

ESTUDI SOBRE LA SATISFACCIÓ ENVERS EL SERVEI DE NETEJA I RECOLLIDA SELECTIVA DE MATARÓ

Informe de conclusions

Presentat a:



Ajuntament de Mataró

Agost, 2022



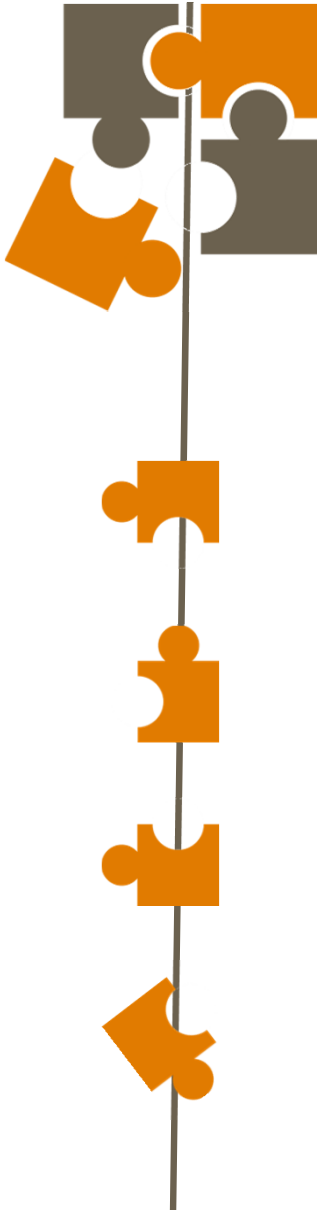
Índex

1. Presentació i metodologia	3
2. Descripció de la mostra	9
3. La neteja de la ciutat	31
4. La recollida de residus	44
5. Conclusions	56



Presentació i
metodologia





PROPÒSIT GENERAL

L'objectiu general de l'estudi és l'anàlisi i valoració del servei de neteja i recollida selectiva d'escombraries de la ciutat de Mataró per copsar l'efecte de la nova contracta i pel desenvolupament d'accions de comunicació i sensibilització per a la ciutadania.

OBJECTIUS ESPECÍFICS

- **Valoració d'aspectes generals de la ciutat i la seva evolució.**
- **Valoració d'aspectes relacionats amb els serveis de neteja i de recollida selectiva de la ciutat i la seva evolució.**
- **Avaluació i coneixement sobre novetats del servei de neteja i nous models de recollida selectiva:**
 - **Iniciativa "Fem dissabte"**
 - **Servei de recollida selectiva mòbil**
 - **Servei de recollida de mobles a domicili**
 - **Servei de recollida comercial porta a porta**



NOM DE L'ESTUDI I CLIENT

Nom: Estudi sobre la de satisfacció sobre el servei de neteja i recollida selectiva a Mataró.

Client: Ajuntament de Mataró.

METODOLOGIA

Metodologia: Combinació d'enquesta amb Administració telefònica amb el suport d'ordinador (CATI) i administració presencial amb suport tecnològic (CAPI).

UNIVERS I MOSTREIG

Univers de treball: Població major de 16 anys resident a Mataró.

Procediment de mostreig: aporportional estratificada per barris amb quotes de sexe i edat per agrupacions de barris . Selecció aleatòria de les unitats últimes. S'ha suprarepresentat la mostra dels barris menys poblats de Mataró i a determinades àrees d'especial interès per l'estudi com són ZERM (Zona Centre on s'ha implantat el sistema de recollida mòbil) i VENC (Zona que compren Via Europa – Nou Parc Central).

Procés de ponderació: S'ha aplicat un procés de ponderació per restituir els pesos de la població segons dades poblacionals.

Grandària de la mostra: **1.500 enquestes.**

Error mostral: El marge d'error mostral, en el supòsit de mostreig aleatori, en el cas de màxima indeterminació i amb un nivell de confiança del 95.5%, per a dades globals és d'un +/- 2,6%. Veure error mostral per barris a la pàgina 7.



EINA RECOLLIDA D'INFORMACIÓ

Instrument: Qüestionari dissenyat per CERES en base als objectius de l'estudi i amb el vistiplau de l'Ajuntament de Mataró

Durada: 10 minuts de mitjana.

TREBALL DE CAMP

Dates: Del 9 de juny al 7 de juliol de 2022.

Selecció de la persona entrevistada:

El treball de camp, previst inicialment telefònic s'ha complementat amb enquestes a peu de carrer per tal de cobrir els barris menys poblats i els perfils de més difícil cobertura.

- Enquestes telefòniques = 1.261
- Enquestes presencials = 239

Donada la importància de la zona ZERM a l'estudi, i la dificultat per aconseguir la mostra objectiu, es va fer una acció específica a una selecció de persones a les que l'Ajuntament havia facilitat el clauer d'accés als contenidors.

ANÀLISI I INFORME

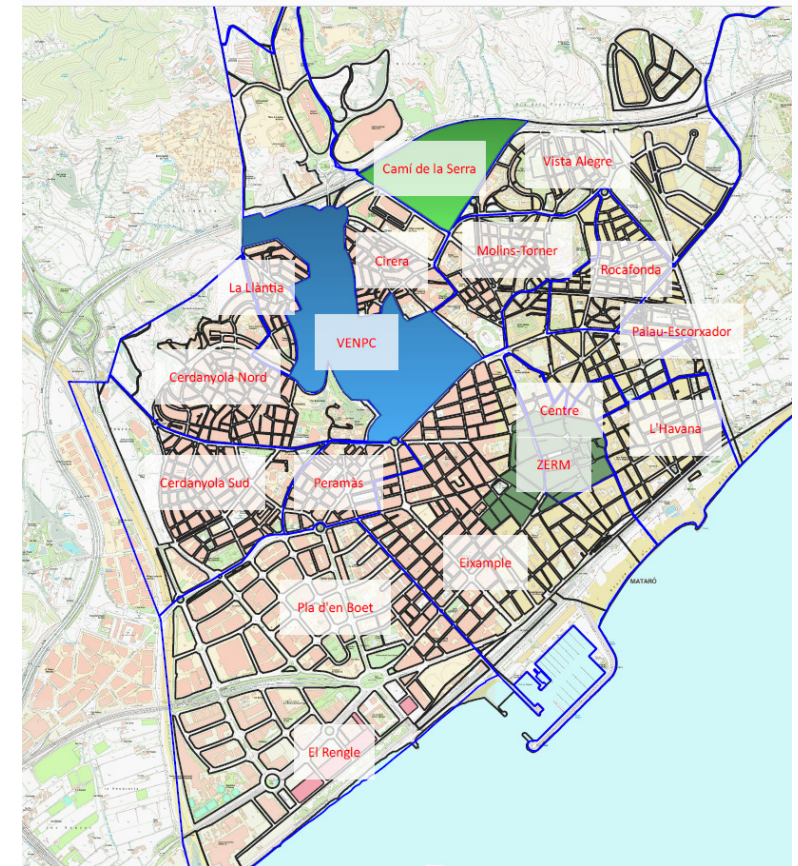
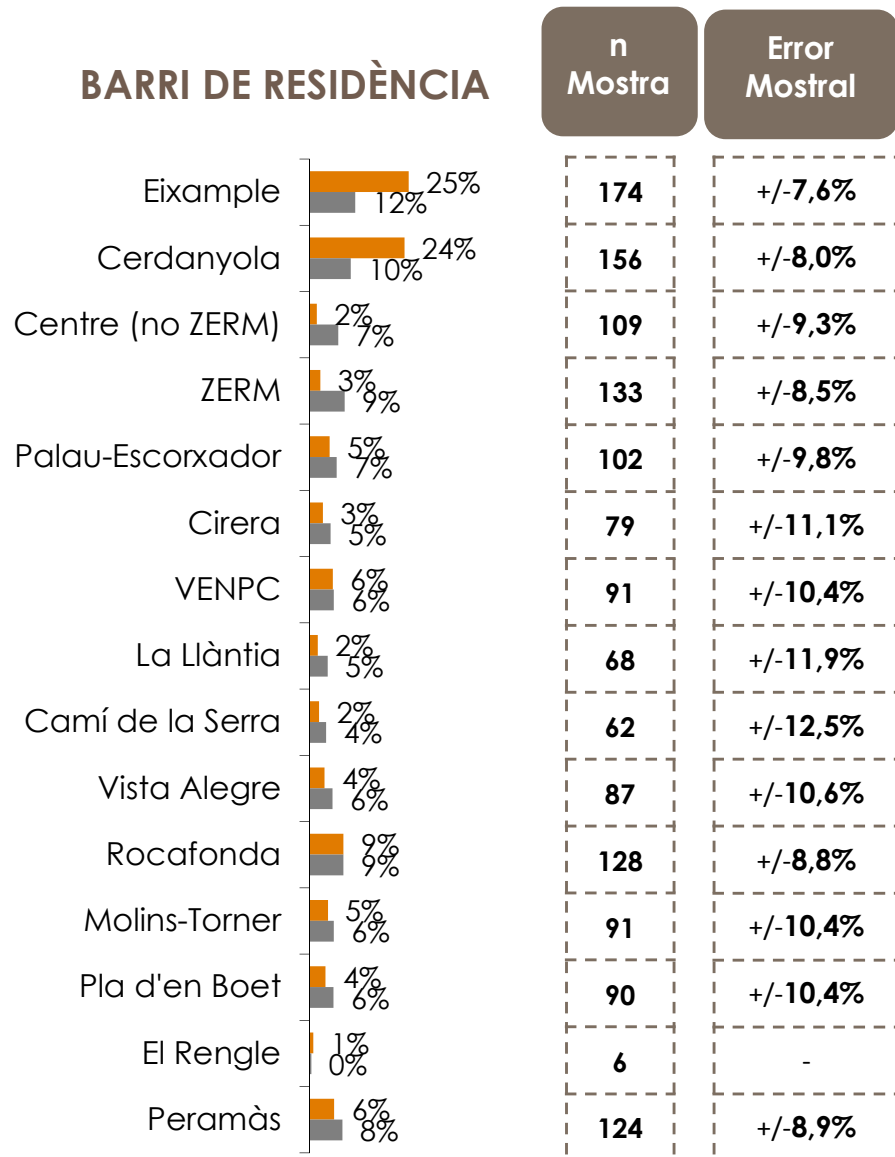
Al llarg de l'informe es mostren sempre és possible, els resultats comparats amb altres estudis realitzats a la ciutat sobre el servei de neteja i recollida d'escombraries.

La relació d'estudis és la següent:

- 2017 n=1.300, error mostral +/- 2,8%, elaborat per Gabinet Ceres
- 2019 n=638, error mostral +/- 3,9%, elaborat per Gabinet Ceres
- 2021, n= 400, error mostral +/- 5,0%, estudi intern de l'Ajuntament

Presentació i metodologia

Distribució de la mostra i ponderació per barris

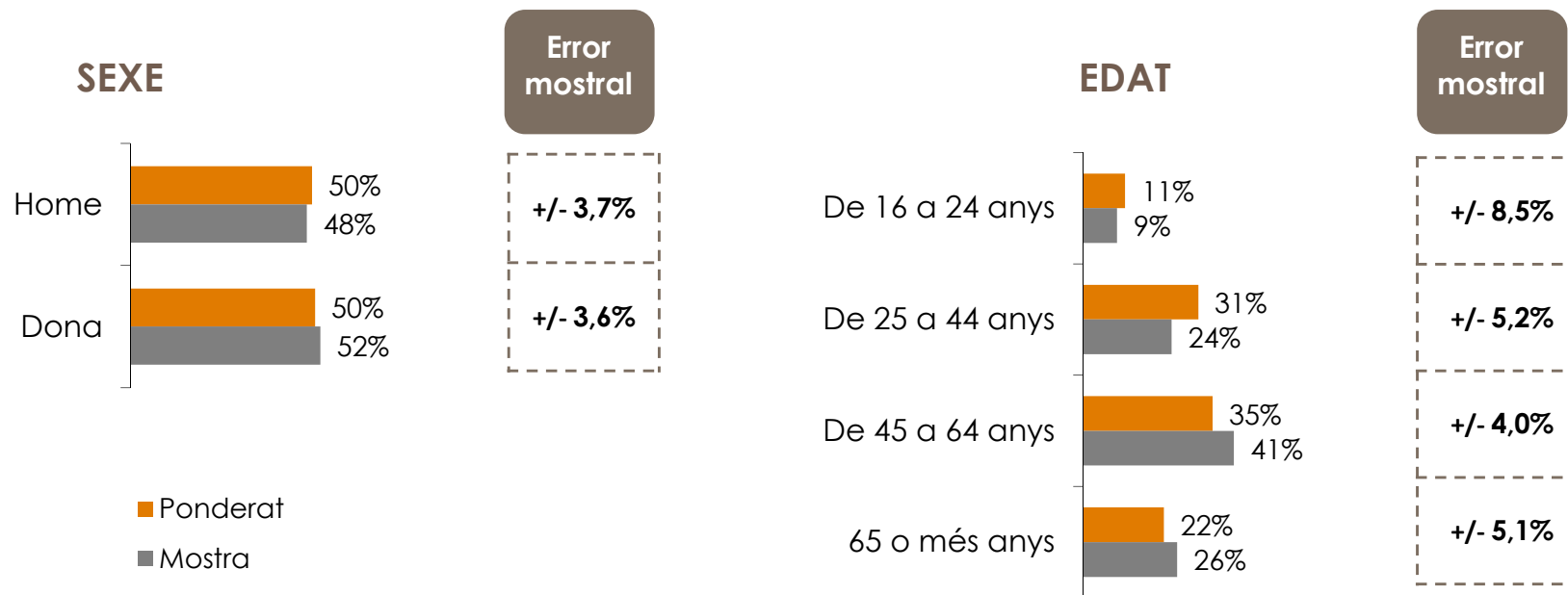


El plantejament mostral permet facilitar el detall dels resultats per barri, amb l'excepció del Rengle.

■ Ponderat
■ Mostra

Presentació i metodologia

Distribució de la mostra i ponderació per sexe i edat



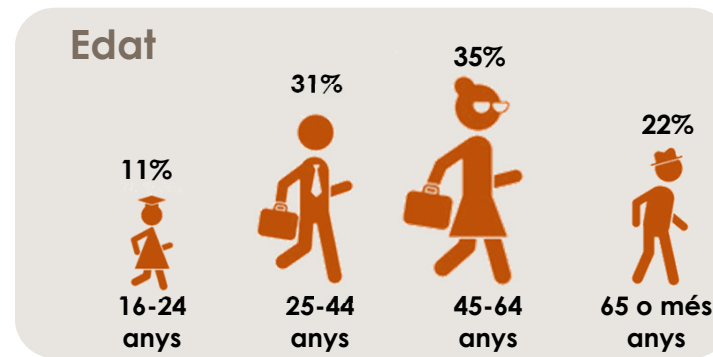
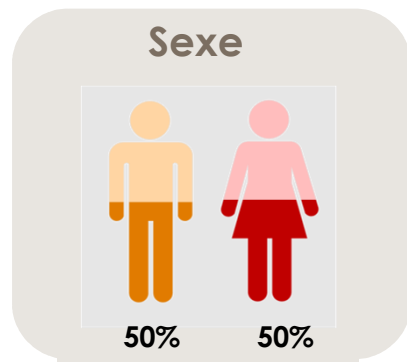


Descripció de la mostra



Descripció de la mostra

Segons variables sociodemogràfiques



Base: global, n=1.500 casos

Pregunta "Sexe": Ens podria dir si és...?

