

Evaluering af bokse til genbrug af elektronik

En undersøgelse af udviklingen, oplevelsen og adfærden ved elektronikbokse til indsamling af genbrugseget elektronik.



Indhold

| | | |
|----|---------------------------------|----|
| 01 | Indledning | 3 |
| 02 | Københavnernes elektronikadfærd | 8 |
| 03 | Design | 14 |
| 04 | Placeringer | 21 |
| 05 | Kampagner | 26 |
| 06 | Anbefalinger | 33 |



Januar 2025

Udarbejdet af Behave Green ApS

CVR: 40 81 42 80

Frederiksholms Kanal 30 A8,

1220 København K

behavegreen.dk

01 Indledning

Hvad er baggrunden for elektronikboksene? Og hvordan er vi gået til evalueringen?

Om pilotprojektet

En tidligere undersøgelse viser, at 74% af københavnernes har aflagte mobiltelefoner eller laptops liggende derhjemme. Samtidig indeholder elektronikaffald sjældne metaller, som kun i mindre grad bliver genanvendt. Københavns Kommune har derfor foretaget et pilotprojekt med henblik på at øge genbrug af elektronik og forebygge produktion af ny elektronik. Ambitionen med pilotprojektet har været at gøre borgernes vej til at skille sig af med deres brugte mobiltelefoner, laptops og tablets lettere og mere tilgængelig. Det er sket ved at opstille bokse til genbrugelig elektronik fordelt på forskellige lokationer i hele København.

Mobiltelefoner, laptops og tablets er databærende og er derfor underlagt GDPR. Derudover er elektronikaffald underlagt producentansvar, hvilket betyder, at kommunen ikke må håndtere elektronikaffald til *genanvendelse*, men gerne må håndtere elektronik til *genbrug* ved accept fra borgerne. Københavns Kommune har derfor brugt over et år på at afklare, om og hvordan kommunen kunne facilitere denne indsats.



Pilotprojektets organisering

Efter en langvarig juridisk afklaring har kommunen valgt at facilitere et samarbejde med en privat virksomhed. Et offentligt-privat samarbejde har vist sig afgørende for at få pilotprojektet op at stå. Den private aktør har sikret sikker indsamling og GDPR håndtering af den databærende elektronik. Til gengæld er kommunen langt tættere på borgerne og placeringsstederne, og kan dermed være med til at blåstemple initiativet.

Efter en markedsdialog og udbudsrunde har kommunen indgået en samarbejdsaftale med miljøvirksomheden Ragn-Sells. Ragn-Sells har haft ansvar for drift af boksene og behandling af den databærende elektronik, mens Københavns Kommune har stået for dialog og kommunikation til borgerne. Efterfølgende er der indgået aftaler med såkaldte 'placeringssteder' til boksene. Placeringsstederne har ikke modtaget økonomisk kompensation for at have boksene stående. Der er i alt opstillet 15 bokse forskellige steder i byen.

Nogle bokse er undervejs blevet flyttet eller fjernet. Boksene har derfor i alt stået på 18 forskellige placeringer:

- Fire biblioteker og kulturhuse
- Seks supermarkeder
- Fire indkøbscentre
- To genbrugsstationer
- Et universitet
- En boligforening

Elektronik er i høj kurs blandt tyve - uanset om det er indsamlet til genanvendelse eller genbrug. I forsøgsperioden er to bokse på genbrugsstationer blevet brudt op og udsat for tyveri. Tyverierne er anmeldt til politiet og til Datatilsynet, som også godkendte projektet i første omgang. Som konsekvens af tyverierne har Ragn-Sells straks tilbagetaget eller flyttet samtlige udendørs bokse.

Formål med evalueringen

Undersøgelsen har til formål at evaluere:

1. Københavnernes adfærd med aflagt elektronik
2. Boksens design og dens effekt på borgernes oplevelse og brug af boksen
3. Processen og samarbejdet mellem Københavns Kommune, Ragn-Sells og placeringsstederne
4. Kommunens kampagne om pilotprojektet på sociale medier

I rapporten er placeringssteder og borgere anonymiseret. Borgerne præsenteres med pseudonymer i citater i rapporten. Vi har indsamlet samtykke til brug af billeder i rapporten.

God læselyst!



Metoder og datagrundlag



77 mini-interviews med borgere

Korte interviews med fokus på kvantitativ data. Foretaget på et bibliotek, i et kulturhus og i et indkøbscenter.



11 dybdegående interviews med borgere

Interviews i borgernes hjem. Rekrutteret gennem mini-interviews, informanternes kontakter og netværk.



9 virtuelle interviews med placeringssteder

Foretaget med henblik på at undersøge deres oplevelse med boksen på deres specifikke placeringer.



4 interviews med Ragn-Sells og Københavns Kommune

Særskilte interviews med hhv. Ragn-Sells og Københavns Kommune, samt et dialoginterview med de to aktører.



133 kommentarer og kvantitativ data fra sociale medier

Kvalitativ analyse af kommentarer på kampagnerne og kvantitativ analyse af dens resultater og målgrupper.



Kvantitativ data fra Ragn-Sells

Ragn-Sells har leveret data over de indleverede enheder i boksene. Her er kvantiteten samt kvaliteten af enhederne analyseret.

02 Københavnernes elektronikadfærd

Hvordan håndterer københavnerne aflagt elektronik i dag?

Opbevaring i hjemmet

Samtlige informanter i de 11 dybdegående interviews har eller har haft en kasse, skuffe eller et skab, hvor de opbevarer aflagt elektronik. For borgerne er opbevaring en praktisk mulighed, som gør, at de ikke behøver forholde sig til deres aflagte elektronik til daglig. Det er ikke et problem for dem, at elektronik ligger her, og de har ingen motivation for at skille sig af med det.

Der er dog forskel på typen af elektronik. Fordi mobiltelefoner er små, ophober de sig lettere end laptops, som fylder mere, og derfor oftere bliver ryddet ud. Størrelsen på enhederne har altså i sig selv betydning for adfærden i forhold til gammelt elektronik.

