

50541

ARC – ChooseReuse

En undersøgelse af brugeradfærd
og materialitetsopfattelser på
Bispeengen Genbrugsstation

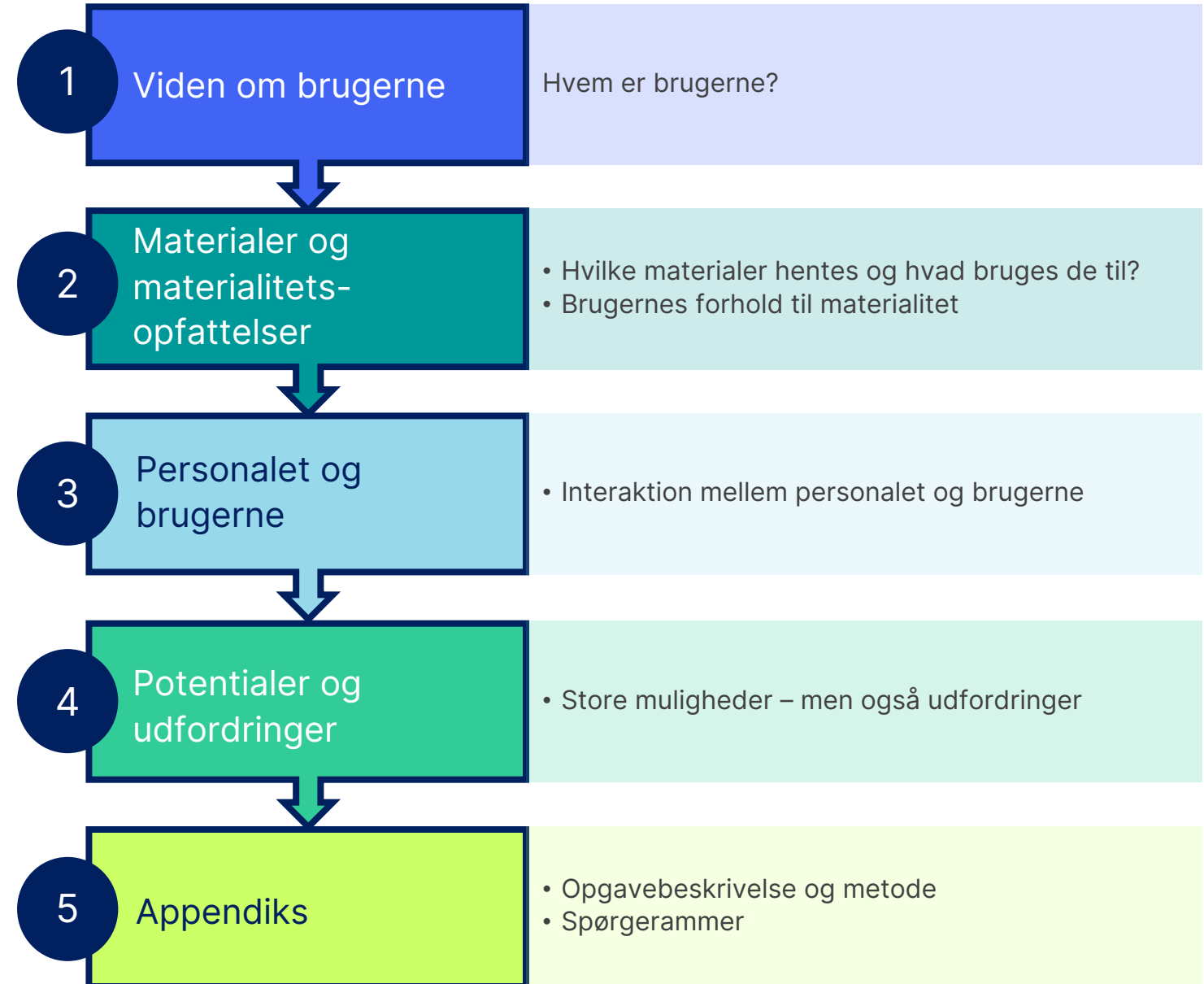
August 2025

Udarbejdet af Netsocietal & Bundgaard Vad

Døre & vinduer

Døre & vinduer

Indhold



Hovedekonklusioner

Hvem er brugerne og hvorfor kommer de?