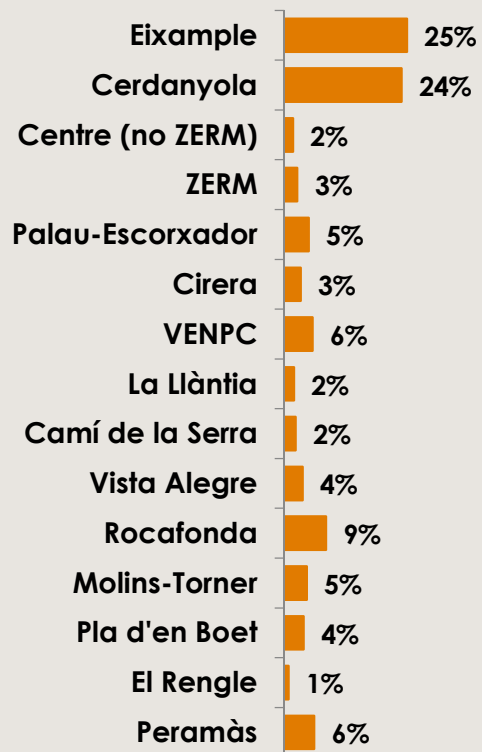
Pregunta "Edat": I quina és la seva edat?

Pregunta "Situació laboral": Quina és la seva situació laboral?

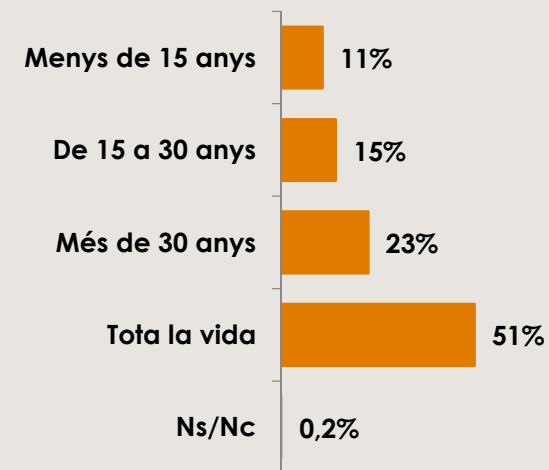
Descripció de la mostra

Segons variables sociodemogràfiques

Barri on resideix



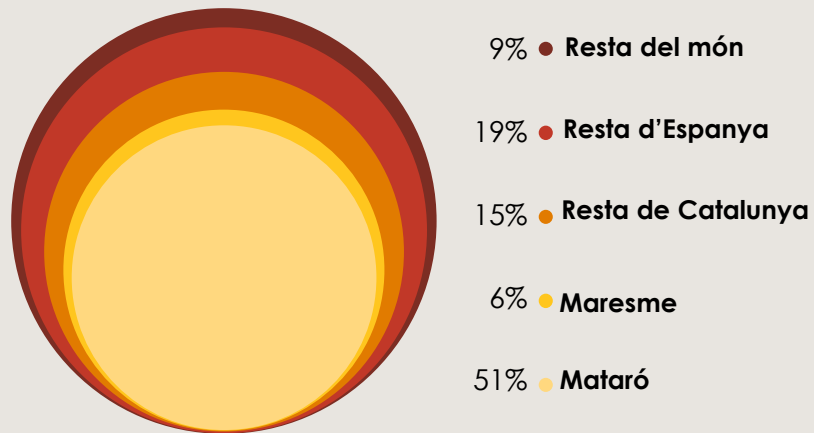
Anys que viu al municipi



Descripció de la mostra

Segons variables sociodemogràfiques

Lloc naixement



Principals països d'origen de la població estrangera:

✓ Marroc	2,6%
✓ Colòmbia	0,8%
✓ Senegal	0,7%
✓ Argentina	0,6%



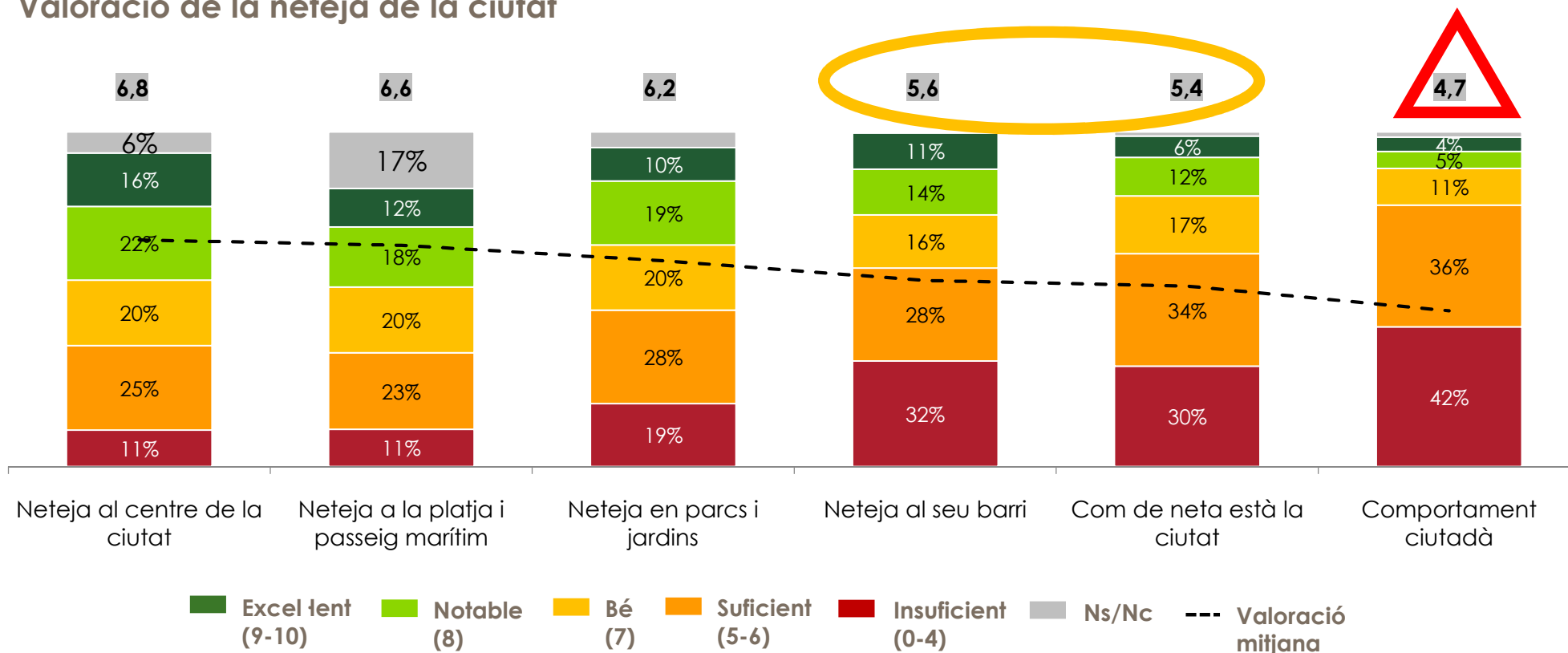
La neteja de la ciutat



La neteja de la ciutat

Valoració d'aspectes concrets relacionats amb la neteja

Valoració de la neteja de la ciutat



Pel que fa als aspectes de neteja analitzats, la població de Mataró valora més positivament la neteja al **centre de la ciutat** (6,8), seguit de la **platja i el passeig marítim** (6,6), mentre que el **comportament ciutadà per mantenir neta la ciutat** suspèn, amb un 4,7 de nota mitjana.

Són **més crítics** amb la neteja del seu barri les dones, les persones de 45 a 64 anys, els aturats i les persones responsables de les tasques de llar.

Base: global, n=1.500 casos

Pregunta: En relació a la neteja de la ciutat, valori les següents situacions concretes, amb una escala de 0 a 10, sent 0 molt deficient i 10 excel·lent.

Nota: Valoració mitjana calculada amb una escala de 0 a 10, on 0= molt deficient i 10= excel·lent. Excloent els Ns/Nc. Els percentatges inferiors al 5% no s'etiqueten.

La neteja de la ciutat

Valoració d'aspectes concrets relacionats amb la neteja. Detall per barris

Valoració de la neteja de la ciutat, segons barris

Estudi sobre la percepció del servei de recollida d'escombraries i de neteja de la ciutat

	Barris (agrupats)														Total
	Eixample	Cerdanyola	Centre (no ZERM)	ZERM	Palau-Escorxador	Cirera	VENPC	La Llàntia	Camí de la Serra	Vista Alegre	Rocafonda	Molins-Torner	Pla d'en Boet	Peramàs	
Neteja al seu barri	5,5	5,1	5,9	6,1	5,0	6,2	6,1	6,1	6,6	6,4	5,0	6,2	5,8	5,7	5,6
Neteja al centre de la ciutat	6,1	7,2	6,6	6,3	6,8	7,3	6,8	7,2	7,0	6,8	7,0	7,1	7,1	6,6	6,8
Com de neta està la ciutat	5,1	5,4	5,4	5,4	5,6	6,0	5,5	5,7	6,1	5,8	5,2	5,9	5,5	5,2	5,4
Comportament ciutadà	4,6	4,3	5,1	5,1	4,8	4,9	4,7	4,5	5,2	5,1	4,7	5,0	4,5	4,9	4,7
Neteja platja i passeig marítim	6,4	6,9	6,7	6,5	6,5	7,0	6,4	6,4	6,7	6,5	6,6	7,2	6,7	6,5	6,6
Neteja en parcs i jardins	6,0	6,1	6,4	6,4	6,4	6,7	5,8	6,3	6,4	6,3	6,1	6,5	6,1	6,1	6,2
GLOBAL ASPECTES DE NETEJA	5,6	6,0	6,0	5,9	6,0	6,4	5,8	6,0	6,3	6,1	5,9	6,3	6,0	5,9	5,9

Més variabilitat

Menys variabilitat

Respecte als aspectes de neteja, **Eixample** és el barri **més crític en la majoria d'aspectes**, i també de forma global.

Els residents a **Palau-Escorxador**, **Rocafonda** i **Cerdanyola** són els que **pitjor valoren la neteja del seu barri**.

Base: global, n=1.500 casos

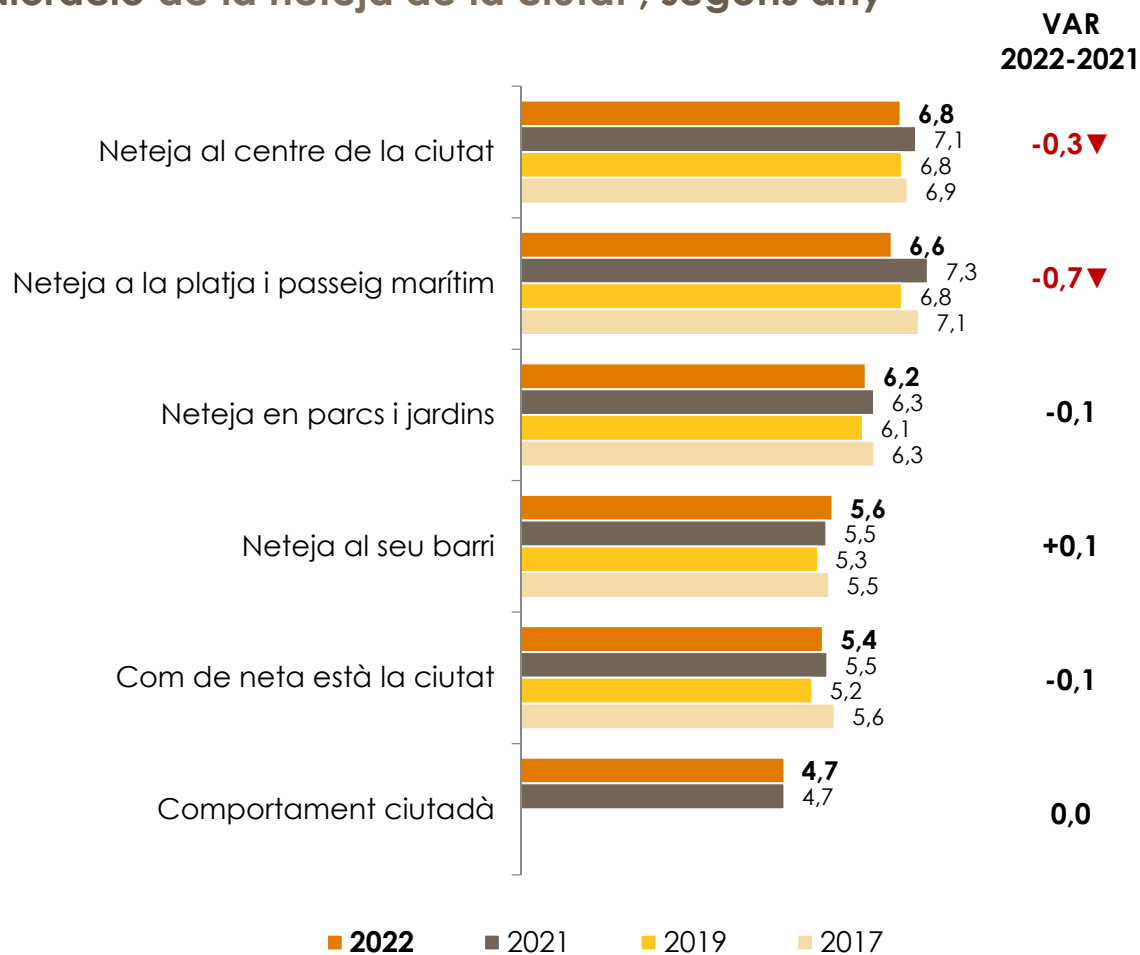
Pregunta: En relació a la neteja de la ciutat, valori les següents situacions concretes, amb una escala de 0 a 10, sent 0 molt deficient i 10 excel·lent.

Nota: Valoració mitjana calculada amb una escala de 0 a 10, on 0= molt deficient i 10= excel·lent. Excloent els Ns/Nc. Per a cada fila, els colors representen un gradient on el vermell és el valor mínim i el verd el valor màxim

La neteja de la ciutat

Comparativa 2022-2017

Valoració de la neteja de la ciutat , segons any



S'aprecien variacions negatives respecte 2021 pel que fa a la neteja al centre de la ciutat i, sobretot a la platja i passeig marítim.

La resta d'aspectes relatius a la neteja es mantenen estables.

S'ha de tenir en compte que al 2021 l'estudi es va realitzar a l'hivern, a diferència del estudi actual, que es va realitzar als mesos de juny i juliol. Aquest fet pot haver afectat a la percepció d'algunes preguntes, especialment la referent a la platja i el passeig marítim.

Base: global, n=1.500 casos

Pregunta: En relació a la neteja de la ciutat, valori les següents situacions concretes, amb una escala de 0 a 10, sent 0 molt deficient i 10 excel·lent.