82%

af informanter i mini-interviews har aflagte telefoner, computere eller tablets liggende i hjemmet (n = 77).



”

Jeg tænkte da godt over hvorfor jeg har den. Det giver ikke meget mening. Det ligger bare, fordi jeg heller ikke kan se værdien i at skille mig af med det.

Rasmus, 28 år

Backuppen

En del af informanterne skiller sig ikke af med deres enheder, fordi de sætter pris på trygheden ved at have en backup-enhed, i tilfælde af at deres nye stykke elektronik går i stykker. Det gælder særligt i den nye enheds "karensperiode" umiddelbart efter anskaffelse. Men ofte bliver de liggende i årevis derefter. I nogle tilfælde er backuppen også forbundet med nostalgi, da der er minder knyttet til enhederne og de livsfaser, hvor de er blevet brugt.

Når borgerene får mulighed for at reflektere over det i de dybdegående interviews, er det dog stort set alle informanter, der vurderer, at de reelt aldrig kommer til at bruge denne backup. Det indikerer et potentiale i at få københavnernes til at genoverveje behovet for en backup-enhed og i stedet aflevere enhederne til genbrug, inden de bliver for gamle til at kunne genbruges.



” Jeg har det med at have en forbindelse med de ting, jeg har. Det var den computer, jeg havde gennem hele min bachelor, hvor jeg havde mine dokumenter og sådan noget.

Karla, 23 år

Sletning af data

Størstedelen af borgerne i de dybdegående interviews udtrykker bekymring for deres persondata, når de skal skille sig af med elektronik. Mange af dem, særligt de ældre borgere, oplever, at de ikke selv kan finde ud af at slette deres data tilstrækkeligt.

Personfølsom data er en væsentlig barriere for at skille sig af med brugt elektronik. Eksempelvis har en kvinde i slutningen af 50'erne valgt at betale 1.000 kr. for at skille sig af med to gamle telefoner på sikker vis. Villigheden til at betale så mange penge for at skille sig af med noget er et udtryk for, hvor stor en barriere datasletning er for mange borgere.

For enkelte informanter er datasletning også en barriere, fordi der kan ligge data, man kan få brug for i fremtiden. De påpeger dog, at dette problem bliver mindre med tiden, da data i stigende grad opbevares online i stedet for lokalt på den enkelte enhed.



” Det er jo hele ens liv, der ligger på den her efterhånden. Der ligger virkelig, virkelig mange oplysninger. Eller man kan få adgang til mange oplysninger via den.

Mette, 56 år

Hvad er genbrug?

Borgerne har generelt begrænset forståelse for behandling af elektronik. Den elektronik, der findes i københavneres skuffer i dag, er i høj grad en blanding af genbrugseget og genanvendelseseget elektronik.

Når vi spørger borgerne ved boksene, er det kun omkring en fjerdedel, der kan afkode, at der er forskel på elektronikaffald til genanvendelse og elektronik til genbrug. Når borgerne ikke skelner mellem elektronikaffald til genanvendelse og til genbrug, kan det være svært at afkode, at der er forskel på de forskellige afleveringsmuligheder.

26%

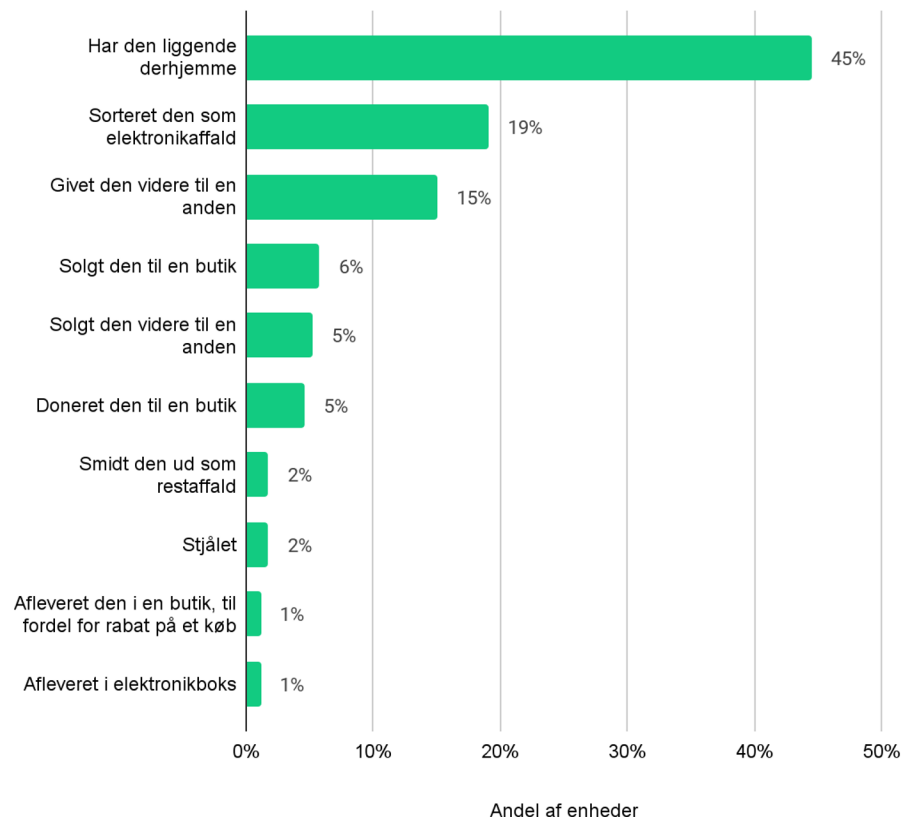
af informanter i mini-interviews forstår forskellen på elektronikaffald og elektronik til genbrug (n = 77)



Hvordan skiller borgerne sig af med elektronik?

