

# 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

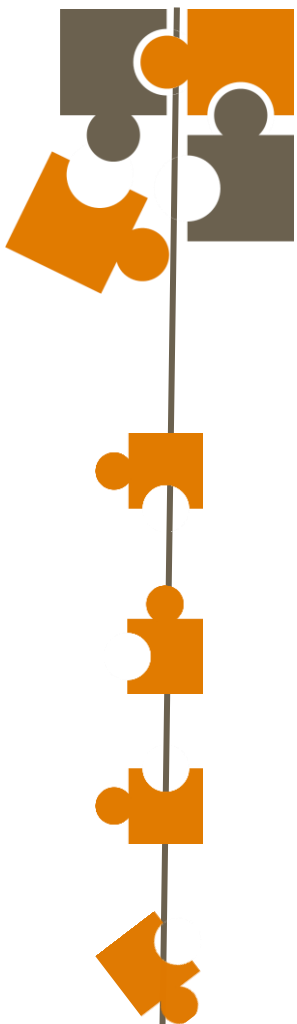
1. Presentació i metodologia .....	3
2. Descripció de la mostra .....	9
3. Percepcions sobre l'estat general de la ciutat .....	13
4. La neteja de la ciutat .....	31
5. La recollida de residus .....	44
6. Conclusions .....	56



# Presentació i metodologia



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



### 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

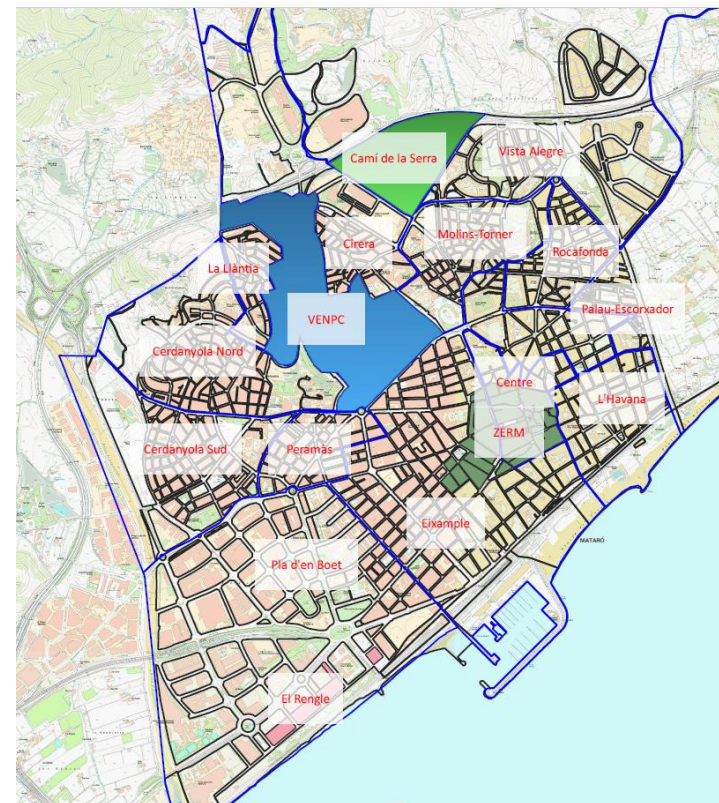
## Presentació i metodologia

# Distribució de la mostra i ponderació per barris

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

BARRI DE RESIDÈNCIA	n Mostra	Error Mostral
Eixample	174	+/-7,6%
Cerdanyola	156	+/-8,0%
Centre (no ZERM)	109	+/-9,3%
ZERM	133	+/-8,5%
Palau-Escorxador	102	+/-9,8%
Cirera	79	+/-11,1%
VENPC	91	+/-10,4%
La Llàntia	68	+/-11,9%
Camí de la Serra	62	+/-12,5%
Vista Alegre	87	+/-10,6%
Rocafonda	128	+/-8,8%
Molins-Torner	91	+/-10,4%
Pla d'en Boet	90	+/-10,4%
El Rengle	6	-
Peramàs	124	+/-8,9%

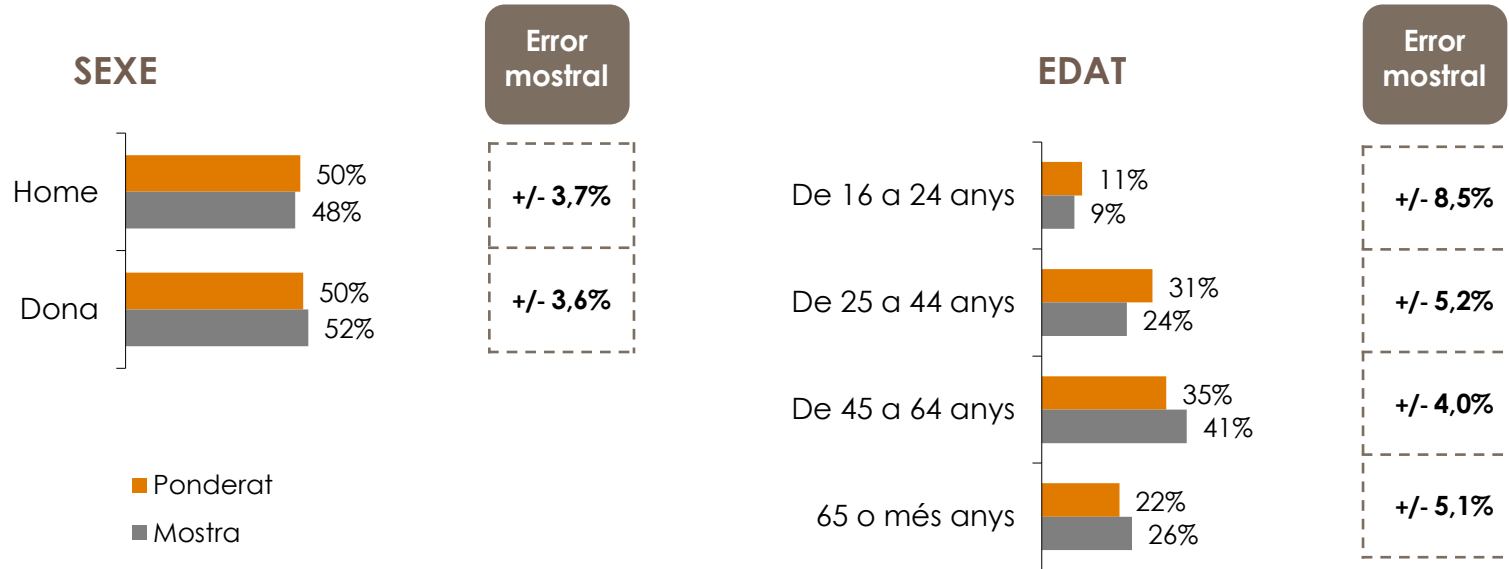
■ Ponderat  
■ Mostra



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

## Presentació i metodologia

# Distribució de la mostra i ponderació per sexe i edat





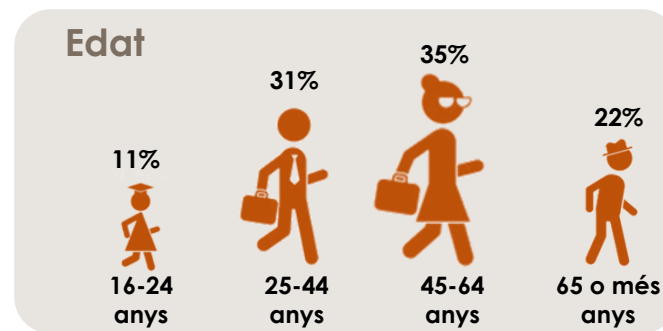
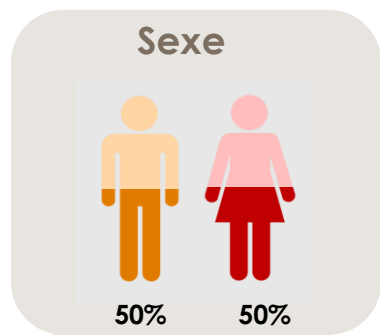


Descripció de la mostra



## Descripció de la mostra

# Segons variables sociodemogràfiques

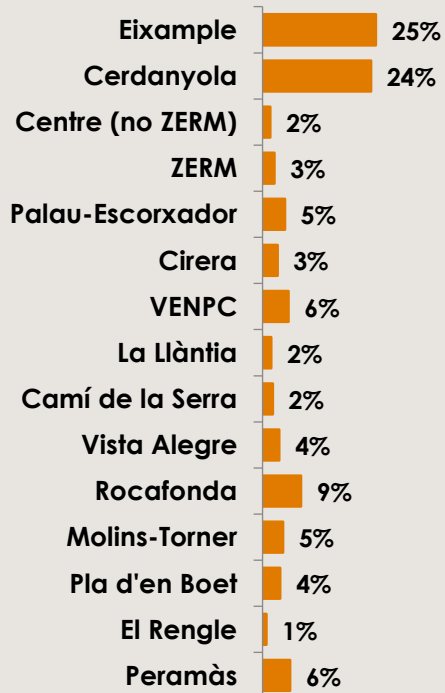


Base: global, n=1.500 casos  
Pregunta "Sexe: Ens podria dir si és...?  
Pregunta "Edat": I quina és la seva edat?  
Pregunta "Situació laboral": Quina és la seva situació laboral?

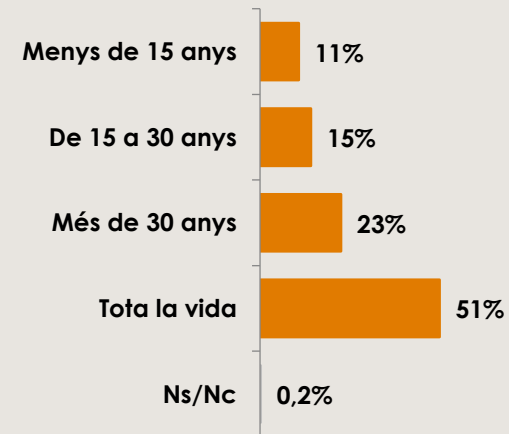
## Descripció de la mostra

# Segons variables sociodemogràfiques

### Barri on resideix



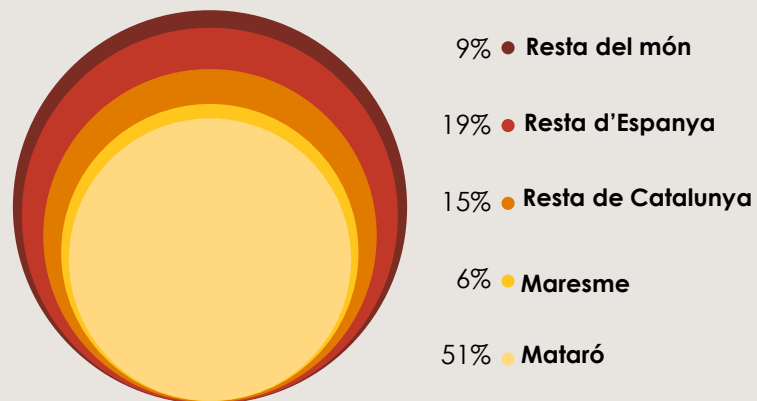
### Anys que viu al municipi



## 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%



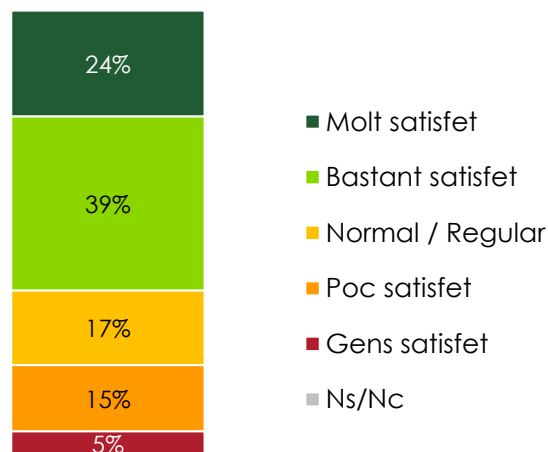
# Percepcions sobre l'estat general de la ciutat



# Percepcions sobre l'estat general de la ciutat

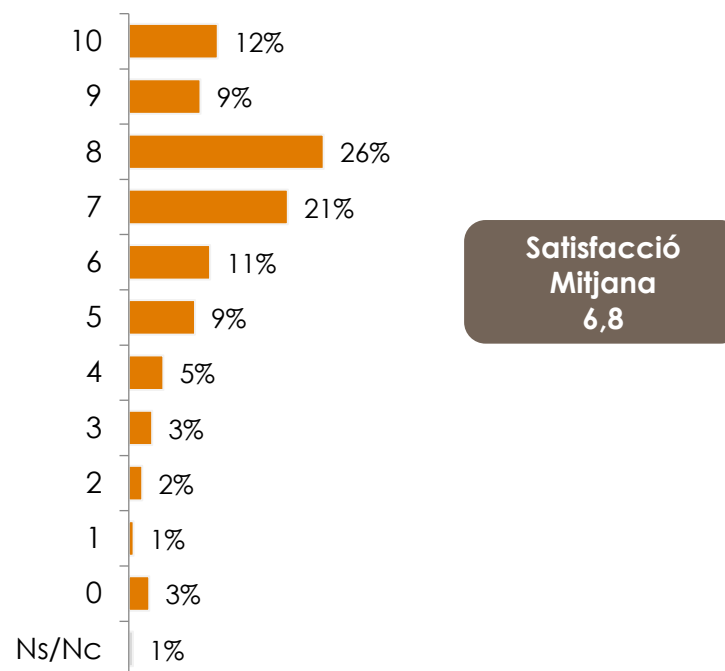
## Satisfacció per viure a la ciutat

### Grau de satisfacció per viure a la ciutat (escala ordinal)



Els mataronins i mataronines es mostren **satisfets**, ja sigui molt (24%) o bastant (39%), **de viure a Mataró**.

### Grau de satisfacció per viure a la ciutat (escala numèrica 0-10)



Quan se'ls pregunta per que quantifiquin la seva satisfacció del 0 al 10, els valors més habituals són 8 i 7, obtenint una **satisfacció mitjana de 6,8**.

Base: global, n=1.500 casos

Pregunta 1: En general vostè se sent molt, bastant, poc o gens satisfet/a de viure a MATARÓ?

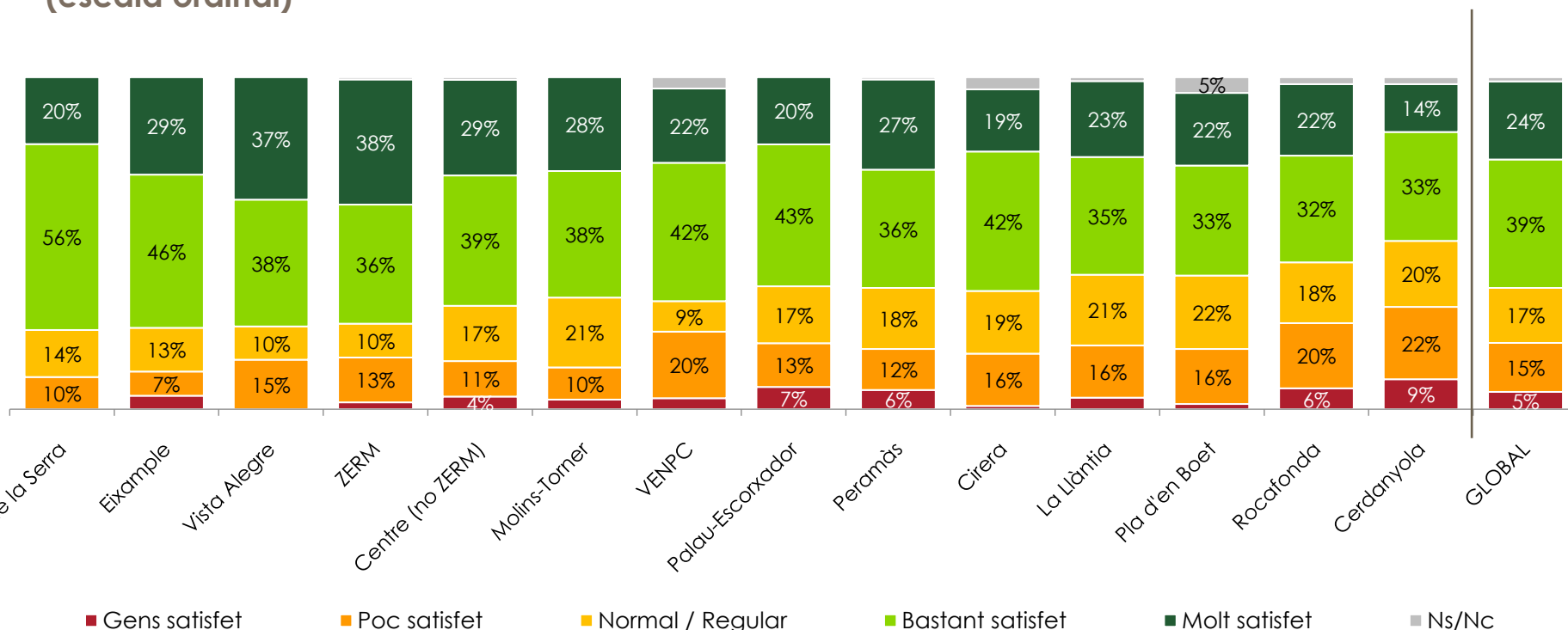
Pregunta 2: Quina puntuació donaria a viure a Mataró en una escala de 0 a 10, sent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet?