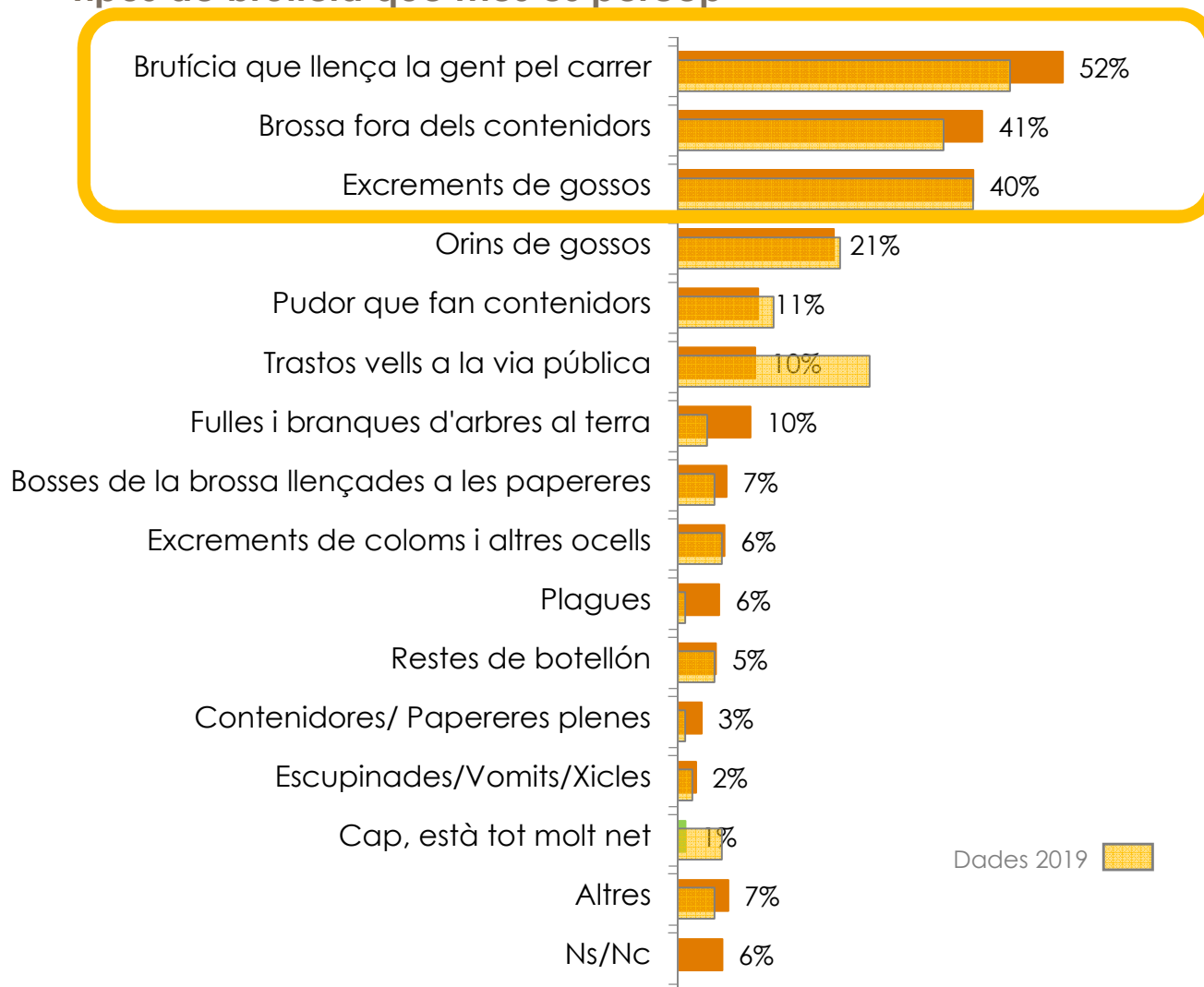
Nota: Valoració mitjana calculada amb una escala de 0 a 10, on 0= molt deficient i 10= excel·lent. Excloent els Ns/Nc.

▲ Increment significatiu / ▼ disminució significativa.

La neteja de la ciutat

Tipus de brutícia percebuda a la ciutat

Tipus de brutícia que més es percep



El tipus de brutícia que més es percep a la ciutat és la **brutícia que tira la gent**, seguit de la **brossa fora dels contenidors i els excrements de gossos**.

En un segon nivell es destaquen els orins de gossos, amb un 21%.

Respecte la consulta de 2019, s'incrementa la percepció de brutícia que llença la gent i de brossa fora dels contenidors i es manté la dels excrements de gossos.

Per altra banda, es redueix la percepció de trastos vells a la via pública.

Base 2022: global, que valora per sota de 8 la neteja d'alguna de les zones de la ciutat, n=1.277 casos. Base 2019: global, n=638 casos

Pregunta: Quin tipus de brutícia perceb vostè al seu barri o al conjunt de la ciutat?

Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple

La neteja de la ciutat

Tipus de brutícia percebuda a la ciutat segons barri

Tipus de brutícia que més es percep segons barri

	Eixample	Cerdanyola	Centre (no ZERM)	ZERM	Palau-Escorxador	Cirera	VENPC	La Llàntia	Camí de la Serra	Vista Alegre	Rocafonda	Molins-Torner	Pla d'en Boet	Peramàs	Total
Brutícia que tira la gent pel carrer	51%	57%	50%	56%	47%	54%	60%	47%	38%	50%	53%	45%	42%	47%	52%
Brossa fora dels contenidors	41%	43%	41%	27%	50%	44%	36%	14%	29%	20%	54%	43%	49%	40%	41%
Excrements de gossos	48%	35%	42%	39%	39%	55%	39%	35%	32%	23%	37%	40%	45%	44%	40%
Orins de gossos	32%	12%	26%	34%	19%	27%	14%	13%	17%	14%	14%	21%	23%	25%	21%
Pudor dels contenidors	14%	9%	7%	12%	17%	2%	17%	3%	7%	6%	8%	9%	11%	10%	11%
Trastos vells a la via pública	5%	14%	9%	4%	24%	10%	9%	5%	10%	4%	18%	16%	15%	5%	10%
Fulles i branques dels arbres	9%	5%	7%	8%	9%	13%	13%	19%	32%	22%	10%	16%	7%	10%	10%
Bosses de la brossa a les papereres	11%	7%	9%	5%	4%	9%	6%	8%	6%	%	3%	1%	6%	4%	7%

Els residents de **Eixample i Cirera** són els que més destaquen la **presència d'excrements de gossos**. També destaquen a **ZERM** els orins de gossos.

Els de **Rocafonda** han destacat, sobretot, la presència de **brossa fora dels contenidors**.

Els de **VENC, Cerdanyola i ZERM**, són els que més han destacat la **brutícia que la gent tira pel carrer**.

Base: global, que valora per sota de 8 la neteja d'alguna de les zones de la ciutat, n=1.277 casos

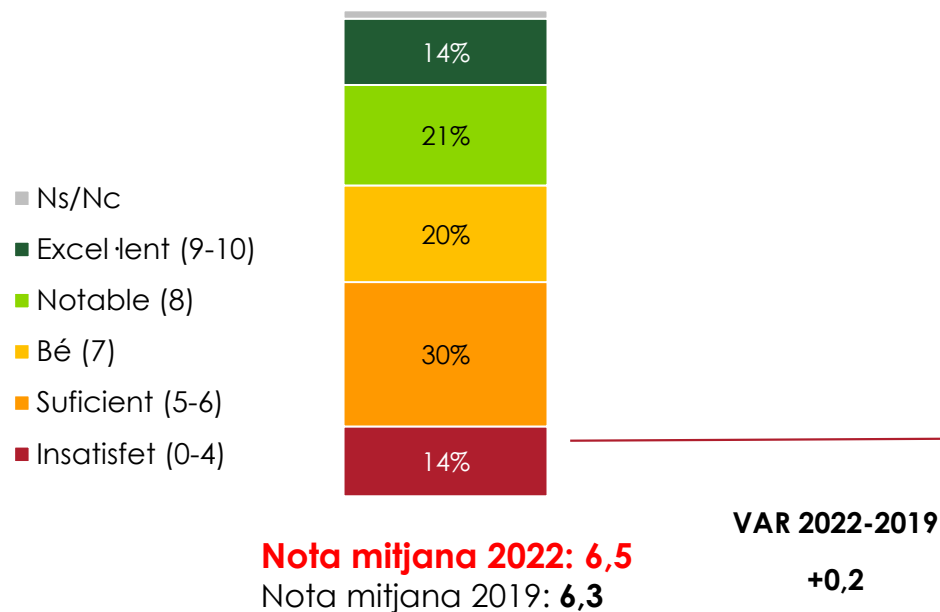
Pregunta: Quin tipus de brutícia perceb vostè al seu barri o al conjunt de la ciutat?

Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple. Per a cada fila, els colors representen un gradient on el vermell més fosc és el valor més alt.

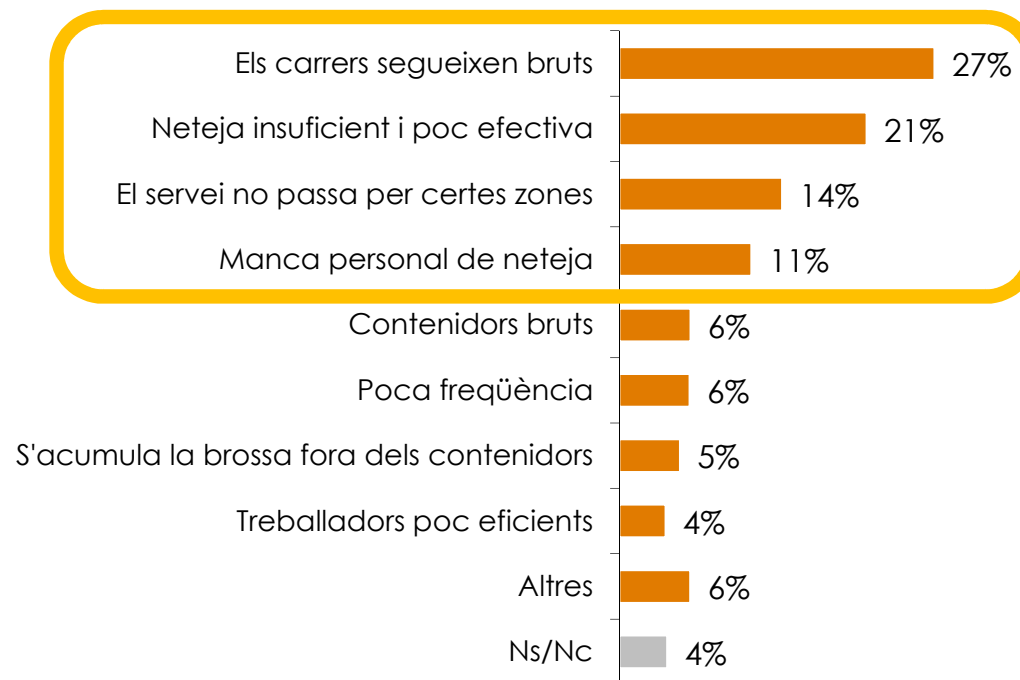
La neteja de la ciutat

Valoració del servei de neteja

Valoració del servei de neteja



Motius de valoració negativa



La valoració del servei de neteja és **majoritàriament positiva**, només un 14% de les persones enquestades suspenen aquest servei. Les dones, les persones de 45 a 64 anys, les persones responsables de les tasques de la llar i les persones que porten menys de 15 anys a Mataró són comparativament més crítiques vers el servei de neteja.

Els principals motius d'insatisfacció són que els **carrers segueixen bruts, neteja insuficient i poc efectiva, que el servei no passa per certes zones o que manca personal de neteja.**

Base: global, n=1.500 casos

Pregunta 1: Quina puntuació li donaria servei de neteja de Mataró, en una escala del 0 al 10? On 0 és una pèssima valoració del servei de neteja i 10 és una excel·lent valoració.

Pregunta 2: Em pot dir el perquè d'aquesta valoració?

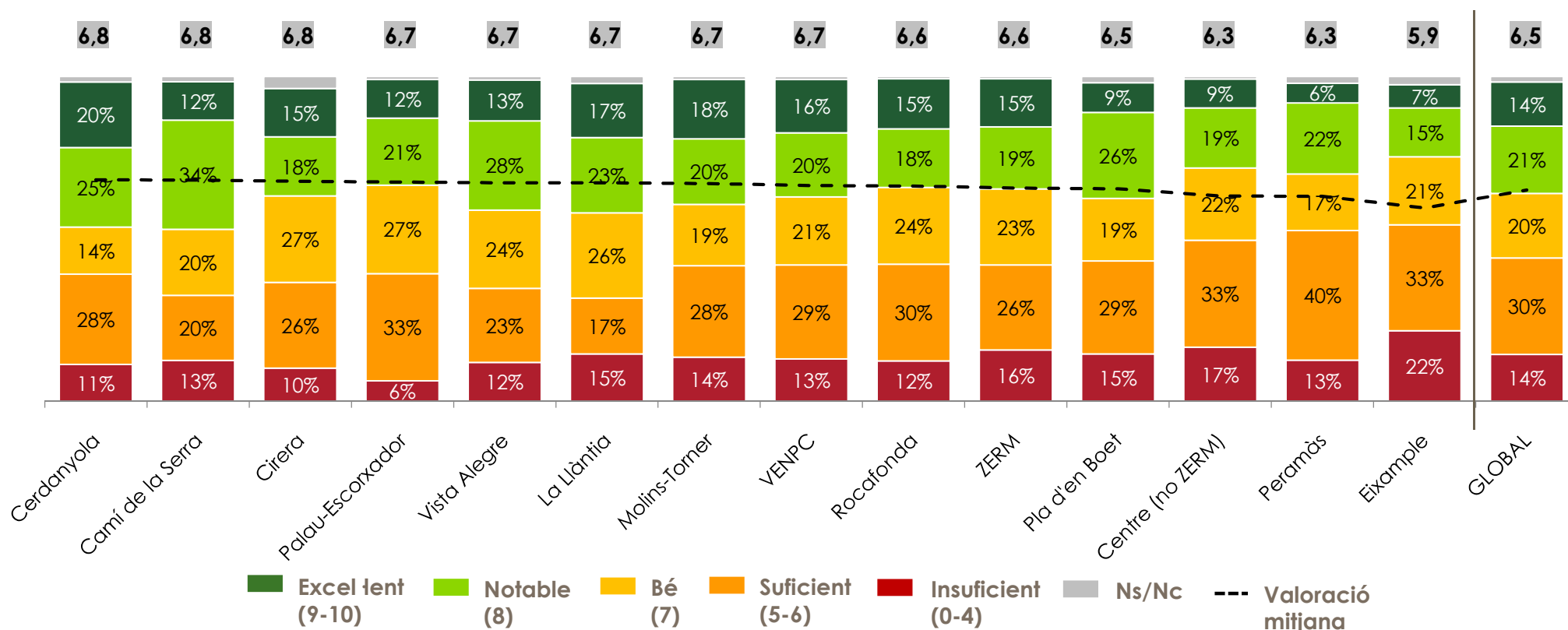
Nota: Valoració mitjana calculada amb una escala de 0 a 10, on 0= molt deficient i 10= excel·lent. Excloent els Ns/Nc.