Der findes i dag en lang række muligheder for at skille sig af med mobiltelefoner, laptops og tablets. Vi har derfor spurgt borgerne i mini-interviews, hvad de har gjort med deres seneste hhv. mobiltelefon, computer og tablet. Diagrammet viser totalen for alle tre typer enheder. 45% af deres seneste enheder ligger stadig hjemme hos borgerne, mens 20% er givet eller solgt videre til en anden, 19% er smidt ud som elektronikaffald og 11% er solgt eller doneret til en butik. Selvom der er et stort potentiale i at øge genbruget yderligere, er der allerede en væsentlig andel af de aflagte enheder, som genbruges på forskellig vis. Det kommer også til udtryk i de dybdegående interviews med borgerne, hvor flere borgere foretrækker enten at få penge for deres elektronik eller give dem videre i deres netværk.

Adfærd ved seneste aflagte enhed (n = 173)



Formuleringer

Har du haft en telefon før? Hvad gjorde du med din forrige telefon, da du fik din nuværende?

Har du haft en computer før? Hvad gjorde du med din forrige computer, da du fik din nuværende?

Har du haft en tablet før? Hvad gjorde du med din forrige tablet, da du fik din nuværende?

03 Design

Hvordan blev boksen designet? Og hvilken indflydelse har boksens design på borgernes brug af boksen?

Form

Københavns Kommune og Ragn-Sells har haft et ønske om at bruge en sikkerhedsgodkendt boks, som man havde gode erfaringer med fra andre steder. Valget faldt på en sikkerhedsboks, som Ragn-Sells har haft erfaringer med fra hvidevarebutikker. Københavns Kommune har også været i dialog med Norge inden udbuddet, hvor man i flere år har anvendt samme type boks.

Boksen er lavet af metal og findes i to størrelser, begge med indkast øverst. Boksen er aflåst med godkendt lås. Indeni er der en sliske, som sørger for, at elektronikken ikke går i stykker, når man afleverer den. Boksens smalle indkast forebygger samtidig tyveri.

For borgerne er det dog ikke tydeligt, at deres elektronik beskyttes af slisken. De er nervøse for, at deres elektronik går i stykker, når der er så stor en afstand mellem indkast og bund. Hvorfor det gør det sværere at forstå, at boksen er tiltænkt genbrugseget og ikke genanvendelsesegnet elektronik.



” For mig er der noget intuitivt forkert i det her med, at skulle smide noget hårdt ned. Jeg tænker, at det går i stykker, når jeg smider det ned.

Henriette, 47 år



Affald i boksene

Under feltbesøg og gennem interviews med både Københavns Kommune og Ragn-Sells, har vi erfaret, at der udover elektronik, også er kastet blandet affald i boksene. Vi har bl.a. hørt om makrelåser, champagnepropper og brugte bleer. Det er typisk sket ved de udendørs bokse, som senere er blevet flyttet eller hjemtaget. Herefter er problemstillingen blevet langt mindre.

Når Ragn-Sells ved løbende tilsyn af boksene har konstateret, at boksene er blevet brugt til affald, har de sørget for, at boksene er blevet hentet og tømt. I nogle tilfælde har placeringsstederne også kontaktet Ragn-Sells for at få boksen tømt. Enten fordi personalet på placeringsstedet kan se, at boksen er blevet brugt til affald, eller fordi de oplever lugtgener fra boksen, da der ligger affald i den. Konsekvensen af affald i boksene er, at det har krævet ekstra tømninger af boksene, og at genbrugsegnet elektronik er blevet smurt ind i affald og potentielt ødelagt.

Når boksens indkast er delvist stoppet med eller smurt ind i affald, kan det formentlig også afholde borgerne fra at bruge boksen til elektronik.

Elektronikkens rejse

Borgerne har overfor kommunen udvist interesse for, hvem der aftager deres brugte elektronik, samt hvordan datasletningen foregår.

Ragn-Sells har fuld indsigt og dokumenteret hele processen fra indsamling, transport, datasletning, reparation og gensalg overfor kommunen, men af konkurrencehensyn kan de dog ikke oplyse på boksen, hvor i Europa elektronikken videresælges, samt hvem deres samarbejdspartnere har været. Derfor er boksen i stedet udformet med den simple tekst “elektronik til genbrug” i stor skrift.

Borgerne har dog svært ved at skelne mellem genbrug og genanvendelsen. Samtidig har de svært ved at forstå den process, der kommer efter indsamlingen af deres aflagte elektronik. Det er en barriere for aflevering af elektronik, fordi borgerne har svært ved at forstå, for hvem og hvordan deres aflagte elektronik kommer til gavn for andre.



” Teksten, inde i min hjerne, bliver ikke decifreret til andet end, at jeg får den samme *vibe* som på en genbrugsstation. Så har jeg tænkt ja ja, det bliver recyclet, jeg smider det ud. Det er sådan, jeg har tænkt det. Jeg har ikke forstået det.

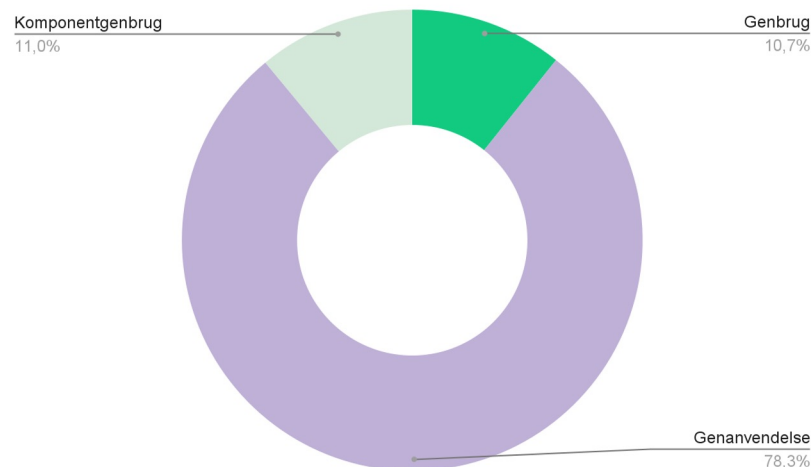
Lisbeth, 57 år

Stand, alder og behandlingsform

For de borgere, der er trygge ved boksen, er det mindre vigtigt om elektronikken genbruges eller genanvendes. De oplever boksen som en mulighed for at skille sig af med elektronik – uanset hvilken stand den er i.

