



## **Abschlussbericht**

über die

### **Befragung zu den Recyclinghöfen in Ulm**

im Auftrag der Entsorgungs-Betriebe der  
Stadt Ulm (EBU)

durchgeführt vom  
BUND-Kreisverband Ulm,  
ausgewertet von der  
BUND-Hochschulgruppe Ulm

Umfragezeitraum  
April bis Mai 2012

## **Inhaltsverzeichnis:**

1.	Zusammenfassung der Wichtigsten Ergebnisse .....	3
2.	Allgemeine Statistische Informationen .....	6
3.	Frage 1: Wie oft besuchen sie den Recyclinghof? .....	7
4.	Frage 2: Wie sind sie hierher gekommen? .....	9
5.	Frage 3: Wie informieren sie sich über die Ulmer Recyclinghöfe? .....	10
6.	Frage 4: Zur Abgabe welcher Stoffe nutzen sie den Recyclinghof? .....	11
7.	Frage 5a: Wie benoten sie das Recyclinghofpersonal in Bezug auf Kompetenz? .....	12
8.	Frage 5b: Wie benoten sie das Recyclinghofpersonal in Bezug auf Freundlichkeit? .....	13
9.	Frage 6a: Wie benoten sie die Ulmer Recyclinghöfe in Bezug auf das Angebot? .....	14
10.	Frage 6b: Wie benoten sie die Ulmer Recyclinghöfe in Bezug auf Erreichbarkeit/Nähe? .....	15
11.	Frage 6c: Wie benoten sie die Ulmer Recyclinghöfe in Bezug auf Öffnungszeiten? .....	16
12.	Frage 6d: Wie benoten sie die Ulmer Recyclinghöfe in Bezug auf Komfort? .....	17
13.	Frage 6e: Wie benoten sie die Ulmer Recyclinghöfe in Bezug auf Sauberkeit? .....	18
14.	Frage 7: Was könnte man an den Recyclinghöfen verbessern? .....	19
15.	Anhang 1: Durchschnittliche Noten .....	20

## 1. Zusammenfassung der Wichtigsten Ergebnisse

Im Folgenden sind die wichtigsten Ergebnisse der Kunden-Befragung 2012 zur Zufriedenheit der Bürger bzgl. der Recyclinghöfe zusammengefasst.

Frage 1 des Umfragebogens beschäftigte sich dabei mit der Häufigkeit von Recyclinghofbesuchen der Befragten. Dabei war besonders auffällig, dass etwas mehr als 1/4 der Befragten einen Recyclinghof nur 1 x im Monat besuchen. Ebenso zeigte sich, dass weitere 25 % aller Befragten sogar seltener als monatlich einen Recyclinghof nutzen, während immerhin 20 % der Befragten jede Woche einmal einen Hof besuchen (s. Abbildung 2).

Eine annähernd gleiche Verteilung fand man ebenfalls bei den Teilergebnissen der Befragungen auf den Recyclinghöfen Grimmelfingen, Böfingen, Eselsberg, Örlinger Tal sowie Donaustetten. Von diesem Gesamtergebnis abweichend dagegen war das Ergebnis vom Recyclinghof Jungingen. Dort besuchen die meisten Befragten (32 %) den Recyclinghof mehrmals im Monat, wobei nur unwesentlich weniger (etwa 30 %) den Recyclinghof 1 x pro Woche bzw. 1 x im Monat besuchen. In Wiblingen besuchen deutlich mehr Befragte den Recyclinghof nur 1 x im Monat, während in Einsingen sogar 70 % der Befragten den Hof 1 x in der Woche nutzen. In der Innenstadt gaben 40 % der Befragten an, einen Recyclinghof seltener als monatlich zu besuchen, 21 % würden sogar nie einen der Recyclinghöfe nutzen (s. Abbildung 3). Von diesen 21 % gaben wiederum 40 % an, einen Recyclinghof nicht zu brauchen, während insgesamt mehr als die Hälfte sich Dritter bedienen bzw. einen anderen Entsorgungsweg nutzen, um ihre Abfälle loszuwerden. Immerhin 9 % gaben an, dass sich kein Recyclinghof in für sie erreichbarer Nähe befindet. Auffallend ist auch, dass jedoch keiner dieser Befragten angab, das Angebot eines Recyclinghofes nicht zu kennen (s. Abbildung 4).

Anschließend wurde in Frage 2 erfasst, wie die Befragten den Recyclinghof erreichen würden. Dabei gaben 90 % an, nur mit dem Auto zu kommen, während immerhin jeweils etwa 4 % mit dem Fahrrad oder zu Fuß dort waren. Motorräder, Öffentliche Verkehrsmittel sowie Sonstiges wurde dagegen kaum genannt (s. Abbildung 5). Die fast ausschließliche Nutzung der Autos ist vermutlich darauf zurückzuführen, dass der Großteil aller Abfälle (z.B. Grünabfall oder Sperrmüll) mit einem Fahrrad o.ä. nicht zu transportieren ist.

Frage 3 beschäftigte sich mit der Informationsbeschaffung der Befragten bzgl. der Recyclinghöfe. Bei diesem Ergebnis ist besonders auffällig, dass sich insgesamt etwa 60 % der Befragten über die EBU-Müllinfo bzw. Sonstiges informieren. Als Sonstiges wurden bei der Befragung häufig auch die Informationsschilder vor den Recyclinghöfen genannt. Immerhin 20 % der Befragten suchen im Internet nach Informationen zu den Recyclinghöfen. Auch den persönlichen Kontakt zur EBU über Email oder Telefon nutzen 7 % der Befragten (s. Abbildung 6).

In Frage 4 wurde erhoben, welche Abfälle die Befragten grundsätzlich auf einem der Recyclinghöfe abgeben, wobei Mehrfachnennungen der Befragten möglich waren. Etwa 60 % aller Befragten gaben an, Sperrmüll, Papier/Karton sowie Gartenabfälle abzugeben. Immerhin 50 % gaben ebenfalls an, den Recyclinghof zur Abgabe von elektrischen Geräten, Leichtverpackungen/Gelber Sack sowie Glas zu nutzen. 40 % nutzen den Recyclinghof zur Abgabe von Holz, Metall und Problemabfälle, während immerhin noch 30 % Bauschutt oder sonstigen Müll entsorgen (s. Abbildung 7). Auffallend hierbei ist, dass keine der angegebenen Kategorien besonders selten von den Befragten genannt wurde, sodass tatsächlich jegliche Art von Abfällen von den Bürgern auf den Recyclinghöfen entsorgt wird.

Bei den Fragen 5 und 6 sollten die Befragten dem Recyclinghofpersonal sowie dem jeweiligen Recyclinghof in verschiedenen Kategorien (Kompetenz und Freundlichkeit des Personals; Angebot, Erreichbarkeit, Öffnungszeiten, Komfort und Sauberkeit der Höfe) Noten nach dem Schulnotenprinzip (1-6) geben. Im Gesamtergebnis haben das Recyclinghofpersonal sowie die Recyclinghöfe mit durchschnittlich guten Noten in allen befragten Kategorien abgeschnitten. So wurden das Angebot der Höfe mit einer Durchschnittsnote von 1,70 und die Sauberkeit mit einer 1,71 am besten benotet, während die Öffnungszeiten mit durchschnittlich 1,97 die schlechteste Durchschnittsnote zeigten. Insgesamt lagen allerdings alle Durchschnittsnoten der Kategorien nahe beieinander, sodass von einem durchschnittlich guten Ergebnis zu sprechen ist. Zu Beachten ist zudem noch die Streuung sowie die minimal und die maximal vergebenen Noten in den einzelnen Kategorien. So wurden in allen genannten Kategorien Noten zwischen 1 und 6 vergeben, während bei der Sauberkeit nur Noten zwischen 1 und 4 vergeben wurden (s. 16. Anhang 1: Durchschnittliche Noten).

Bei den Einzelergebnissen der Benotungsfragen zeigt sich zunächst, dass das Recyclinghofpersonal der Höfe Örlinger Tal, Wiblingen und Eselsberg (s. Tabelle 4, Tabelle 8, Tabelle 9) besser als der Durchschnitt abgeschnitten haben. Dabei wurde die beste Note (1,51) in der Kategorie Freundlichkeit für das Personal in Wiblingen vergeben (s. Tabelle 8). Schlechter dagegen schnitt das Personal auf den Recyclinghöfen in Böfingen, Donaustetten, Einsingen und Grimmelfingen ab (s. Tabelle 1, Tabelle 2, Tabelle 3, Tabelle 5). Am schlechtesten wurde dabei mit einer Durchschnittsnote von 1,92 die Freundlichkeit des Personals in Donaustetten bewertet (s. Tabelle 2). Auffallend schlechter ist dagegen die Bewertung des Personals bei den Befragten in der Innenstadt ausgefallen. Hierbei wurden für das Personal durchschnittlich die Noten 1,96 für die Kompetenz und 2,12 für die Freundlichkeit vergeben (s. Tabelle 6). Das Personal schnitt allerdings, sowohl im Gesamtergebnis als auch in den Einzelergebnissen, mit durchschnittlich sehr guten bis guten Noten ab. Die etwas schlechtere Benotung durch die Befragten in der Innenstadt könnte auch auf die fehlende Nähe zum Befragungsgegenstand (Befragung nicht direkt vor Ort) zurückzuführen sein.