▲ Increment significatiu / ▼ disminució significativa.

La neteja de la ciutat

Valoració del servei de neteja. Segons barri

Valoració del servei de neteja, segons barri (escala 0 a 10)



Els barris amb una **valoració més alta** del servei de neteja són **Cerdanyola, Camí de la Serra i Cirera**, amb un **6,8 de valoració**, 3 dècimes per sobre de la nota mitjana global.

D'altra banda, trobem les **valoracions més baixes** a **Centre, Peramàs** i especialment **Eixample**, amb puntuacions entre 6,3 i 5,9.

Base: global excloent els habitants del Rengle per base insuficient. n=1.494 casos

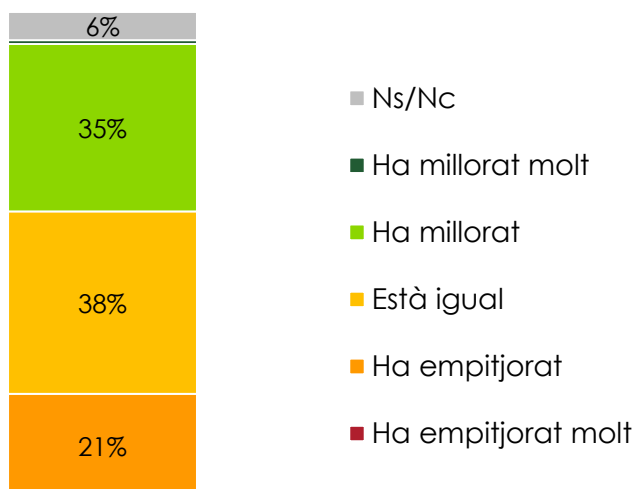
Pregunta: Quina puntuació li donaria servei de neteja de Mataró, en una escala del 0 al 10? On 0 és una pèssima valoració del servei de neteja i 10 és una excel·lent valoració.

Nota: Valoració mitjana calculada amb una escala de 0 a 10, on 0= molt deficient i 10= excel·lent. Excloent els Ns/Nc. Els percentatges inferiors al 5% no s'etiqueten

La neteja de la ciutat

Percepció de l'evolució de la neteja de la ciutat

Percepció de canvi en el nivell de neteja de la ciutat en els darrers 12 mesos



Els habitants de Mataró creuen que el nivell de neteja de la seva ciutat en l'últim any o bé ha millorat (35%) o bé s'ha mantingut (38%).

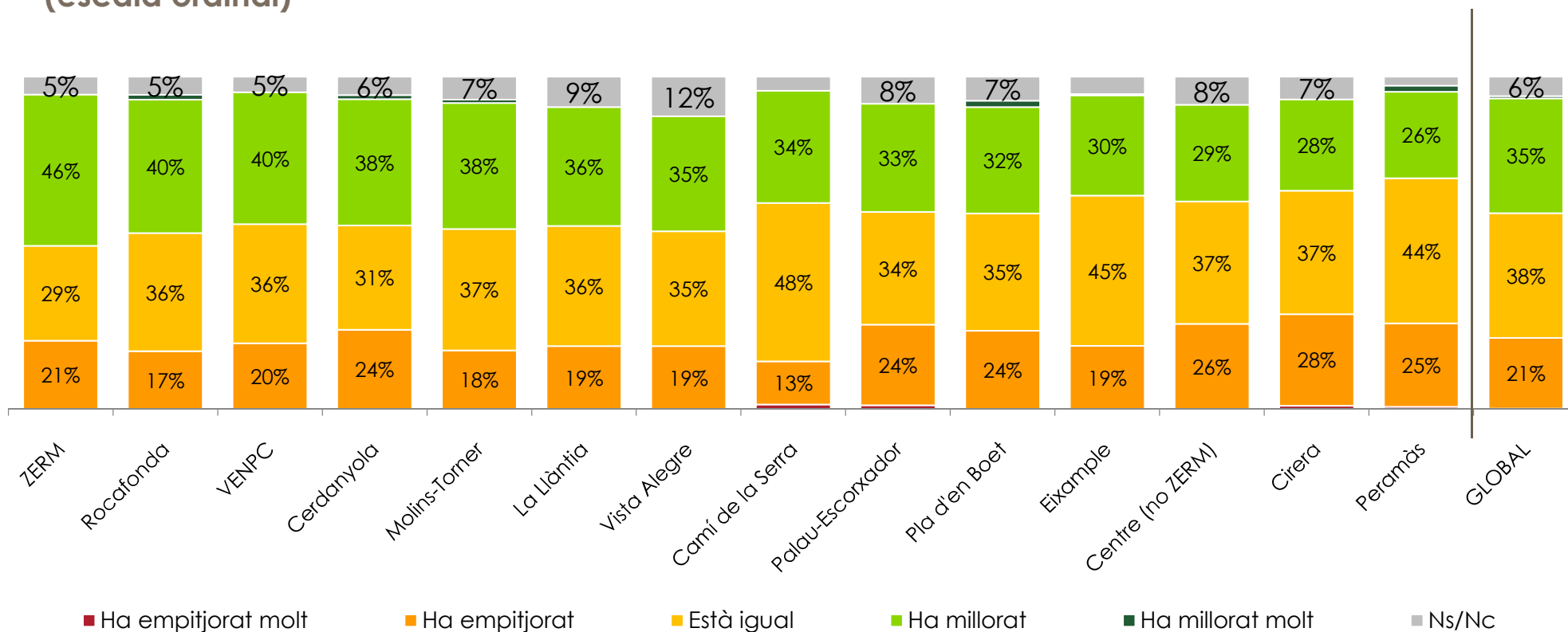
Comparativament, els habitants del ZERM indiquen que ha millorat amb més freqüència, mentre que els de la Cirera indiquen més que ha empitjorat.

D'altra banda, les persones aturades i les que porten menys de 15 anys vivint a Mataró consideren en major mesura que el servei ha millorat, mentre que les persones responsables de tasques de la llar consideren que ha empitjorat en major proporció.

La neteja de la ciutat

Percepció de l'evolució de la neteja. Segons barri

Percepció de canvi en el nivell de neteja, segons barri (escala ordinal)



Els barris amb un percentatge més alt de persones **que consideren que ha millorat** el nivell de neteja són **ZERM, Rocafonda i VENPC, amb valors del 40% o superiors.**

En canvi, els barris amb major proporció de persones **que consideren que ha empitjorat** són **Cirera, Centre i Peramàs, amb valors del 25% o superiors.**

Base: global exclouent els habitants del Rengle per base insuficient. n=1.494 casos

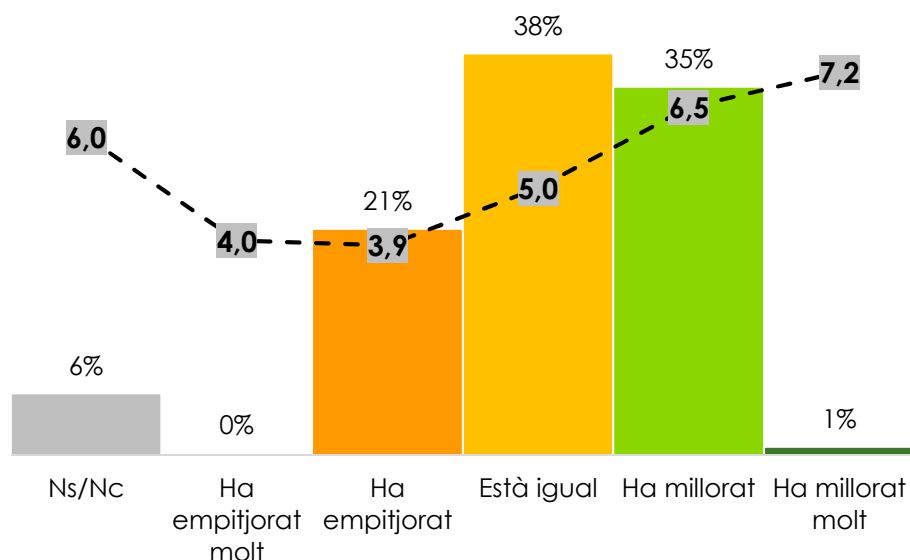
Pregunta: En els darrers dotze mesos, vostè creu que el nivell de neteja de la ciutat ha millorat o bé ha empitjorat?

Nota: Els percentatges inferiors al 5% no s'etiqueten

La neteja de la ciutat

Valoració de la neteja de Mataró segons percepció d'evolució

Valoració de la neteja de la ciutat segons la percepció de canvi en el nivell de neteja



La percepció de la neteja de la ciutat està fortament condicionada per la percepció de l'evolució, i el patró és semblant al del 2021:

Les persones que consideren que el nivell de neteja **ha empitjorat** tendeixen a **valorar pitjor** el nivell de neteja de la ciutat, mentre que les persones que consideren que **ha millorat** el valoren **més positivament**.

Base: global, n=1.500 casos

Pregunta 1: En els darrers dotze mesos, vostè creu que el nivell de neteja de la ciutat ha millorat o bé ha empitjorat?

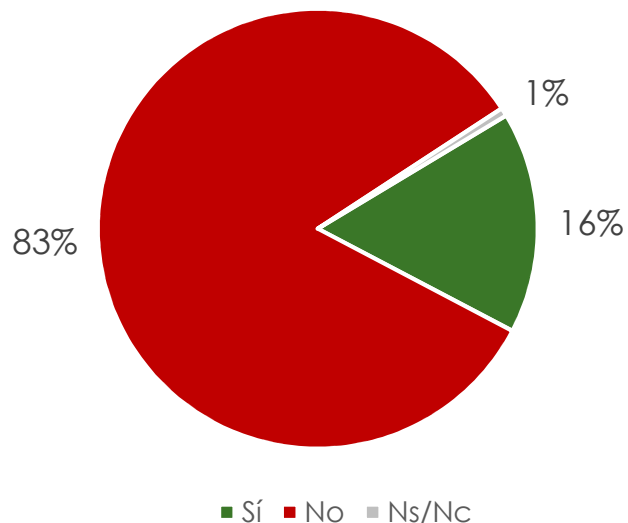
Pregunta 2: Valori si us plau de 0 a 10, sent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet, la seva satisfacció respecte: com de neta està la seva ciutat.

Nota: Valoració mitjana calculada amb una escala de 0 a 10, on 0= molt deficient i 10= excel·lent. Excloent els Ns/Nc.

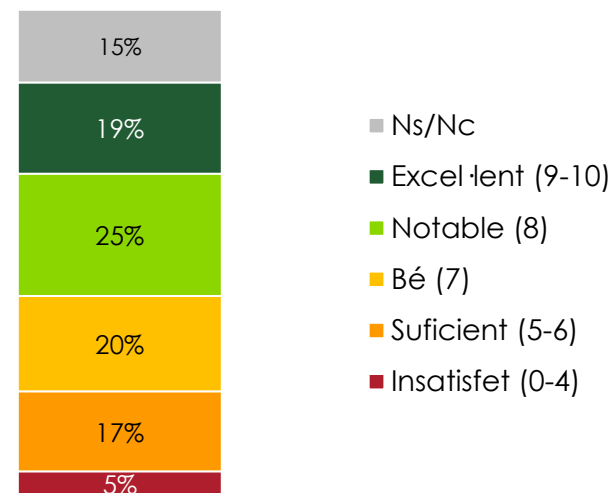
La neteja de la ciutat

Iniciativa "Fem dissabte"

Coneixement



Valoració del servei



Nota mitjana: **7,3**

Només un **16%** de les persones enquestades **coneixen la iniciativa** "Fem dissabte". Destaca el coneixement en els barris de Rocafonda (28%), Molins-Torner (24%) i Cirera (23%), mentre que es especialment desconeguda a Vista Alegre (5%), Camí de la Serra (7%) i VENPC (8%).

Entre els que la coneixen, **la majoria la valoren positivament**, obtenint una valoració mitjana de 7,3.

Base gràfic esquerra: global, n=1.500 casos. Base gràfic dreta: persones que coneixen la iniciativa "Fem dissabte", n=248 casos.

Pregunta 1: Coneix la iniciativa "Fem dissabte" del servei de neteja?

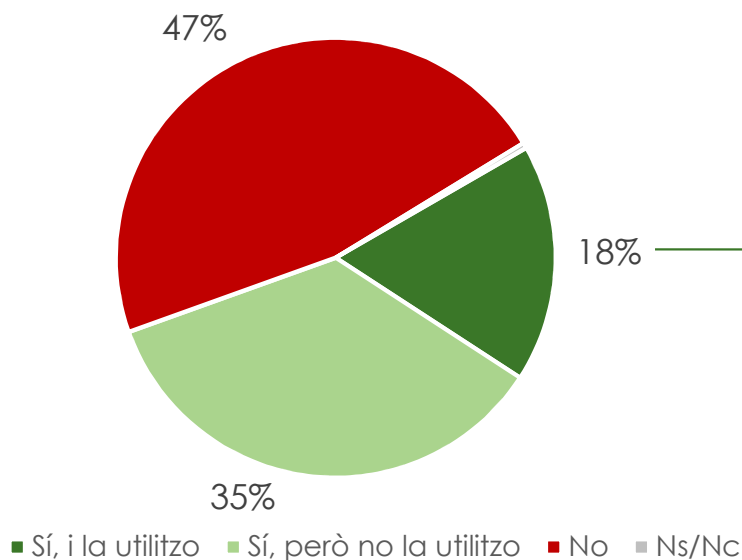
Pregunta 2: Valori de 0 a 10 el servei de neteja "Fem dissabte". Escala 0 a 10, sent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet

Nota: Valoració mitjana calculada amb una escala de 0 a 10, on 0= molt deficient i 10= excel·lent. Excloent els Ns/Nc.

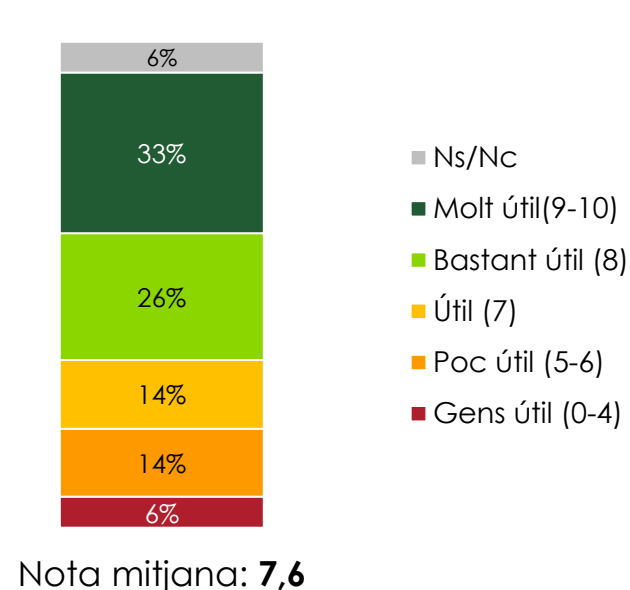
La neteja de la ciutat

Aplicació MataróNeta

Coneixement de l'aplicació Mataró Neta



Valoració de la utilitat de l'App



Un **53%** de les persones enquestades afirma **conèixer** l'App MataróNeta, tot i que **només un 18%** del total **la utilitza**.