Efter tømning af boksene er det imidlertid kun enheder, som Ragn-Sells har vurderet salgbare, som er blevet genbrugt. I alt er knap 11% af det indleverede elektronik afsat til direkte genbrug, mens yderligere 11% er afsat til komponentgenbrug. 78% er altså sendt til genanvendelse, og kan derfor anses som fejlsorteret. Det er yderligere indikation på, at det ikke har været tydeligt for borgerne, hvad genbrugsegnet elektronik reelt betyder. Det kan også skyldes, at borgerne har opbevaret aflagt elektronik i for lang tid, og det derfor har været for gammelt eller i for dårlig stand til genbrug.

Indsamlede enheder fordelt på behandlingsform (n = 2.870)



”

Jeg tror, at der også er noget pragmatisk i det engang imellem. Man tænker, at jeg kan komme af med det, og så er der nogle andre, der tager stilling til, om det er godt nok eller ej.

Mette, 56 år

Troværdighed

Københavns Kommune har haft et ønske om at sætte deres eget logo på boksen med henblik på at skabe tillid fra borgerne. Juridisk har det ikke været en mulighed, da kommunen risikerer at kunne tolkes som dataejer af elektronikken. Kommunens logo har derfor ikke fremgået på boksene. I stedet har kun Ragn-Sells' logo stået på boksen som afsender.

Det har haft betydning for borgerne, som sjældent har hørt om Ragn-Sells. For enkelte informanter har det været tilstrækkeligt, at boksen har stået på en kommunal institution, fx et bibliotek, hvilket i sig selv har signaleret troværdighed. Men for størstedelen af informanterne, har Ragn-Sells som brand ikke været kendt nok til at blive oplevet som en troværdig modtager af deres databærende elektronik og personfølsomme informationer.



”

Jeg tror, jeg vil stole mere på det, hvis der stod Københavns Kommune, faktisk. Fordi det har jeg tillid til. Det synes jeg, man skal have. Men jeg kender ikke “Ragn og Sells”.

Emma, 29 år

Datasikkerhed

Københavns Kommune har haft en hypotese om, at det er afgørende for borgerne, at deres data vil blive slettet. Derfor er det blevet skrevet på boksen, at "alle personlige data vil blive slettet".

Interviews med borgerne bekræfter, at datasikkerhed er vigtigt, når de skiller sig af med databærende elektronik. Det er dog et mindretal af informanterne, der føler sig trygge ved at aflevere elektronik med personfølsom data i boksene. For disse borgere er det tillidsvækkende nok, at kommunen kommunikerer om boksene, og at flere står på kommunale institutioner. Flertallet fremhæver dog, at kampagnen, placeringen og teksten på boksen ikke er nok til at skabe tillid. Dog er borgerne generelt mere trygge ved at aflevere databærende elektronik i boksen end i affaldscontainere i frygt for tyveri.

45%

af informanter i mini-interviews finder det trygt eller meget trygt at aflevere elektronik i boksen (n = 77)

ELEKTRONIK TIL GENBRUG

Her kan du trygt indlevere laptops,
mobiltelefoner, tablets og opladere.
Alle personlige data vil blive slettet!



Tablets



Laptops



Mobil-
telefoner

Scan QR-koden og få mere
information eller besøg
Ragnsells.dk



RAGN SELLS
www.ragnsells.dk

”

Jeg har en barriere i at bare aflevere det i en boks, når der ikke er et menneske. Hvis man kigger nogen i øjnene, er der trods alt lidt større sandsynlighed for, at data bliver slettet, end ved en tilfældig boks som man ikke rigtig ved, hvad der sker med.

Henriette, 47 år

04 Placeringer

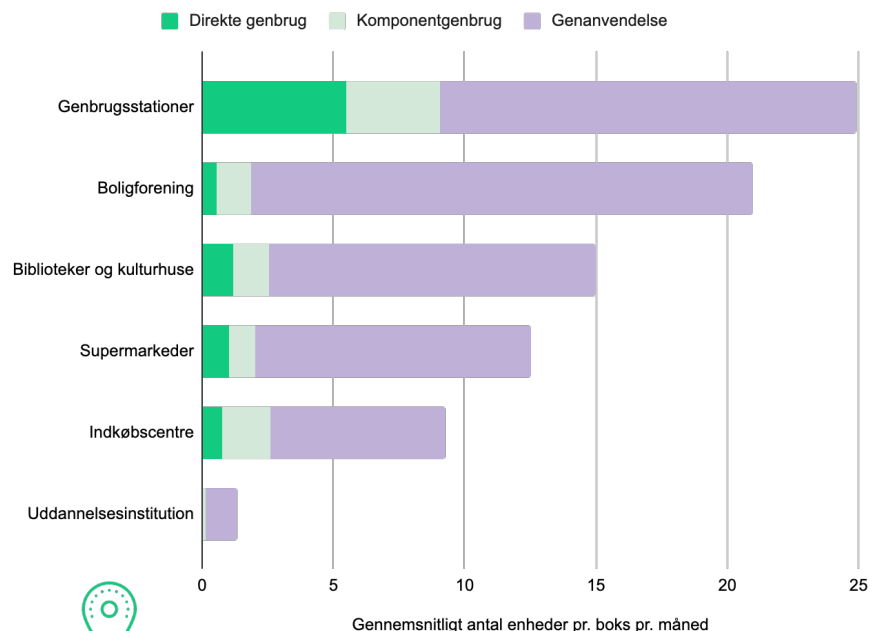
Hvor og hvordan blev boksene placeret? Og hvordan påvirker dette borgernes adfærd?

Placeringssteder

Københavns Kommune har ønsket, at boksene skulle placeres på steder, hvor borgerne kommer til hverdag. De er blevet placeret henholdsvis i kulturhuse, på biblioteker, i storcentre og supermarkeder, på genbrugsstationer og i en enkelt boligforening.