Bispeengen Genbrugsstation har en divers brugergruppe, som dog alle deler samme opfattelse af, at de på genbrugsstationen kan finde byggematerialer af værdi.

Størstedelen af dem der henter genbrugsmaterialer tilhører 'gør-det-selv'-segmentet, og bor i nærområdet. De fleste fortæller, at de kommer på genbrugsstationen før de tager i et kommercielt byggemarked. Mange nyder desuden bare at komme for at kigge efter noget "spændende og brugbart" blandt alle materialerne.

Der er også en mindre brugergruppe, der kigger efter materialer med henblik på viderebearbejdning og salg. Dette inkluderer både mindre dele som beslag og dørhåndtag, samt større som træ, lægter og fliser.

Hvilke materialer bliver hentet og hvad bruges de til?

Træ er det materiale der har størst interesse hos brugerne. Andre populære materialer inkluderer sten og fliser, ligesom flere brugere efterspørger vinduer, døre og sanitet. I de tilfælde hvor der er isolering på pladsen, er dette også populært hos brugerne.

Langt de fleste brugere fortæller at de har egne bygge- og hobbyprojekter i eget hjem, sommerhus eller kolonihave. Eksempler på projekter er shelter, radiatorskjuler, ny havegang, skillevæg, døre eller terrasseprojekter. En mindre gruppe af brugerne kigger efter genbrugsmaterialer til kunstprojekter.

Ligeledes registreres udenlandske varevogne, som bliver fyldt op med materialer, med henblik på videresalg i udlandet. Kun få danske håndværkere henter materialer til projekter for kunder.

Interaktionen mellem brugere og personale

Personalet er meget imødekommende og serviceorienteret. De spørger ind til materialernes formål og sørger så vidt muligt for, at folk får det de kommer efter. Således skaber personalet et trygt rum og en tæt relation til brugerne.

Personalets interaktion med brugerne – både dem der afleverer og henter – muliggør og skaber tydeligt en større efterspørgsel på genbrugsmaterialer. Et eksempel er når brugere efterlyser specifikke materialer og personalet hjælper med at spotte og samle dette.

På den måde vil fortsat øget genbrug drives af personalets evner til at se mulighederne i kasserede materialer i kombination med, at brugerne har en forståelse for at genbrugsstationen har (uperfekte) materialer som er attraktive.

Udfordringer og muligheder for mere genbrugsaktivitet

Flere af brugerne fortæller, at der kommer flere og flere nye brugere til genbrugsstationen. De nye brugere fortæller ofte, at de lidt tilfældigt opdagede muligheden for at hente materialer. Det viser at der er et potentiale for mere information og udvidelse til flere brugere

Det er en stor fordel at personalet har friheden til at øge mulighederne for genbrug ved effektivt forme genbrugsstationens tilbud efter brugernes behov. Desværre er viden om brugerne hos Bispeengen Genbrugsstation tilsyneladende begrænset. Den viden man har bygger alene på personalets oplevelser, hvilket er værdifuldt, men en mere systematisk videnindhentning kunne øge afsætningen yderligere.

1. Viden om brugerne

1.1 Hvem er brugerne?

En divers brugergruppe

Bispeengen Genbrugsstation har en divers brugergruppe. At personalet er meget bevidste om denne diversitet, observeres tydeligt. Brugere har forskellige aldre, etnicitet, køn og beskæftigelsesstatus, og kommer både alene eller i grupper. En del er også 'faste brugere', som kommer hver dag og ofte går rundt i længere tid. Nogle eksempler på brugergrupper er listet nedenfor.

Eksempel 1: En nyetableret håndværker henter træ og rør til byggeopgave.

Eksempel 2: En ung kvinde henter belægningssten til havegang i kolonihave

Eksempel 3: En ældre mand henter træ til byggeprojekter for voksne børn

Eksempel 4: Mand henter døre og vinduer til byggeprojekt

Eksempel 5: En polsk varevogn henter materialer til konkrete projekter i Polen

På tværs af den diverse brugergruppe, er der også forskellige opfattelser af værdi, som fordeler sig på to hovedkategorier:

1. En gruppe af brugere, som henter både små og større materialer, med tanke på videresalg. Det er denne i kategorien de udenlandske varevogne befinder sig.
2. Et stort 'gør-det-selv'-segment, som kigger efter materialer af værdi, til egne private projekter i lejlighed, kolonihave eller sommerhus.