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

## Percepcions sobre l'estat general de la ciutat

# Satisfacció per viure a la ciutat. Segons barri

Grau de satisfacció per viure a la ciutat, segons barri (escala ordinal)



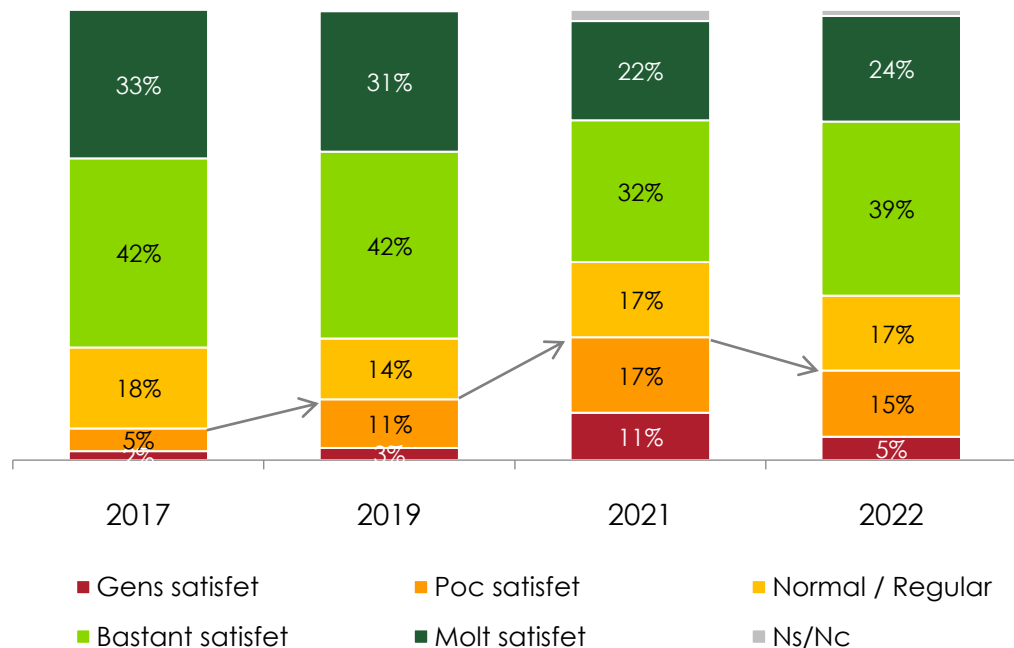
A la majoria de barris, els seus habitants estan **bastant o molt satisfets** de viure a Mataró.

Els barris amb una major proporció de ciutadans satisfets són Camí de la Serra, Eixample, Vista Alegre i ZERM, mentre que els que tenen major proporció de gens o poc satisfets són Rocafonda i Cerdanyola.

## Percepcions sobre l'estat general de la ciutat

# Satisfacció per viure a la ciutat. Evolutiu

### Grau de satisfacció per viure a la ciutat (escala ordinal)



Respecte la consulta de 2021 disminueix el percentatge dels qui es consideren poc o gens satisfets.

Entre el col·lectiu menys satisfets destaquen:

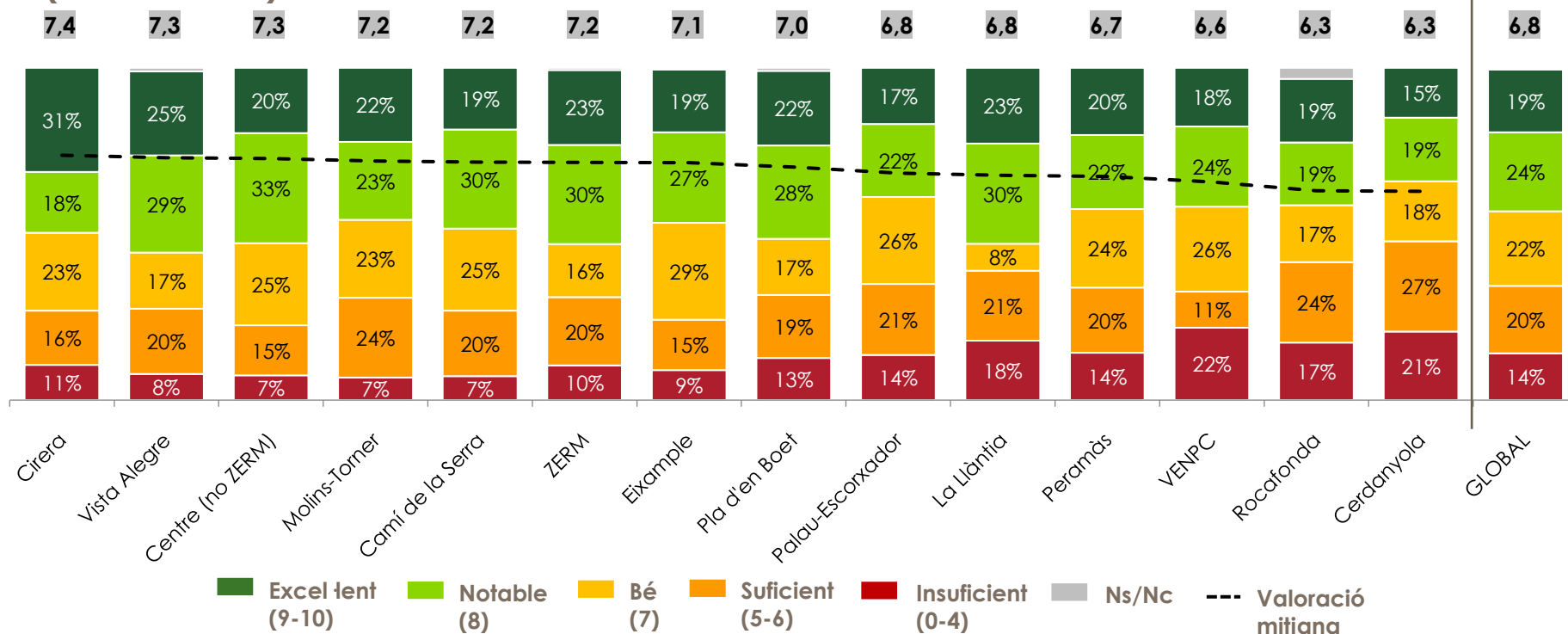
- ✓ Residents a Cerdanyola
- ✓ Nascuts a la comarca del Maresme



## Percepcions sobre l'estat general de la ciutat

# Percepcions generals. Segons barri

Grau de satisfacció per viure a la ciutat, segons barri (escala 0 a 10)



El barri amb un grau més alt de satisfacció per viure a la ciutat és **Cirera** (7,4), seguit per **Vista Alegre** i **Centre** (no ZERM) (7,3), els tres barris amb 5 dècimes per sobre de la nota mitjana global.

D'altra banda, trobem les valoracions més baixes a **Rocafonda** i **Cerdanyola**, ambdós barris amb una valoració mitjana de 6,3.

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

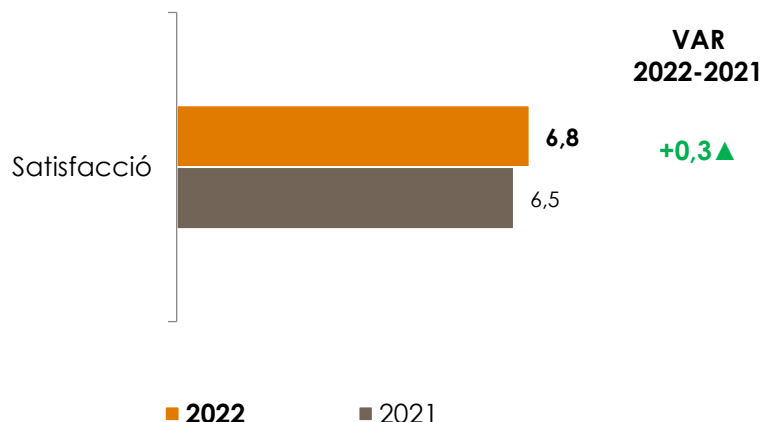
Pregunta: Quina puntuació donaria a viure a Mataró en una escala de 0 a 10, sent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet?

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

## Percepcions sobre l'estat general de la ciutat

# Percepcions generals. Evolutiu i perfils

### Grau de satisfacció mitjana per viure a la ciutat (escala numèrica)



Comparant les mitjanes de 2022 i 2021, s'aprecia un **lleuger increment** en la valoració.

Les persones de més de 65 anys, les jubilades o pensionistes i les persones que porten menys de 15 anys vivint al municipi estan més satisfetes per viure a la ciutat. En canvi, les persones de 45 a 64, les aturades i les que porten de 15 a 30 anys, estan menys satisfetes.

### Grau de satisfacció mitjana per viure a la ciutat (escala numèrica)

		Mitjana
Sexe	Home	6,9
	Dona	6,7
Grup d'edat	16-24 anys	7,1
	25 a 44 anys	6,6
	45 a 64 anys	6,5
	65 anys o més	7,5
Ocupació	Tasques de la llar	6,8
	Estudiant	7,0
	Ocupat	6,6
	Aturat	6,5
Anys que fa que viu al municipi	Jubilat/pensionista	7,2
	Menys de 15 anys	7,3
	De 15 a 30 anys	6,5
	Més de 30 anys	7,1
	Tota la vida	6,6
TOTAL		6,8

Base: global, n=1.500 casos

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

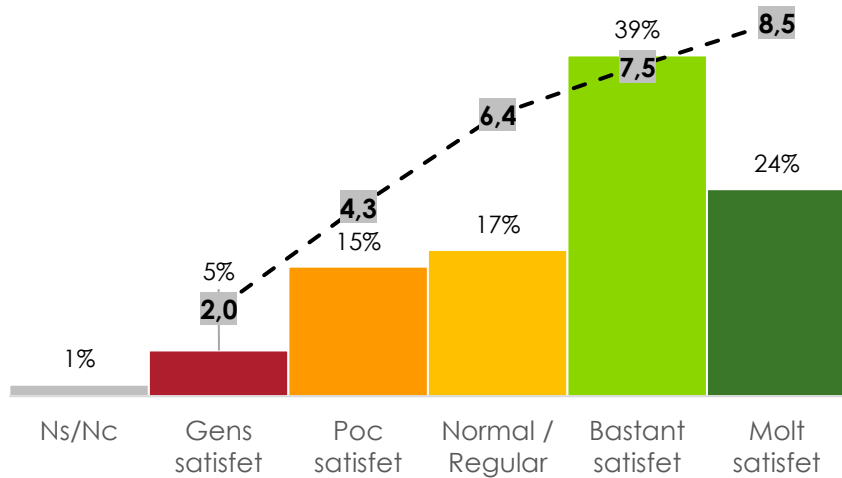
Mitjanes: Es ressalten els valors un 5% superiors (verd) o inferiors (vermell) als totals.

▲ Increment significatiu / ▼ disminució significativa.

## Percepcions sobre l'estat general de la ciutat

### Relació entre el grau de satisfacció i la valoració per viure a la ciutat

Creuament del grau de satisfacció per viure a la ciutat, escala numèrica i ordinal

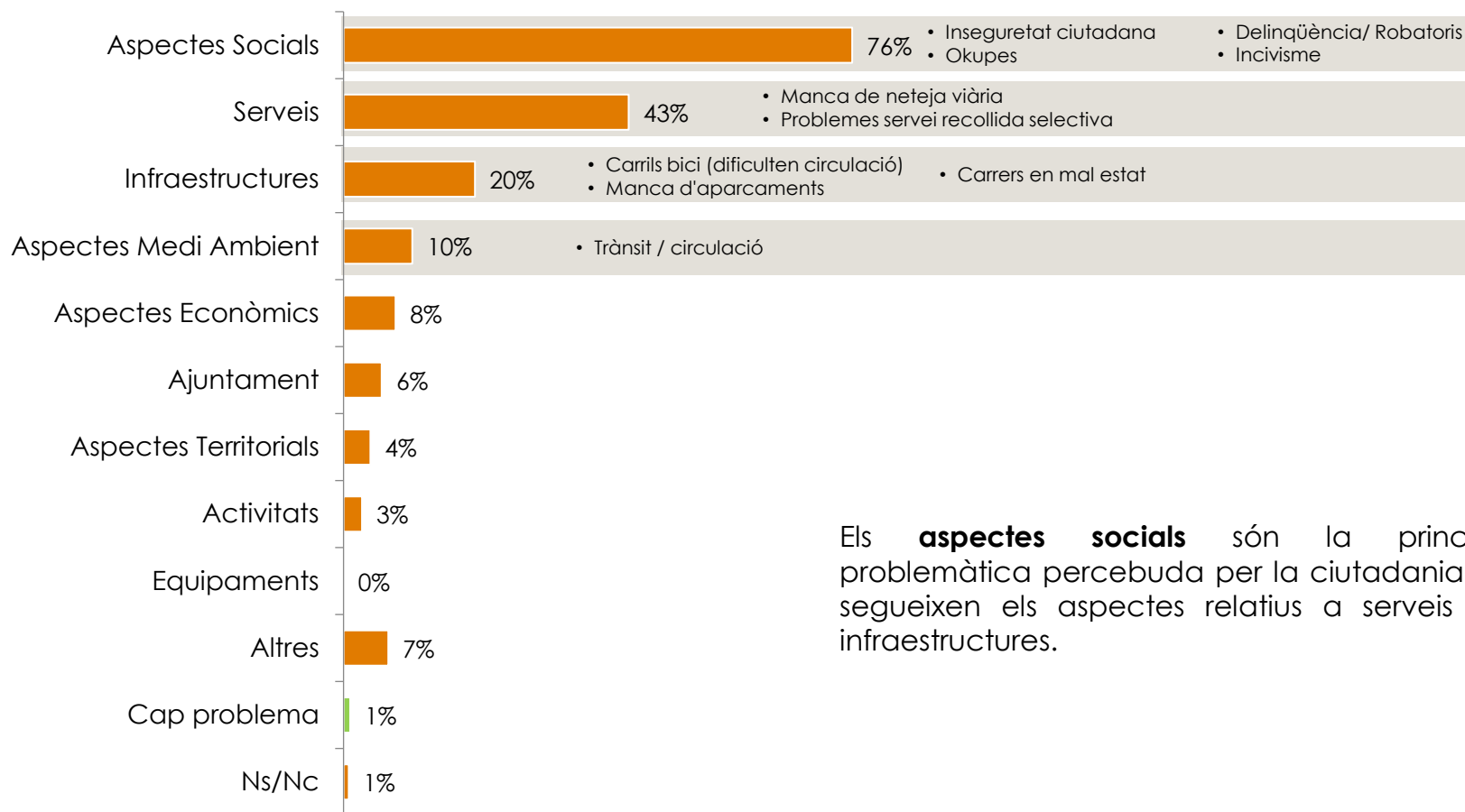


S'observa com les dues preguntes de satisfacció estan molt relacionades: a mesura que augmenta la satisfacció en la categòrica, el valor mitjà de satisfacció també augmenta.

## Percepcions sobre l'estat general de la ciutat

# Grans problemàtiques percebudes al municipi

### Grans problemàtiques percebudes

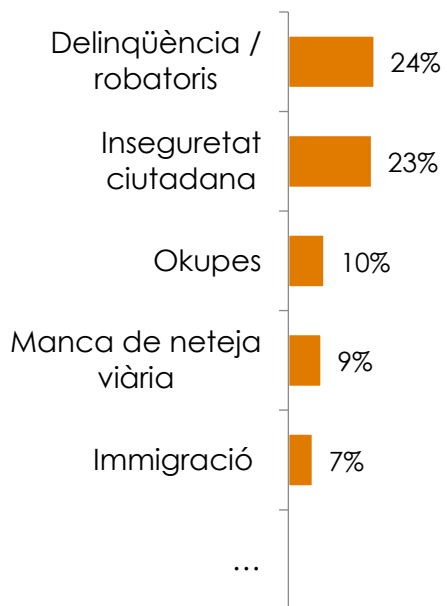


Els **aspectes socials** són la principal problemàtica percebuda per la ciutadania, els segueixen els aspectes relatius a serveis i a infraestructures.

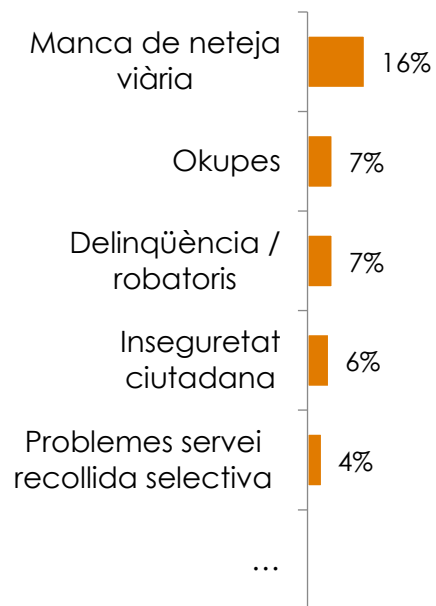
## Percepcions sobre l'estat general de la ciutat

### Grans problemàtiques percebudes al municipi. Detall dels 5 prioritaris

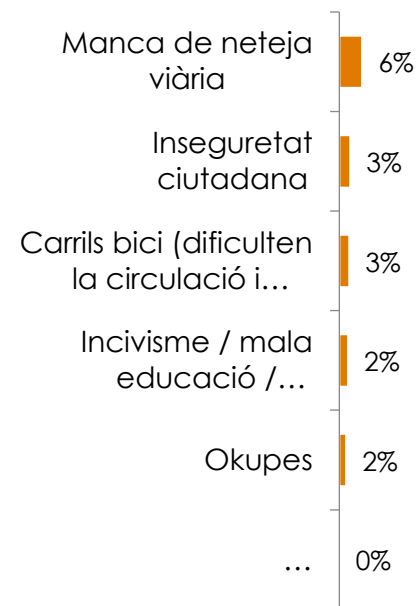
#### Primer problema més greu



#### Segon problema més greu



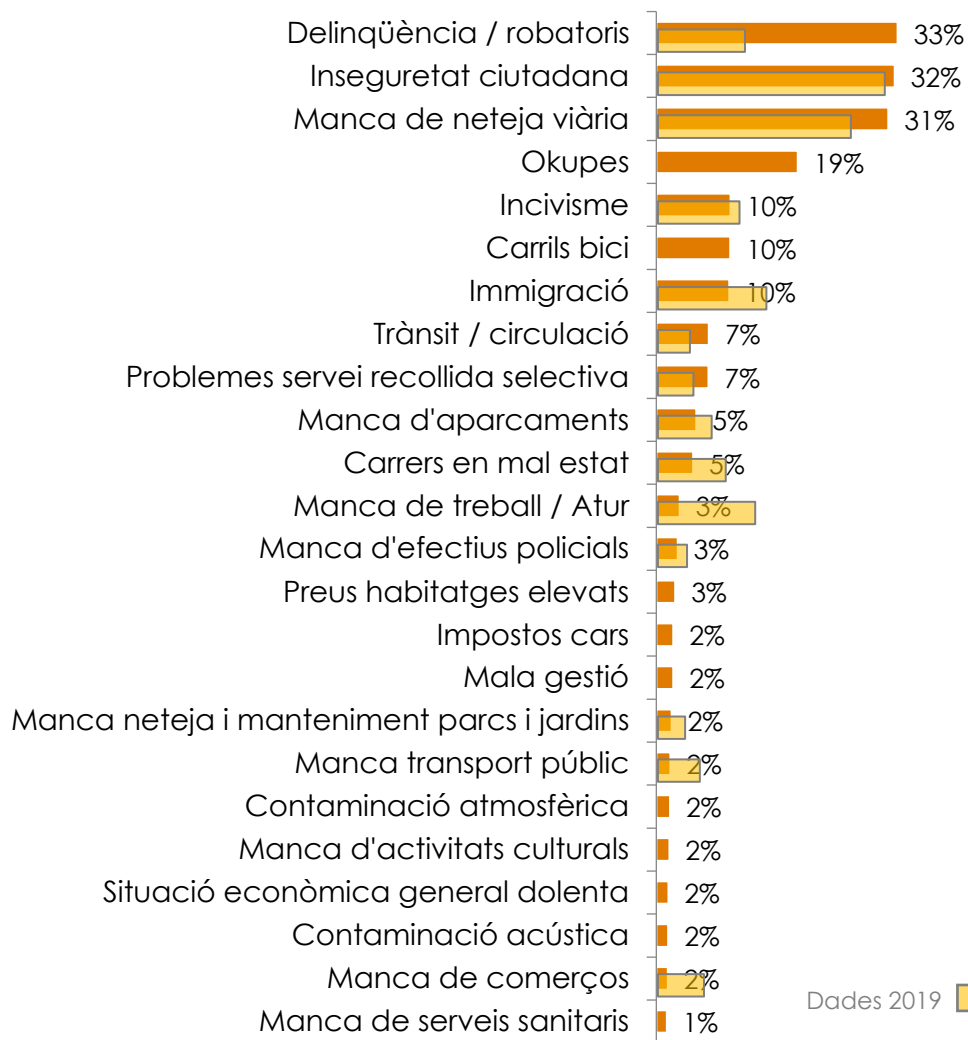
#### Tercer problema més greu



## Percepcions sobre l'estat general de la ciutat

# Grans problemàtiques percebudes al municipi. Detall

### Detall de problemàtiques percebudes



Quan es miren en detall les problemàtiques percebudes de forma espontània, en primer lloc trobem la delinqüència i robatoris, seguit de la inseguretat ciutadana i de la manca de neteja als carrers.