Betrachtet man die Einzelergebnisse zur Benotung des Angebots der einzelnen Höfe, fällt besonders die gute Benotung in Grimmelfingen mit 1,53 und Böfingen mit 1,58 auf (s. Tabelle 5, Tabelle 1, während das Angebot in Jungingen mit 1,89 am schlechtesten bewertet wurde (s. Tabelle 7). Diese Benotung war bei dem unterschiedlichen Angebot der Höfe durchaus zu erwarten, wobei auch hier wieder alle Recyclinghöfe mit sehr guten bis guten Ergebnissen abschnitten.

Die Einzelbenotungen in der Kategorie Erreichbarkeit sind vor allem im Örlinger Tal mit einer Durchschnittsnote von 1,29 (s. Tabelle 9) und in Jungingen mit 1,85 (s. Tabelle 7) auffällig. Damit wurde die Erreichbarkeit des Hofes im Örlinger Tal auch mit der insgesamt besten Note der gesamten Umfrage bewertet. Erneut fällt auf, dass die Durchschnittsnote in der Innenstadt mit 2,04 (s. Tabelle 6) am schlechtesten ausfiel.

Wie auch schon am Gesamtergebnis zu sehen, wurden die Öffnungszeiten auch in den Einzelbenotungen am schlechtesten bewertet. Dabei waren die Benotungen der Höfe in Grimmelfingen mit 1,71 und in Wiblingen mit 1,72 sowie der Hof in Jungingen mit 2,11 besonders auffällig (s. Tabelle 5, Tabelle 8, Tabelle 7). Außerdem wurden die Öffnungszeiten von den Befragten in der Innenstadt mit einer Note von 2,11 ebenfalls wieder merklich schlechter benotet (s. Tabelle 6). Dies könnte erneut auf den Befragungsort zurückzuführen sein.

Der Komfort des Recyclinghofes in Böfingen wurde mit einer deutlich besseren Note (1,53) benotet als auf den anderen Höfen (s. Tabelle 1). Auffallend schlechter war die Benotung

des Komforts in Donaustetten, wobei hier mit einer Durchschnittsnote von 2,42 auch das insgesamt schlechteste Ergebnis erzielt wurde (s. Tabelle 2). Auch die Benotungen der Befragten in der Innenstadt waren mit einer Note von 2,01 erneut schlechter als direkt auf den Höfen (s. Tabelle 6).

In der Kategorie Sauberkeit ist besonders die Benotung in Grimmelfingen mit einer Durchschnittsnote von 1,50 auffallend besser als auf den anderen Höfen (s. Tabelle 5). Die schlechteste Durchschnittsnote von 1,91 erzielte dagegen der Recyclinghof in Jungingen (s. Tabelle 7). Allerdings schnitt die Sauberkeit auf allen Höfen wieder mit sehr guten bis guten Noten ab.

Insgesamt ist zu dem Gesamtergebnis sowie allen Einzelergebnissen zu den Fragen 5 und 6 zu sagen, dass die Höfe in allen Kategorien mit guten Noten abschnitten. Zusammenfassend gesehen, hat das Personal an den Recyclinghöfen in Wiblingen und im Örlinger Tal mit durchschnittlichen Noten von 1,52 am besten abgeschnitten, während das Personal in Donaustetten mit der Durchschnittsnote 1,89 sowie bei den Befragten in der Innenstadt mit 2,04 am schlechtesten bewertet wurde. Die insgesamt am besten bewerteten Recyclinghöfe waren Wiblingen (1,67) und Örlinger Tal (1,69), während Donaustetten (1,91) und Jungingen (1,94) am schlechtesten benotet wurden. Dennoch kann man zusammenfassend sagen, dass alle Kategorien und Höfe insgesamt gut bewertet wurden, wobei einzelne Unterschiede auszumachen sind.

In Frage 7 wurden letztendlich Verbesserungsvorschläge der Befragten zu den Recyclinghöfen gesammelt. Die verschiedenen Antworten konnten anschließend in 20 Kategorien eingeordnet werden (s. Abbildung 15), wobei die ausführlichen Antworten auch in Abschnitt 17 im Anhang zu finden sind. Die meisten Verbesserungsvorschläge kamen dabei in der Kategorie „Öffnungszeiten“ auf. Dabei wurde vor allem nach Öffnungszeiten am Vormittag, während der Mittagspause bzw. auch länger am Abend gefragt. Etwa halb so oft wurde eine Verbesserung des Angebotes auf den Höfen vorgeschlagen. Erwähnenswert war hier der häufige Wunsch zur Abgabe von elektrischen Großgeräten an anderen Recyclinghöfen, was bisher nur in Grimmelfingen möglich ist. Ähnlich häufige Vorschläge betrafen die neuen Häckselplätze, wobei wieder nach dem alten System gefordert wurde. Ebenfalls relativ häufige Verbesserungsvorschläge betrafen den Komfort der Recyclinghöfe. Auch die Freundlichkeit des Personals, die Parkmöglichkeiten, die Erreichbarkeit von Wohngegenden aus, die Platzaufteilung sowie die Sammelmöglichkeiten wurden genannt, wobei die Anzahl der Nennungen geringer war. Wenige Befragten forderten auch Verbesserungen der Bürgerinformation, der Verkehrsregelung auf den Recyclinghöfen sowie eine bessere Beschriftung der Container. Sehr wenige der Befragten erwähnten die Sauberkeit, die Kosten für bestimmte Abfälle, die Anzahl der Container, die Mülltrennung (zu wenig), Biomüll sowie die Bezahlung der Mitarbeiter. Ebenfalls wurde sehr selten vorgeschlagen, die Höfe durch eine Müllabfuhr zu ersetzen.

Zusammenfassend ist letztlich zu sagen, dass die Recyclinghöfe von den Bürgern offensichtlich monatlich bzw. teilweise sogar mehrmals pro Monat genutzt werden. Zudem fällt auf, dass die Befragten tatsächlich Abfälle aller angegebenen Kategorien auf den Recyclinghöfen entsorgen. Auch die Benotungen des Personals sowie der Recyclinghöfe ergaben insgesamt gute Ergebnisse, wobei vereinzelte Unterschiede zwischen den Standorten auszumachen sind. Verbesserungsmöglichkeiten sahen die Befragten am ehesten bei den Öffnungszeiten, den neuen Häckselplätzen sowie dem Angebot auf den verschiedenen Recyclinghöfen. Insgesamt kann man demnach das Ergebnis der Umfrage 2012 zur Zufriedenheit der Bürger in Ulm bzgl. der Recyclinghöfe als durchaus positiv bezeichnen.

## 2. Allgemeine Statistische Informationen

Es wurden insgesamt 534 Leute befragt. Davon waren 56,71% männlich und 43,29% weiblich. Die Befragten kamen aus allen Stadtteilen Ulms wobei die Meisten als Wohnort Böfingen oder die Innenstadt angaben. Betrachtet man den Wohnort in Bezug auf den Befragungsort zeigt sich, dass mit nur wenigen Ausnahmen sich Wohnort mit Recyclinghof deckt bzw. der am nächsten gelegene Recyclinghof aufgesucht wird. Ausnahmen sind dabei die Befragungen in Grimmelfingen bei denen häufig auch Besucher aus weiter entfernt gelegenen Stadtteilen befragt wurden- vermutlich aufgrund des Angebots.

Die Altersverteilung der Befragten war relativ ausgeglichen mit einer leichten Verschiebung hin zu älteren Menschen (siehe Abbildung 1). Dies liegt vermutlich an dem geringeren Müllaufkommen bei Studenten und Jugendlichen ohne eigenes Haus oder Wohnung.