Les persones de 25 a 64 anys són les que més utilitzen l'aplicació, mentre que els joves i estudiants destaquen per conèixer-la, però no utilitzar-la. Les persones que fa menys de 15 anys que viuen a Mataró i les persones de més de 65 anys desconeixen més que la resta aquesta aplicació.

Entre els que la **utilitzen**, en general **la consideren bastant o molt útil** (59%) i són molt més crítics amb el servei de neteja de la ciutat.

Base gràfic esquerra: global, n=1.500 casos. Base gràfic dreta: persones que coneixen i utilitzen l'app MataróNeta, n=261 casos.

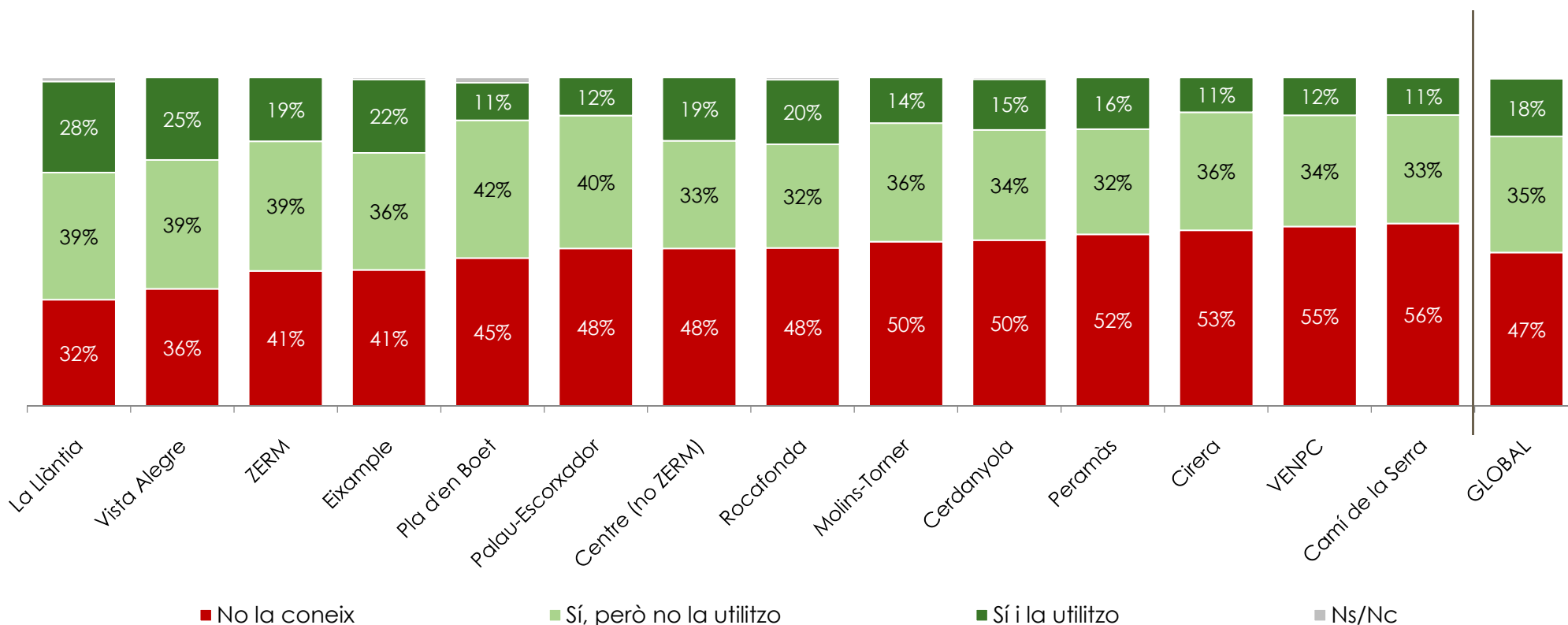
Pregunta 1: Coneix l'Aplicació MataróNeta, una aplicació mòbil que permet als ciutadans comunicar incidències en la neteja i la recollida de la brossa de Mataró?

Pregunta 2: Valori la utilitat l'App MataróNeta del 0 a 10, on 0 és gens útil i 10 molt útil.

La neteja de la ciutat

Coneixement aplicació MataróNeta. Segons barri

Coneixement de l'aplicació Mataró Neta, segons barri



Els barris amb **un percentatge més alt de coneixement** de l'aplicació són **la Llàntia i Vista Alegre, amb percentatges de coneixement superiors al 60%**.

En canvi, els barris amb **menor grau de coneixement** de l'aplicació són **Peramàs, Cirera, VENPC i Camí de la Serra, amb valors superiors al 50%**.

Base: global exclouent els habitants del Rengle per base insuficient. n=1.494 casos

Pregunta: Coneix l'Aplicació MataróNeta, una aplicació mòbil que permet als ciutadans comunicar incidències en la neteja i la recollida de la brossa de Mataró?

Nota: Els percentatges inferiors al 5% no s'etiqueten



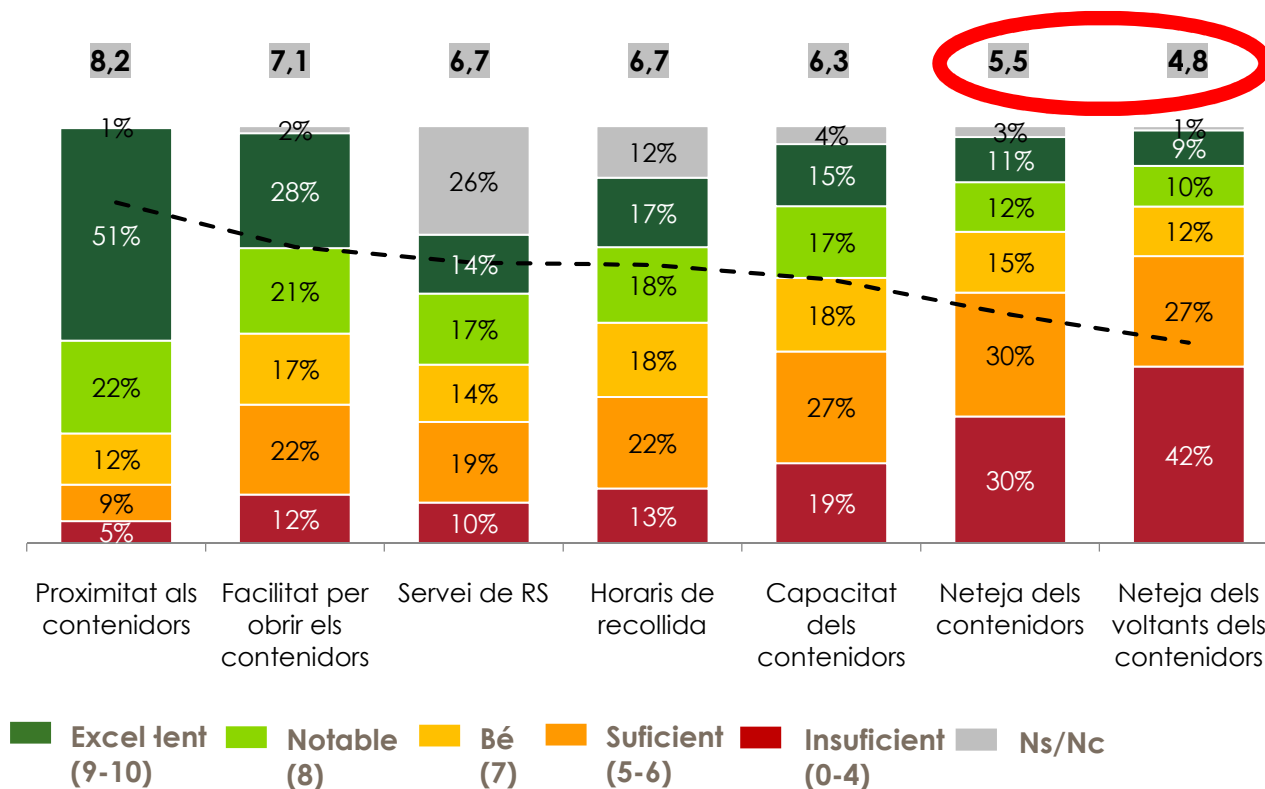
La recollida de residus



La recollida de residus

Valoració d'aspectes relacionats amb el servei de recollida d'escombraries

Valoració d'aspectes de la recollida d'escombraries



Quant als aspectes relacionats amb el servei de recollida d'escombraries, destacar que la **proximitat als contenidors és el millor valorat**.

El segueixen la **facilitat per obrir-los, el servei de recollida en general i els horaris de recollida**.

A continuació la capacitat dels contenidors, amb una puntuació mitjana de 6,3.

Finalment, la **neteja dels contenidors i dels seus voltants** obtenen les puntuacions mitjanes **més baixes** (5,5 i 4,8 respectivament). De fet més el 30% i 42% dels ciutadans de Mataró, suspensen aquests ítems.

--- Valoració mitjana

Base: global, n=1.500 casos

Pregunta: En relació al servei de recollida d'escombraries, valori les següents situacions concretes, amb una escala de 0 a 10, sent 0 molt deficient i 10 excel·lent.

Nota: Valoració mitjana calculada amb una escala de 0 a 10, on 0= molt deficient i 10= excel·lent. Excloent els Ns/Nc. Els percentatges inferiors al 5% no s'etiqueten.

La recollida de residus

Valoració d'aspectes del servei de recollida d'escombraries. Detall per barris

Valoració mitjana d'aspectes del servei de recollida selectiva segons barri

	Eixample	Cerdanyola	Centre (no ZERM)	ZERM	Palau-Escorxador	Cirera	VENPC	La Llàntia	Camí de la Serra	Vista Alegre	Rocafonda	Molins-Torner	Pla d'en Boet	Peramàs	Total
Més variabilitat															
Servei de RS	6,20	7,05	7,25	6,74	6,96	7,04	6,74	6,56	6,68	6,52	7,18	7,08	6,74	6,36	6,72
Com de net veu els entorns dels contenidors	4,70	4,47	4,93	8,01	3,96	5,40	5,24	5,81	6,27	5,60	4,18	5,30	4,61	4,54	4,81
Com de net veu els contenidors	5,38	5,55	5,43	8,04	4,62	5,88	5,62	5,51	6,59	5,86	4,77	5,84	5,24	5,23	5,48
Capacitat dels contenidors	6,19	6,23	6,16	6,75	5,78	6,69	6,76	6,89	7,50	7,02	6,02	7,37	6,05	5,62	6,32
La facilitat per obrir els contenidors	7,12	7,07	6,90	6,77	6,82	7,55	7,22	7,74	8,03	7,60	7,09	7,09	6,53	6,68	7,10
Horaris i freqüència de recollida	6,24	6,86	6,66	6,33	6,65	7,00	6,72	6,87	7,51	7,07	7,01	7,23	6,49	6,25	6,67
Menys variabilitat															
La proximitat als contenidors	8,28	8,10	8,15	8,18	8,44	8,32	8,59	8,08	8,65	7,87	7,96	8,34	8,40	7,48	8,17

Eixample i Peramàs són els barris **on pitjor es valora el servei de recollida**, de fet, a Peramàs és un dels barris més crítics amb el conjunt d'aspectes analitzats.

A **Palau-Escorxador i Rocafonda** es perceben els entorns i els contenidors especialment bruts. A **ZERM** destaca positivament com de net veuen els entorns i els contenidors, tot i que destaquen en negatiu l'horari i freqüència de recollida. A **Pla d'en Boet** destaquen valoracions negatives en la majoria d'aspectes, menys la proximitat de contenidors.

Base: global, n=1.500 casos

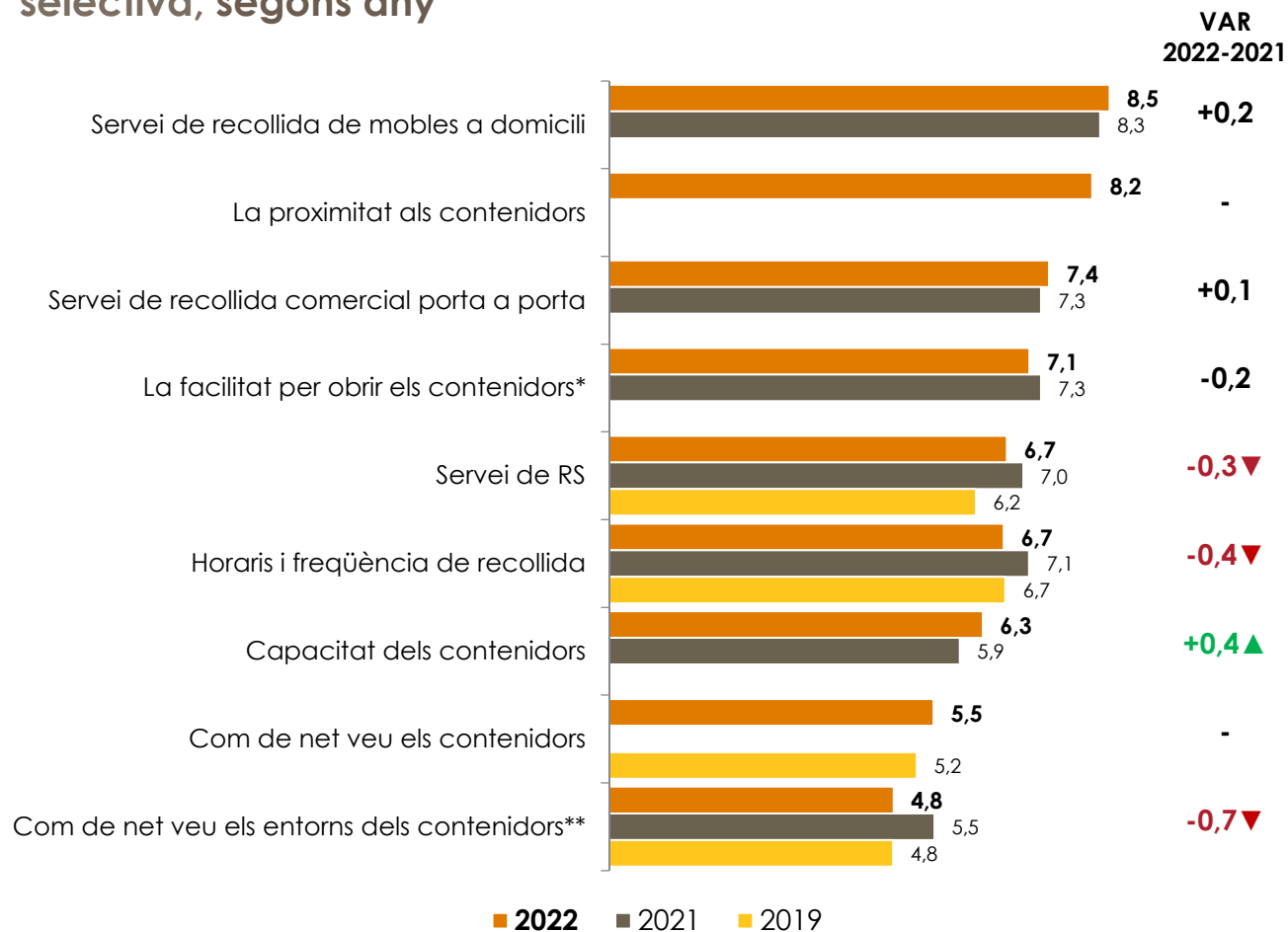
Pregunta: En relació al servei de recollida d'escombraries, valori les següents situacions concretes, amb una escala de 0 a 10, sent 0 molt deficient i 10 excel·lent.