La delinqüència i els okupes augmenten de forma significativa respecte la consulta de 2019. També augmenten aspectes com la manca de neteja viària, o els carrils bici.

En canvi, es redueixen les problemàtiques d'immigració, manca de treball o carrers en mal estat.

Els habitants de Vista Alegre destaquen més freqüentment problemes amb la manca de neteja viària, mentre que els ciutadans de la Llàntia destaquen més els problemes amb el servei de recollida selectiva.

Dades 2019

Base: global que menciona algun problema, n= 1.381 casos  
Pregunta: Quin creu vostè que és el problema més greu de Mataró? I el 2on? I el 3er?  
Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple

## Percepcions sobre l'estat general de la ciutat

# Grans problemàtiques percebudes al municipi. Detall per barris

### Detall de problemàtiques percebudes, 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
<b>Delinqüència / robatoris</b>	25%	<b>39%</b>	26%	20%	36%	30%	<b>40%</b>	<b>42%</b>	33%	25%	32%	35%	30%	<b>40%</b>	<b>33%</b>
<b>Inseguretat ciutadana</b>	35%	32%	30%	36%	36%	22%	29%	28%	32%	26%	31%	35%	31%	32%	<b>32%</b>
<b>Manca de neteja viària</b>	33%	33%	32%	32%	28%	29%	29%	21%	20%	<b>37%</b>	34%	26%	35%	25%	<b>31%</b>
<b>Okupes</b>	17%	<b>24%</b>	22%	14%	10%	13%	16%	<b>25%</b>	16%	18%	19%	<b>25%</b>	15%	<b>24%</b>	<b>19%</b>
<b>Incivisme</b>	6%	<b>16%</b>	4%	6%	11%	8%	5%	<b>15%</b>	5%	4%	<b>18%</b>	11%	12%	7%	<b>10%</b>
<b>Carrils bici</b>	13%	4%	13%	10%	10%	9%	8%	6%	10%	12%	7%	10%	17%	<b>22%</b>	<b>10%</b>
<b>Immigració</b>	3%	<b>17%</b>	8%	6%	7%	16%	8%	<b>19%</b>	13%	11%	10%	10%	13%	6%	<b>10%</b>
<b>Trànsit / circulació</b>	10%	2%	<b>16%</b>	11%	6%	12%	6%	6%	7%	10%	5%	7%	8%	<b>15%</b>	<b>7%</b>
<b>Problemes servei recollida selectiva</b>	7%	7%	5%	8%	10%	11%	3%	<b>14%</b>	2%	1%	12%	1%	6%	8%	<b>7%</b>
<b>Manca d'aparcaments</b>	6%	4%	7%	8%	3%	<b>10%</b>	3%	5%	<b>14%</b>	6%	6%	3%	5%	6%	<b>5%</b>
<b>Carrers en mal estat</b>	7%	2%	9%	8%	4%	7%	6%	1%		7%	4%	2%	6%	10%	<b>5%</b>
<b>Manca de treball / Atur</b>	1%	3%	4%	5%	3%	1%	3%	8%	2%	3%	4%	<b>11%</b>	7%	3%	<b>3%</b>
<b>Manca d'efectius policials</b>	1%	4%	1%	4%	2%	6%	6%	4%		2%	3%		<b>9%</b>	4%	<b>3%</b>
<b>Preus habitatges elevats</b>	3%	2%	3%	4%	3%	1%	3%		2%	0%	4%	4%		4%	<b>3%</b>

Base: global que menciona algun problema, n= 1.381 casos

Pregunta: Quin creu vostè que és el problema més greu de Mataró? I el 2on? I el 3er?

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

Percentatges: % Columna. Es ressalten els valors significativament superiors als totals (verd), segons els residus tipificats corregits.

## Percepcions sobre l'estat general de la ciutat

### Principals problemàtiques segons nombre de citacions

#### ASPECTES SOCIALS

**76%**

• <b>Inseguretat ciutadana</b>	<b>442</b>
• <b>Delinqüència / robatoris</b>	<b>441</b>
• <b>Okupes</b>	<b>274</b>
• <b>Immigració</b>	<b>132</b>
• <b>Incivisme</b>	<b>132</b>
• Problemes de drogues	16
• Creixement demogràfic desmesurat	10
• Emigració	9
• Violència	3
• Problemes de convivència veïnal	2
• Manca de participació de la població	1

#### SERVEIS

**43%**

• <b>Manca de neteja viària</b>	<b>428</b>
• <b>Problemes servei recollida selectiva</b>	<b>92</b>
• Manca d'efectius policials	38
• Manca neteja i manteniment parcs i jardins	28
• Manca transport públic	27
• Manca de serveis sanitaris	22
• Manquen serveis socials	5

#### INFRAESTRUCTURES

**20%**

• <b>Carrils bici (dificulten la circulació)</b>	<b>150</b>
• <b>Carrers en mal estat</b>	<b>80</b>
• <b>Manca d'aparcaments</b>	<b>79</b>
• Casc antic (millorar, restaurar, protegir...)	5
• Zones verdes i parcs (millora, manca...)	4
• Barreres arquitectòniques	2

#### MEDI AMBIENT

**10%**

• <b>Trànsit / circulació</b>	<b>116</b>
• Contaminació acústica	29
• Contaminació atmosfèrica	21
• Males olors	1

#### ASPECTES ECONÒMICS

**8%**

• <b>Manca de treball / Atur</b>	<b>56</b>
• Situació econòmica general dolenta	26
• Manca de comerços	21
• Desigualtats entre els barris i el centre de Mataró	16
• Manca d'indústria	2

#### GESTIÓ AJUNTAMENT

**6%**

• Mala gestió	30
• Impostos cars	30
• Tasca dolenta regidors / alcalde	13

#### ASPECTES TERRITORIALS

**4%**

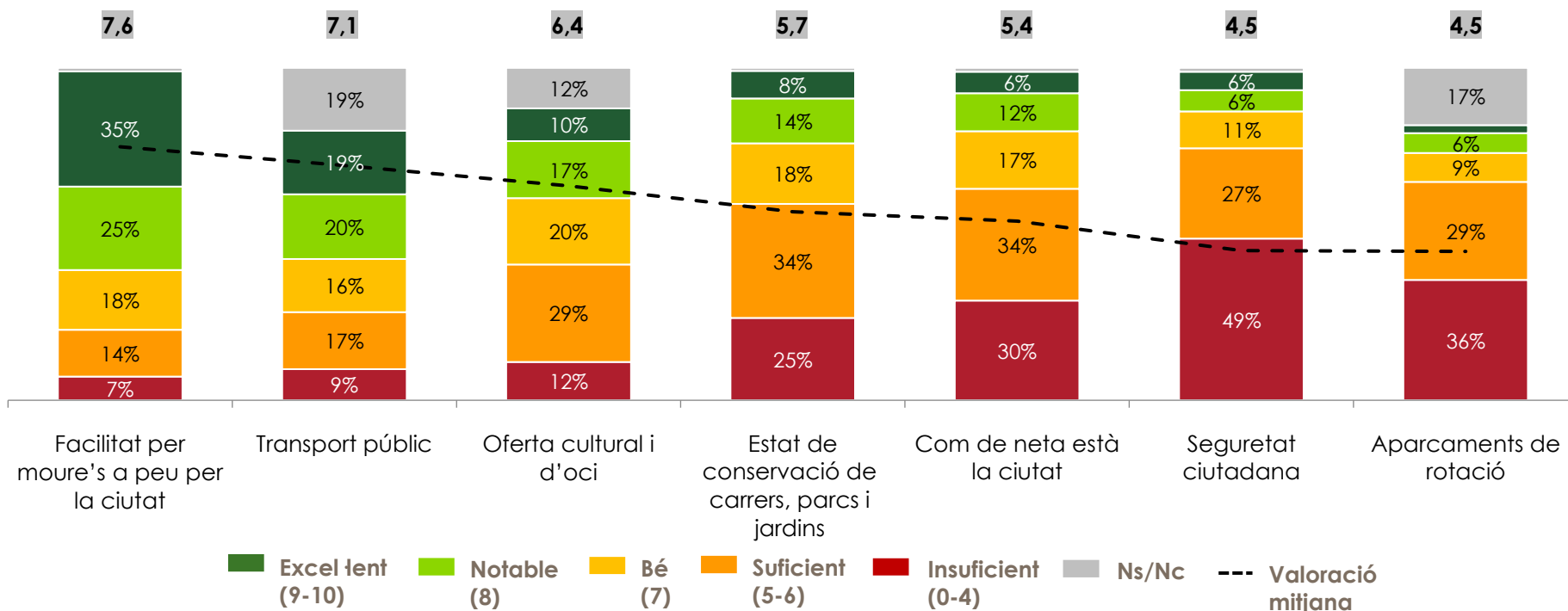
• Preus habitatges elevats	32
• Manca d'habitatges de lloguer	14
• Especulació urbanística	7
• Creixement urbanístic excessiu, descontrolat	1



# Percepcions sobre l'estat general de la ciutat

## Valoració d'aspectes generals

### Valoració d'aspectes generals



L'aspecte **millor valorat** és la **facilitat per moure's a peu per la ciutat** (7,6), seguit del **transport públic** (7,1). A continuació es troba l'**oferta cultural i d'oci**, l'**estat de conservació de carrers, parcs i jardins** i **com de neta està la ciutat**, amb puntuacions entre el 6,4 i el 5,4.

La població de Mataró és **més crítica** amb la **seguretat ciutadana** i els **aparcaments de rotació**, suspentent els dos aspectes amb un 4,5 de nota mitjana.

Base: global, n=1.500 casos

Pregunta: A continuació, parlem de diferents serveis, equipaments i aspectes del municipi. Valori si us plau de 0 a 10, sent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet, la seva satisfacció respecte.

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

## Percepcions sobre l'estat general de la ciutat

### Valoració d'aspectes generals. Detall per barris

#### Valoració mitjana d'aspectes generals, segons barri

Més variabilitat	Eixample	Cerdanyola	Centre (no ZERM)	ZERM	Palau-Escorçador	Cirera	VENPC	La Llàntia	Camí de la Serra	Vista Alegre	Rocafoonda	Molins-Torner	Pla d'en Boet	Peramàs	Total
	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
	6,6	7,4	7,1	6,8	7,0	7,5	7,4	7,1	6,8	6,7	7,3	7,1	7,5	6,7	7,1
	5,4	5,7	5,7	5,7	5,8	6,3	5,5	5,8	6,0	6,0	5,6	6,1	5,8	5,5	5,7
	4,4	4,5	4,7	4,2	4,4	4,8	4,7	4,1	4,2	4,8	4,6	4,5	4,0	4,3	4,5
	4,5	4,2	4,9	4,8	4,4	5,0	4,4	4,5	5,0	4,7	4,6	4,8	4,6	4,4	4,5
	7,8	7,4	7,4	7,7	7,8	7,8	7,8	7,1	7,7	7,6	7,6	7,5	7,7	7,4	7,6
	6,2	6,4	6,6	6,5	6,6	7,0	6,6	6,3	6,4	6,7	6,5	6,6	6,6	6,5	6,4
Menys variabilitat	5,7	5,6	5,9	5,8	5,8	6,2	5,9	5,5	5,8	5,9	5,8	5,8	5,7	5,6	5,8

Com de neta està la ciutat i el transport públic són els aspectes amb major variabilitat entre els barris, mentre que la facilitat per moure's a peu i l'oferta cultural i d'oci són els que en presenten menys.

La **Llàntia** és el barri **més crític** amb el conjunt d'aspectes de gestió de l'Ajuntament **Peramàs** i l'**Eixample** presenten també puntuacions **molt baixes** en general, i en particular, en **com de neta està la ciutat**.

Cerdanyola és el barri més crític amb la seguretat ciutadana.

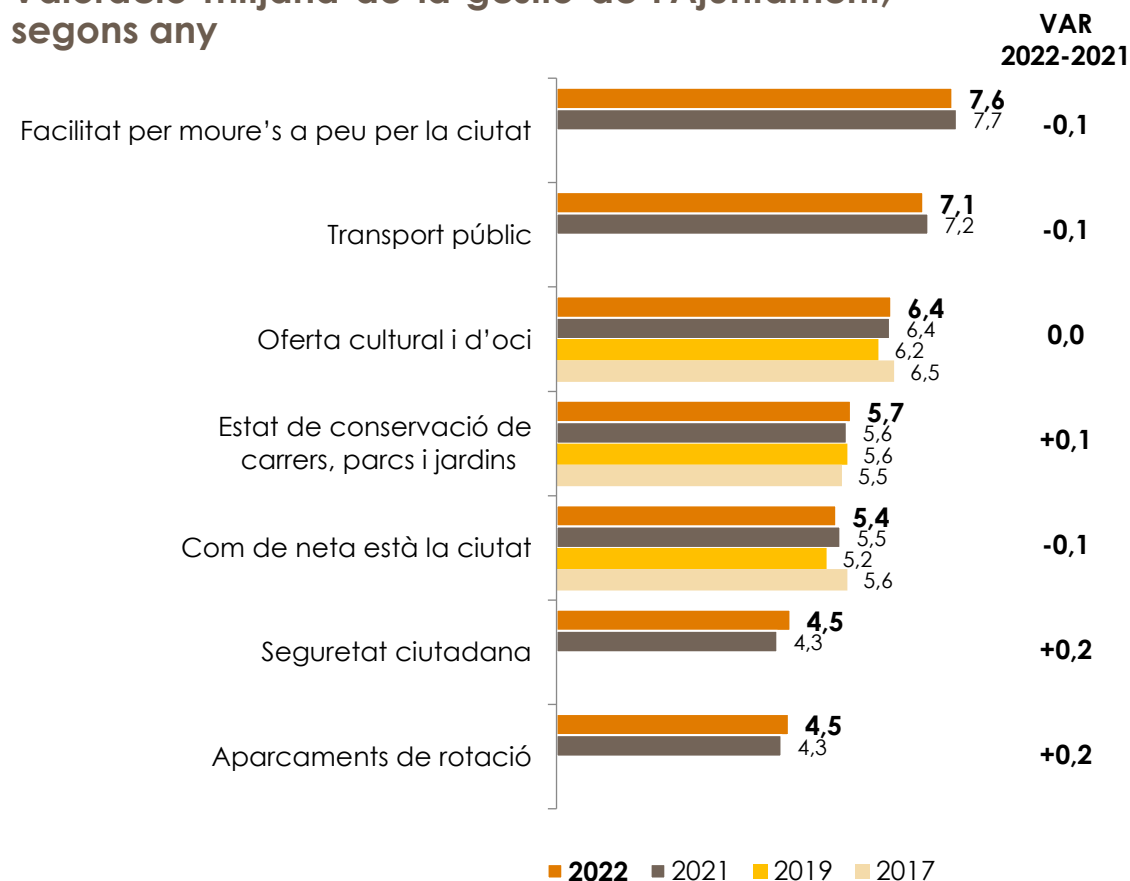
Pregunta: Com valora la gestió de l'Ajuntament en els diferents àmbits que li llegiré a continuació, en una escala de 0 a 10, sent 0 molt deficient i 10 excel·lent.

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 el gradient on el vermell és el valor mínim i el verd el valor màxim

# Percepcions sobre l'estat general de la ciutat

## Comparativa 2022-2017

### Valoració mitjana de la gestió de l'Ajuntament, segons any



S'aprecien poques variacions respecte 2021. Destaquen petits augments en la valoració de la seguretat ciutadana i dels aparcaments en rotació, malgrat que segueixen tenint valoracions per sota del 5.

Base: global, n=1.500 casos

Pregunta: Com valora la gestió de l'Ajuntament en els diferents àmbits que li llegiré a continuació, en 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.

# Percepcions sobre l'estat general de la ciutat

## Metodologia: Anàlisi Discriminant

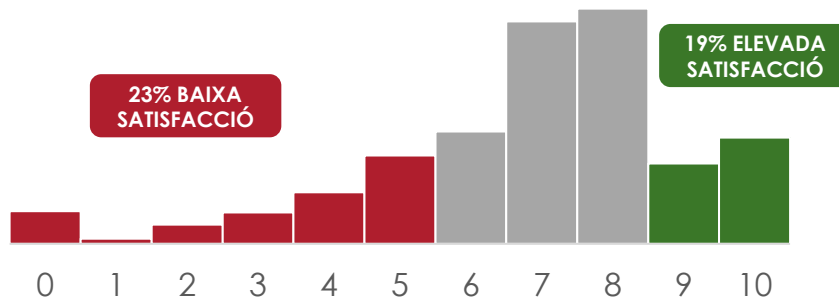


### VARIABLES EXPLICATIVES – Valoració de...

- ✓ Seguretat ciutadana
- ✓ Aparcaments de rotació
- ✓ Com de neta està la ciutat
- ✓ Facilitat per moure's a peu
- ✓ Conservació de carrers
- ✓ Transport públic
- ✓ Oferta cultural i d'oci



### VARIABLE A EXPLICAR – Satisfacció de viure a Mataró



Es planteja un model que ajudi a visualitzar quines són les prioritats a nivell de gestió de l'Ajuntament, en relació als diferents aspectes preguntats.