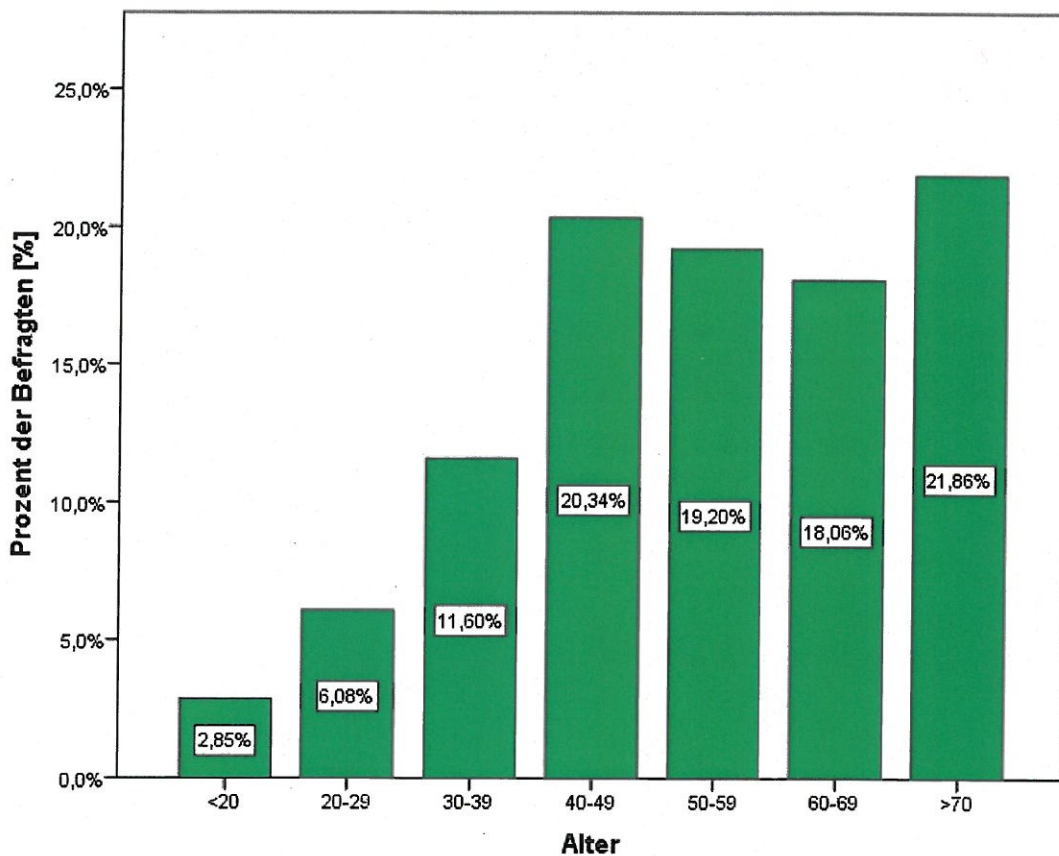


Abbildung 1

3. Frage 1: Wie oft besuchen sie den Recyclinghof?

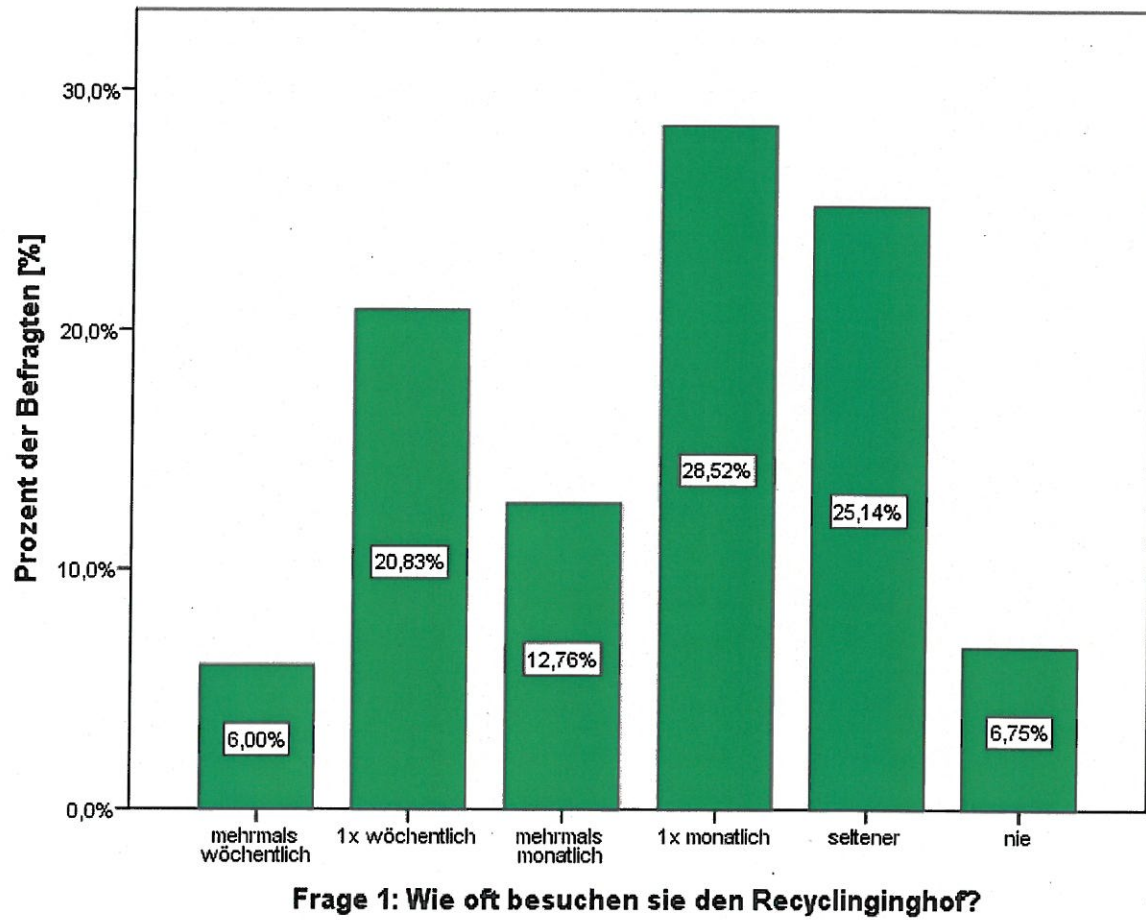
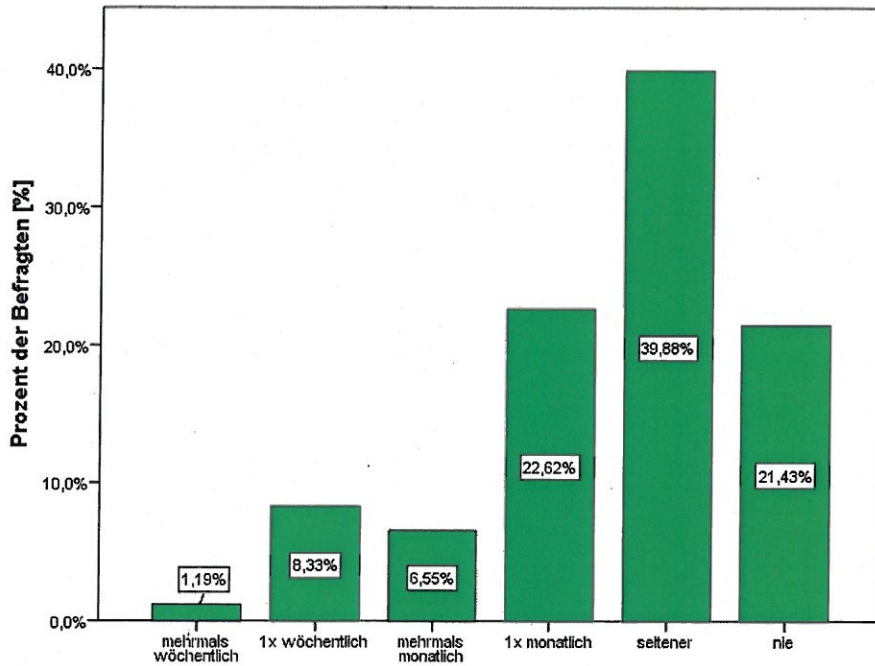


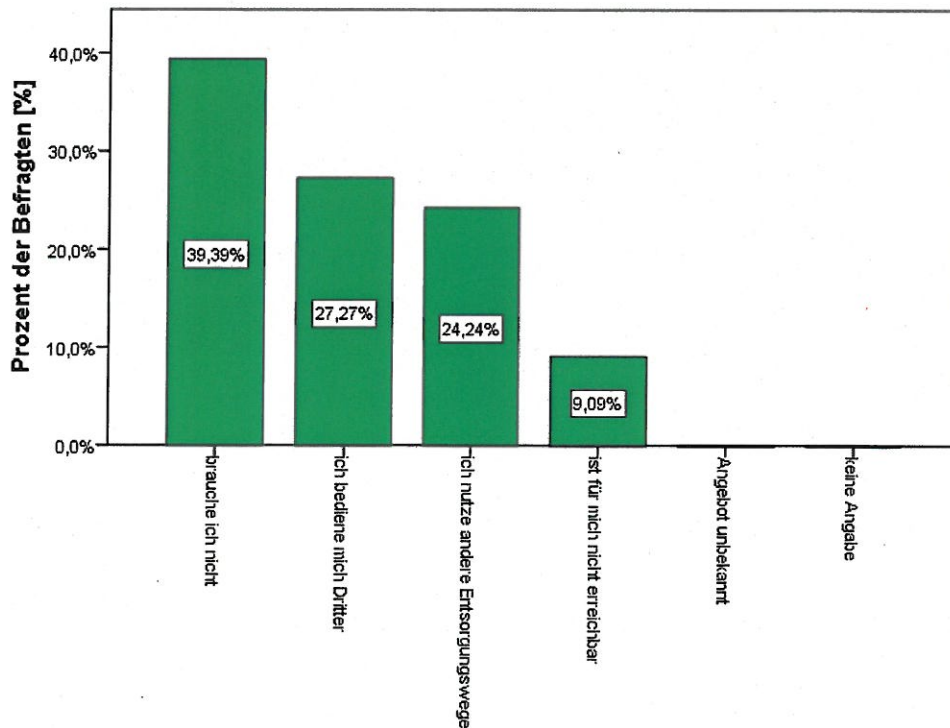
Abbildung 2

a. Teilergebnisse Innenstadt



Frage 1: Wie oft besuchen sie den Recyclinghof?