Mere end halvdelen af brugerne fortæller de brænder for genbrugstanken, og gerne bruger Bispeengen Genbrugsstation som første stop inden de besøger et kommercielt byggemarked. Nogle brugere undgår endda helt byggemarkederne, men besøger i stedet genbrugsstationen flere gange om ugen. Mange giver udtryk for, at de af hensyn til miljø og klima egentlig ikke glæder sig over at købe nyt.

Der kommer mange større og mindre håndværksfirmaer for at aflevere byggeaffald og materialer, som er tilovers fra byggeprojekter. Personalet fortæller, at de mindre håndværksfirmaer godt kan finde på at tage materialer med, men de har også ofte travlt, og når de kommer og aflevere skal de hurtigt videre. Indtrykket er at der kun er ganske få håndværksfirmaer, som tager noget med til projekter.

Mens hovedparten af brugerne benytter genbrugsstationens egentlige funktion, at aflevere eller hente materialer, er der også en mindre gruppe af brugere, som er socialt udsatte og besøger stationen af sociale årsager og kigger efter mindre genstande. De taler med personalet, som også giver udtryk for de er glade for der er et sted, hvor de bliver hilset på og talt venligt til.

1.1 Hvem er brugerne?

Bløde trafikanter

Generelt er der rigtig mange bløde trafikanter blandt brugerne, hvilket naturligt hænger sammen med genbrugsstationens bynære placering. Et stort plus hos mange af de besøgende på Bispeengen Genbrugsstation er selvfølgelig, at materialerne er gratis, men flere fremhæver, at genbrugsstationen ligger tæt på dem. Enkelte nævner endda, at genbrugsstationen udfylder en funktion de ikke kan få et andet sted, eller i hvert fald er det tætteste sted de kan hente deres byggematerialer. Som en bruger siger. Det er praktisk, at man lige kan svinge forbi.

Især den gruppe af 'gør det selv'-folk der bor i nærområdet, og som leder efter brugbare materialer, kommer forbi gående eller på cykel. Dette sker ofte i forlængelse af andre gøremål, som arbejde eller hentning af børn eller børnebørn. Selvom enkelte påpeger, at det kan være vanskeligt at fragte byggematerialer på en ladcykel eller anden cykel, så synes brugerne at få det med de vil ønsker.

Personalet fortæller, at andre genbrugsstationer har afprøvet muligheden for at låne ladcykler, men at der var forskellige problemer med at finde et velfungerende pantsystem eller sikkerhed.



Et par kommer med trailer og afleverer rør i metal mens andre kommer direkte fra cyklerne og skærer noget træ til.

1.1 Hvem er brugerne?



En rumænsk varevogn bliver fyldt torsdag eftermiddag. Foran denne holder en lejet varevogn.

Biler og varevogne

Når man opholder sig i længere tid på genbrugsstationen opleves både travle perioder og mere stille perioder. Der er travl trafik på genbrugsstationen, især når håndværksfirmaer kommer forbi midt på eftermiddagen for at aflevere affald eller overskudsmaterialer fra byggerier, eller når privatpersoner har meget, der skal smides ud i weekender.

De biler og varevogne der kommer for at hente materialer tilhører brugere, der efterspørger større mængder træ, døre, vinduer eller sten og fliser. En del brugere smider både noget ud, og tager noget andet med fra genbrugsstationen.

Vi observerer over de 3 dage vi er til stede, flere varevogne. Vi observerer at der regelmæssigt kommer udenlandske varevogne, som er på 'skattejagt', og derfor hører til den gruppe af brugere, som henter materialer med henblik på videresalg.

2. Materialer og materialitetsopfattelser

2.1 Hvilke materialer hentes og hvad bruges de til?

Møbler og træ

Både når man observerer og taler med brugerne er der klart flest, som er interesseret i møbeludvalget, men mange der kigger på møbler går også forbi byggematerialerne. Flere af de brugere der kommer regelmæssigt fortæller de gerne tager 'hele runden'. Vi observerer samtidig at der er større udskiftning blandt møblerne end blandt byggematerialerne.