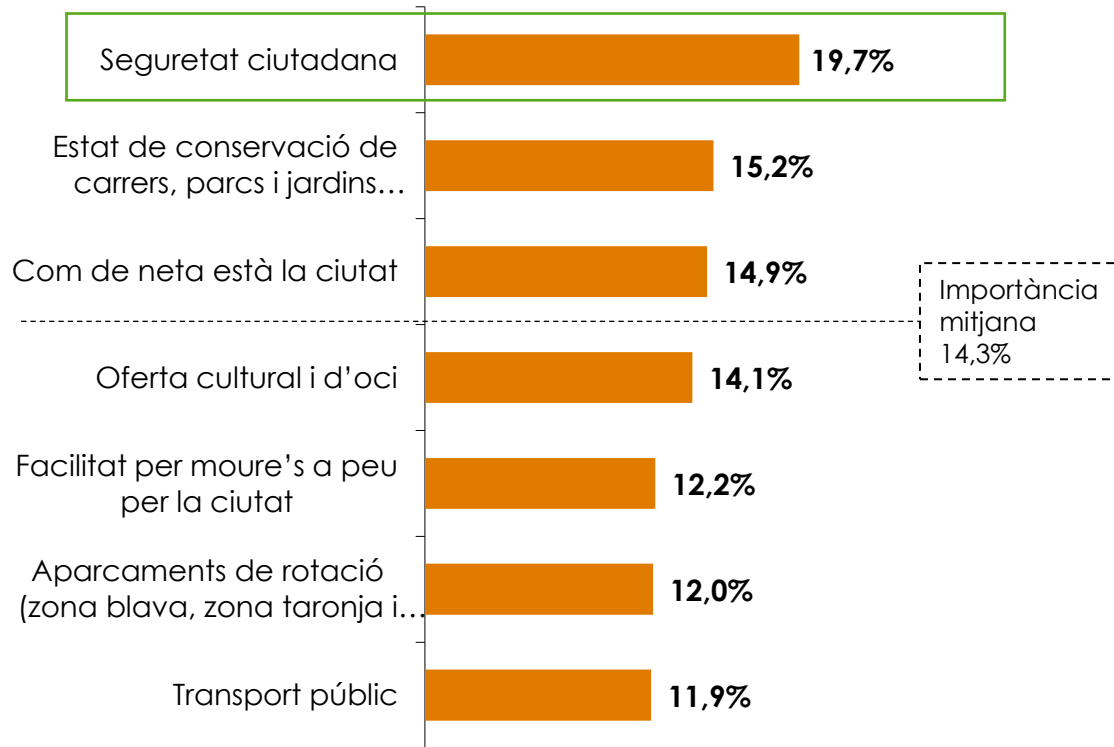
Per fer-ho, s'empra l'anàlisi Discriminant que permet determinar quines variables són les que contribueixen més a explicar la pertinença a un grup i per tant fins a quin punt unes són més importants que les altres.

En aquest cas, la variable que es pretén explicar és la satisfacció amb viure a Mataró, mentre que les variables explicatives són les valoracions dels diferents aspectes.

## Percepcions sobre l'estat general de la ciutat

# Anàlisi Discriminant: importància dels aspectes

### Grau d'importància dels aspectes



La seguretat ciutadana apareix com l'aspecte més important a l'hora d'influir en la satisfacció de viure a Mataró.

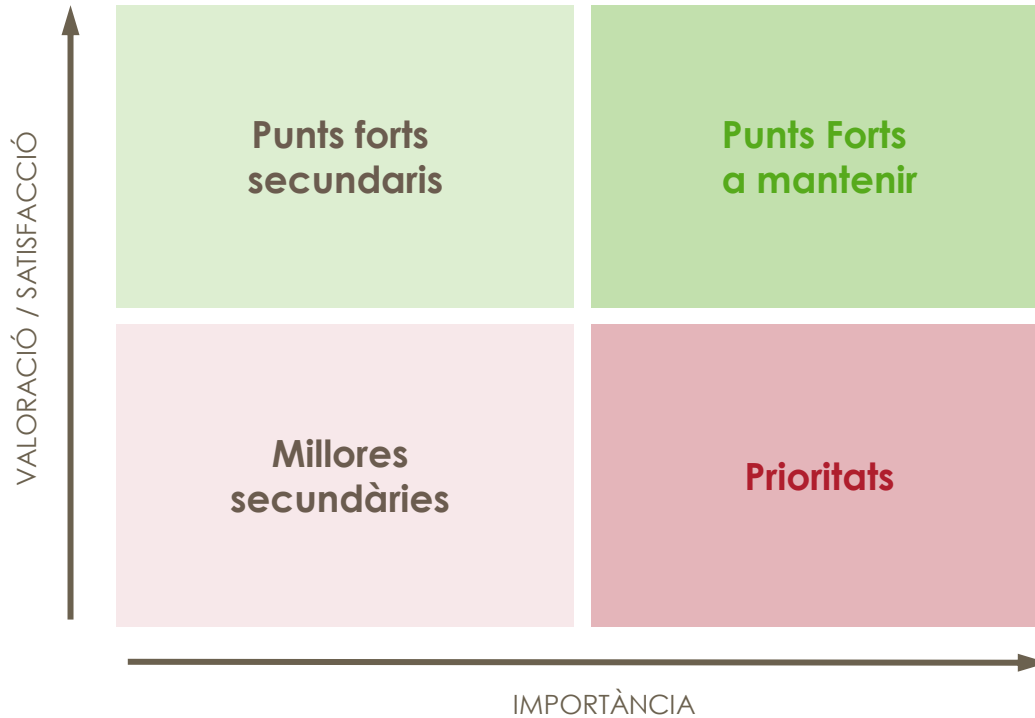
Mentre que, en l'altre extrem, els aspectes menys importants són la facilitat per moure's a peu per la ciutat, els aparcaments de rotació i el transport públic

## Percepcions sobre l'estat general de la ciutat

# Metodologia: Matriu Estratègica de Millora



### MATRIU ESTRATÈGICA DE MILLORA



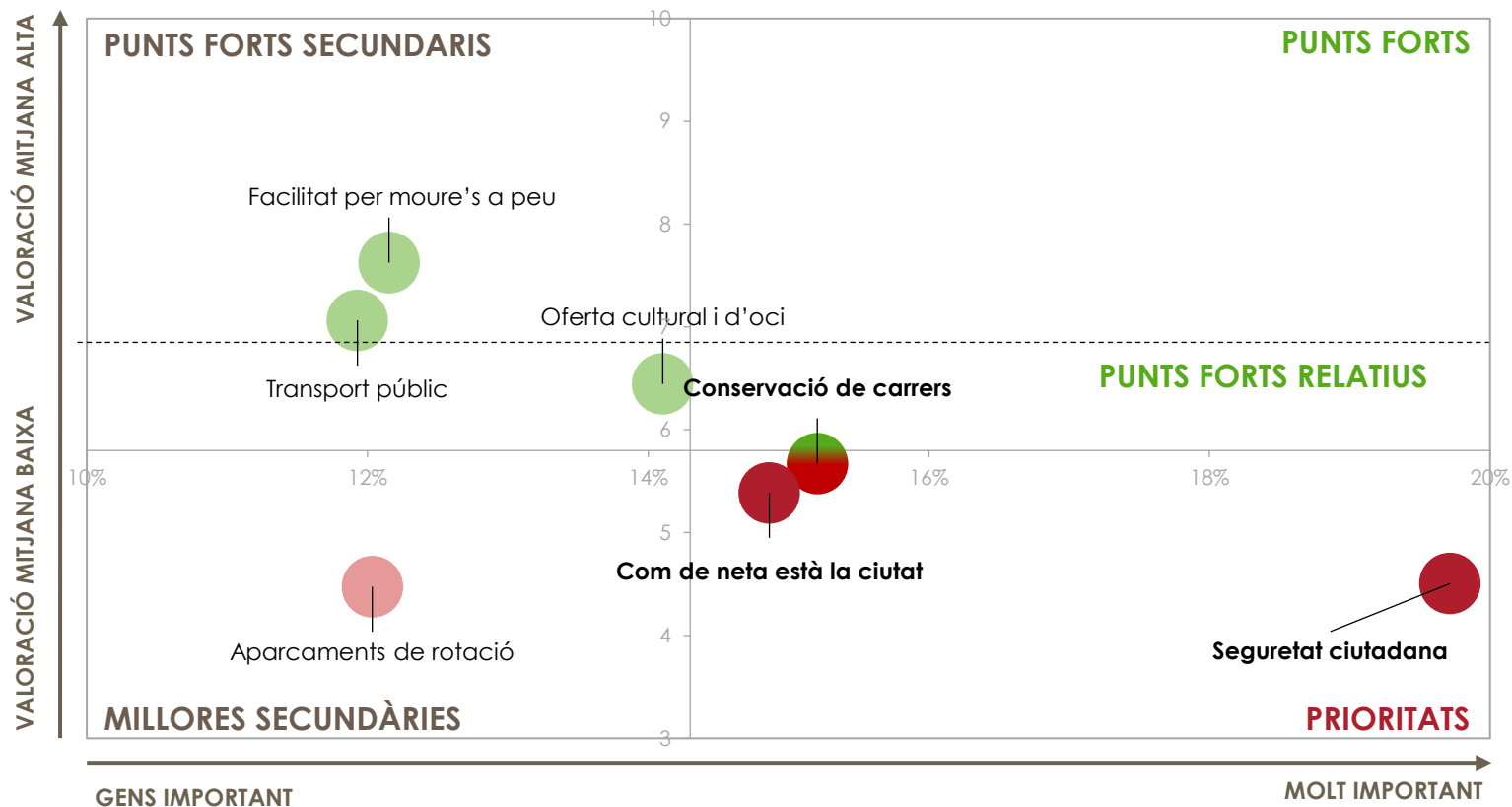
Una vegada analitzades les importàncies dels diferents aspectes en relació la gestió de l'Ajuntament i la valoració mitjana que els consultats han fet dels diferents aspectes de la mateixa, en el següent gràfic es creuen les dues informacions mitjançant el desenvolupament d'una matriu estratègica de millora amb les importàncies sobre l'eix de les X i les valoracions dels aspectes sobre l'eix de la Y.

De forma molt gràfica, permet identificar quines són les prioritats de millora.

# Percepcions sobre l'estat general de la ciutat

## Matriu Estratègica de Millora

### Matriu Estratègica de Millora



La **seguretat ciutadana**, la **netedat** de la ciutat i la **conservació de carrers** apareixen com a prioritats. D'altra banda, no s'aprecien punts forts.

Els aparcaments de rotació són un punt de millora secundari, i la facilitat per moure's a peu, el transport públic i la oferta cultural i d'oci esdevenen punts forts secundaris.



La neteja de la ciutat

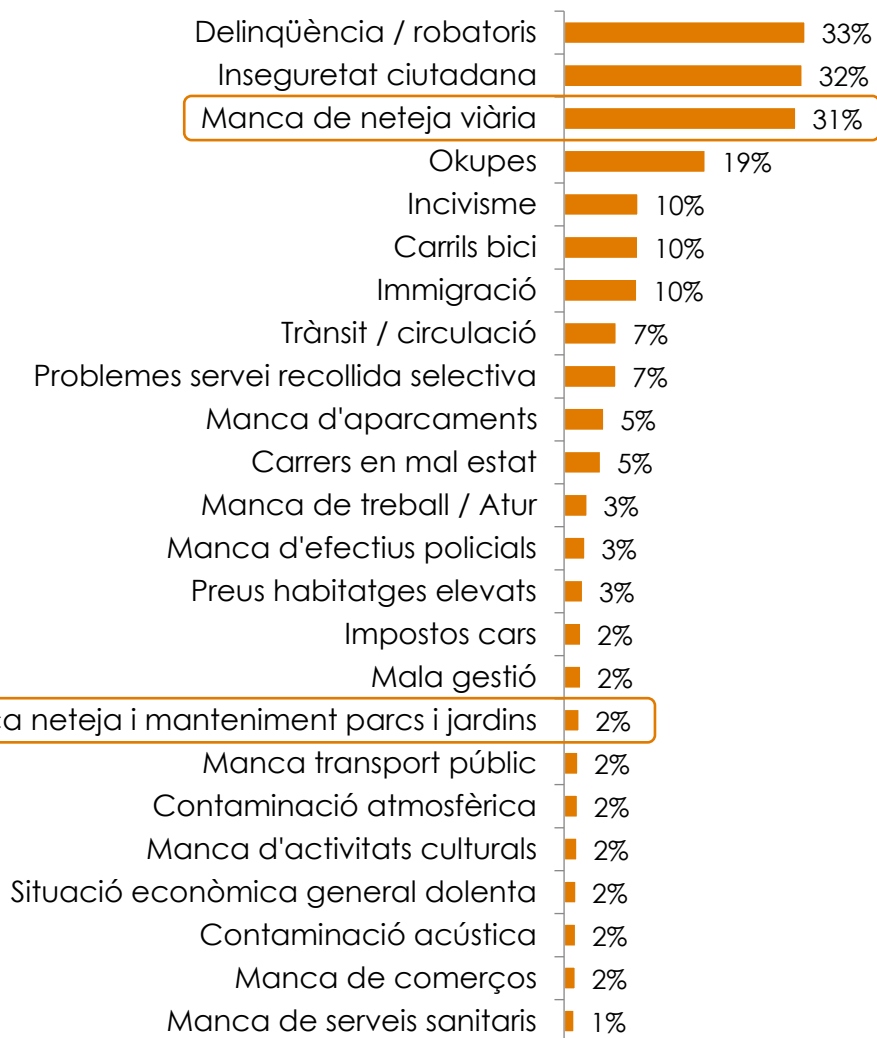




## La neteja de la ciutat

# La neteja entre les problemàtiques percebudes

### Detall de problemàtiques percebudes



Quan es miren en detall les problemàtiques percebudes de forma espontània, la manca de neteja als carrers és un dels principals aspectes destacats.

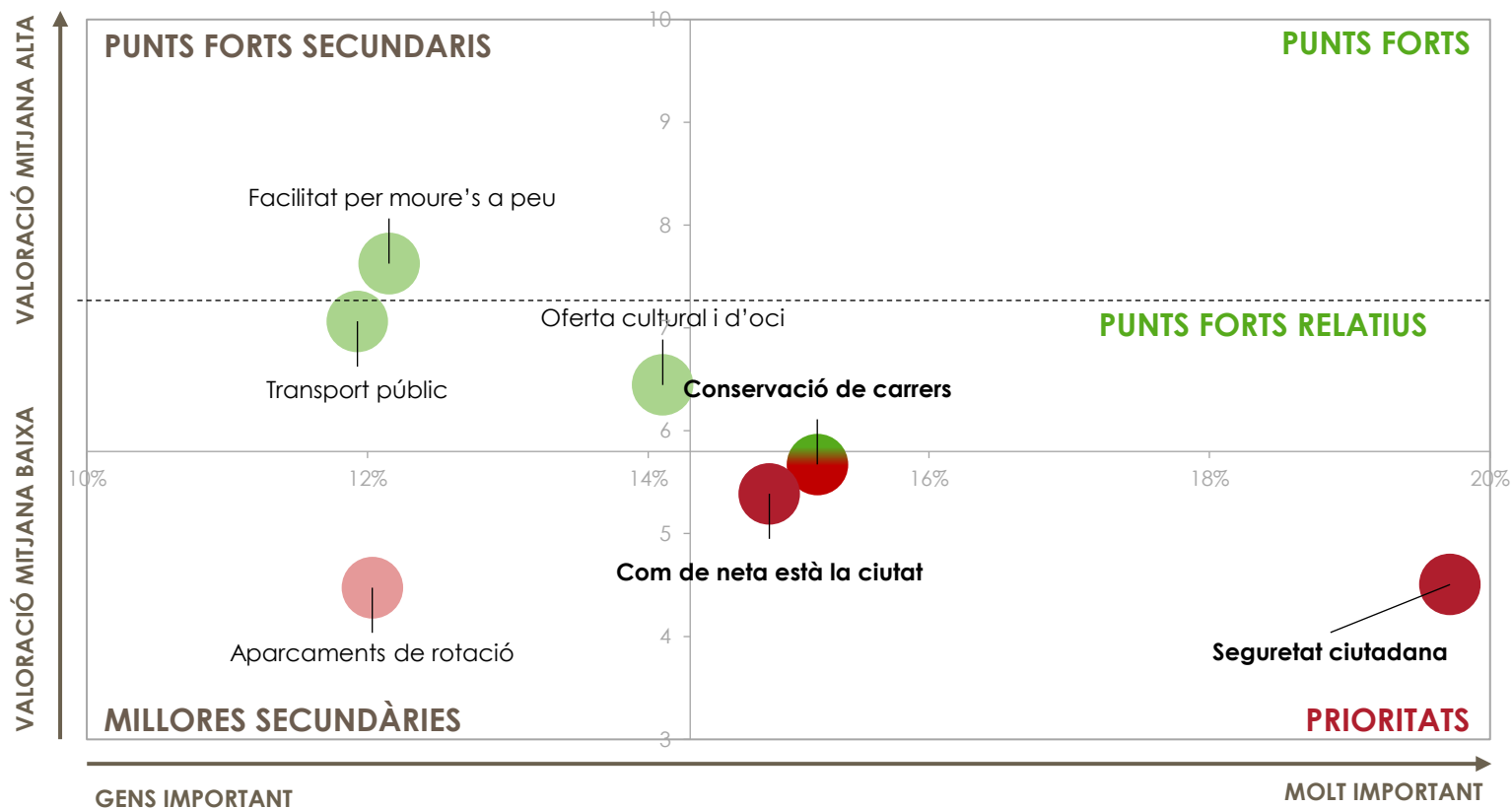
La manca de neteja creix 5 punts percentuals respecte 2019, mantenint la tendència a l'alça observada des de 2017.

