



Mancomunidad
Comarca de Pamplona
Iruñerriko
Mankomunitatea

Servicios de la
Comarca de Pamplona s.a.
Iruñerriko
Zerbitzuak e.a.

ZERBITZUEKIKO GOGO BETETASUNAREN GAINEKO AZTERLANA 2017

**URAREN ZIKLO INTEGRALA
ETXEKO HONDAKINEN BILKETA ETA TRATAMENDUA
IRUÑERRIKO IBAI PARKEA**

Emaitzen Sintesia
Etxebizitzaren Azterlanak
Negozioen eta enpresen
azterlanak



Mancomunidad
Comarca de Pamplona
Iruñerriko
Mankomunitatea

Servicios de la
Comarca de Pamplona s.a.
Iruñerriko
Zerbitzuak e.a.

Gral. Chinchilla nº 7 Tel: 948 423 100
31002 Fax: 948 423 230
PAMPLONA-IRUÑA C.I.F.: A 31 11844 1
mcp@mcp.es www.mcp.es

ZERBITZUEKIKO GOGOBETETASUNAREN GAINEKO AZTERLANA:

URAREN ZIKLO INTEGRALA
ETXEKO HONDAKINEN BILKETA ETA TRATAMENDUA
IRUÑERRIKO IBAI PARKEA

ETXEBIZITZEN AZTERLANA
NEGOZIOEN ETA ENPRESEN AZTERLANA

2017

EMAITZEN SINTEZIA
Komunikazio Saila

AURKIBIDEA

EMAITZEN SINTESIA	3
0. AZTERLANAREN EZAUGARRIAK	4
1. URAREN ZIKLO INTEGRALA	7
1.1. Hornitutako uraren kalitatea	7
1.2. Hornidura zerbitzuaren balorazioa	8
1.3. Uraren kalitatearekiko eta zerbitzuarekiko gogobetetasun globala	9
2. ETXEKO HONDAKINEN BILKETA ETA TRATAMENDUA	10
2.1. Hondakinak bereizteko ohitura eta 5. edukiontzia erabilera	10
2.2. Edukiontzietako/Buzoietako bilketen balorazioa	13
2.3. Edukiontzietako/Buzoietako bilketa hobetzeko jarduketak esparruak	19
2.4. Beste bilketa batzuk eta garbiguneak	21
2.5. Hondakinak tratatu eta birziklatzea	22
2.6. Hondakinen zerbitzuarekiko gogobetetasun globala	23
3. UR ETA HONDAKIN ZERBITZUEN PREZIOA	24
4. MANKOMUNITATEAREN INFORMAZIOA ETA IRUDIA	26
5. IRUÑERRIKO IBAI PARKEA	28

EMAITZEN SINTESIA

0. AZTERLANAREN EZAUGARRIAK

Azterlan honen xedea da Iruñerriko Mankomunitatearen esparruko herritarrek Uraren Ziklo Integralaren, Hondakinen Bilketa eta Tratamenduaren, eta Ibai Parkearen zerbitzuak ematen direnean dagoen kalitateari buruz duten pertzepzioa biltzea.

Uraren Ziklo Integralean, uraren ezaugarri organoleptikoei eta hornidura eta saneamendu zerbitzuen funtzionamenduari buruzko balorazioa bildu da.

Etxeko Hondakinen Kudeaketan, hondakinak bereiztean adierazitako parte hartzea eta Iruñerrian ezarrita dauden bilketa mota desberdinen gaineko balorazioa aztertu da, bai eta behin bilduta hondakinek jasotzen duten tratamenduari eta lortzen ari garen birziklatze emaitzei buruzko iritzia ere.

Ibai Parkeari dagokion atalean, bertan maiz ibiltzen diren pertsonen ezaugarriak eta, haien erabilera esperientziaren arabera, parkearen alderdi desberdinak nola baloratzen dituzten aztertu da.

Era berean, zerbitzu horien **prezioari** buruzko iritzia eta **Mankomunitatearen funtzionamenduaren informazioari eta irudiari** dagozkion beste alderdi batzuk bildu dira.

Azterlan honek bi inkesta hartzen ditu barnean:

INKESTA ETXEBIZITZEI: Mankomunitatearen barnean dauden udalerrietan bizi diren herritarren lagin adierazgarri bati telefonoz egindako inkesta da, eta **haien iritzia jasotzen du zerbitzu horren erabiltzaile gisa etxebizitzaren esparruan**.

1.000 elkarrizketa egin dira telefonoz. 900 proportzionalki banatzen dira biztanleriaren pisura udalerrien arabera eta Iruñean barrutien arabera. Gainerako 100ekin lagina gainkargatzen da Iruñeko Alde Zaharrean bilketa pneumatikoa duen eremuan (70 elkarrizketa gehigarri) eta Iruñerriaren landa eremuan (30 elkarrizketa gehigarri), ordezkagarritasun nahikoa lortzeko baita eremu horietan ere. Udalerrri eta barruti bakoitzean kuota gurutzatuak errespetatzen dira sexuaren eta adinaren arabera.

INKESTA NEGOZIO ETA ENPRESEI: telefonoz egin den elkarrizketa bat da, SCPSAren Bezeroen Datu Basean dauden negozioen eta enpresen lagin adierazgarri bati. Bost erabilera jarduera bereizi dira; zerbitzu hauen kalitatea hautematean esanguratsuentzat jotzen diren bostak, hain zuzen:

- Ostalaritza (tabernak, jatetxeak).
- Jan-edanen saltokiak.
- Jan-edanena ez den erabilera jarduera duten beste saltoki batzuk.
- Bulegoak.
- Beste enpresa batzuk. Hiriguneetan edo herriguneetan dauden enpresak (kanpoan gelditu dira industrialdeetan edo merkataritza zentroetan dauden enpresak).