Abbildung 3



Frage 1b: Warum nutzen sie die Recyclinghöfe nicht?

Abbildung 4



4. Frage 2: Wie sind sie hierher gekommen?

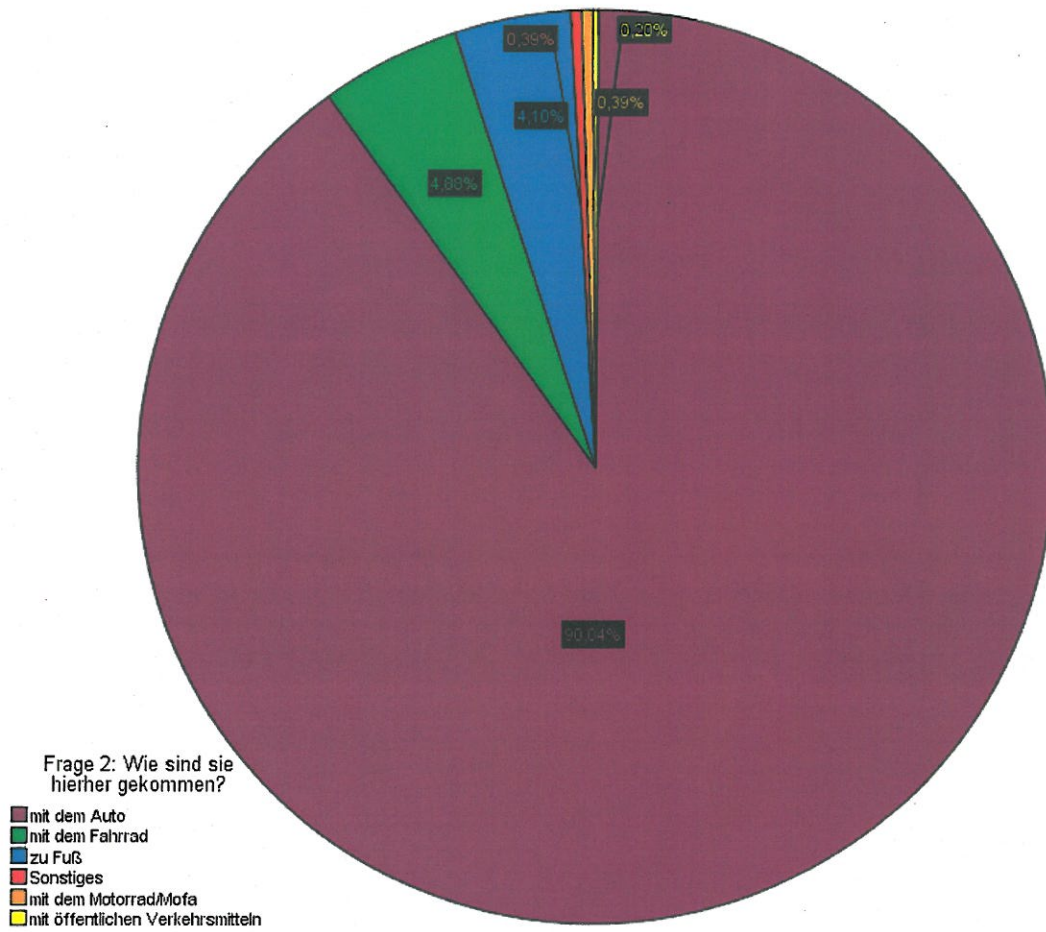


Abbildung 5

5. Frage 3: Wie informieren sie sich über die Ulmer Recyclinghöfe?

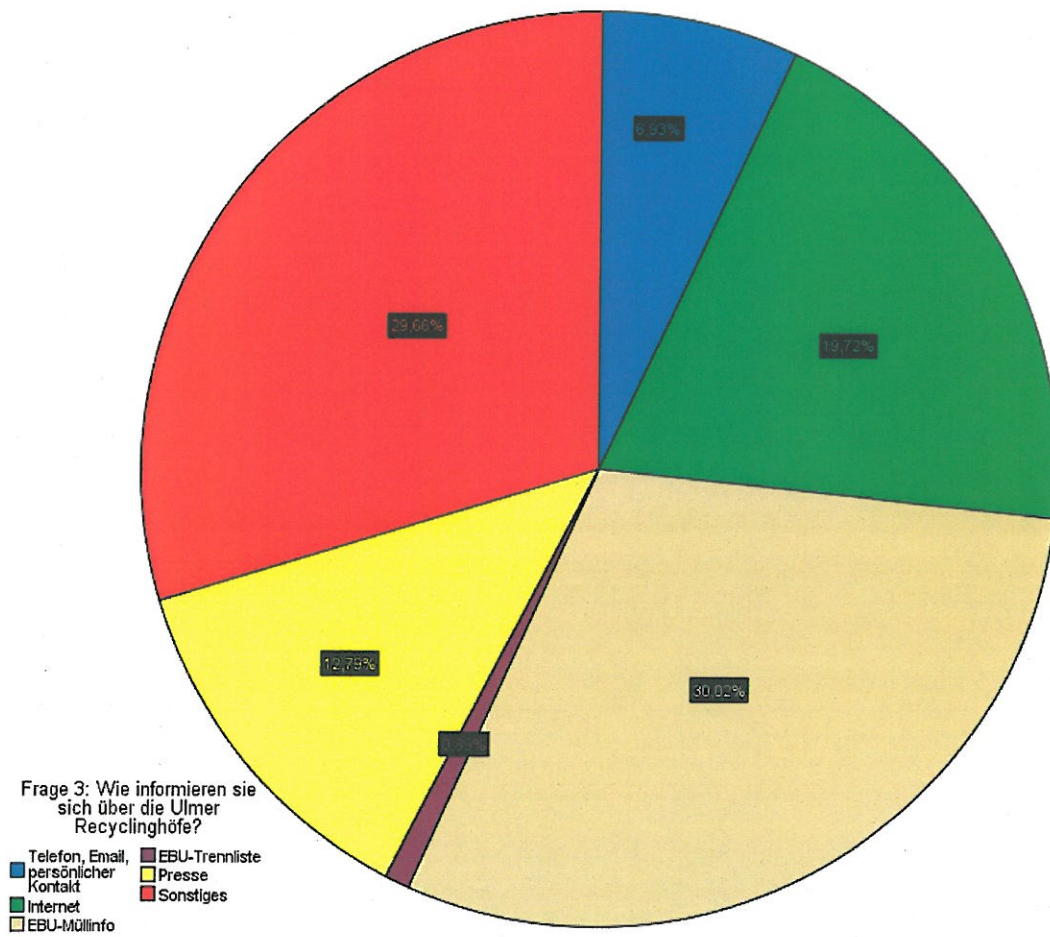


Abbildung 6