 Aspectes relacionats amb la neteja

## La neteja de la ciutat

# Matriu Estratègica de Millora

## Matriu Estratègica de Millora

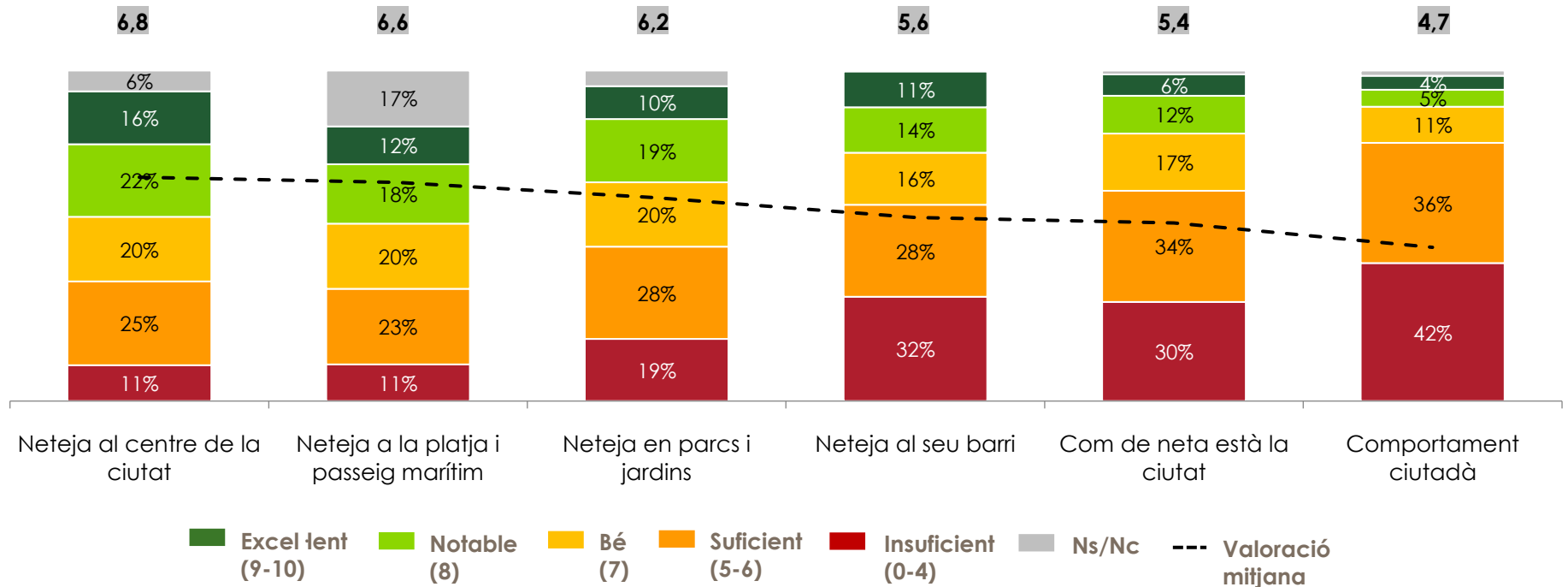


La matriu d'identificació de prioritats situa la **neteja i la seguretat ciutadana** com els dos factors bàsics de millora.

## 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

	Barris (agrupats)														
	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
<b>Neteja al seu barri</b>	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	<b>5,6</b>
<b>Neteja al centre de la ciutat</b>	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	<b>6,8</b>
<b>Com de neta està la ciutat</b>	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	<b>5,4</b>
<b>Comportament ciutadà</b>	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	<b>4,7</b>
<b>Neteja platja i passeig marítim</b>	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	<b>6,6</b>
<b>Neteja en parcs i jardins</b>	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	<b>6,2</b>
<b>GLOBAL ASPECTES DE NETEJA</b>	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

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

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.

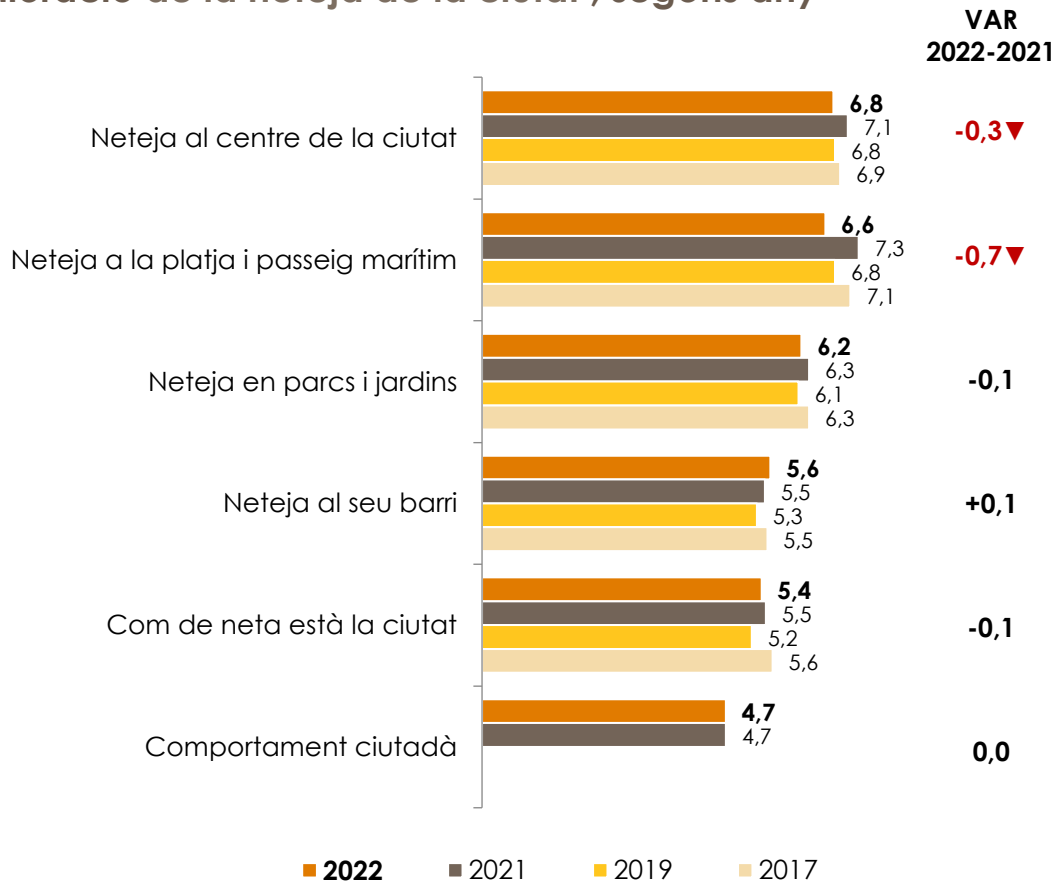
Els residents a **Palau-Escorxador**, **Rocafonda** i **Cerdanyola** són els que **pitjor valoren la neteja del seu barri**.

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

### 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

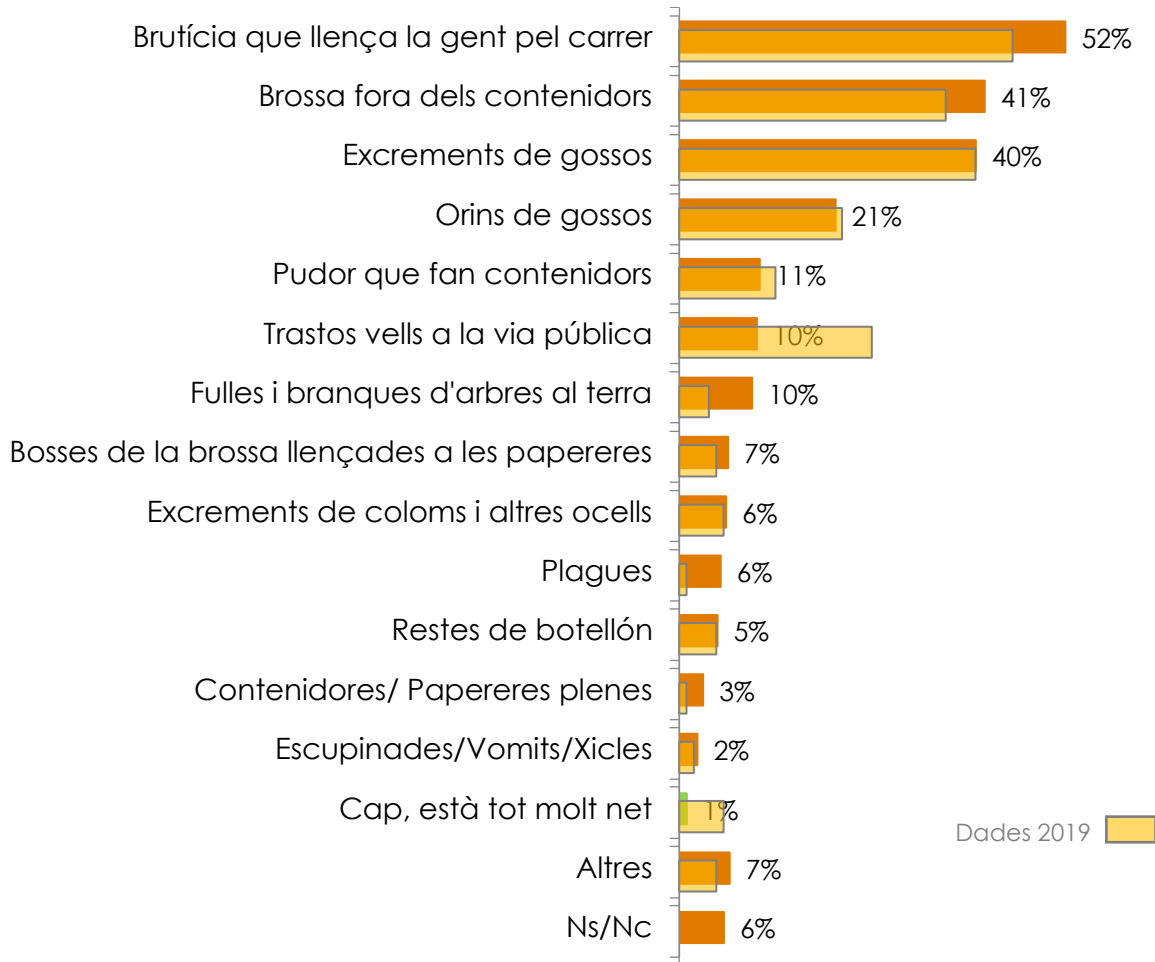
Pregunta: En relació a la neteja de la ciutat, valori les següents situacions concretes, amb una escala de 0 a 10, sent 0 molt deficient i 10 excel·lent.

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.

## 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 percep 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
<b>Brutícia que tira la gent pel carrer</b>	51%	57%	50%	56%	47%	54%	60%	47%	38%	50%	53%	45%	42%	47%	<b>52%</b>
<b>Brossa fora dels contenidors</b>	41%	43%	41%	27%	50%	44%	36%	14%	29%	20%	54%	43%	49%	40%	<b>41%</b>
<b>Excrements de gossos</b>	48%	35%	42%	39%	39%	55%	39%	35%	32%	23%	37%	40%	45%	44%	<b>40%</b>
<b>Orins de gossos</b>	32%	12%	26%	34%	19%	27%	14%	13%	17%	14%	14%	21%	23%	25%	<b>21%</b>
<b>Pudor dels contenidors</b>	14%	9%	7%	12%	17%	2%	17%	3%	7%	6%	8%	9%	11%	10%	<b>11%</b>
<b>Trastos vells a la via pública</b>	5%	14%	9%	4%	24%	10%	9%	5%	10%	4%	18%	16%	15%	5%	<b>10%</b>
<b>Fulles i branques dels arbres</b>	9%	5%	7%	8%	9%	13%	13%	19%	32%	22%	10%	16%	7%	10%	<b>10%</b>
<b>Bosses de la brossa a les papereres</b>	11%	7%	9%	5%	4%	9%	6%	8%	6%	0%	3%	1%	6%	4%	<b>7%</b>

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

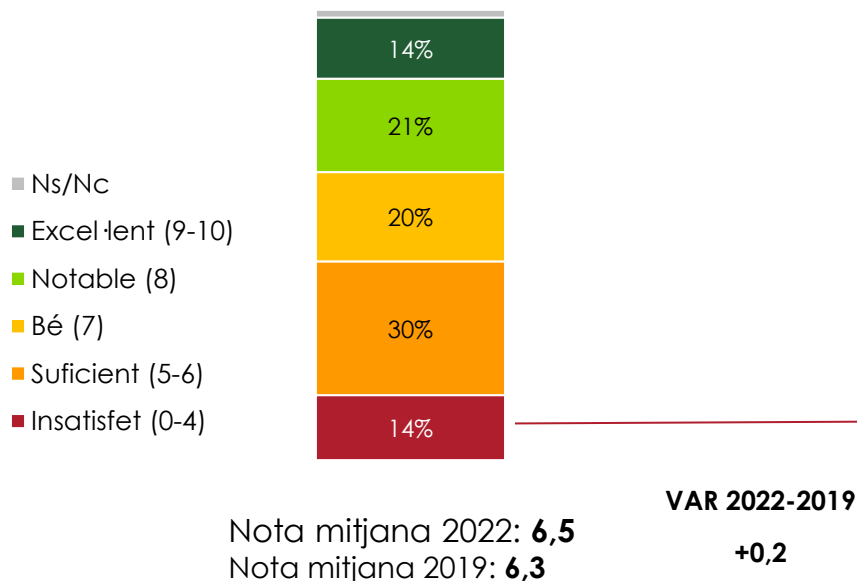
Pregunta: Quin tipus de brutícia percep vostè al seu barri o al conjunt de la ciutat?

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.

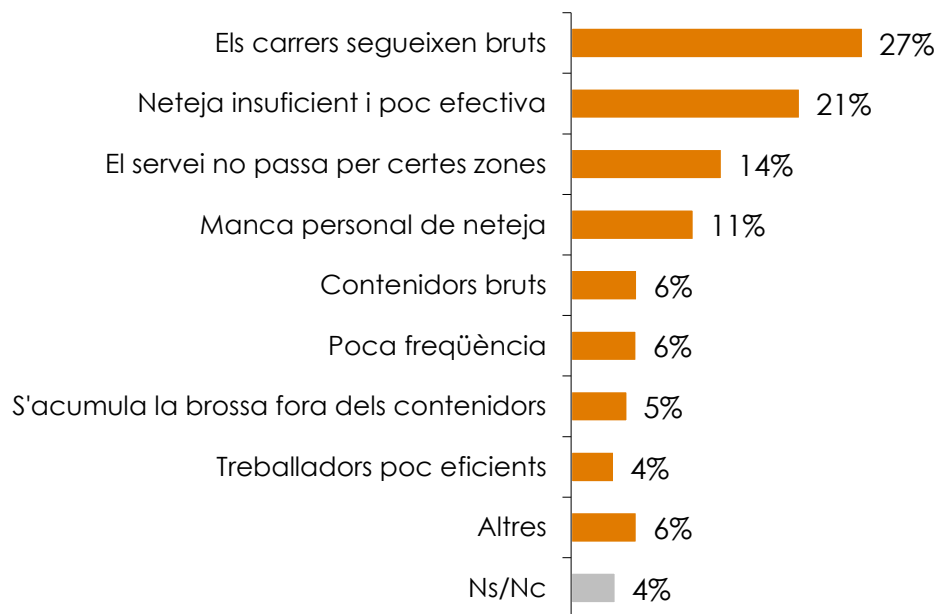
## La neteja de la ciutat

# 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 suspelen 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.

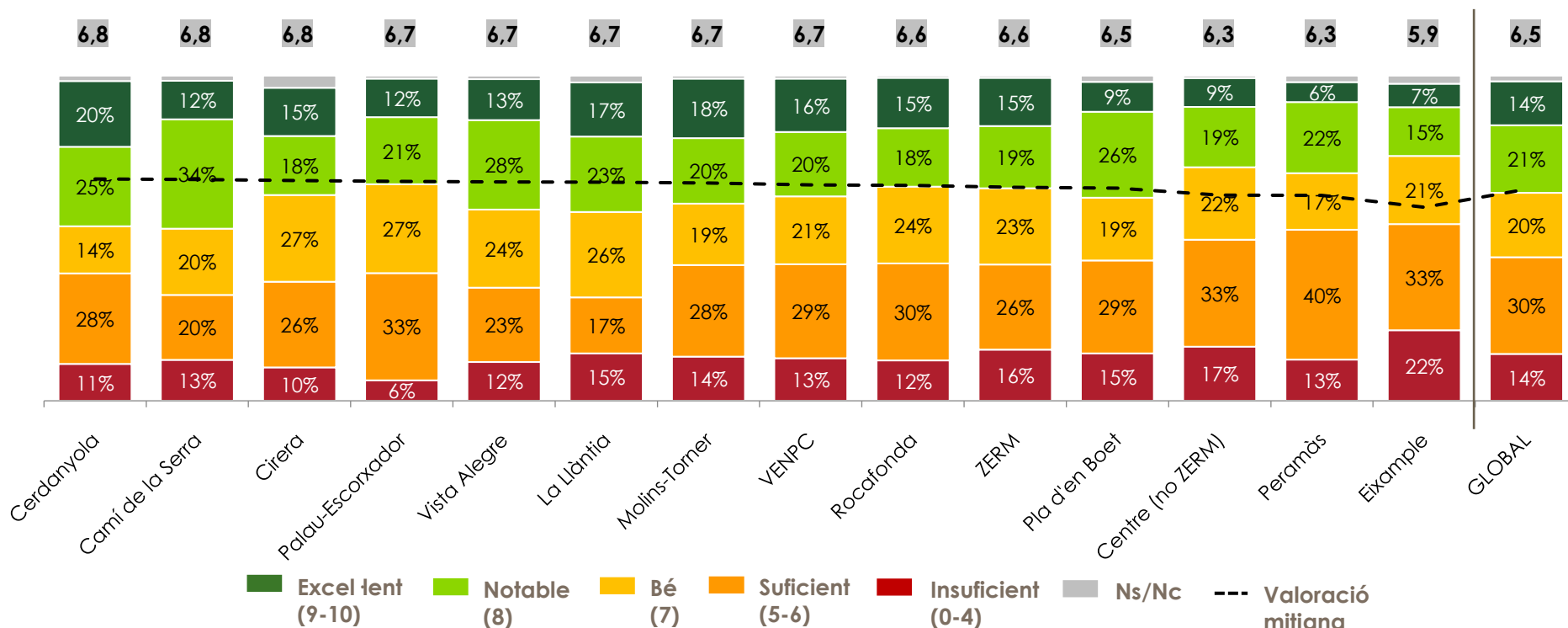
▲ Increment significatiu / ▼ disminució significativa.



## 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 exclouent els habitants del Rengle per base insuficient. n=1.494 casos

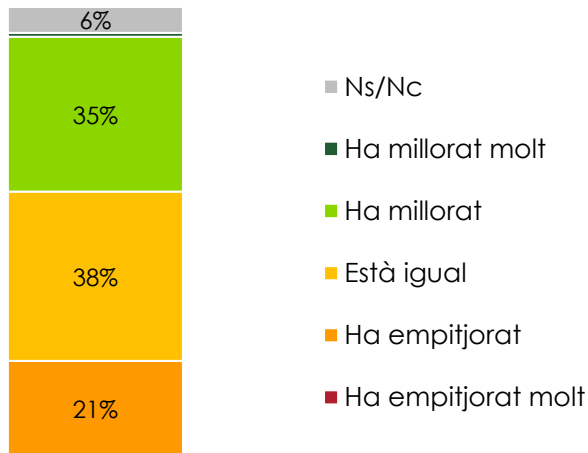
Pregunta: Quina puntuació li donaria servei de neteja de Mataró, en una escala del 0 al 10? On 0 és una pèssima valoració del servei de neteja i 10 és una excel·lent valoració.