I byggematerialesektionen er der mange brugere fra 'gør-det-selv'-segmentet, som kigger efter træ. Omkring hver tredje interviewperson nævner specifikt at træ er på ønskelisten. Træ anses som værende det mest eftertragtede genbrugsbyggemateriale at hente. Personalet fortalte i starten af ugen, at sten også ryger hurtigt, hvilket blev bekræftet senere på ugen, da forskellige typer natursten blev hentet samme dag, som de blev afleveret. En enkelt bruger nævner de gerne kigger efter sanitet, men har måttet gå forgæves den dag (der kom først sanitet senere på ugen). Enkelte brugere kommer efter vinduer til enten indendørs brug eller til byggeri af orangeri. Døre og vinduer er lidt mere krævende, fordi de modsat f.eks. træ som er let at tilpasse til et formål, skal have præcise dimensioner. Flere brugere fortæller dog at der er en god samling af døre og at de har hentet døre på genbrugsstationen ved tidligere besøg.

Den lille gruppe af brugere der henter byggematerialer med henblik på videresalg fylder - som nævnt tidligere - kommer gerne i varevogne eller biler, hvor der er plads til større mængder, heriblandt også større møbler. Det er tydeligt, at flere også er på udkig efter små dele, som fx dørhåndtag eller beslag.

Materialernes formål

Alle 'gør-det-selv'-folk som henter materialer har forskellige hobby- eller byggeprojekter. Kun en enkelt bruger nævner, at hun henter materialer med henblik på videresalg. Byggeprojekterne er primært i brugernes egne hjem, og flere nævner også mindre byggeprojekter i deres kolonihave eller sommerhus. Hobby- og byggeprojekterne er meget forskelligartede. Der bliver både bygget shelters, orangerier, kaninbuer, udendørs møbler, en skillevæg med skydedør, blomsterkasser eller fundet nye sten til havegangen og indkørslen. Andre henter materialer til at fikse mindre opgaver i hjemmet, som fx at bygge en radiatorskjuler eller en reol.

Herudover var der også et par af brugerne, som ikke har egentlige byggeprojekter, men kigger efter materialer, der kan bruges til kunstværker, som ikke er til videresalg men til dem selv eller til venner.

2.1 Hvilke materialer hentes og hvad bruges de til?

Udvalg af genbrugsmaterialer

Selvom der bliver udtrykt stor glæde over at kunne hente genbrugsbyggematerialer kan man som udefrakommende godt føle, at udvalget kunne være større og bedre. Da mange brugere faktisk går forgæves i byggematerialeafdelingen. Personalet forklarer, at de ikke altid når at fange potentielle genbrugelige materialer, inden de ryger i en container. Første prioritet er naturligt nok, at der er styr på driften og derefter genbrugsmuligheder. Men selvom udvalget føles småt og mange går forgæves, så svarer brugerne at de generelt er tilfredse og får "noget" med hjem. Det kan der være flere forklaringer på. Brugeren føler måske, at de ikke kan eller har lyst til at kræve mere når materialerne er gratis, og de bare glade for muligheden. En anden forklaring kan være, at flere af brugerne nyder hele oplevelsen i at gå på genbrugsstationen og lede efter noget spændende.

På den anden side kan det ses som en udfordring, at mange brugere går forgæves. Personalet fortæller at de meget gerne vil hjælpe brugerne med at finde de materialer de skal bruge. Kun få af de interviewede vidste dog, at de kunne spørge personalet om materialer, som måske er i nogle andre containere og ikke flyttet over til genbrugsområdet endnu.



Brædder som endnu ikke er flyttet til genbrugsområdet. Brugere kan være usikre på om de må tage herfra.



Et billede fra containeren med vinduer. Kan det endnu flere herfra komme over i genbrugssektionen?

2.2 Brugernes forhold til materialitet

Æstetik, høj kvalitet og det uperfekte

Mange brugere kan godt lide bare at gå og lede efter ”noget spændende” uden at de nødvendigvis har konkrete projekter i gang. Brugerne giver også udtryk for, at deres projekter godt må blive formet af de tilgængelige materialer, og de kan generelt godt lide skæve former og respekterer den karakter materialerne kan give til deres konkrete byggeprojekter. På den måde bliver genbrugsstationen også en levende inspirationskilde.