6. Frage 4: Zur Abgabe welcher Stoffe nutzen sie den Recyclinghof?

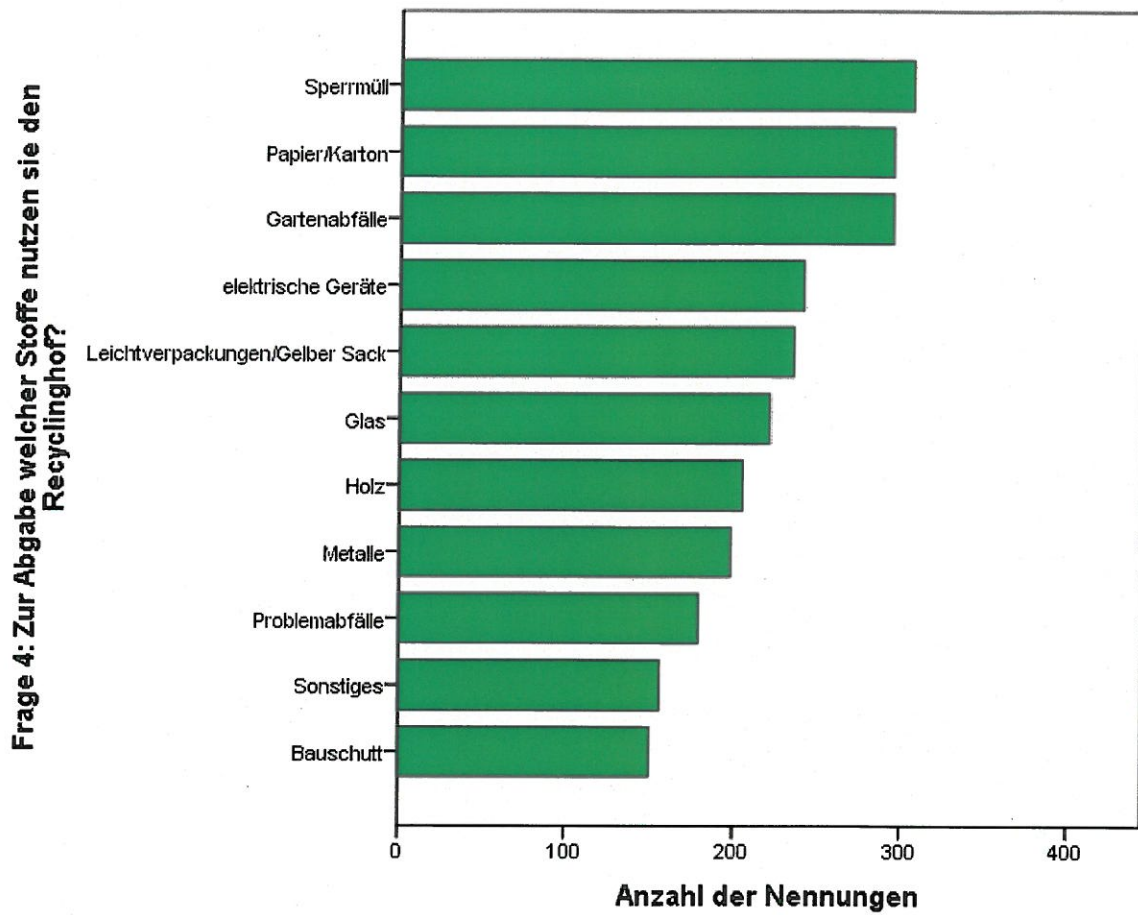


Abbildung 7

7. Frage 5a: Wie benoten sie das Recyclinghofpersonal in Bezug auf Kompetenz?

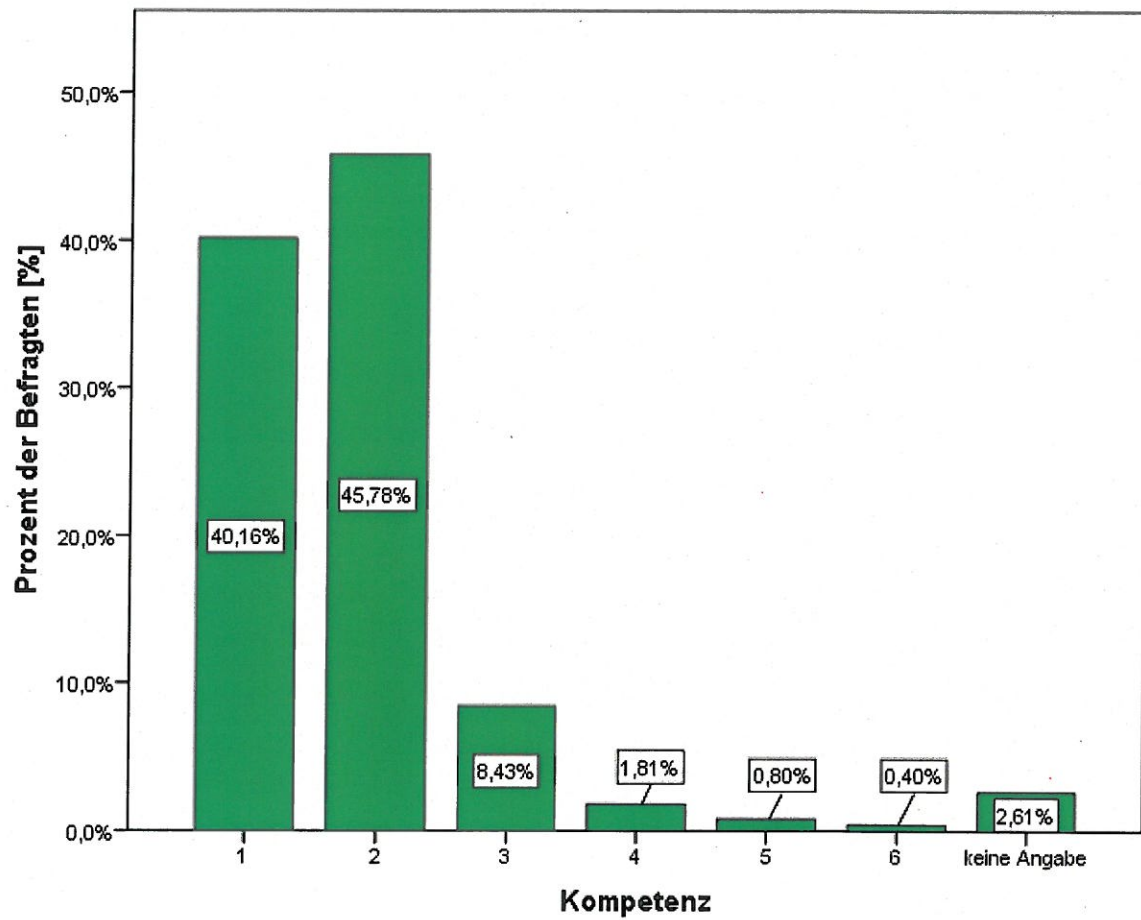


Abbildung 8

8. Frage 5b: Wie benoten sie das Recyclinghofpersonal in Bezug auf Freundlichkeit?

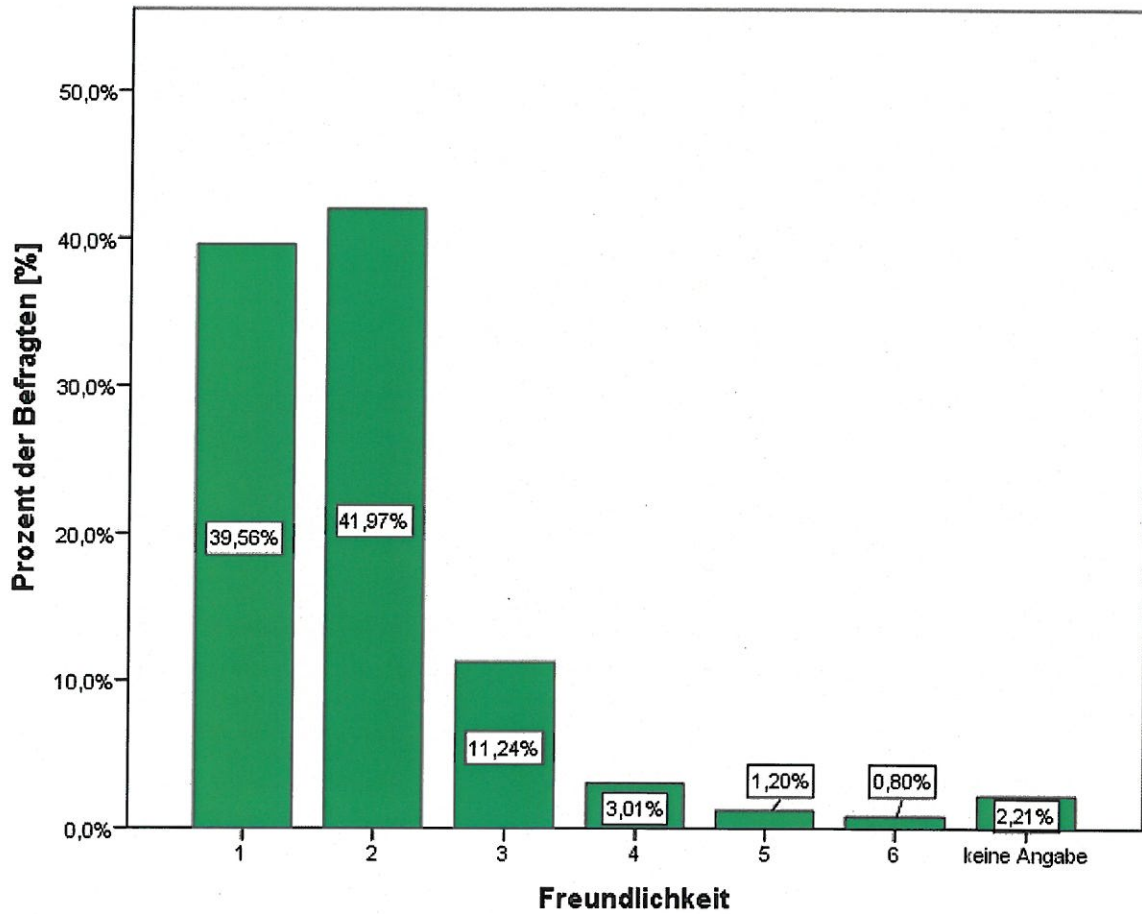