Nota: Valoració mitjana calculada amb una escala de 0 a 10, on 0= molt deficient i 10= excel·lent. Exclouent 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%).

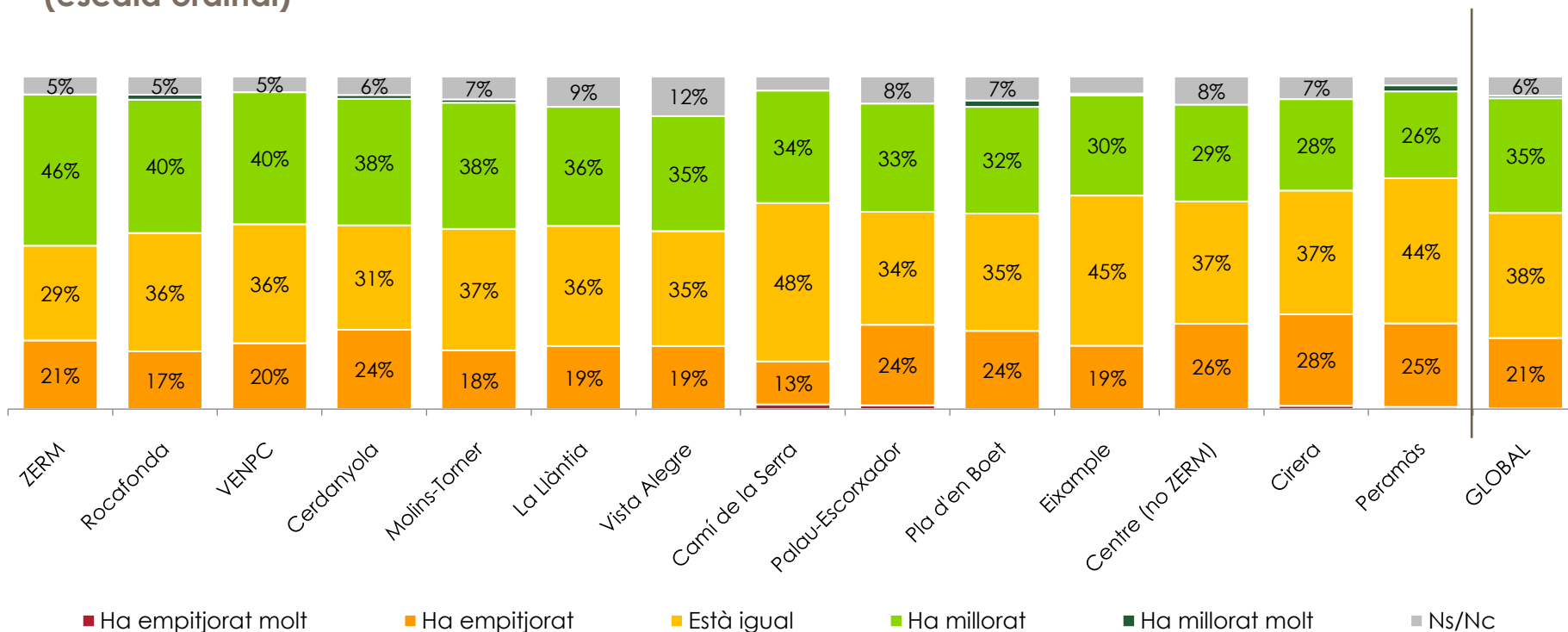
Comparativament, els habitants del ZERM indiquen que ha millorat amb més freqüència, mentre que els de la Cirera indiquen més que ha empitjorat.

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

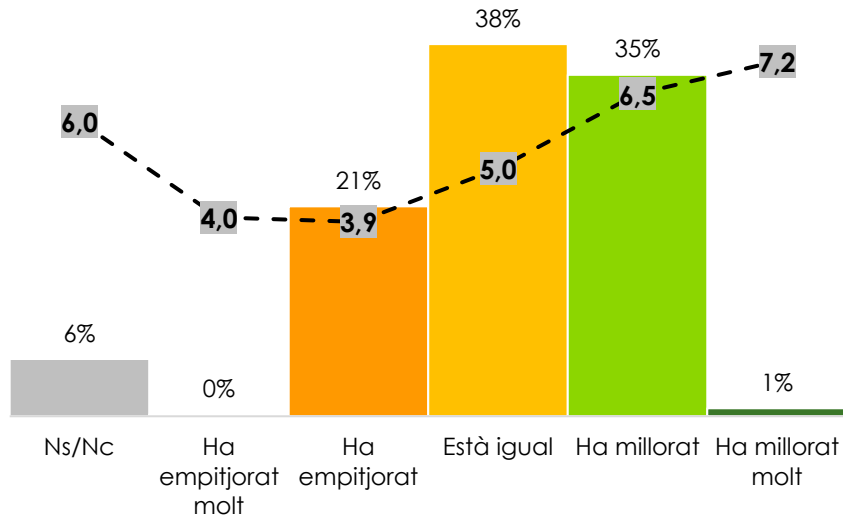
Pregunta: En els darrers dotze mesos, vostè creu que el nivell de neteja de la ciutat ha millorat o bé ha empitjorat?

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?

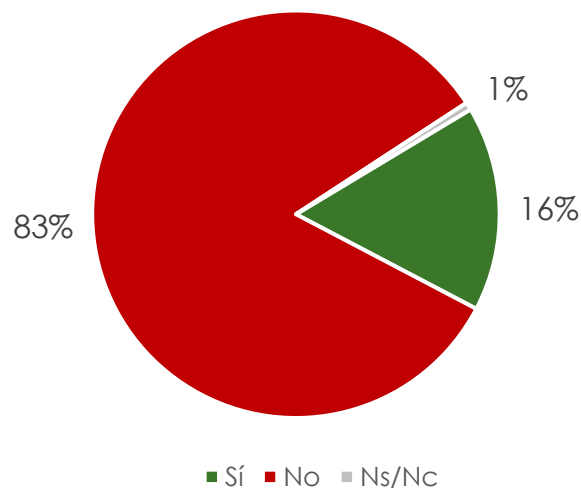
Pregunta 2: Valori si us plau de 0 a 10, sent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet, la seva satisfacció respecte: com de neta està la seva ciutat.

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

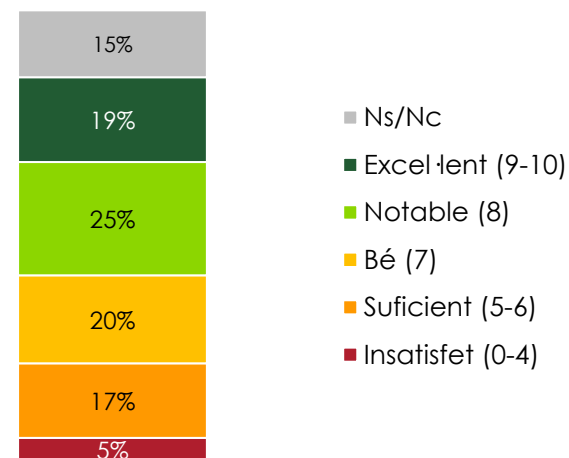
## La neteja de la ciutat

### 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?

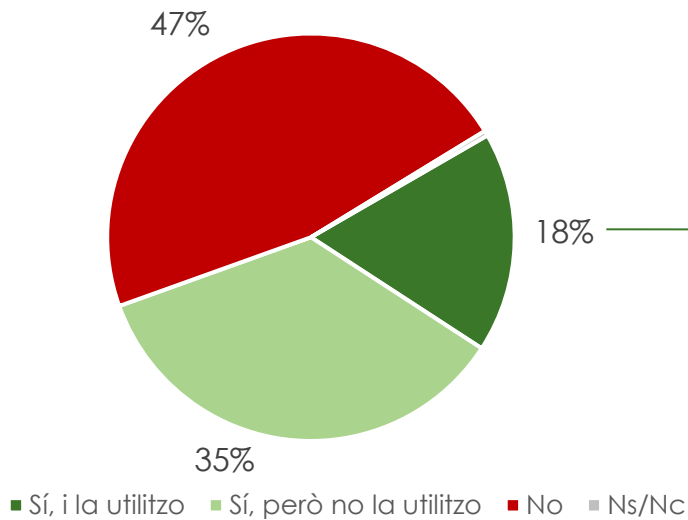
Pregunta 2: Valori de 0 a 10 el servei de neteja "Fem dissabte". Escala 0 a 10, sent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet

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

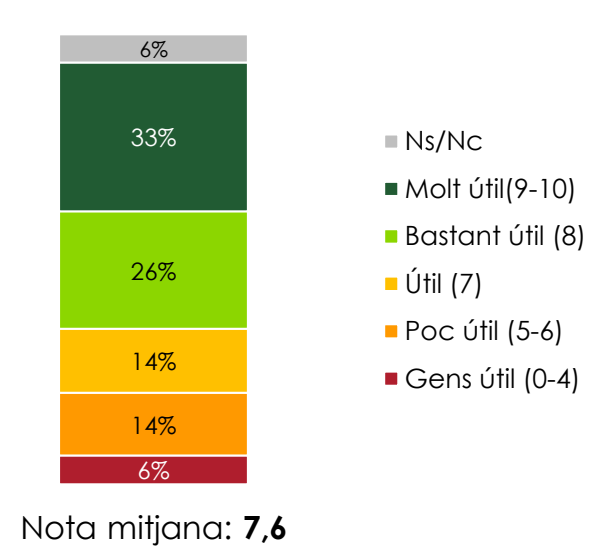
## La neteja de la ciutat

# 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.

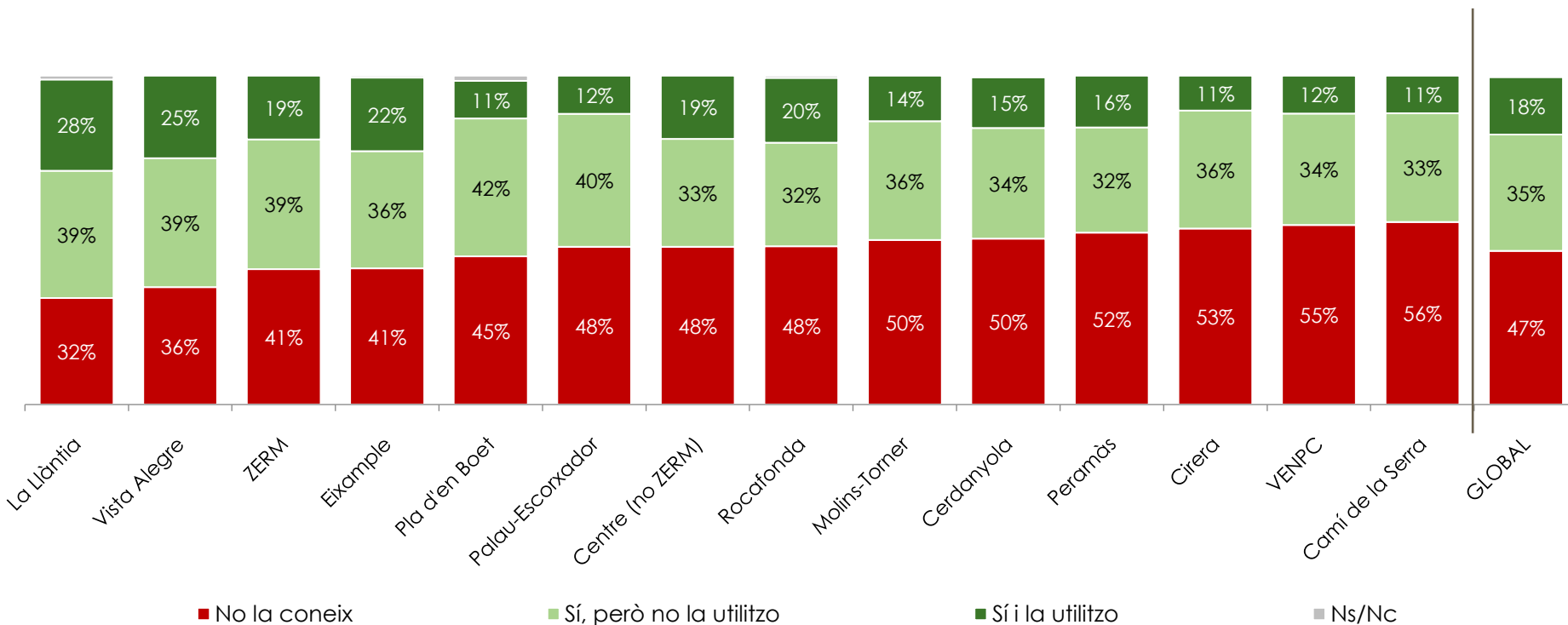
Base gràfic esquerra: global, n=1.500 casos. Base gràfic dreta: persones que coneixen i utilitzen l'app MataróNeta, n=261 casos.

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.

# 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

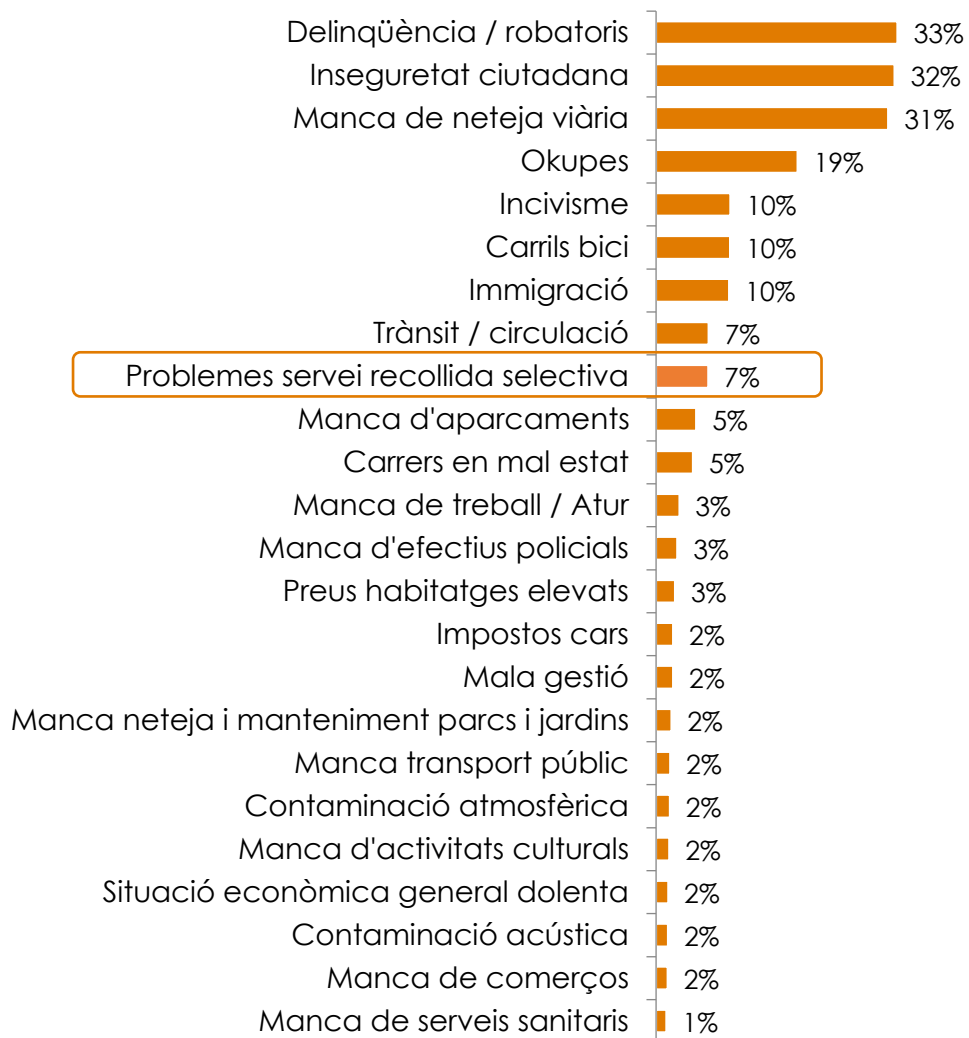




## La recollida de residus

# La recollida selectiva entre les problemàtiques percebudes

### Detall de problemàtiques percebudes



Quan es miren en detall les problemàtiques percebudes de forma espontània, gairebé no apareixen problemes relacionats amb el **servei de recollida selectiva**

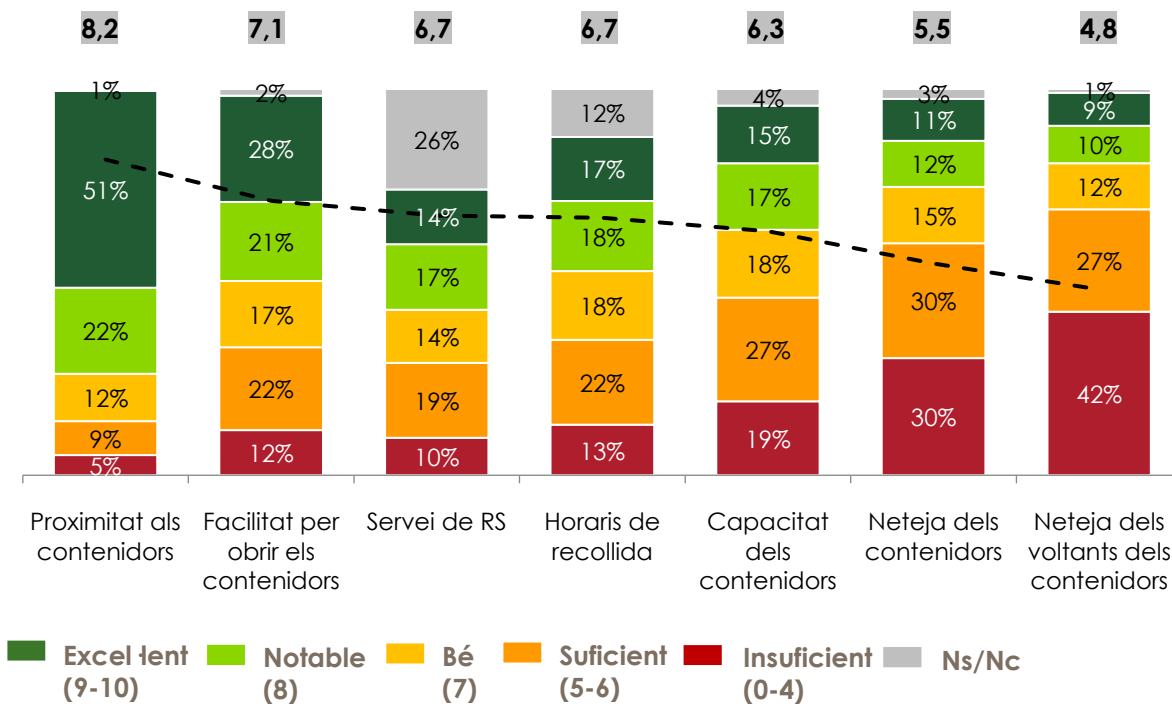
Tanmateix, els problemes relacionats amb el servei de recollida selectiva augmenten 2 punts respecte 2019, confirmant una tendència a l'alça des de 2017 (2%).