Nota: Valoració mitjana calculada amb una escala de 0 a 10, on 0= molt deficient i 10= excel·lent. Excloent els Ns/Nc. Per a cada fila, els colors representen un gradient on el vermell és el valor mínim i el verd el valor màxim

La recollida de residus

Comparativa 2022-2019

Valoració mitjana d'aspectes relacionats amb la recollida selectiva, segons any



Respecte la consulta de 2021, destacar la davallada de set punts en la neteja dels entorns dels contenidors

Els horaris de recollida s'han valorat 4 dècimes per sota de la puntuació obtinguda al 2021, i el servei de recollida selectiva en general s'ha valorat tres dècimes per sota.

La resta d'aspectes es mantenen estables, amb petites fluctuacions.

Base: global, n=1.500 casos

Pregunta: En relació al servei de recollida d'escombraries, valori les següents situacions concretes, amb una escala de 0 a 10, sent 0 molt deficient i 10 excel·lent.

Nota: Valoració mitjana calculada amb una escala de 0 a 10, on 0= molt deficient i 10= excel·lent. Excloent els Ns/Nc.

*A la consulta de 2021 es preguntava per "Accessibilitat als contenidors".

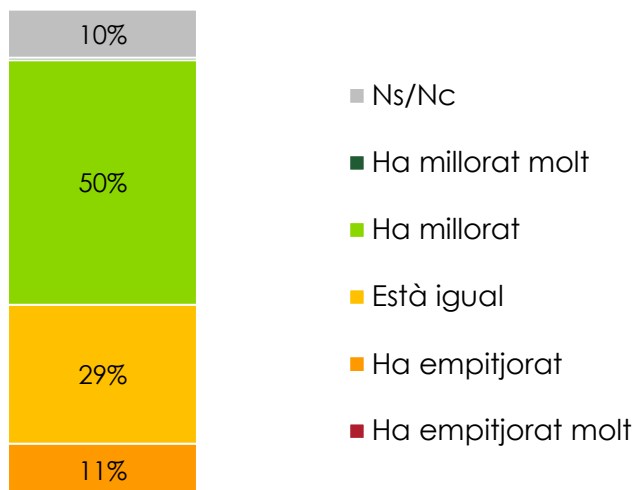
**A la consulta de 2021 es preguntava per "Entorn dels contenidors".

▲ Increment significatiu / ▼ disminució significativa.

La recollida de residus

Percepció de l'evolució del servei de recollida de residus

Percepció de canvi en el servei de recollida de residus



El **50% dels habitants** de Mataró creuen que el **servei de recollida de residus ha millorat**, una minoria opina que ha empitjorat.

Per barris, destaca que al Centre fins un **22%** considera que ha empitjorat, mentre que al ZERM, la percepció de que ha millorat és del **69%**.

Per perfils, els joves, els estudiants i les persones que porten menys de 15 anys residint al municipi són els que més que consideren que ha millorat.

La recollida de residus

Evolució del servei de recollida de residus . Segons barri

Percepció de canvi en el servei de recollida de residus, segons barri (escala ordinal)



Els barris amb un percentatge més alt de persones que consideren que ha millorat el servei de recollida de residus són ZERM, Cirera i Rocafonda, amb valors superiors al 55%.

En canvi, els barris amb major proporció de persones que consideren que ha empitjorat són Centre, Peramàs i Palau-Escorxador, amb valors superiors al 18%.

Base: global exclouent els habitants del Rengle per base insuficient. n=1.494 casos

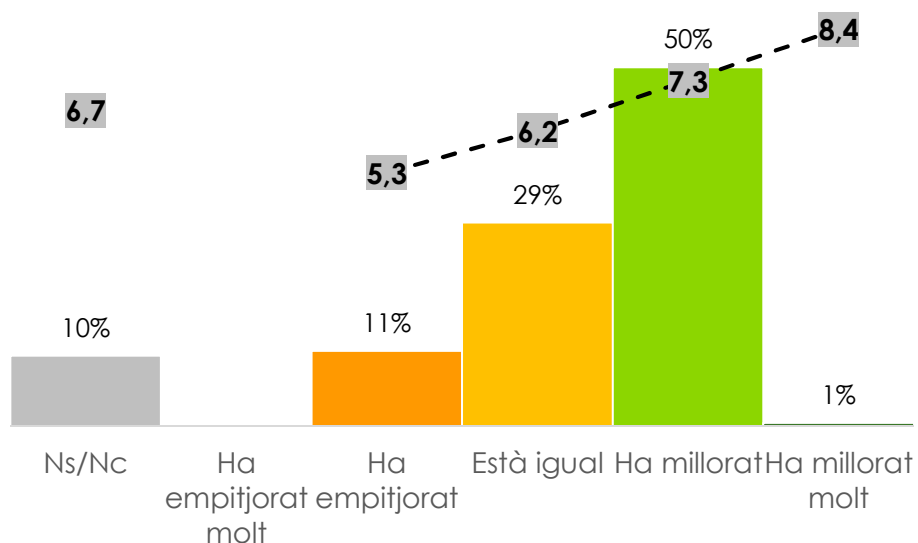
Pregunta: En els darrers dotze mesos, vostè creu que el servei de recollida de residus de la ciutat ha millorat o bé ha empitjorat?

Nota: Els percentatges inferiors al 5% no s'etiqueten

La recollida de residus

Valoració del servei de recollida de residus segons percepció d'evolució

Valoració del servei de recollida selectiva segons la percepció d'evolució del servei



La percepció del servei de recollida de residus de la ciutat està fortament condicionada per la percepció de l'evolució.

És a dir, les persones que consideren que el nivell de neteja **ha empitjorat** tendeixen a **valorar pitjor** el nivell de neteja de la ciutat, mentre que les persones que consideren que **ha millorat** el valoren **més positivament**.

Base: global, n=1.500 casos

Pregunta 1: En els darrers dotze mesos, vostè creu que el nivell de neteja de la ciutat ha millorat o bé ha empitjorat?

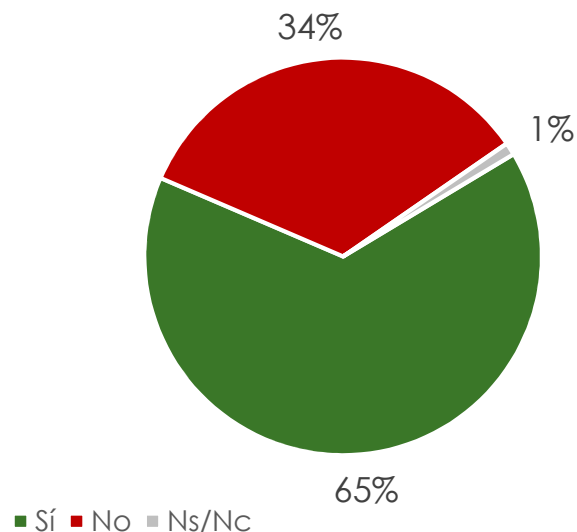
Pregunta 2: Valori si us plau de 0 a 10, sent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet, la seva satisfacció respecte: com de neta està la seva ciutat.

Nota: Valoració mitjana calculada amb una escala de 0 a 10, on 0= molt deficient i 10= excel·lent. Excloent els Ns/Nc.

La recollida de residus

Coneixement recollida selectiva mòbil de la zona Centre

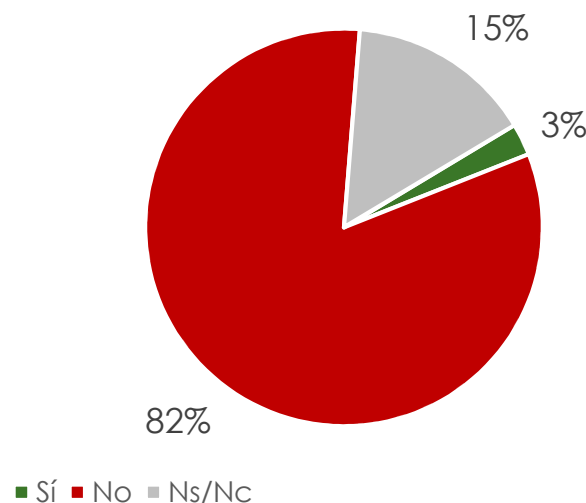
Coneixement del servei de recollida mòbil del Centre



Una de cada tres mataronins i mataronines **coneixen el servei de recollida selectiva mòbil del centre de la ciutat**.

Destaquen per tenir un **alt coneixement** els residents **ZERM** (99%), el **Centre (no ZERM)** (86%) i l'**Eixample** (81%), mentre que els barris on hi ha més **desconeixement** són **Cerdanyola** (49%) i **VENPC** (51%).

Resideix dins de la zona on opera el servei de recollida mòbil del Centre



Només un **3%** resideix dins de la zona en la qual opera aquest nou sistema de recollida selectiva (residents al ZERM).

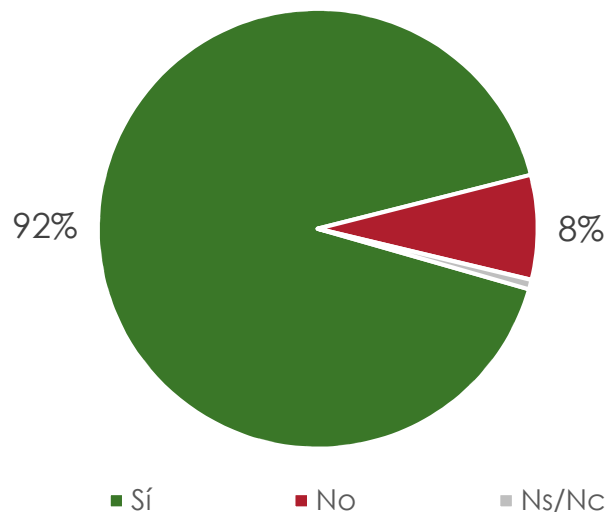
Cal destacar que el 15% de la població desconeix si resideix a la zona on està implantat aquest sistema.

Base gràfic: global, n=1.500 casos.

Pregunta 1: Coneixia vostè aquest servei de recollida selectiva mòbil?

Pregunta 2: Resideix vostè dins de la zona en la qual opera aquest nou sistema de recollida selectiva mòbil?

Utilització de la recollida selectiva mòbil



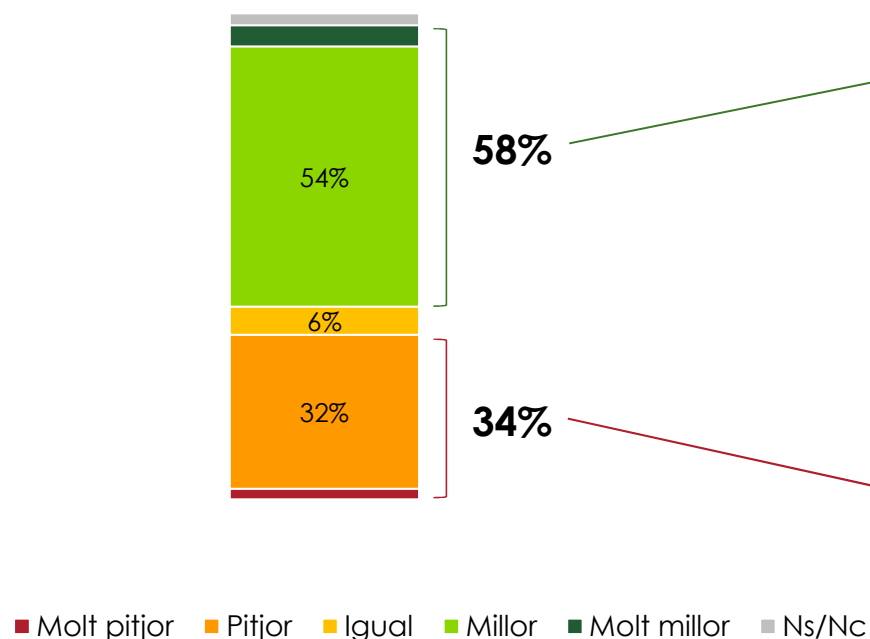
Motius de no utilitzar-lo

- "No ens vam assabentar que s'havia d'anar a buscar la clau"
- "No tinc la clau"
- "No vull que ningú en digui a quin hora he de llançar jo la brossa, i a mes a mes tinc que desplaçar-me als llocs que hi son. No em van informar de res de com funciona aquest servei."
- "Per el tema dels horaris, i un dels contenidors va rotant i això es molt enrevessat, dificulta i vas acumulant brossa a casa"
- "Perquè no els veig"
- "Té un altre contenidor molt a prop"

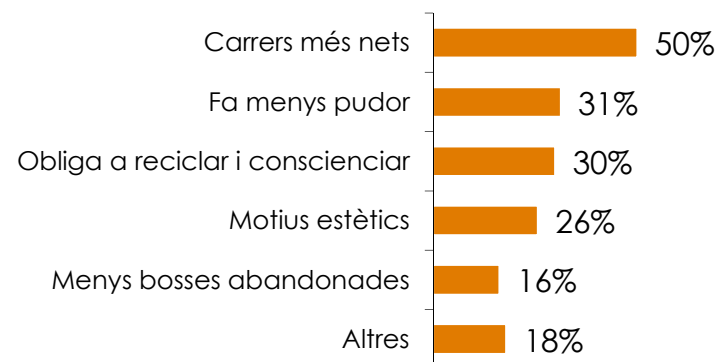
Entre les persones que viuen a la zona on opera el servei de recollida selectiva mòbil, l'anomenada zona ZERM, només un 8% no l'utilitza.

Els motius de no ús són dispars, alguns fan referència a problemes amb la clau, altres als horaris, o a no saber com funciona el servei.

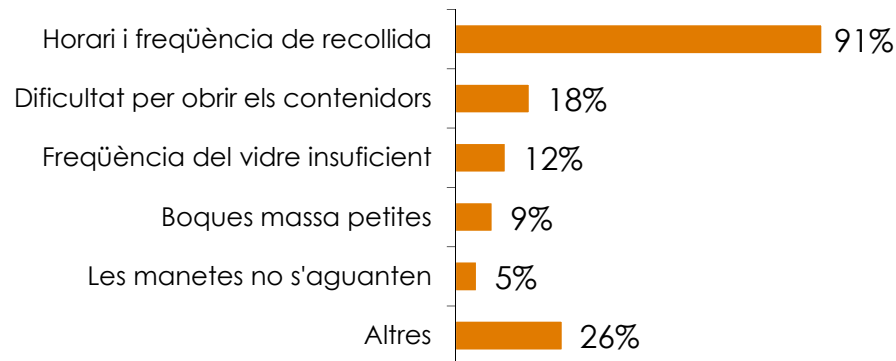
Sistema millor o pitjor que l'anterior



Motius de valoració positiva



Motius de valoració negativa



Un **58%** de les persones enquestades considera que el sistema actual és **millor o molt millor** que l'anterior, mentre que un **34%** opina que el sistema és **pitjor o molt pitjor**. Entre els que consideren que és pitjor destaquen les persones de 25 a 44 anys.