Abbildung 9

9. Frage 6a: Wie benoten sie die Ulmer Recyclinghöfe in Bezug auf das Angebot?

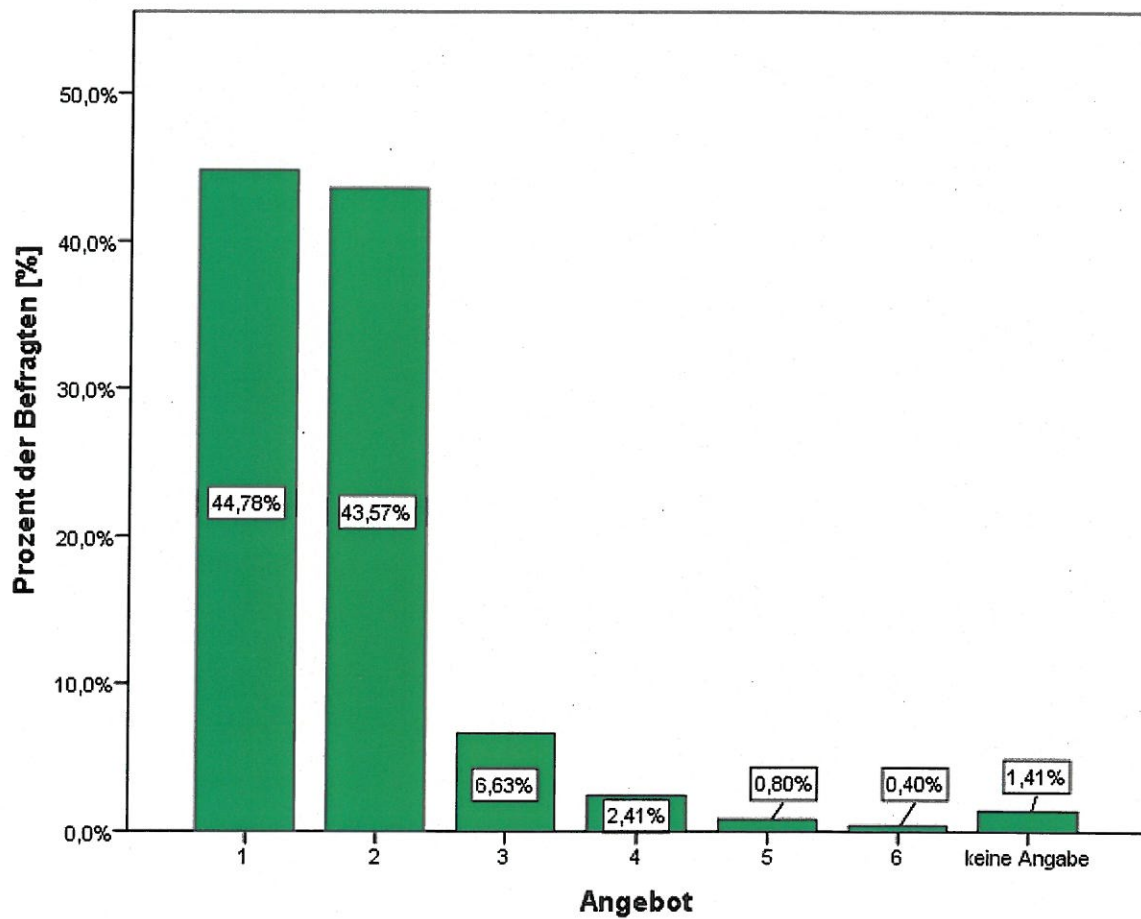


Abbildung 10

10. Frage 6b: Wie benoten sie die Ulmer Recyclinghöfe in Bezug auf Erreichbarkeit/Nähe?

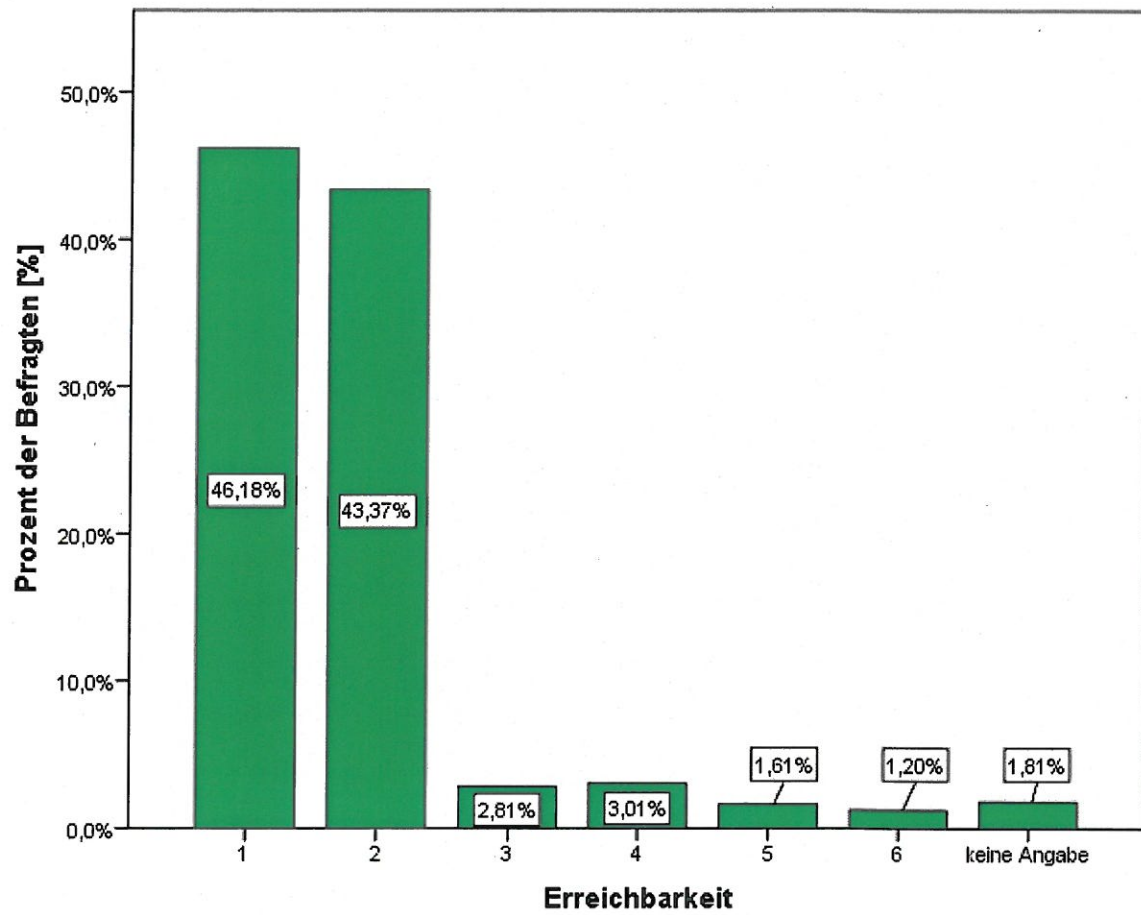


Abbildung 11