 Aspectes relacionats amb el servei de recollida selectiva

## La recollida de residus

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

### Valoració d'aspectes de la recollida d'escombraries



--- Valoració mitjana

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.

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

Més variabilitat	Barri															Total
	Eixample	Cerdanyola	Centre (no ZERM)	ZERM	Palau-Escorxador	Cirera	VENPC	La Llànfilia	Camí de la Serra	Vista Alegre	Rocafonda	Molins-Torner	Pla d'en Boet	Peramàs		
<b>Servei de RS</b>	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	<b>6,72</b>	
<b>Com de net veu els entorns dels contenidors</b>	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	<b>4,81</b>	
<b>Com de net veu els contenidors</b>	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	<b>5,48</b>	
<b>Capacitat dels contenidors</b>	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	<b>6,32</b>	
<b>La facilitat per obrir els contenidors</b>	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	<b>7,10</b>	
<b>Horaris i freqüència de recollida</b>	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	<b>6,67</b>	
<b>Menys variabilitat</b>	<b>La proximitat als contenidors</b>	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	<b>8,17</b>

**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

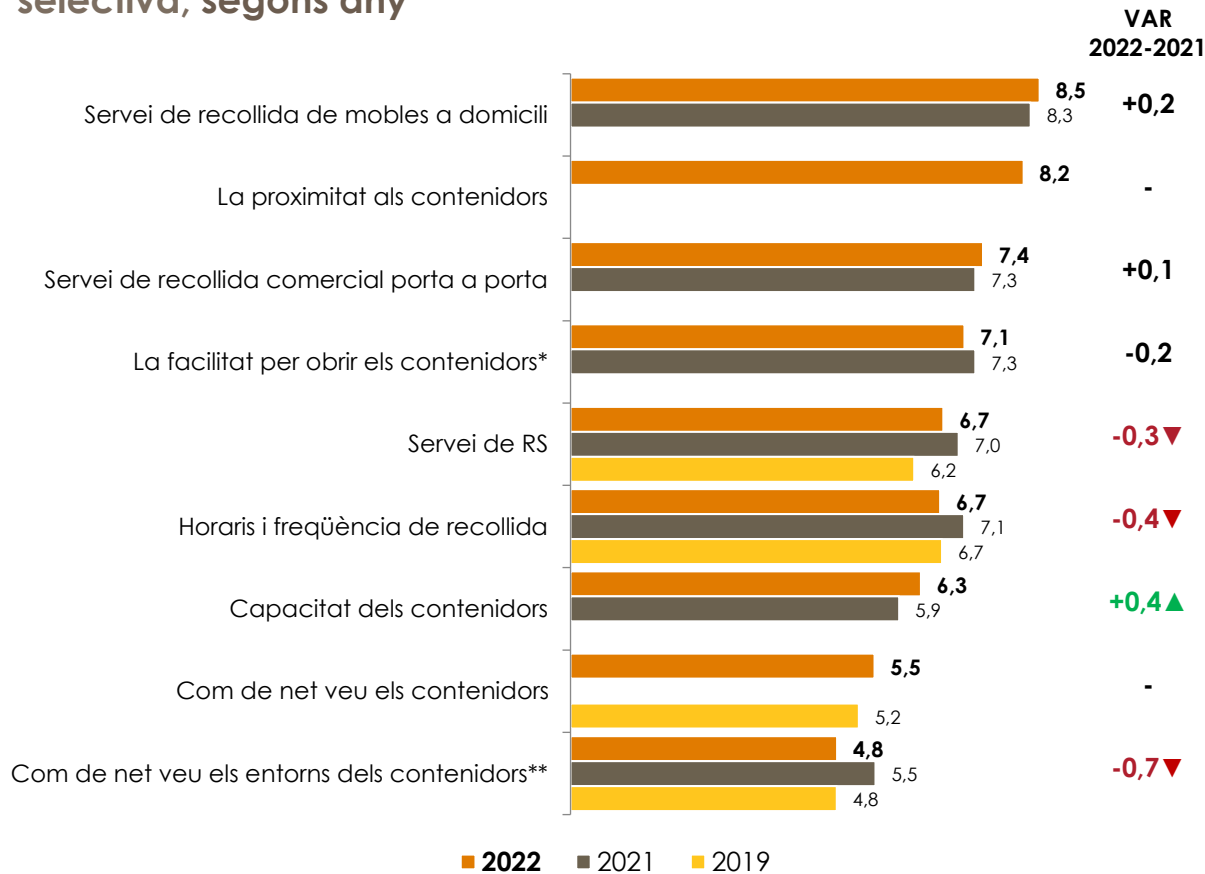
Pregunta: En relació al servei de recollida d'escombraries, valori les següents situacions concretes, amb una escala de 0 a 10, sent 0 molt deficient i 10 excel·lent.

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.

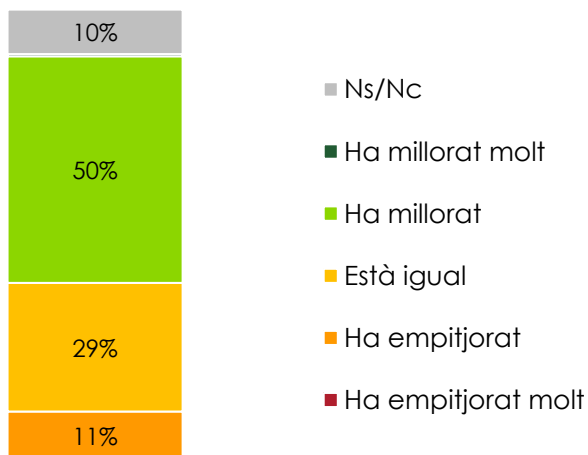
Nota: Valoració mitjana calculada amb una escala de 0 a 10, on 0= molt deficient i 10= excel·lent. Excloent els Ns/Nc.

\*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.

### 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.

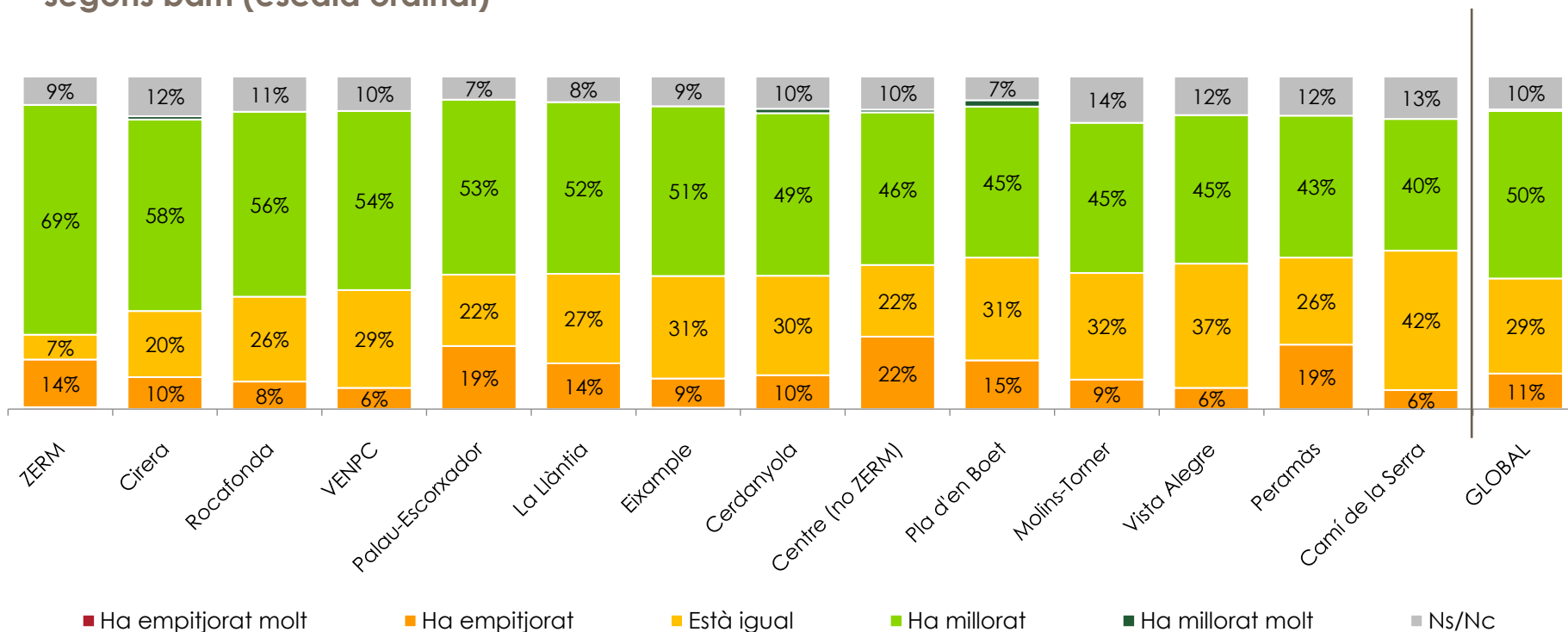
Per barris, destaca que al Centre fins un 22% considera que ha empitjorat, mentre que al ZERM, la percepció de que ha millorat és del 69%.

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

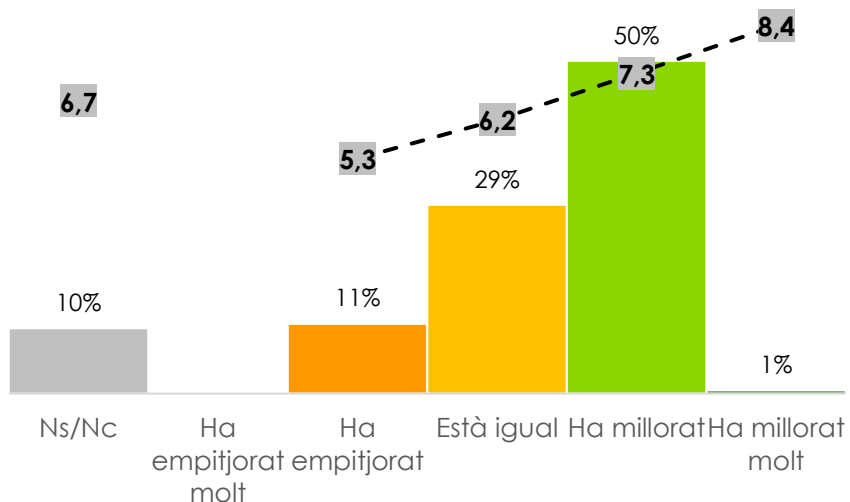
Pregunta: En els darrers dotze mesos, vostè creu que el servei de recollida de residus de la ciutat ha millorat o bé ha empitjorat?

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**.

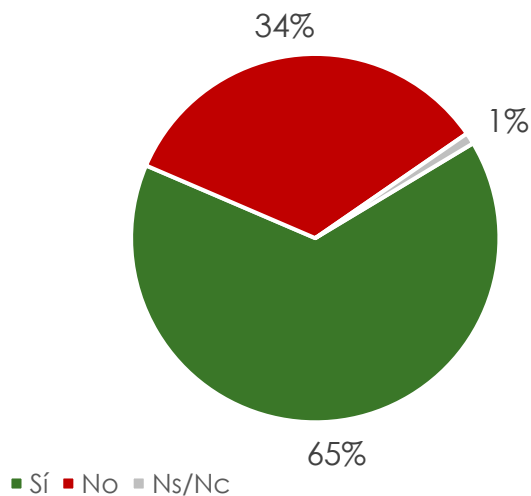
Base: global, n=1.500 casos

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.

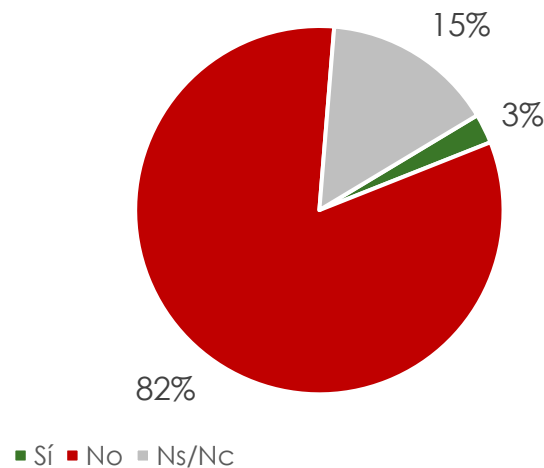
### Coneixement del servei de recollida mòbil del Centre



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

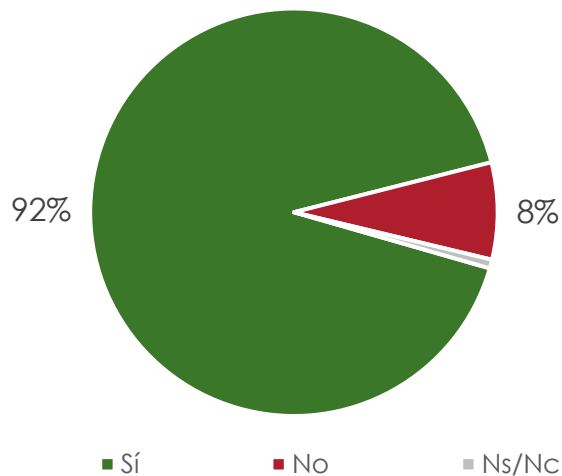


Només un **3%** resideix dins de la zona en la qual opera aquest nou sistema de recollida selectiva (residents al ZERM).

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



### Utilització de la recollida selectiva mòbil



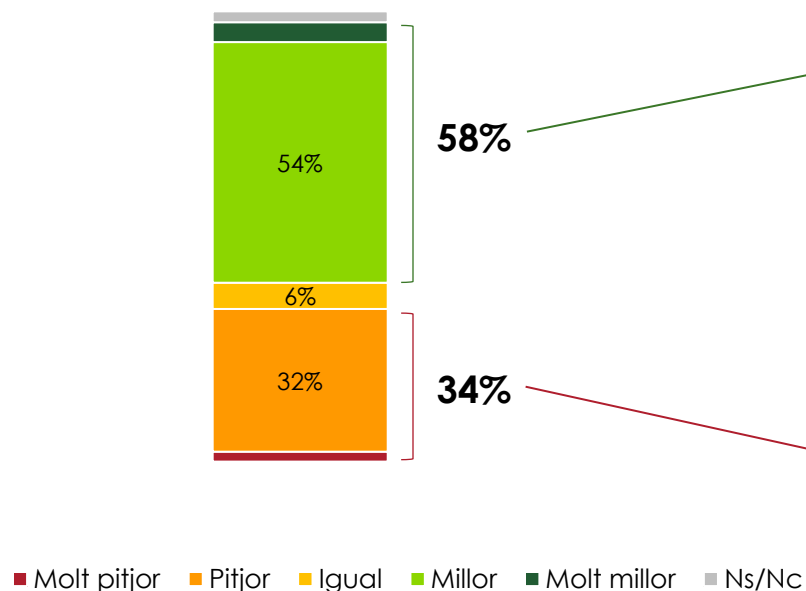
### Motius de no utilitzar-lo

- "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 són. 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"

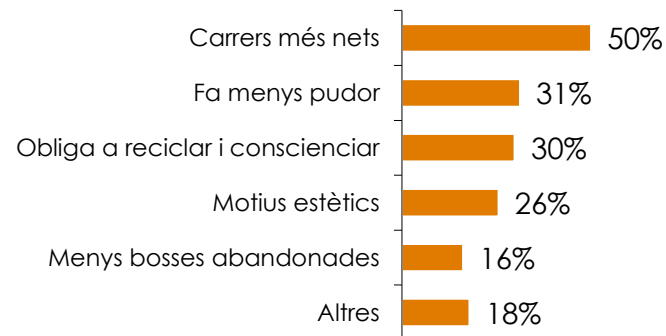
Entre les persones que viuen a la zona on opera el servei de recollida selectiva mòbil, l'anomenada zona ZERM, només un 8% no l'utilitza.

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.

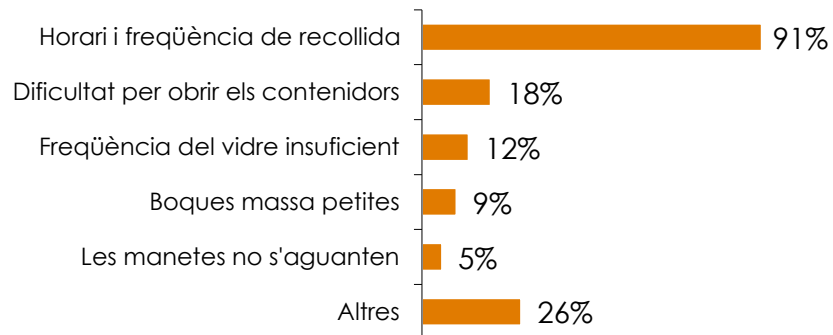
### Sistema millor o pitjor que l'anterior



### 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?

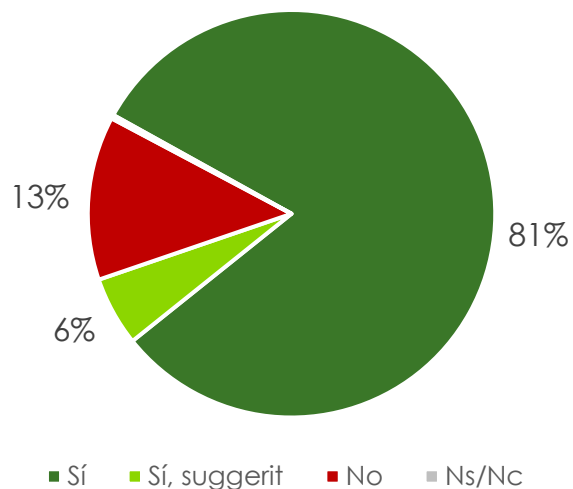
Pregunta 2: Per quin motiu ho valora així?