De bokse, hvor der oftest er blevet afleveret elektronik, er på genbrugsstationer og i en boligforenings aflåste affaldsrum. Her kommer borgerne i forvejen for at aflevere aflagte genstande, hvilket gør det naturligt også at bruge boksen. Genbrugsstationer har den største andel af elektronik til genbrug på 36%, mens kun 3% af boligforeningens enheder er blevet genbrugt. Biblioteker og kulturhuse er tredjemest populære, og opleves nogenlunde intuitivt for de borgere, der i forvejen bruger bibliotekerne til fx at afhente bioposer. Supermarkeder og indkøbscentre er for mange borgere mindre intuitive, fordi det ikke normalt er steder, hvor man skiller sig af med ting.

Enheder pr. boks pr. måned fordelt på type af placeringssted (n = 2.870)



46%

af informanter i mini-interviews

fandt boksens placeringssted relevant (n = 77)

(mini-interviews blev udført ved et bibliotek, et kulturhus og i et indkøbscenter)

Ejerskab

Det har været problemfrit og nemt for placeringsstederne at have boksene stående. Placeringsstederne oplever elektronikboksene som selvkørende. Enkelte steder udtrykker, at boksen sender et godt signal udadtil og matcher deres profil.

På tværs af placeringsstederne er der dog en manglende ejerskabsfølelse over for boksene. De vil gerne give deres gæster den service, som boksen tilbyder, men da boksene hverken er forbundet med deres kerneopgaver eller forbundet med økonomisk kompensation, giver placeringsstederne ikke boksene særlig meget opmærksomhed.

Det er blandt andet kommet til udtryk ved, at stederne ikke har gennemlæst materialet fra kommunen omkring formålet med pilotprojektet, og ikke har promoveret initiativet på egne platforme. Derudover har placeringsstederne i mindre grad selv taget initiativ til fx at tørre boksens overflader af for støv eller andet snavs og holde boksene præsentable.

”

Som sådan tror jeg ikke, at kulturhuset eller biblioteket har et særligt behov for, at borgerne har et sted at aflevere deres elektronikaffald. Men vi vil jo gerne tilbyde god service til vores borgere. Det er en service, der giver god mening at tilbyde på biblioteket, på samme niveau med bio-poser.

Bibliotek og kulturhus

Synlighed

Placeringsstedernes manglende ejerskab kombineret med boksens størrelse har betydet, at der er stor forskel på hvor synlige boksene faktisk har været. I København er kvadratmeterne dyre, og især kommercielle placeringssteder har haft svært ved at prioritere at bruge attraktiv plads på aktiviteter, der ikke har givet indtægt.

Ved nogle placeringssteder har boksene været placeret et sted, hvor selv daglige besøgende aldrig har bemærket dem. Det gælder fx Lisbeth på 57 år, som længe har savnet et sted at skille sig af med sin aflagte elektronik, og som besøger det samme indkøbscenter hver eneste dag. Elektronikboksen har i dette tilfælde stået i centret i et år, uden at Lisbeth har bemærket den.

12%

af informanter i mini-interviews fandt boksens synlighed god eller meget god (n = 77)



”

Jeg går igennem, hver dag jeg kommer med toget. Og alt hvad vi bruger, det er fra centret. Jeg har overhovedet ingen idé om, hvor den står derovre.

Lisbeth, 57 år

Plakat

Som alternativ til at sætte Københavns Kommunes logo på boksen, har kommunen lavet en plakat, som placeringsstederne kunne hænge ved siden af boksen for at signalere, at Københavns Kommune anbefaler at bruge den.

Det er dog kun ét placeringssted, hvor plakaten blev hængt op. I kraft af det manglende ejerskab over boksen har placeringsstederne begrænset motivation til at handle på kommunens opfordring, og mange placeringssteder har derfor slet ikke været bevidste om plakaten under interviewene.

På det bibliotek, hvor plakaten blev hængt op, blev plakaten printet ud i A3-format og hængt op over boksen. Direkte adspurgt finder borgerne det i høj grad relevant, at kommunen kan give troværdighed til boksen. Det er dog kun meget få borgere, der reelt har lagt mærke til plakaten, som de oplever som lille og teksttung. Plakaten har altså ikke givet den øgede troværdighed til boksen, som den har været tiltænkt.



05 Kampagner

Hvordan blev kampagnen lavet? Og hvordan fungerede den?

Kampagner

Københavns Kommune har gennemført syv kampagner på sociale medier, hvoraf to er blevet trukket tilbage ifm. tyveriet fra de to bokse på genbrugsstationer.

Af de resterende fem kampagner er tre blevet vist på Instagram og to på Facebook. De to kampagner på Facebook og én af kampagnerne på Instagram har haft som målsætning at få så mange borgere som muligt til at klikke på et link til Københavns Kommunes hjemmeside. De to øvrige kampagner på Instagram har haft til formål at opnå flest mulige eksponeringer, hvilket dækker over antallet af gange, borgerne har fået vist annoncen.

Grafikkerne med teksten “Giv din brugte elektronik nyt liv” og “Donér dit brugbare elektronik” er sat op i to kampagner med hver sin målsætning, mens grafikken med teksten “Har du en mobil tilovers?” kun er gennemført med en målsætning om flest mulige klik.