11. Frage 6c: Wie benoten sie die Ulmer Recyclinghöfe in Bezug auf Öffnungszeiten?

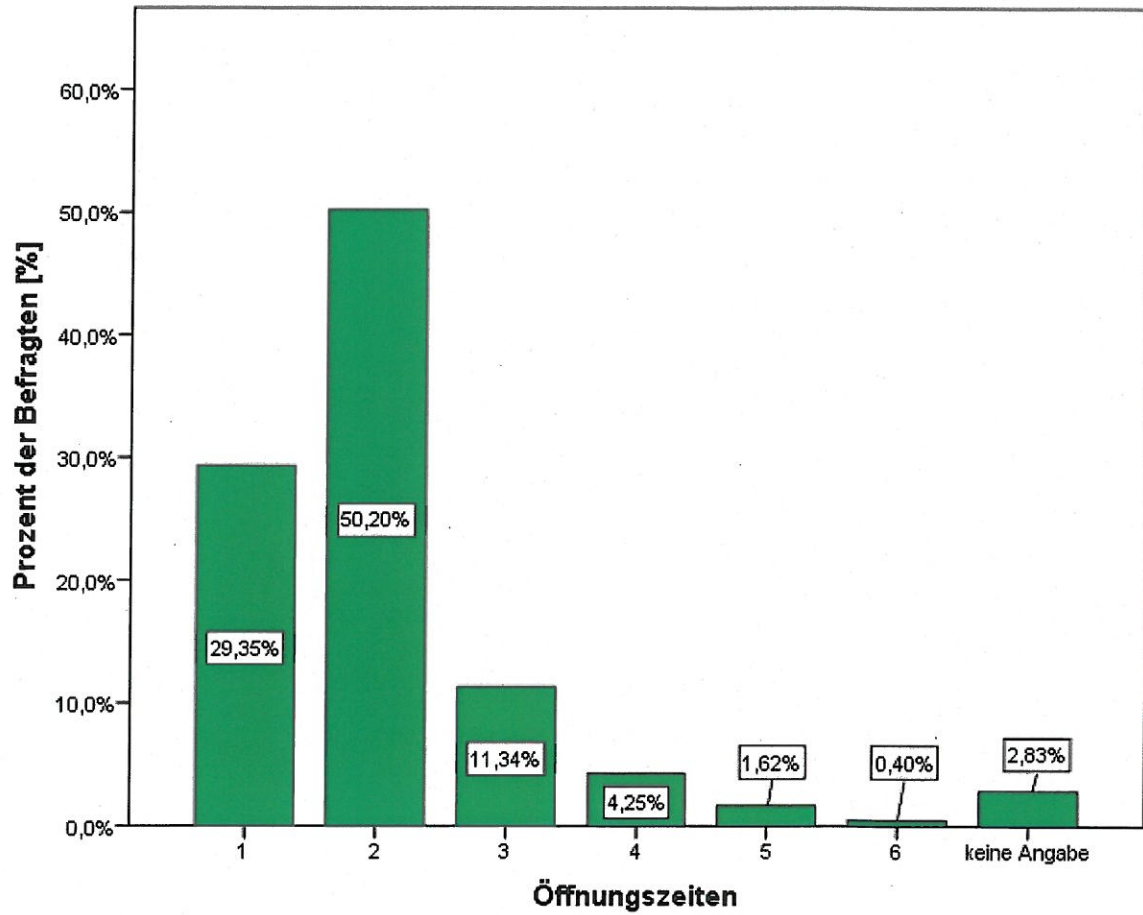


Abbildung 12



12.Frage 6d: Wie benoten sie die Ulmer Recyclinghöfe in Bezug auf Komfort?

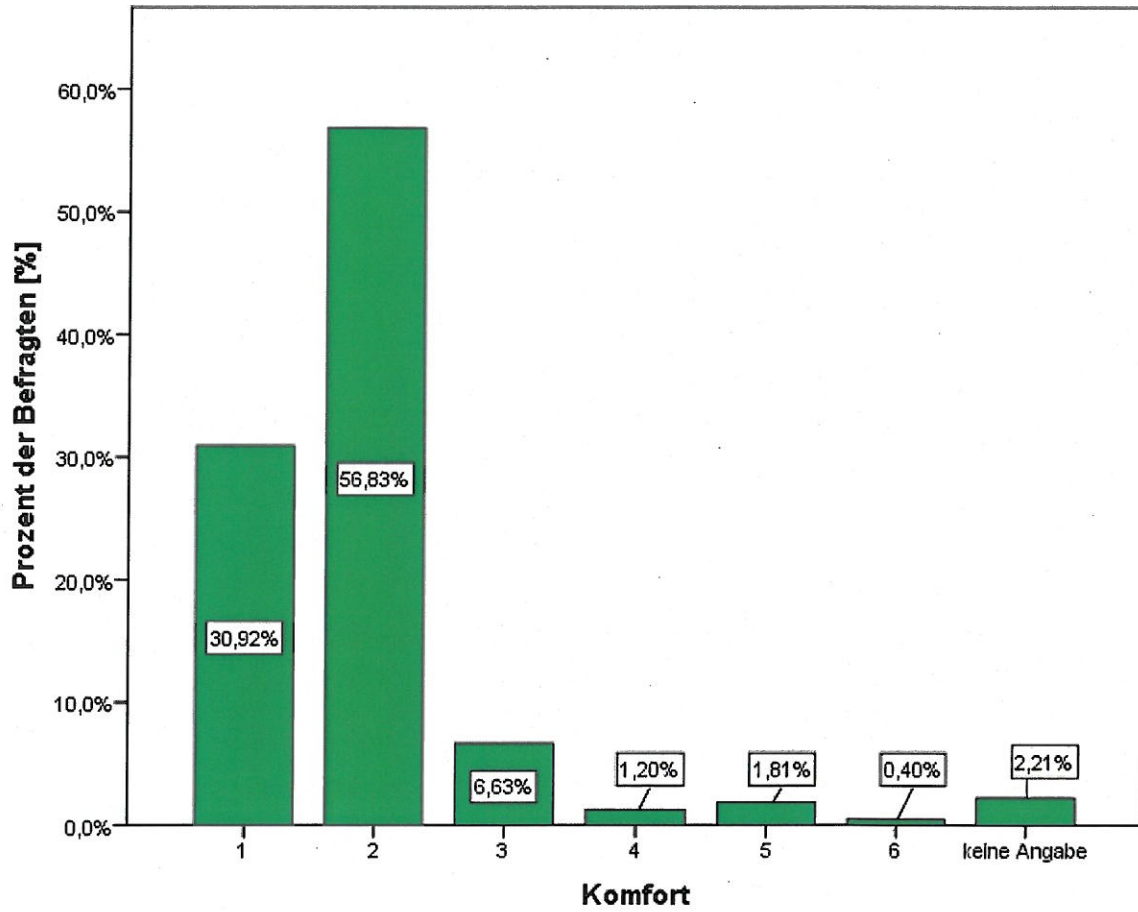


Abbildung 13

13.Frage 6e: Wie benoten sie die Ulmer Recyclinghöfe in Bezug auf Sauberkeit?