El motiu principal de valoració **positiva** és que els carrers estan més nets, mentre que el principal motiu de valoració **negativa** és l'horari i freqüència de recollida, que es percep com a molt limitat.

Base gràfic: utilitza el sistema de recollida selectiva mòbil, n=122 casos. Base gràfic motius de valoració positiva: n=75. Base gràfic motius de valoració negativa: n=37.

Pregunta 1: Per a vostè, aquest sistema és millor o pitjor que l'anterior sistema de recollida selectiva?

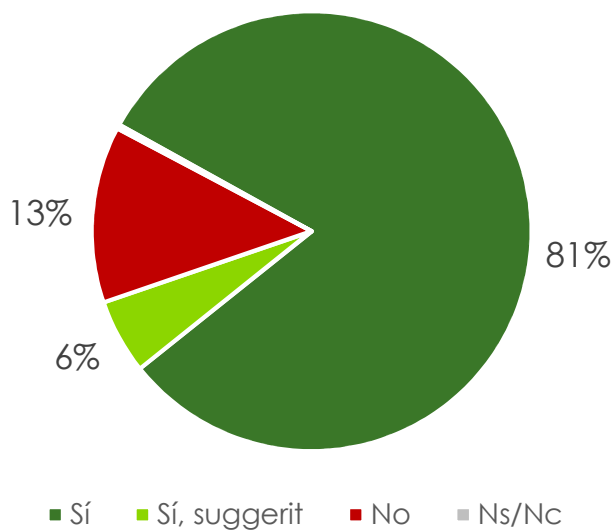
Pregunta 2: Per quin motiu ho valora així?

Nota: Els percentatges inferiors al 5% no s'etiqueten.

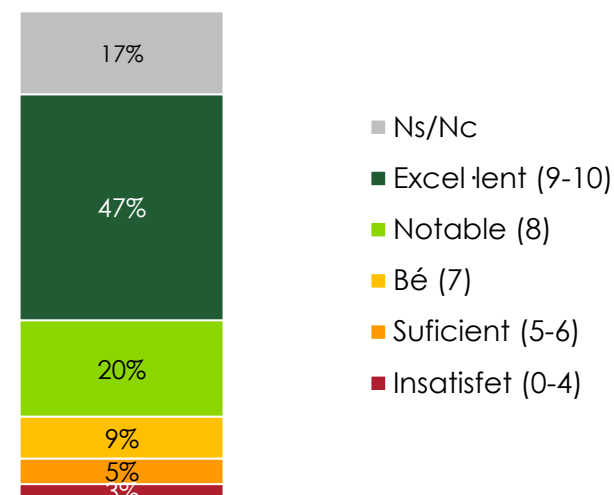
La recollida de residus

Servei de recollida a domicili de mobles

Coneixement del servei de recollida a domicili de mobles



Valoració del servei



Nota mitjana 2022: **8,5**

Un **87%** de les persones enquestades **coneixen** el servei de recollida a domicili de mobles i altres voluminosos.

Entre els que no coneixen el servei destaquen els joves de menys de 25 anys, principalment estudiants.

Entre els que el coneixen, **la majoria la valoren molt positivament**, obtenint una valoració mitjana de 8,5.

Base gràfic esquerra: global, n=1.500 casos. Base gràfic dreta: persones que coneixen el servei de recollida a domicili de mobles, n=1316 casos.

Pregunta 1: Coneix el nou servei de recollida a domicili de Mobles i altres voluminosos? Sap que trucant al 010 pot demanar que li passin a recollir els mobles i altres voluminosos pel seu domicili?

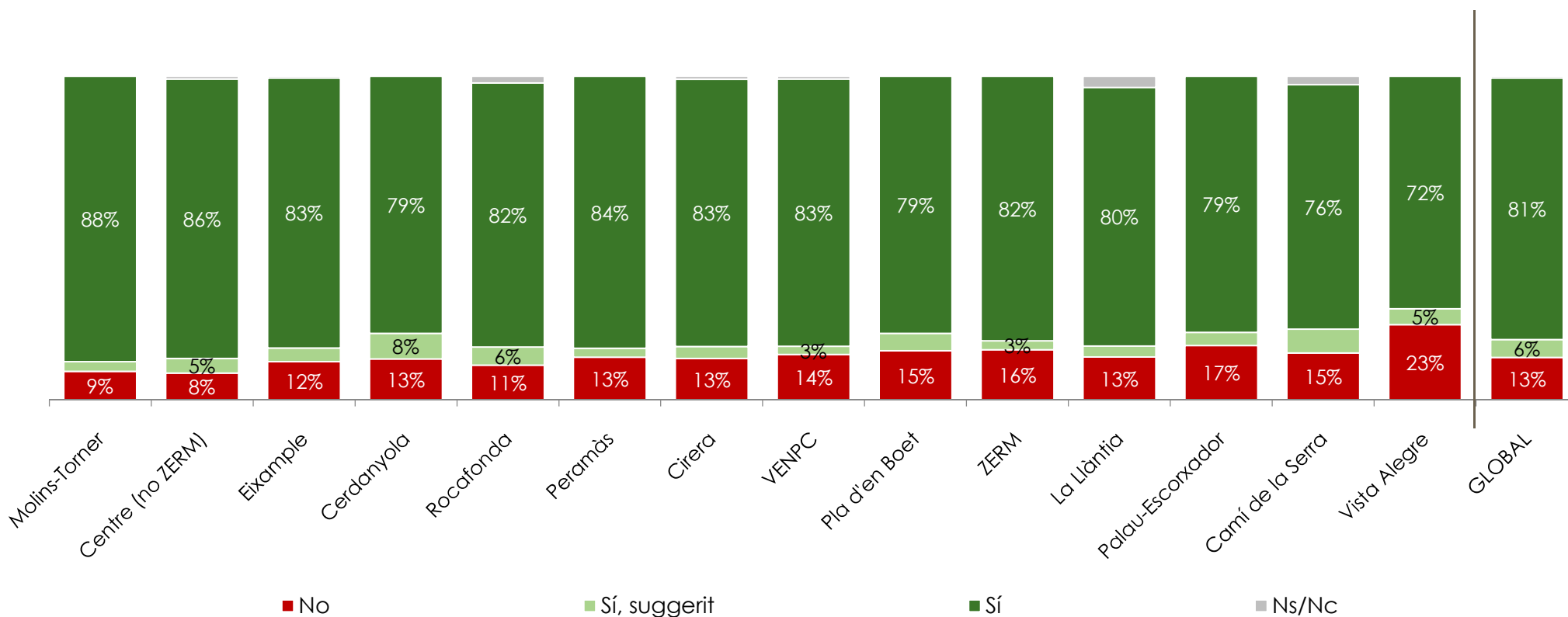
Pregunta 2: Valori de 0 a 10 el servei de recollida a domicili de mobles i altres voluminosos. Escala 0 a 10, sent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet

Nota: Valoració mitjana calculada amb una escala de 0 a 10, on 0= molt deficient i 10= excel·lent. Excloent els Ns/Nc.

La recollida de residus

Coneixement del servei de recollida a domicili de mobles. Segons barri

Coneixement del servei de recollida a domicili, segons barri



Els barris amb un percentatge més alt de coneixement del servei de recollida a domicili són Molins-Torner i Centre, amb valors superiors al 90% de coneixement total.

En canvi, els barris amb menor grau de coneixement del servei Vista Alegre, Palau-Escorxador i ZERM, amb valors superiors al 15% de desconeixement.

Base: global exclouent els habitants del Rengle per base insuficient. n=1.494 casos

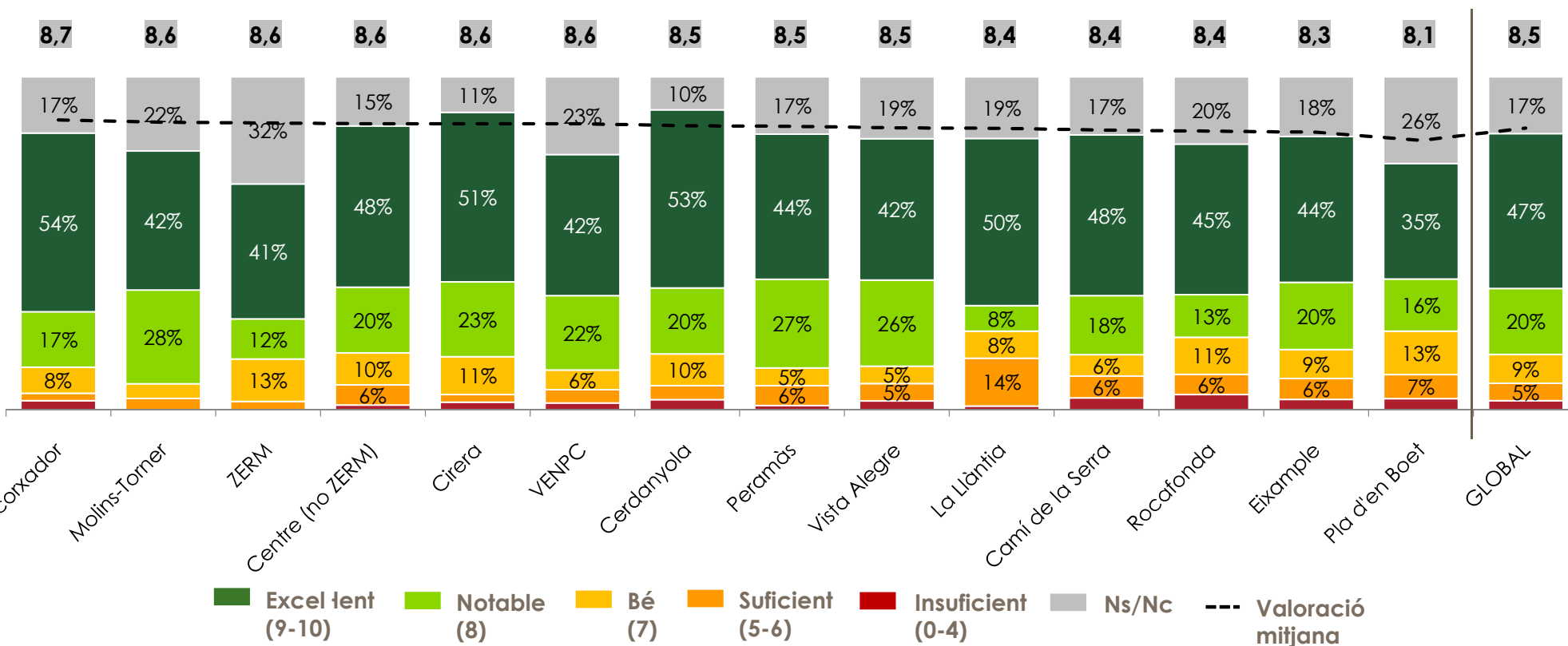
Pregunta: Coneix el nou servei de recollida a domicili de Mobles i altres voluminosos? Sap que trucant al 010 pot demanar que li passin a recollir els mobles i altres voluminosos pel seu domicili?

Nota: Els percentatges inferiors al 5% no s'etiqueten

La recollida de residus

Valoració servei de recollida. Segons barri

Valoració del servei (escala 0 a 10)



Els barris amb una valoració més alta del servei de recollida a domicili són Palau-Escorxador, Molins-Torner, ZERM, Centre, Cirera i VENPC, amb notes superiors a 8,5.

D'altra banda, els barris d'Eixample i Pla d'en Bonet tenen les valoracions més baixes, inferiors a 8,4.

Base: persones que coneixen el servei de recollida a domicili de mobles, n=1.316 casos.

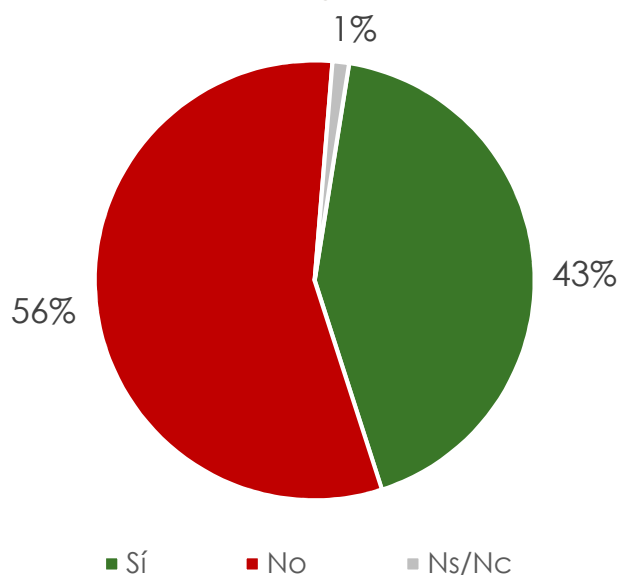
Pregunta: Valori de 0 a 10 el servei de recollida a domicili de mobles i altres voluminosos. Escala 0 a 10, sent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet

Nota: Valoració mitjana calculada amb una escala de 0 a 10, on 0= molt deficient i 10= excel·lent. Excloent els Ns/Nc. Els percentatges inferiors al 5% no s'etiqueten

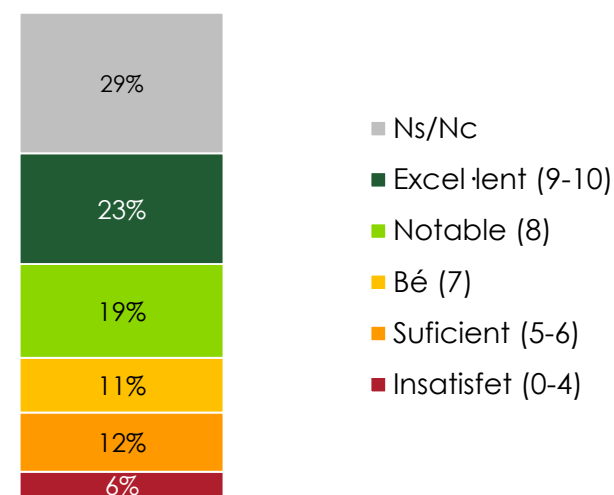
La recollida de residus

Servei de recollida porta a porta pels comerços

Coneixement del servei de recollida porta a porta pels comerços



Valoració del servei



Nota mitjana 2022: **7,4**

Un **43%** de les persones enquestades **coneixen** el servei de recollida porta a porta pels comerços. Al ZERM el coneixement del servei augmenta fins al 76%, mentre que a Vista Alegre o Camí de la Serra no arriba al 25%.

Entre els que no coneixen el servei destaquen els estudiants.

Entre els que la coneixen, un **29% no sap valorar-lo**. Entre els que ho fan **la majoria el valoren positivament**, obtenint una puntuació mitjana de **7,4**. El barri on es valora més negativament aquest servei és el ZERM (5,7), mentre que es valora més positivament a Cirera (8,0), Cerdanyola (8,0) i Rocafonda (7,9).

Base gràfic esquerra: global, n=1.500 casos. Base gràfic dreta: persones que coneixen el servei de recollida porta a porta pels comerços, n=674 casos.

Pregunta 1: Coneix el nou servei de recollida porta a porta pels comerços?