Grafik

Platform

Målsætning



Instagram

Eksponeringer

Facebook

Klik på link



Instagram

Eksponeringer

Facebook

Klik på link



Instagram

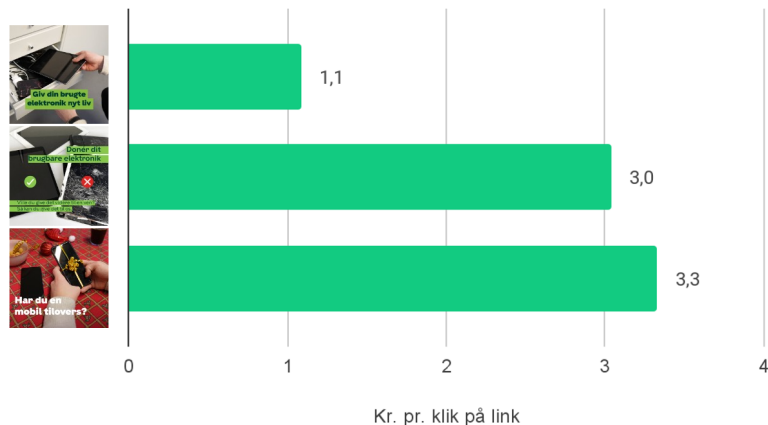
Klik på link

Resultater

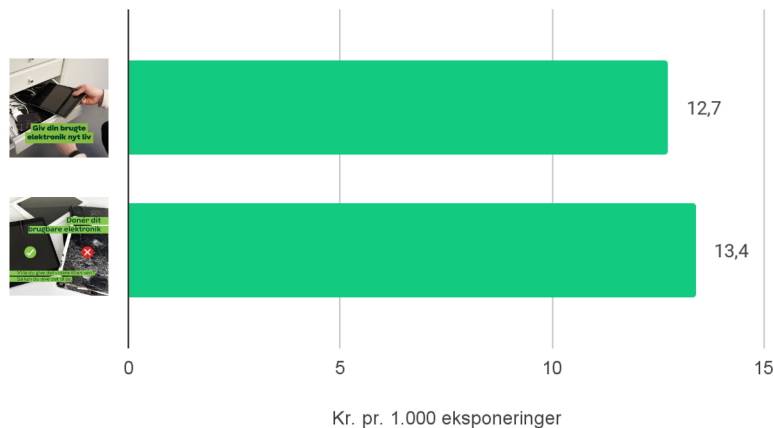
I alt har kampagnerne opnået 471.233 eksponeringer og en rækkevidde på 204.600 forskellige brugere. Der er blevet klikket på linket til kommunens hjemmeside 4.127 gange.

Effektiviteten af en kampagne måles typisk i pris sammenlignet med antallet af eksponeringer eller klik, afhængig af kampagnens målsætning. Til højre ses et overblik over de fem kampagners resultater målt i hhv. kr. pr. klik på link og kr. pr. 1000 eksponeringer.

Kampagner med klik som målsætning



Kampagner med eksponeringer som målsætning



“Giv din brugte elektronik nyt liv”

Kampagnerne har taget udgangspunkt i den undersøgelse, der viser, at størstedelen af københavnere har elektronik liggende i hjemmet. Derfor har kommunen blandt andet valgt at lave en kampagne, der illustrerer ophobning af elektronik i hjemmet.

Den har fået overskriften “Giv din brugte elektronik nyt liv” og et billede af en tablet i en skuffe. Denne kampagne har haft en væsentligt lavere pris pr. klik på 1,1 kr. sammenlignet med de to øvrige kampagner målrettet klik på linket, som har haft en pris pr. klik på henholdsvis 3,0 og 3,3 kr.

Det indikerer, at kampagnen var bedre til at tiltrække borgernes opmærksomhed. I de dybdegående interviews fremhæver borgerne genkendeligheden af skuffen med elektronik, og at formuleringen om at “give elektronik nyt liv” generelt er mere forståelig end “elektronik til genbrug”.



Giv din brugte elektronik nyt liv

”

Det er fedt noget med klima, men det er først og fremmest fedt, at nogle andre kan få glæde af noget, jeg ikke længere bruger.

Lisbeth, 57 år

“Donér dit brugbare elektronik”

Da foreløbig data fra Ragn-Sells viste, at en stor del af den indsamlede elektronik er sendt til genanvendelse frem for genbrug, udviklede Københavns Kommune en ny kampagne. Kampagnen har præciseret, at elektronik, der er egnet til aflevering i boksen, skal være “fungerende” og “brugbar” og indeholdt desuden skøn om, at elektronikken ikke må være mere end 6 år gammel.

Den nye kampagne har haft en lignende CPM (pris pr. 1000 visninger) som “Giv din brugte elektronik nyt liv”. Den har altså været lige så effektiv til at fange borgernes opmærksomhed som den første kampagne. Til gengæld har den haft en væsentlig højere pris pr. klik. Det kan indikere, at en stor del af borgernes aflagte elektronik ikke lever op til kampagnens kriterier, hvilket har afholdt dem fra at klikke.



” Det der med, hvorvidt de virker, det er i hvert fald et vidt begreb, synes jeg. Fordi der var også mange af mine ting, hvor det måske godt kunne tænde og sådan noget, men jeg var i tvivl om, hvad de egentlig kunne.

Carl, 27 år

“Har du en mobil tilovers?”

Der tredje kampagne fik teksten “Har du en mobil tilovers?” og viste et billede af en ny telefon indpakket som gave sammen med en aflagt telefon. Kampagnen illustrerer på den måde den problematiske adfærd, vi også har set hos borgerne: Nemlig at man glemmer alt om sin aflagte elektronik, når man anskaffer sig noget nyt.

Af de tre kampagner målrettet klik, havde denne kampagne den højeste pris pr. klik på 3,3 kr. Det kan skyldes, at den hverken er handlingsanvisende (som “Donér dit brugbare elektronik”) eller iscenesætter den aflagte elektronik som et problem (som billedet af en tablet i rodeskuffen). Det kan have betydning for, at kampagnen havde sværere ved at fange borgernes opmærksomhed.



” Det er ikke et problem for mig at have det liggende, så skal nogen jo hjælpe mig med at huske, at det er et problem for mig. Jeg kan jo godt have det der liggende 10 år til. Det er fuldstændig lige meget for mig.