Materialernes historie og patina bliver mange gange fremhævet som et positivt aspekt. Mange brugere efterspørger noget de kan mærke og som kun findes genbrugt. Brugere er også gode til at gentænke egenskaberne og funktionen på et materiale for at få det til at passe ind. Således er dimensionering og udseende ofte ikke essentielt for brugere.

[Eksempel 1: En mor og datter fortæller at vinduer, som måske har mistet sin isolerende funktion, kan stadig bruges fx til en væg indenfor.](#)

Fra et kvalitetsperspektiv er der også bred enighed blandt brugere. Ligegyldigt om man havde første dag på genbrugsstationen eller var en del af stamkunderne, så

fortæller interviewpersonerne, at de ting der er ’smidt ud’ har ofte høj kvalitet.

[Eksempel 2: Et par forklarer at de ikke kan få træ af sammen kvalitet i byggemarkederne mere, som på genbrugsstationen.](#)

Indtrykket hos brugere er at genbrugsmaterialerne har en højere kvalitet end det tilsvarende man kan købe som nyt, hvor man måske før har tænkt omvendt. Den materialitetsopfattelse som de regelmæssige brugere har, og den materialitetsopfattelse som nye brugere får kan derfor være en del af en kulturændring.

Det er ikke kun folks vaner som ændrer sig idet mange brugere nu går på genbrugsstationen før byggemarkedet. Der er også en forståelse for, at selv uperfekte materialer i forskellige former har en kvalitet, der ikke kun matcher nye produkter, men nogle gange overgår disse.

Det er derfor også interessant at reflektere over om der kan komme endnu flere og endnu mere uperfekte materialer over til genbrugsområdet? Især når brugere er kreative og gerne gentænker materialernes funktion, som illustreret med vindueseksemplet.

3. Personalet og brugerne

3.1 Interaktion mellem personalet og brugerne

Kundeservice og omsorg

Personalet har synligt tæt kontakt til brugerne og er generelt meget serviceorienterede. På Bispeengen Genbrugsstation ses det som vigtigt at være åben og imødekommende, og tager hånd om brugernes forskelligartede behov. Personalet vejleder ikke kun om hvor affald skal afleveres, men hjælper brugerne med at finde de materialer, de efterspørger.

Eksempel 1: En medarbejder fortæller, at en person efterspurgte klinkeskår til mosaik (til et kunstprojekt på en skole), hvilket ikke er noget genbrugsstationen normalt har. Her fortalte medarbejderen, at de ville prøve at stille det til rådighed, når det var noget den person havde brug for i den kommende periode.

Personalet fortæller, at hvis de ved at der er bestemte byggematerialer på vej ind, så giver de gerne den information til brugerne, så de kan vende tilbage en anden dag. Således har personalet stor indflydelse på, at folk kan vælge og prioritere genbrug. Bispeengen er bliver på den måde mere end en passiv fysisk plads med genbrugsmaterialer. Personalet er synligt med til at løfte potentialet gennem deres interaktioner med brugerne. Det bliver en lille men vigtig brik i en større social forandring henimod en større efterspørgsel efter genbrugsbyggematerialer.

Eksempel 2: En håndværker vil smide nogle mindre betonelementer ud, men personalet spørger straks hvad de har været brugt til og hvad de kunne bruges til. Herfra er der lidt snak frem og tilbage inden de i fællesskab beslutter det kunne være blomsteropsatser.

Det imødekommende personale på Bispeengen er med til at generere en voksende og loyal brugergruppe som kommer igen. Stambrugere, der kommer flere gange om ugen, fortæller, at de oplever der kommer flere for hver måned. De nye brugere er begejstrede og vil fortsætte med at komme. Personer der kommer fra andre byer viser også interesse, og ville gerne at der var et ligende alternativ i deres by eller lokalområde.