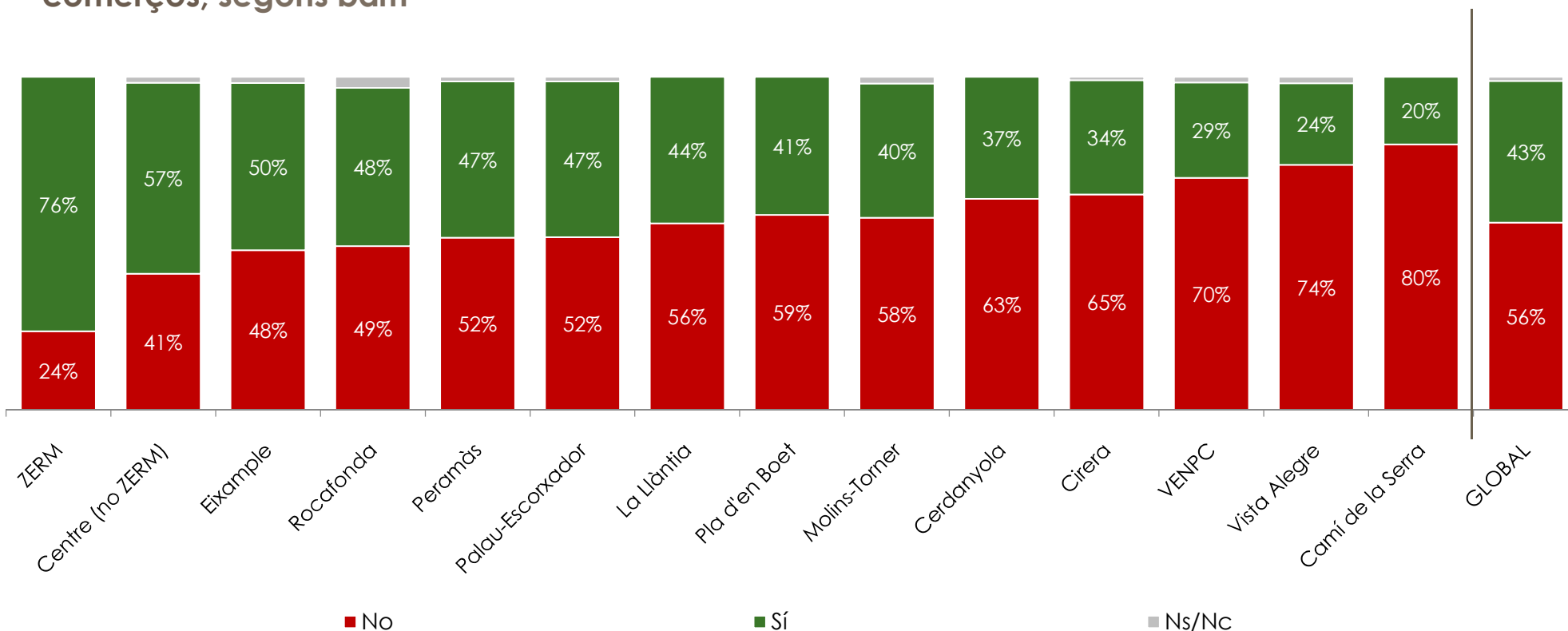
Pregunta 2: Valori de 0 a 10 el servei de recollida porta a porta pels comerços. Escala 0 a 10, sent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet

Nota: Valoració mitjana calculada amb una escala de 0 a 10, on 0= molt deficient i 10= excel·lent. Excloent els Ns/Nc.

La recollida de residus

Coneixement servei porta a porta. Segons barri

Coneixement del servei de recollida porta a porta per comerços, segons barri



El barri amb un percentatge més alt de coneixement del servei de recollida porta a porta per comerços és el ZERM (76%), a molta distància dels següents.

En canvi, els barris amb menor grau de coneixement del servei són Camí de la Serra, Vista Alegre i VENPC, amb valors iguals o superiors al 70% de desconeixement.

Base: global exclouent els habitants del Rengle per base insuficient. n=1.494 casos

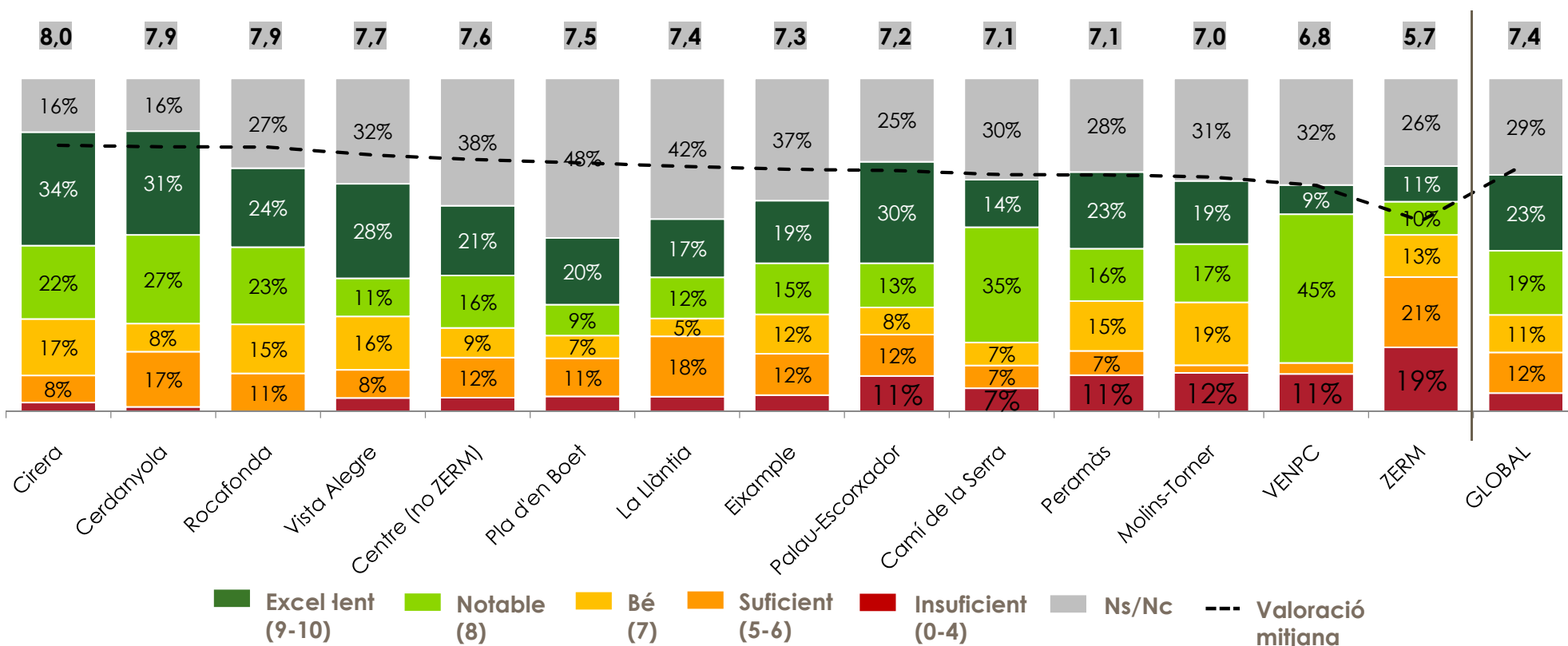
Pregunta: Coneix el nou servei de recollida porta a porta pels comerços?

Nota: Els percentatges inferiors al 5% no s'etiqueten

La recollida de residus

Valoració servei porta a porta. Segons barri

Valoració del servei (escala 0 a 10)



Els barris amb una valoració més alta del servei porta a porta per comerços són Cirera, Cerdanyola i Rocafonda, amb notes superiors a 7,8.

D'altra banda, els barris VENPC i ZERM tenen les valoracions més baixes, inferiors a 6,9.

Destacar el gran nivell de desconeixement de les persones que afirmen conèixer

Base: persones que coneixen el servei de recollida porta a porta pels comerços, n=674 casos.

Pregunta: Valori de 0 a 10 el servei de recollida porta a porta pels comerços. Escala 0 a 10, sent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet

Nota: Valoració mitjana calculada amb una escala de 0 a 10, on 0= molt deficient i 10= excel·lent. Excloent els Ns/Nc. Els percentatges inferiors al 5% no s'etiqueten

The logo consists of the number '10' in a stylized font. The '1' is orange and the '0' is dark grey.

10 Conclusions



Principals conclusions

NETEJA

- ✓ La neteja de la ciutat presenta una valoració mitjana de 5,4, de fet un 30% de la població que la suspèn. No s'observen variacions significatives respecte a consultes precedents. Els residents a Eixample, Rocafonda i Peramàs són quelcom més crítics amb la neteja que la resta.
- ✓ Entre els aspectes de ciutat avaluats, només la seguretat ciutadana i l'aparcament obtenen notes pitjors que la neteja.
- ✓ La neteja esdevé una prioritat en la matriu d'estratègies de millora, sent el tercer aspecte més important en determinar la satisfacció de viure a la ciutat.

DETALL DE LA NETEJA

- ✓ Baixant al detall, el centre, la platja i el passeig es perceben més nets, malgrat haver disminuït la seva valoració respecte 2021. En canvi la neteja al Barri és la nota més baixa.
- ✓ Els residents a Palau-Escorxador, Rocafonda i Cerdanyola són els que pitjor valoren la neteja del seu barri.
- ✓ La població és mostra molt crítica amb el comportament ciutadà per mantenir neta la ciutat, atorgant una puntuació mitjana de 4,7.
- ✓ Hi ha 3 factors que embruten: la brutícia que tira la gent pel carrer, la brossa fora dels contenidors i els gossos, tots 3 aspectes associats a comportaments incívics.
- ✓ La brutícia fruit de la presència de trastos a la via pública es redueix molt respecte 2019.

Principals conclusions

SERVEI DE NETEJA I EVOLUCIÓ DEL NIVELL DE NETEJA

- ✓ La valoració del servei de neteja es situa en el 6,5 de mitjana , només un 14% de les persones enquestades suspenen aquest servei. Les dones, les persones de 45 a 64 anys, les persones responsables de les tasques de la llar són les més crítiques.
- ✓ Els habitants de Mataró creuen que el nivell de neteja de la ciutat en l'últim any o bé ha millorat (35%) o bé s'ha mantingut (38%). Comparativament, els habitants del ZERM indiquen més que la resta que ha millorat, mentre que els de la Cirera indiquen més que ha empitjorat.

FEM DISSABTE I MATARÓNETA

- ✓ La iniciativa "Fem dissabte" és molt desconeguda, només un 16% de la població la coneix. Els que la coneixen la valoren amb una 7,3 de mitjana. S'observa un major coneixement d'aquesta iniciativa entre els residents a Rocafonda (28%), Molins-Torner (24%) i Cirera (23%), mentre que es especialment desconeguda a Vista Alegre (5%), Camí de la Serra (7%) i VENPC (8%).
- ✓ La aplicació MataróNeta és coneguda per poc més del 50% de la població, però només la fa servir el 18%. La seva utilitat es valora positivament (7,5). Entre els que no coneixen l'aplicació destaquen les persones de més de 65 anys.

Principals conclusions

RECOLLIDA SELECTIVA

- ✓ El servei de recollida selectiva no apareix de forma rellevant com un dels problemes més greus de la ciutat, però augmenta lleugerament des de 2019.
- ✓ La nota mitjana d'aquest servei es situa en el 6,7, 2 dècimes més que el servei de neteja i 3 dècimes per sobre de la valoració obtinguda al 2019. Eixample i Peramàs són els barris on pitjor es valora el servei de recollida selectiva.
- ✓ El 50% dels habitants de Mataró creuen que el servei de recollida de residus ha millorat, una minoria opina que ha empitjorat. A ZERM la percepció de millora pujar fins al 69%.

DETALL DE RECOLLIDA SELECTIVA

- ✓ Valoració dispar dels aspectes específics relatius al servei de recollida selectiva: el millor valorat, la proximitat dels contenidors (8,17) i els pitjors, la neteja dels contenidors i dels seus voltants (5,5 i 4,8 respectivament).
- ✓ Destaquen Eixample i Peramàs per tenir notes encara més baixes.
- ✓ A Palau-Escorxador es perceben els entorns i els contenidors especialment bruts.
- ✓ A ZERM destaca positivament com de net veuen els entorns i els contenidors, tot i que destaquen en negatiu l'horari i freqüència de recollida

RECOLLIDA SELECTIVA MÒBIL

- ✓ Només una de cada tres persones enquestades coneixen el servei de recollida selectiva mòbil impulsat al Centre. Només un 3% resideix dins de la zona on opera el nou sistema. Entre aquests, el 92% utilitza el servei, i els principals motius per no utilitzar-lo fan referència a problemes amb la clau, horaris o el desconeixement.
- ✓ Entre els que utilitzen el nou sistema, el 58% creu que és millor que l'anterior sistema, principalment, perquè els carrers estan més nets. Del 34% que creu que és pitjor, la majoria afirmen que ho és per l'horari i freqüència de recollida.

Conclusions

Principals conclusions

PORTA A PORTA COMERCIAL

- ✓ El servei de recollida porta a porta pels comerços és poc conegut (43%). La valoració mitjana del servei és de 7,4, millorant una dècima la valoració de 2021.
- ✓ El nivell de coneixement d'aquest servei difereix molt segons el barri de residència. A ZERM és on més es coneix, mentre que a Vista Alegre o Camí de la Serra, és on menys.
- ✓ El barri on es valora més negativament aquest servei és el ZERM (5,7)

RECOLLIDA A DOMICILI DE MOBLES

- ✓ El servei de recollida a domicili de mobles és conegut pel 87% dels enquestats, i la meitat dels que el coneixen el valoren de forma excel·lent, obtenint una nota mitjana de 8,5, millorant dos dècimes respecte 2021.
- ✓ Entre els que no coneixen el servei destaquen els joves de menys de 25 anys, principalment estudiants.

Conclusions

Algunes recomanacions

- ✓ La manca de neteja i la brutícia és el tercer problema més greu de la ciutat.
 - ✓ Cal impulsar campanyes de sensibilització envers el comportament incívic que genera brutícia al municipi. Cal comunicar la pròpia valoració que la ciutadania fa del seu comportament, perquè faci autocrítica.
 - ✓ Cal que el servei de recollida selectiva posi més èmfasi en la neteja dels contenidors i de l'entorn dels contenidors, que es valoren molt negativament.
- ✓ La recollida selectiva mòbil a ZERM es valora molt positivament entre els seus residents i la majoria considera que és millor que l'antic sistema. De fet, els residents a aquesta zona valoren molt millor que la resta la neteja dels contenidors i els seus entorns i indiquen també més, que el servei de recollida selectiva i el nivell de neteja de la ciutat han millorat en el darrer any.
 - ✓ En aquest sentit, cal comunicar els resultats de la valoració del nou model i utilitzar-los com a argument per a la seva futura implantació a altres zones de la ciutat.
- ✓ A ZERM, els horaris de recollida és valoren més negativament i són la principal queixa que es destaca del model, potser cal fer més pedagogia sobre les característiques del nou model.



ceres 
investigació sociològica
i de mercats

Raval de Jesús, 36. 1^a planta

43201 Reus

T. 977 773 615

www.gabinetceres.com

 @GabinetCeres