Henriette, 47 år

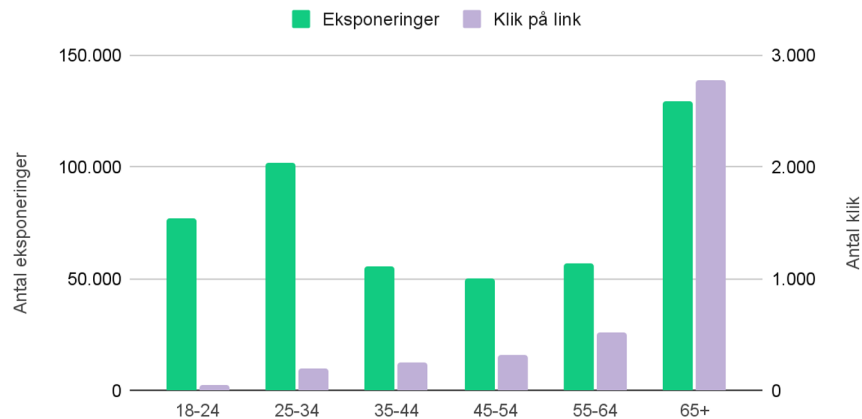
Målgrupper

Kampagnerne har alle været sat op til at målrette alle københavnere på tværs af køn og aldersgrupper. Alligevel ser vi store forskelle på hvilke målgrupper, der er blevet eksponeret for kampagnen og har klikket på kampagnen.

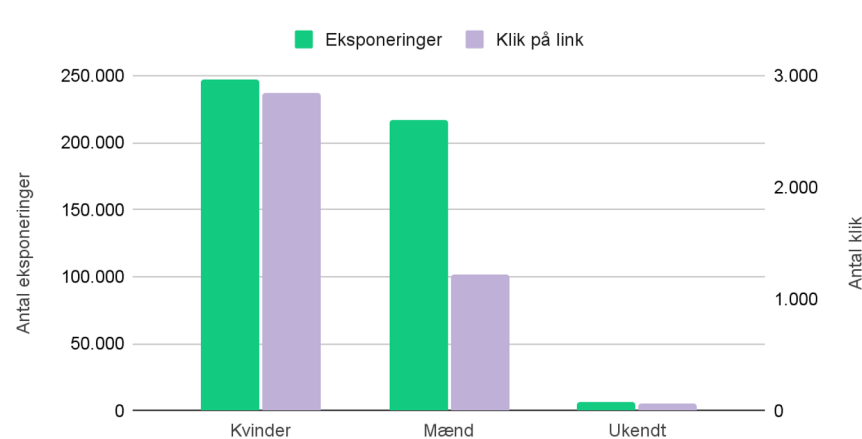
Aldersgruppen 65+ har været den gruppe, der har været mest eksponeret for kampagnen, mens de 25-34-årige har været næstbedst repræsenteret med omkring 100.000 eksponeringer. Målt på antal klik, har aldersgruppen 65+ været markant overrepræsenteret, og står for 67% af alle klik. Det kan skyldes, at det er denne aldersgruppe, der er mindst trygge ved at slette data selv, og derfor er mest modtagelige overfor kampagnerne. I de dybdegående interviews er der også generelt større tryghed ved at aflevere elektronik i boksene blandt de ældre informanter.

Der er en nogenlunde ligelig fordeling af eksponeringer mellem kønnene, mens det i langt højere grad er kvinder end mænd, der klikker på links.

Klik og eksponeringer fordelt på alder



Klik og eksponeringer fordelt på køn



06 Anbefalinger

Hvordan kan Københavns Kommune fremme indsamling af genbrugseget elektronik i fremtiden?

Teoretisk opskalering

Det teoretiske skaleringspotentiale tager udelukkende højde for antallet af indsamlede genbrugsegende enheder pr. placeringssted. For at vurdere et faktisk potentiale skal der udarbejdes en forretningsmodel, der også tager højde for økonomien, lokalt engagement hos placeringsstederne, sikkerhed ift. tyveri, løbende kommunikation og miljøaspektet i at køre rundt til mange flere placeringer. Samtidig forventes borgerne at vænne sig til boksen eller denne indsamlingsform over tid, og derfor kan potentialet være anderledes.

Skaleringspotentialet er beregnet ved det gennemsnitlige antal genbrugte enheder pr. elektronikboks pr. år for hver type placeringssted og ganget op med et potentielt antal bokse. Københavns Kommune råder over 17 genbrugs- og nærgenbrugsstationer og 50 biblioteker og kulturhuse, som potentielt kan have én boks hver. Potentialet for de øvrige placeringssteder er baseret på et skøn.

Genbrugsstationerne har været mest effektive til at indsamle genbrugsegende enheder. En fuld opskalering her kan rent teoretisk give 1.851 genbrugte enheder om året med 17 bokse.

| Pilotprojekt | | | Teoretisk skaleringspotentiale | |
|--|--|-----|--------------------------------|---------|
| Placeringssted | Årlige genbrugsegende enheder pr. boks | | Bokse | Enheder |
|  | Genbrugsstationer | 109 | 17 | 1.851 |
|  | Indkøbscentre | 32 | 7 | 221 |
|  | Biblioteker og kulturhuse | 31 | 50 | 1.532 |
|  | Supermarkeder | 25 | 50 | 1.226 |
|  | Boligforeninger | 22 | 50 | 1.114 |
|  | Uddannelsesinstitutioner | 2 | 10 | 16 |

Årlig oprydningskampagne

Den største barriere for aflevering af genbrugseget elektronik er, at borgerne komme i gang med oprydning i hjemmet. Selv i et scenarie med en stor mængde bokse er det svært for borgerne at tage sig sammen til at rydde ud i elektronikken. Det gælder særligt små enheder som telefoner, der sjældent opleves som problematiske at opbevare i hjemmet.



Tidsbegrænset indsamling ved boligen

Med inspiration i Black Friday kan I tale til hjernens *scarcity bias*, som får os til at handle, når en mulighed er tidsbegrænset. Det kan fx være ved at tilbyde indsamling af genbrugseget elektronik helt tæt på den enkelte ejendom, men kun på én eller få dage om året. Det kan give anledning til oprydning i hjemmet og gøre, at vi endelig får ryddet ud i skufferne. Alternativt kan I planlægge indsamlingsarrangementer på genbrugsstationer.