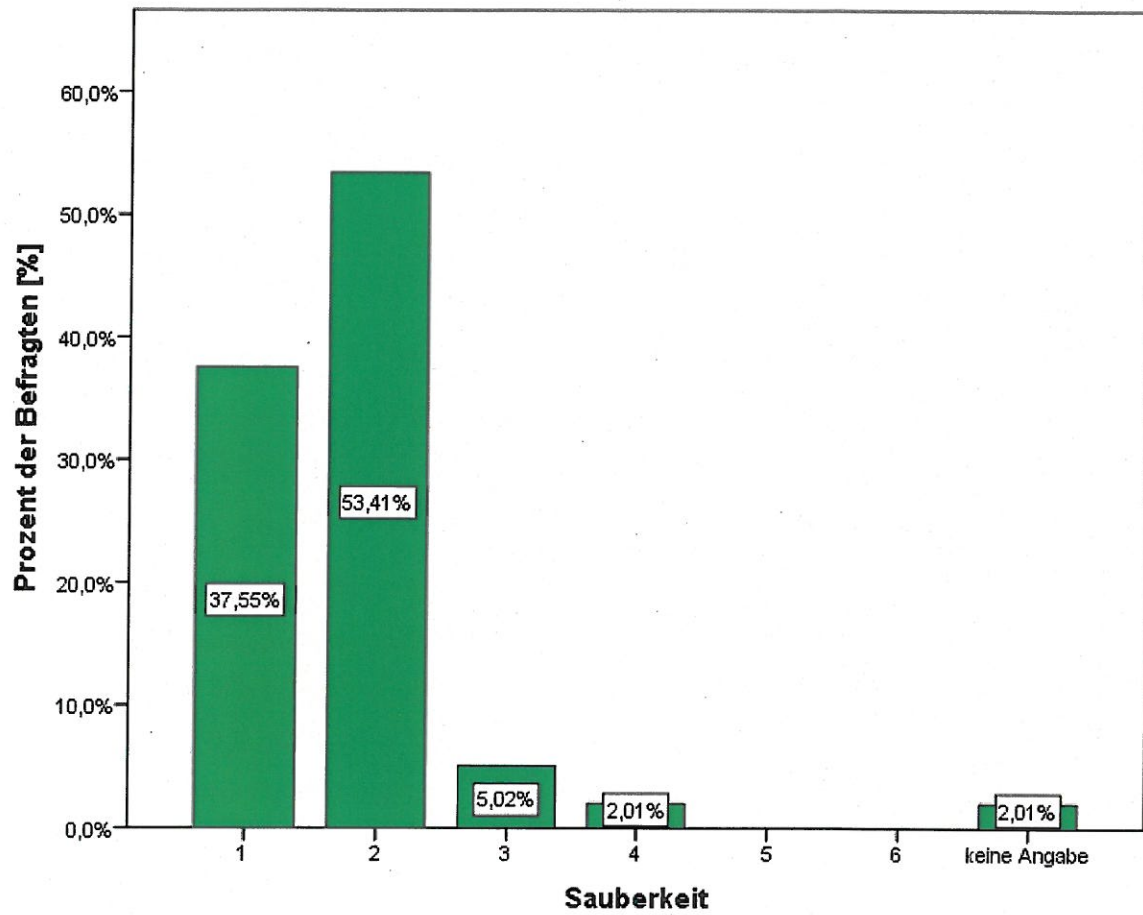


Abbildung 14

14. Frage 7: Was könnte man an den Recyclinghöfen verbessern?

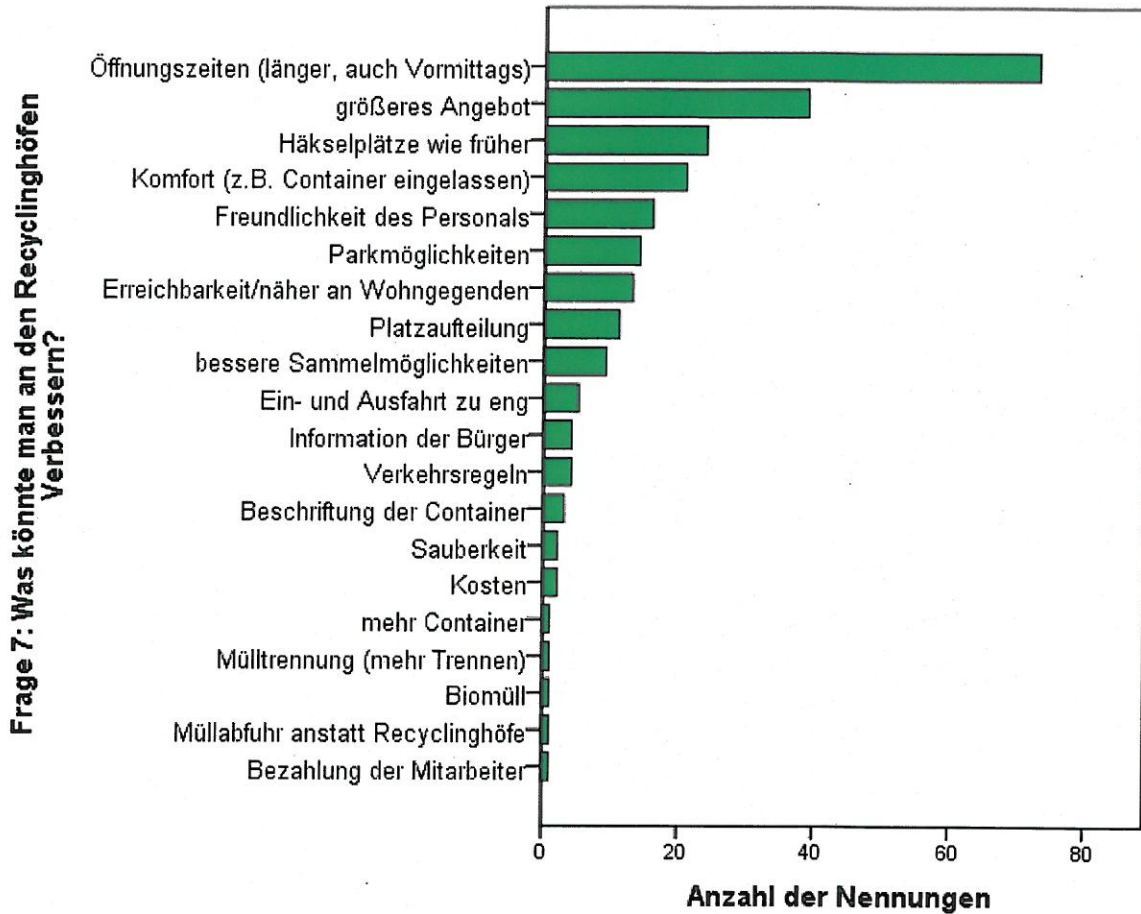


Abbildung 15

## 15. Anhang 1: Durchschnittliche Noten

Böfingen: (Personal: 1,84; Recyclinghof: 1,64)

**Tabelle 1**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kompetenz	53	1	4	1,81	,681
Freundlichkeit	53	1	5	1,87	,878
Angebot	53	1	4	1,58	,719
Erreichbarkeit	53	1	6	1,70	,845
Öffnungszeiten	53	1	4	1,75	,757
Komfort	53	1	4	1,53	,608
Sauberkeit	53	1	4	1,66	,678
Valid N (listwise)	53				

Donaustetten: (Personal: 1,89; Recyclinghof: 1,91)

**Tabelle 2**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kompetenz	26	1	4	1,85	,675
Freundlichkeit	26	1	4	1,92	,688
Angebot	28	1	5	1,79	,833
Öffnungszeiten	29	1	4	2,02	,688
Erreichbarkeit	29	1	3	1,55	,572
Komfort	29	1	4	2,42	,897
Sauberkeit	29	1	3	1,79	,491
Valid N (listwise)	26				

Einsingen: (Personal: 1,80; Recyclinghof: 1,82)

**Tabelle 3**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kompetenz	10	1	5	1,70	1,252
Freundlichkeit	10	1	5	1,90	1,449
Angebot	10	1	6	1,80	1,619
Erreichbarkeit	10	1	6	1,60	1,578
Öffnungszeiten	10	1	5	2,10	1,370
Komfort	10	1	5	1,80	1,229
Sauberkeit	10	1	4	1,80	1,033
Valid N (listwise)	10				

Eselsberg: (Personal: 1,65; Recyclinghof: 1,74)

**Tabelle 4**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kompetenz	50	1	5	1,62	,805
Freundlichkeit	50	1	5	1,68	,844
Angebot	52	1	3	1,75	,711
Erreichbarkeit	52	1	3	1,54	,609
Öffnungszeiten	52	1	4	2,04	,862
Komfort	52	1	3	1,75	,590
Sauberkeit	52	1	3	1,60	,569
Valid N (listwise)	50				

Grimmelfingen: (Personal: 1,77; Recyclinghof: 1,61)

**Tabelle 5**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kompetenz	67	1	6	1,69	,802
Freundlichkeit	68	1	6	1,84	,857
Angebot	70	1	4	1,53	,653
Erreichbarkeit	67	1	5	1,67	,766
Öffnungszeiten	69	1	4	1,71	,709
Komfort	68	1	3	1,65	,512
Sauberkeit	68	1	2	1,50	,504
Valid N (listwise)	64				

Innenstadt: (Personal: 2,04; Recyclinghof: 1,95)

**Tabelle 6**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kompetenz	130	1	6	1,96	,927
Freundlichkeit	130	1	6	2,12	1,141
Angebot	130	1	6	1,74	1,023
Erreichbarkeit	130	1	6	2,04	1,349
Öffnungszeiten	123	1	6	2,11	1,103
Komfort	127	1	6	2,01	1,080
Sauberkeit	127	1	4	1,83	,862
Valid N (listwise)	114				

Jungingen: (Personal: 1,77; Recyclinghof: 1,94)

**Tabelle 7**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kompetenz	53	1	4	1,72	,632
Freundlichkeit	53	1	5	1,81	,761
Angebot	53	1	4	1,89	,670
Erreichbarkeit	53	1	4	1,85	,632
Öffnungszeiten	53	1	5	2,11	,670
Komfort	52	1	3	1,96	,441
Sauberkeit	53	1	3	1,91	,450
Valid N (listwise)	52				

Wiblingen: (Personal: 1,52; Recyclinghof: 1,67)

**Tabelle 8**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kompetenz	49	0	3	1,53	,581
Freundlichkeit	49	1	3	1,51	,545
Angebot	47	1	2	1,62	,491
Erreichbarkeit	47	1	3	1,53	,546
Öffnungszeiten	43	1	4	1,72	,666
Komfort	48	1	3	1,77	,555
Sauberkeit	48	1	2	1,69	,468
Valid N (listwise)	43				

Örlinger Tal: (Personal: 1,52; Recyclinghof: 1,69)

**Tabelle 9**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kompetenz	48	1	5	1,52	,850
Freundlichkeit	48	1	4	1,52	,772
Angebot	48	1	4	1,73	,792
Erreichbarkeit	48	1	2	1,29	,459
Öffnungszeiten	48	1	5	2,06	,954
Komfort	48	1	5	1,79	,771
Sauberkeit	48	1	3	1,58	,539
Valid N (listwise)	48				

Insgesamt: (Personal: 1,80; Recyclinghof: 1,79)

**Tabelle 10**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kompetenz	485	1	6	1,75	,808
Freundlichkeit	487	1	6	1,84	,928
Angebot	491	1	6	1,70	,819
Erreichbarkeit	489	1	6	1,72	,942
Öffnungszeiten	480	1	6	1,97	,901
Komfort	487	1	6	1,85	,802
Sauberkeit	488	1	4	1,71	,658
Valid N (listwise)	462				