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

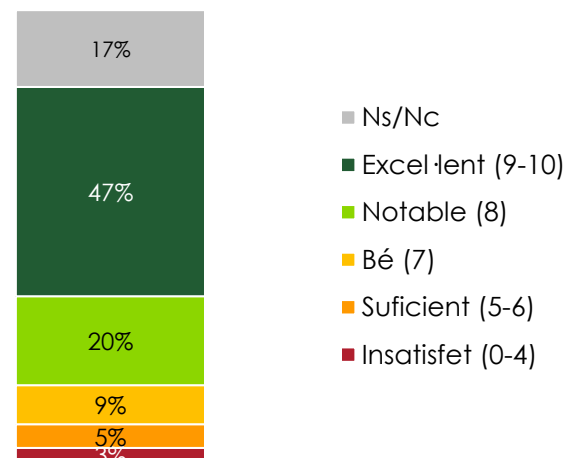
## La recollida de residus

# 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?

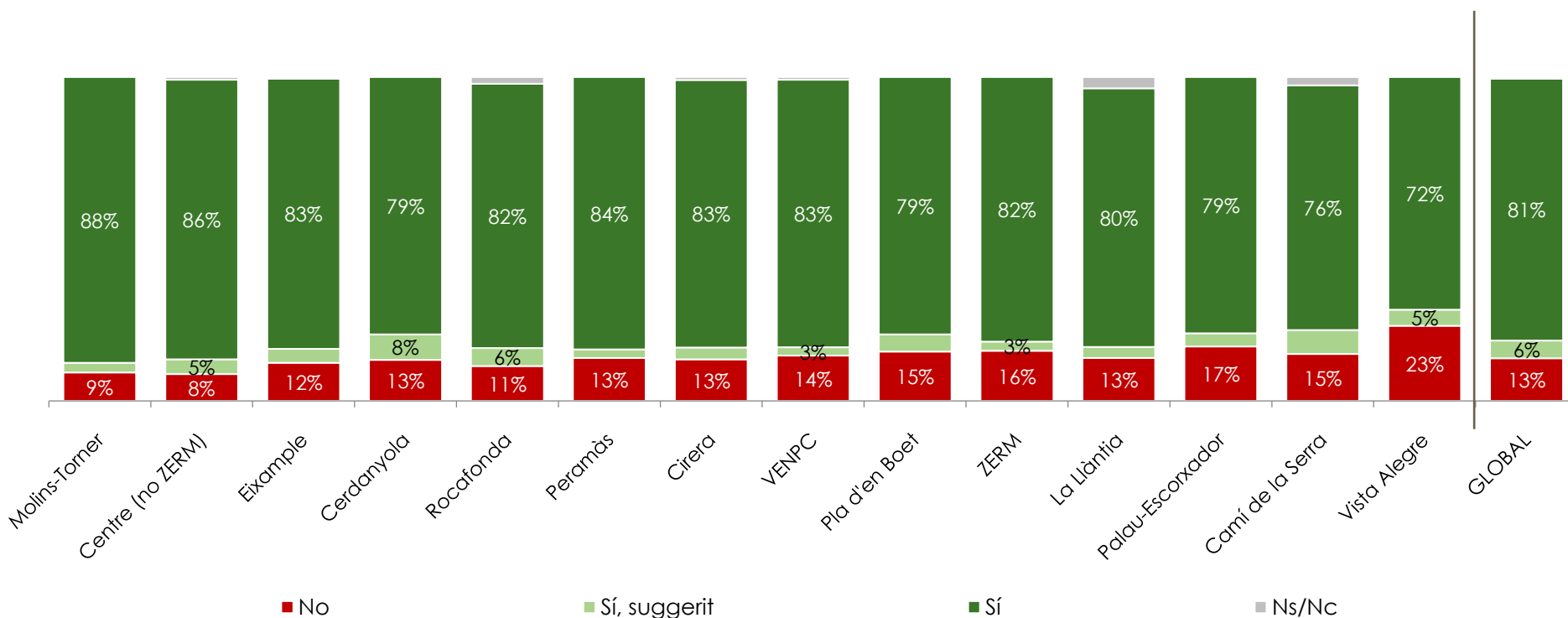
Pregunta 2: Valori de 0 a 10 el servei de recollida a domicili de mobles i altres voluminosos. Escala 0 a 10, sent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet

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

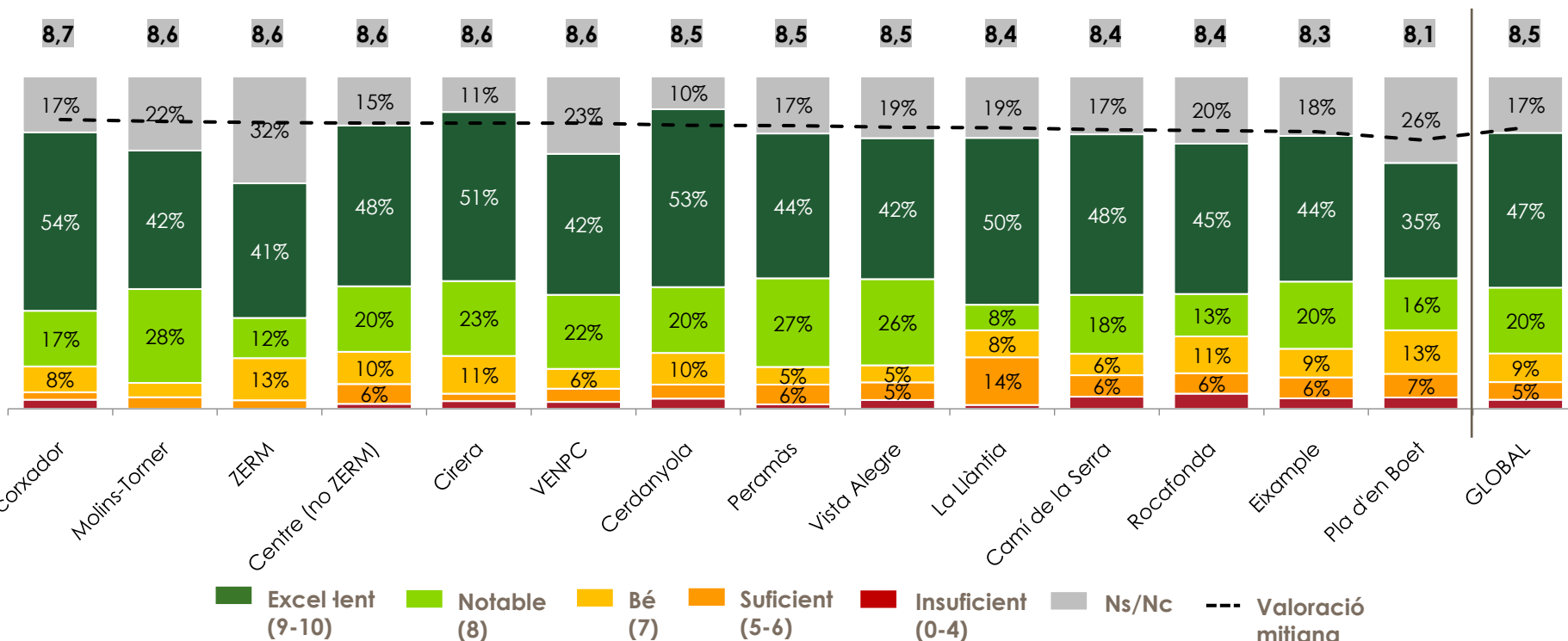
Pregunta: Coneix el nou servei de recollida a domicili de Mobles i altres voluminosos? Sap que trucant al 010 pot demanar que li passin a recollir els mobles i altres voluminosos pel seu domicili?

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.

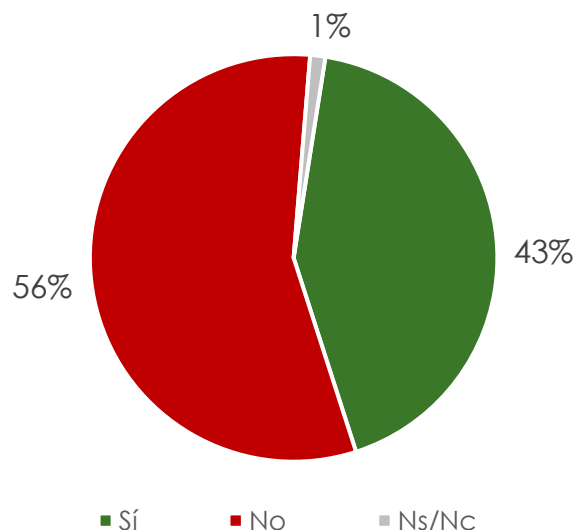
Pregunta: Valori de 0 a 10 el servei de recollida a domicili de mobles i altres voluminosos. Escala 0 a 10, sent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet

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

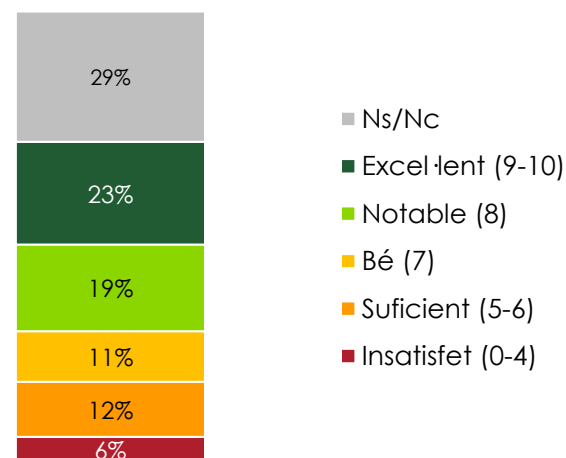
## La recollida de residus

# 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?

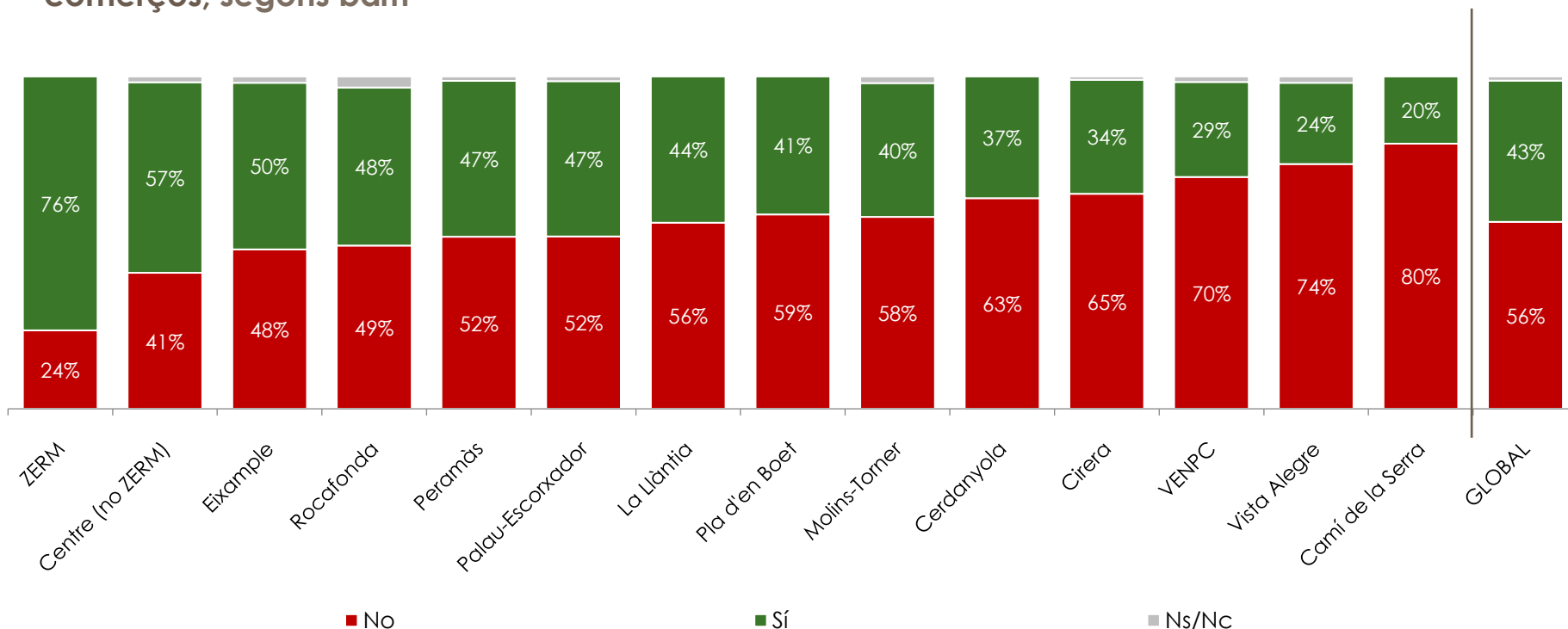
Pregunta 2: Valori de 0 a 10 el servei de recollida porta a porta pels comerços. Escala 0 a 10, sent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet

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

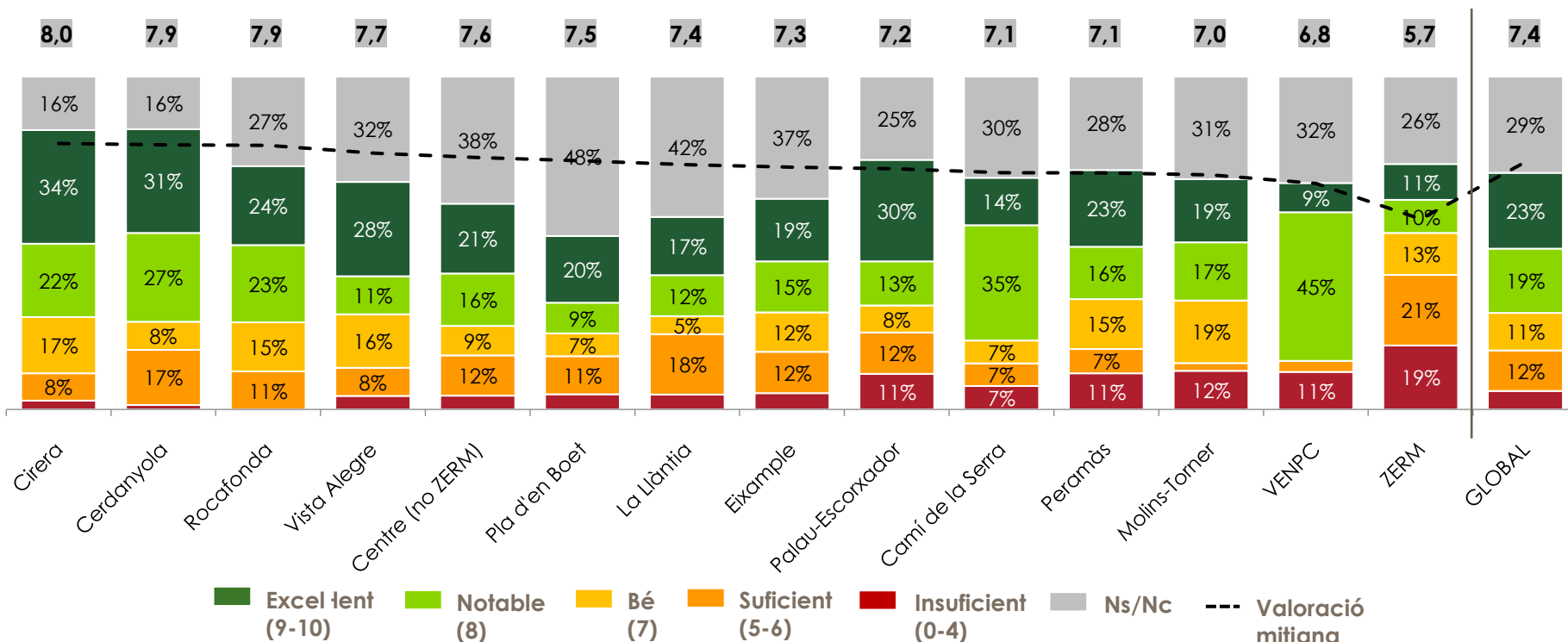
Pregunta: Coneix el nou servei de recollida porta a porta pels comerços?

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 a stylized number '10'. The '1' is orange and the '0' is dark grey. The '1' is a solid vertical bar with a white diagonal cutout. The '0' is a solid dark grey circle.

# 10 Conclusions



# Principals conclusions

### SATISFACCIÓ DE VIURE A MATARÓ

- ✓ La població de Mataró es sent satisfeta de viure a la ciutat. Un de cada quatre, molt. La satisfacció mitjana es situa en el 6,8.
- ✓ Entre els menys satisfets de viure a Mataró es troben les persones de 45 a 64, les aturades, les que hi porten vivint de 15 a 30 anys i els residents a Rocafonda i Cerdanyola.
- ✓ Respecte la consulta de 2021 disminueix el percentatge dels qui es consideren poc o gens satisfets i augmenta la satisfacció mitjana en 3 dècimes.

### PROBLEMES CIUTAT

- ✓ Els aspectes lligats a la seguretat apareixen en els primers llocs dels problemes més greus de la ciutat. De fet, la delinqüència i els okupes augmenten de forma significativa respecte la consulta de 2019.
- ✓ La manca de neteja viària augmenta en nombre de citacions, passant del 26% al 31%, essent el tercer problema més percebut.

### 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.

# Principals conclusions

### 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.

### 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 puja 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.

# 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.

## Conclusions

# Annex indicadors de neteja i recollida selectiva d'altres municipis

### Indicadors de valoració de neteja i recollida selectiva

	Valoració neteja	Valoració recollida d'escombraries
<b>Barcelona (2013)</b>	6,7	7,4
<b>Barcelona (2018)</b>	6,7	7,5
<b>Barcelona (2021)</b>	6,4	7,2
<b>Badalona (2016)</b>	5,3	6,4
<b>Badalona (2018)</b>	5,2	-
<b>Badalona (2019)</b>	4,8	-
<b>Cornellà de Llobregat (2014)</b>	6,6	7,1
<b>Cornellà de Llobregat (2018)</b>	6,5	7,1
<b>Cornellà de Llobregat (2021)</b>	6,3	6,7
<b>Mataró (2017)</b>	5,6	6,7
<b>Mataró (2019)</b>	5,2	6,2
<b>Mataró (2021)</b>	5,5	7,0
<b>Mataró (2022)</b>	5,4	6,5



**ceres**   
investigació sociològica  
i de mercats

Raval de Jesús, 36. 1<sup>a</sup> planta

43201 Reus

T. 977 773 615

[www.gabinetceres.com](http://www.gabinetceres.com)

 @GabinetCeres