 6) på at de er fornøyd med form, farge, størrelse og materiale for disse beholderne. Det er også stor grad av tilfredshet med rund grå beholder for tørkepapir på toalettene (utsagn 51) og rund hvit restavfallsbeholder (utsagn 52).

Bare 23 av respondentene har tatt stilling til pedalbøtte for bleier og bind på dame- og HC-toaletter. Mange av de mannlige respondentene har ikke svart på dette. Forklaringen er trolig at mange av disse aldri har benyttet pedalbøttene. Gruppen som har svart, viser høy grad av fornøydhet. Hele 87 % har svart 4, 5 eller 6 (74 % har svart 5 eller 6).

Et simpelt flertall uttrykker en positiv holdning også til hvit matavfallsbeholder (utsagn 53), men her har 21 % svart 1 eller 2. Utsagnet skiller ikke mellom beholder i kantina og beholder på tekjøkken. Kommentarer fra brukere utenom undersøkelsen kan tyde på at beholderen er vanskelig å bruke når den står på gulvet.

Et simpelt flertall er også positivt innstilt til sekkestativ for restavfall i kantina (utsagn 54), men her svarer 29 % 1 eller 2.

Når det gjelder utseendet for returpunktene i etasjene, svarer 38 % 5 eller 6 og 23 % 1 eller 2 på om de er fornøyd. Det betyr 39 % på 3 eller 4, altså middels fornøyd. På returpunktet dominerer i dag en stor blå papirbeholder. Vi har i undersøkelsen ikke spurt spesielt etter hva brukerne synes om denne.



## **5. 8. Konklusjoner**

På bakgrunn av undersøkelsen kan vi trekke følgende konklusjoner:

Som en grunnmur for måloppnåelsen innen avfallshåndteringen i Statens hus ligger brukernes erfaringer med kildesortering i hjemmet. Her har de interkommunale avfallsselskapene tidligere gjort et stort arbeid med å informere og bidra til at brukerne har lært seg riktig sortering og fått nye avfallsvaner. Disse erfaringene har også trolig ført til at brukerne tar ansvar for eget avfall, identifiserer seg positivt med ordningen og har fått god selvtillit innen avfallssortering. Denne selvtilliten gjør det i neste omgang lettere å lære enda mer om avfall og gjenvinning. Avfallssortering er da også blitt samtaletema på kontoret, der man til en viss grad korrigerer hverandre. Direkte tiltak som har bidratt til måloppnåelse, har vært fysisk tilrettelegging av ordningen, direkte informasjon om ordningen og at denne informasjonen skjedde for fullt ved innflytting i nytt bygg. Lojalitet og ønske om å gjøre det som forventes av oss på arbeidsplassen, blir også trukket frem som en årsak til gode sorteringsresultater.

Som hovedtrekk kan vi si at et klart flertall av brukerne ikke opplever kildesortering eller bringing av eget avfall som tungvint. De opplever informasjonen om ordningen i huset og om riktig sortering som tilstrekkelig, mens de etterlyser mer informasjon om hva som skjer med avfallet etter at det har forlatt huset. Et stort antall vet ikke hvem de skal rette spørsmål til. Det er stor spredning i oppfatningen av hvorvidt brukernes egne behov og ønsker er tatt hensyn til ved utforming av ordningen.

Brukernes forslag til avfallsreducerende tiltak retter seg først og fremst mot forbruket av kopipapir. Få kommer med forslag knyttet til andre deler av inngående varestrøm eller forbruksmønstre.

Brukernes svar på hvordan de vil sortere, samstemmer godt med resultatene fra plukkanalysen. Ordningen generelt er godt kjent. Når det gjelder mat- og blomsteravfall, EE-avfall og avfall sammensatt av flere materialer, er kunnskapene noe mangelfulle. Dette fører til en del feilsortering. Andre grunner til feilsortering, er at enkelte fraksjoner mangler oppsamlingsenhet i kontoretasjene, og at beholderkapasiteten er mindre enn opplevd behov.

Brukerne er i stor grad fornøyd med den praktiske tilretteleggingen for kildesortering. Flertallet ønsker ikke restavfallsbeholder på det enkelte kontor. Flertallet ønsker at vi skal begynne med utsortering av plast, og at det skal etableres en oppsamlingsenhet for bølgepapp i hver etasje.

Når det gjelder utseende og materiale for oppsamlingsutstyr, er det i hovedsak stor tilfredshet med beholderne. Når det gjelder matavfallsbeholderne og sekkestativene for restavfall i kantina, er begeistringen noe mer behersket. Brukerne er mindre tilfredse med utseendet for returpunktene.

### **5.9. Videre arbeid**

Den foreliggende rapporten er et ledd i videreutviklingen av avfallssystemet for Statens hus Hedmark. Mulige endringstiltak for avfallssystemet er allerede utredet i et eget dokument og behandlet i husstyret for Statens hus. Brukerundersøkelse og plukkanalyse ligger til grunn for foreslåtte endringer. Endringsarbeidet vil også omfatte videre utvikling av returpunktene til å ivareta flere funksjoner enn avfallshåndtering.

En egen arbeidsgruppe har laget forslag til ny innkjøpsrutine for fylkesmannsembetet og samarbeidende etater. Rutinen ble vedtatt av fylkesmannen våren 2001. Etter hvert som ny innkjøpsrutine iverksettes, vil vi også kunne se nærmere på mulige tiltak for å redusere avfallsmengdene.