Den nye funktion *Genbrugsspotter* er med til at skubbe på den positive udvikling. Genbrugsspotterens opgave er som navnet tilsiger, at spotte og faciliterer, materialer der kan genbruges. Det er genbrugsspotteren som i høj grad skal have overblik over hvilke materialer der er på pladsen og hvilke der er på vej ind. Selvom det er genbrugsspotteren, som har denne specifikke rolle, så er det tydeligt at de andre medarbejder på Bispeengen Genbrugsstation også deltager og ser efter materialer med genbrugs potentialer. Personalet udtrykker med stor glæde, at den rolle og profil man har nu som medarbejder på en genbrugsstation har udviklet sig i takt med øget fokus på direkte genbrug.

3.1 Interaktion mellem personalet og brugerne



På mindre travle dage bruger personalet gerne tid på at flytte materialer, som har været smidt ud hen til genbrugsområdet. Her er det forskellige sten og betonfliser.



Sten fra billedet til venstre hentes ved genbrugsområdet. Flere af disse blev hentet af brugere senere på ugen.

4. Potentialer og udfordringer

4.1 Store muligheder – men også udfordringer

Kommunikation

Vore samtaler med brugerne viser at flere er overraskede over muligheden for at hente gratis byggematerialer, og at det var lidt tilfældigt de opdagede denne mulighed på genbrugsstationen. Andre fortæller at deres venner og bekendte ikke er klar over man kan komme og hente gratis byggematerialer. Flere fortæller at de oplever at der er et forældet syn på genbrugsstationerne i deres omgivelser. Det viser at der er et potentiale for at kommunikere mere om genbrugsstationen og de materialer, som er tilgængelige. Personalet er enige i at der er gode muligheder for at skrue op for kommunikationen og blandt andet en Instagram konto til genbrugsstationen

Drift og funktion

Personalet fortæller at det kan være meget hektisk både at vejlede kunderne og sørge for, at nok materialer bliver gjort tilgængelige til genbrug. Det er et værd at overveje om genbrugsspotterens rolle kan udvides og om flere genbrugsspottere ville have en positiv indvirkning på afsætningen af genbrugsmaterialer. Som observatør kan man få det indtryk, uden at underkende den indsats, som personalet lægger i at jonglere deres mange forskellige arbejdsopgaver, at der ofte er rodet ved sektionen for byggematerialer, og at der godt kunne være hurtigere opfyldning og en større indgang

af byggematerialer. I denne forbindelse er det en udfordring, at flere af håndværkerne der kommer er ikke altid klar over, at de kan aflevere gode byggematerialer til genbrug eller hvilke materialer de må stille til genbrug. Ofte skal de bare hurtigt videre, så materialerne synes at blive smidt ud i stedet for, at de taler med personalet omkring genbrugsmulighederne.

Tæt relation, men manglende indsigt?

Tidligere blev det beskrevet, at brugerne egentlig er meget tilfredse med udvalget af genbrugsbyggematerialer og langt fra alle direkte efterspørger konkrete materialer, men foretrækker at gå at lede. Det er naturligvis positivt, at brugerne er glade og tilfredse på trods af de går forgæves, men hvis det er et mindretal af brugerne, der faktisk spørger om flere materialer, vokser genbrugsområdet heller ikke. Så er udvidelsen af genbrugsområdet begrænset til personalets ambitioner, som dog virker til at være høje. Men selvom personalet er tæt på brugerne og snakker med dem, så er der måske en mangel på dybere indsigt i især alle dem som går forgæves. Hvad mangler de? Hvad gik de forgæves efter? Vores indsigt fra interviewene af brugerne viser eksempler på at en del går forgæves efter brugbart træ, sanitet og isolering.

5. Appendiks

5.1 Opgavebeskrivelse og metode

Opgavebeskrivelse

I oktober 2024 åbnede Bispeengen Genbrugsstation, som drives i et samarbejde mellem ARC, Frederiksberg Kommune og Københavns Kommuner. Genbrugsstationen er blevet meget populær med mange privatbrugere der henter genbrugs-byggematerialer.

Som en del af ChooseReuse projektet vil vi gerne i kontakt med brugerne på udvalgte genbrugsstationer, for bedre at forstå deres motivationer og adfærd, herunder især hvorfor genbrugsbyggematerialer hentes og hvad de bruges til. Hvad er byggematerialernes videre rejse?

For ChooseReuse projektet er det værdifuldt at få indsigt i hvilke materialer der særligt bliver hentet på Bispeengen Genbrugsstation. Vi vil gerne have en bedre forståelse om hvilke materialer der særlig efterspørges, bliver genbrugt og går i cirkulation.