Drop backuppen

Mange borgere har aflagt elektronik liggende som backup, men ved nærmere eftertanke er de bevidste om, at det er meget usandsynligt, at de kommer til at bruge elektronikken igen. Samtidig bliver elektronikken kun ældre og sværere at genbruge. I kampagner kan I med fordel opfordre borgerne til at droppe backup-elektronikken og minde om, at andre kunne få gavn af deres aflagte enheder.



Guide til nulstilling af elektronik

Mange er i tvivl om, hvordan man sletter data på sin aflagte elektronik, og det er usandsynligt at en boks uden menneskelig behandling kan skabe den nødvendige tryghed. I kampagnen kan I derfor hjælpe borgerne med en let tilgængelig vejledning til, hvordan man sletter sin data, inden man skiller sig af med den.

Partnerskaber med virksomheder

Der er et voksende marked for genbrug af elektronik på det private marked. Samtidig har virksomhederne bedre mulighed for at give økonomisk kompensation for aflevering af elektronik. Derfor bør I understøtte det nye marked bedst muligt. Det vil dog formentlig kræve forskellige typer partnerskaber afhængig af, om der indsamles ældre eller nyere elektronik, som er lettere at videresælge.



Netværk for indsamling af genbrugseget elektronik

Facilitér et netværk for aktører, der tager imod genbrugseget elektronik i København. Det kan meget oplagt være for fysiske elektronikbutikker, men også gerne digitale platforme som Swappie. Da genbrugseget elektronik er penge værd, har I en fælles interesse i at få det ud af skufferne.



Kommunikation til borgerne

For at deltage i netværket, bør virksomhederne informere om indsamlingsmulighederne i salgssituationen. Til gengæld kan Københavns Kommune bruge sine kanaler til at føre kampagne, der motiverer borgerne til at få ryddet ud i skufferne og give elektronikken nyt liv.

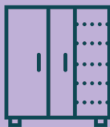


Fælles kort over aflevering af elektronik

De fleste borgere finder det uoverskueligt at finde et sted, hvor man kan aflevere elektronik til genbrug. Lav derfor en fælles platform med et kort på tværs af aktører. Hvis ikke kommunen har juridisk mulighed for selv at have det liggende på jeres egen hjemmeside, kan I facilitere, at de private aktører etablerer en fælles platform.

Sikker indsamling ved genbrugsstationer

De afgjort mest effektive elektronikbokse har været placeret ved de kommunale genbrugsstationer, som også har bedst mulighed for at sikre lokalt ejerskab over boksene. Men da de er placeret udendørs, har de været sårbare for tyveri. Derfor bør det undersøges, om der kan findes en anden løsning, som tilbyder sikker indsamling på genbrugsstationer.



Flytbar boks i skab

De fleste genbrugsstationer har et bagområde som bruges af medarbejderne. Det kan undersøges, om man kan placere en lille boks i et skab indendørs. Et skilt kan opfordre borgerne til at henvende sig til en medarbejder, som henter boksen og lader borgerne lægge deres elektronik i. Herefter lægges boksen tilbage og aflåses indendørs. Det vil samtidig give borgerne en tryghed, at en medarbejder kan forklare, hvordan boksen fungerer.



Omvendt hæveautomat

Man kan også forestille sig, at en boks kan indbygges i en lukket bygning på genbrugsstationen, men med indkast udefra. Det kan sammenlignes med en hæveautomat og findes allerede nogle steder i verden under navnet EcoATM. Her får borgerne også mulighed for at få betaling for den afleverede elektronik.



Personlig aflevering med digital underskrift

I kan også lade borgerne aflevere deres elektronik direkte til en medarbejder på genbrugsstationen, som indsamler en digital underskrift og placerer elektronikken i en sikret boks. Det er en stor juridisk udfordring, fordi kommunen så ville blive dataejer for borgernes persondata. Men hvis det er muligt, vil det give borgerne en langt større tryghed, samtidig med at medarbejderen kan sandsynliggøre, at enheden er genbrugsegnet.

Justering af kampagne og placeringer

Som beskrevet i evalueringen har der været en lang række udfordringer med elektronikboksene i pilotprojektet. Hvis I alligevel skulle fortsætte med (dele af) løsningen fremadrettet, er der en række punkter, der bør optimeres.



“Giv din aflagte mobiltelefon nyt liv”

Det er svært for borgerne at forstå, hvad boksens formål er, da forskellen på genbrug og genanvendelse af elektronik er uklar. I jeres kommunikation bør I derfor skabe mentale billeder af, at elektronikken bliver taget i brug af andre mennesker. Det taler til en social bevidsthed, og er for de fleste langt nemmere at forstå end den miljømæssige. Samtidig bør teksten suppleres med en visualisering af processen fra indsamling til salg i en butik i Europa.



Genbrugs-øer i aflåste lokaler

Det er ikke kun genbrug af elektronik, der er svært for borgerne at navigere i. Særligt tekstilområdet er også ramt af forvirring om forskellen på genbrug og genanvendelse samt problemer med fugt. Derfor kan I facilitere samlede indsamlingssteder til genbrug blandt private og humanitære aktører i aflåste indendørs “genbrugs-øer”. Det kan eksempelvis være lejede butiklokaler eller rum i kulturhuse og på biblioteker dedikeret til formålet.



Tommelfingerregler for genbrugsegnethed

I dag findes der begrænsede retningslinjer for hvilke enheder, der reelt er genbrugsegne. Det er enormt svært for borgerne at vurdere, og derfor er størstedelen af den indsamlede elektronik også genanvendelsesegnet. Lav derfor en undersøgelse blandt de teknikere der vurderer enhedernes stand for at fastsætte nogle enkelte tommelfingerregler, som typisk vil afgøre, om en enhed er genbrugsegnet eller ej.



Januar 2025

Udarbejdet af Behave Green ApS

CVR: 40 81 42 80

Frederiksholms Kanal 30 A8,

1220 København K

behavegreen.dk