Metode

En kvalitativ undersøgelse af materialitetsopfattelser og brugeradfærd på Bispeengen Genbrugsstation, som har inkluderet:

- Tre besøg på genbrugsstation på forskellige tidspunkter af dagen
- Indledende formelt interview med personalet på genbrugsstationen efter fulgt af uformelle samtaler i løbet af dagene
- 60+ interviews med brugere fra forskellige segmenter
- Observation af brugernes adfærd
- Registrering af materialeudvalget i løbet af dagene

Spørgerammerne kan ses på næste side.

5.2 Spørgerammer

Personale

Spørgsmål
1. Hvad er din rolle og hvilken kontakt har du med brugerne? 1a. Kan du beskrive de situationer i forbindelse med afhentning og aflevering, som opstår i løbet af dagen?
2. Hvordan bruges genbrugsstationen? 2a. Hvem er det der henter? (grupper) 2b. Hvem er det der afleverer til genbrug? (grupper) 2c. Hvor mange af dem der afleverer, tager også materialer med? (andel?)
3. Hvilke materialer oplever du, der er mest rift om?
4. 4a. Hvordan hentes materialerne og er der grænser for meget man kan tage med?
5. Ved du noget om eller har indblik i hvor materialerne ender henne, og hvad de bliver brugt til?

Aftagere

Spørgsmål
1. Henter du materialer eller afleverer du også?
2. Hvad henter du i dag og hvad er du mest interesseret i?
3. Hvad bruger du genbrugsmaterialerne til?
Svarmuligheder: - Bygge/haveprojekter (privat vs. erhverv) - Sælger videre som det er eller ændret - Ender som affald
4. Hvad betyder tilgængeligt antal, farve, vægt og dimensionering?
5. Ville du have købt det her materiale som nyt? <i>Benytter du genbrugsstationen, som et slags alternativt byggemarked hvor du tager ned og kigger efter det du mangler, eller er det mere spontant?</i>
6. Må vi evt. få en mail eller et tlf. nr., så vi kan vende tilbage og høre hvad materialerne er blevet brugt til?



ChooseReuse

Hvorfor genbruger vi mindre end vi ønsker, og mindre end vi kan?

Problemet

Forbrugerens intention-handling kløft: Der er en høj vilje til at handle bæredygtigt (79%). Alligevel handler få bæredygtigt (dvs. kun 33% overvejer genbrugte materialer).

Industriens barrierer: Tekniske kompleksiteter, manglende stabilitet i forsyningskæden og professionelle fordomme.

Hovedbarrierer:

- Oplevet mangel på kvalitet og holdbarhed.
- Sociale og kulturelle stigmaer omkring brugte materialer.
- Begrænset bevidsthed og tilgængelighed af genbrugte muligheder.



Formål

Formål: Muliggøre at forbrugere og brancheaktører bygger bro over intention-handlings-kløften ved at fremme tillid, tilgængelighed og innovation i genbrugspraksisser.

Tilgang:

- **Antropologiske indsigter:** Forstå motivationer, opfattelser og sociale dynamikker.
- **Samarbejde om innovation:** Samarbejde med interessenter for at drive systemisk forandring.
- **Materialehistorier:** Fremhæve værdien og historien af genbrugte materialer for at omforme opfattelser.



Målgruppe

Private Forbrugere (Slutbrugere)

- **Lejere:** Både private og erhvervs-mæssige lejere, fokuseret på omkostningseffektivitet og bæredygtighed.
- **Husejere/Andelsboligejere:** Interesserede i æstetiske og høj-kvalitetsløsninger, men usikre på værdien og holdbarheden af genbrugte materialer.

Professionelle og rådgivere

- Byggeprofessionelle (Bygherrer, entreprenører, arkitekter, ingeniører, tekniske konsulenter).
- Leverandører og detailhandel (byggemarkeder, køkken- og badeværelsesforhandlere).
- Boligforeninger, der kan påvirke slutbrugeradfærd.
- Affaldsselskaber



Partnere i ChooseReuse



Projektet støttes af:



ChooseReuse



netsocietal®

&

Bundgaard Vad