Zehazki, 730 elkarrizketa egin zaizkie negozioen eta enpresen arduradunei, gutxienez, 120 elkarrizketa erabilera jarduera bakoitzeko. Eta **haien iritzia aztertu da, merkataritzaren eta enpresaren esparrutik.**

Inkesta hauetan biltzen diren iritzi adierazleen zati handi bat “ERABILTZAILEEN ETA GIZARTEAREN BEHARREN ETA ITXAROPENEN AZTERLANA, UZI-REN ETA HONDAKINEN BILKETA ETA TRATAMENDUAREN ZERBITZUEI DAGOKIENEZ” izenekoan zehaztu zen, 2004an egindakoan. Azterlan horretan, **etxebizitzaren arloko erabiltzaileekin eztabaida taldeen** teknikarekin alde batetik eta **negozioen eta enpresen arduradunekin** bestetik, zerbitzu horietako kalitate ezaugarri nabarmenenak zehaztu ziren, arlo bakoitzaren ikuspegitik.

Azterlan kualitatibo horretan, gainera, atal bat eskaini zitzaion hondakinak bereiztean eta birziklatzean dauden motibazioak eta galgak aztertzeari, negozioen eta enpresen arloan metodologia kuantitatiboarekin garatzen dena inkesta honetan. Etxebizitzaren arloan, birziklatzeko jokoeran dauden motibazioen eta galgen gaineko alderdiak sakon aztertzen dira hondakinak bereiztean herritarren parte-hartzeari buruzko berariazko azterlanetan.

Uraren Ziklo Integralean, erabiltzaileen ikuspuntutik, kalitate ezaugarri nabarmenenak hauek dira:

- ✓ Uraren kalitate orokorra.
- ✓ Ezaugarri organoleptikoak (usaina, zaporea, kolorea).
- ✓ Ezaugarri higieniko-sanitarioak.
- ✓ Jarraitutasuna izatea horniduran, etenik gabe.
- ✓ Aurretiaz abisu ematea, horniduran etenaldiak egin behar badira.
- ✓ Erantzuna, matxuren eta arazoaren aurrean.
- ✓ Hondakin uren tratamendua.

Etxebizitzetako hondakinen bilketan, erabiltzaileentzako lehentasunak hauek dira, garrantzi handiena duenetik txikiena duenera ordenatuta:

- ✓ Ataritik/establezimendutik edukiontzien gunera dagoen distantzia.
- ✓ Hondakinak edukiontzi egokian bota ahal izatea, ez dagoelako beteta. Bilketa pneumatikoan, honek ordezen du: buzoi egokian bota ahal izatea, ez dagoelako buxatuta.
- ✓ Hondakinak edukiontzi mota desberdinetan bota ahal izateko erraztasuna. Edukiontziazen edo ahoaren diseinuarengatik berarengatik botatzeko erosotasunari egiten dio erreferentzia.
- ✓ Edukiontzien garbitasuna.
- ✓ Edukiontzi mota bakoitzean bota daitezkeen hondakinen gaineko informazioa.
- ✓ Zaratak biltzean (etxebizitzaren arloan baino ez da neurtzen).
- ✓ Estetika edo edukiontziak integratzea hiri paisaian.
- ✓ Edukiontzien kale-plazetan hartzen duten tokia.

Negozioetan eta enpreetan, bilketa zerbitzuaren kalitatea eratzten duten ezaugarriak bat datoz etxebizitzaren arlokoekin, bi kasu hauetan izan ezik: ia ez diote garrantzirik ematen biltzean zarata egiteari eta garrantzi handiagoa ematen diote edukiontzien garbitasunari.

Bi arloetan jasotzen da alderdi horien balorazioa edukiontzi mota bakoitzean. Bilketaren analisian, kontuan hartzen dira, alde batetik, zerbitzuko lehentasunak edo bilketaren ezaugarri desberdinei ematen zaien garrantzia, eta, bestetik, alderdi horien gainean edukiontzi mota bakoitzean egiten den balorazioa. Edukiontzi mota bakoitzean lortutako balorazioak ezaugarri bakoitzari ematen zaion garrantzi erlatiboarekin konbinatuta, hondakinen bilketa hobetzeko jarduteko esparruak lortzen dira.

Hondakinen bilketan, tamaina handikoen bilketari eta garbiguneei buruzko iritzia ere jasotzen da, bai eta behin bilduta hondakinei egiten zaien tratamenduari eta lortzen ari diren birziklatze emaitzei buruzkoa ere.

Inkesta horiek bi urtean behin egiten dira, 1995az geroztik etxebizitzaren arloan eta 2004az geroztik negozioen eta enpresen arloan. Hartara, horrek aukera ematen digu gure zerbitzuen gaineko iritziazen adierazle nagusien bilakaerari jarraipena egiteko.

1. URAREN ZIKLO INTEGRALA

1.1. HORNITUTAKO URAREN KALITATEA

Iruñeko eta Iruñerriko herritar gehien-gehienek (%93) iturriko ura edaten dute eskuarki eta hornitutako uraren kalitate orokorraren gainean duten pertzepzioa oso handia da: etxebizitzetan inkestatutako pertsonen %89k eta saltokietan eta enpresetan inkestatutakoen %90ek uste dute edaten duten ura ona edo oso ona dela.

Mankomunitateko uraren ezaugarri organoleptiko eta higieniko-sanitarioei buruzko azterlan zehatzagoan, zaporean, usainean, kolorean eta baldintza higieniko-sanitarioetan hautemandako kalitate handia nabarmentzen da, bai etxebizitzetan arloan, bai eta negozioen eta enpresen arloan ere, aztertutako alderdi guztietan balorazio uniformeak lortuta.

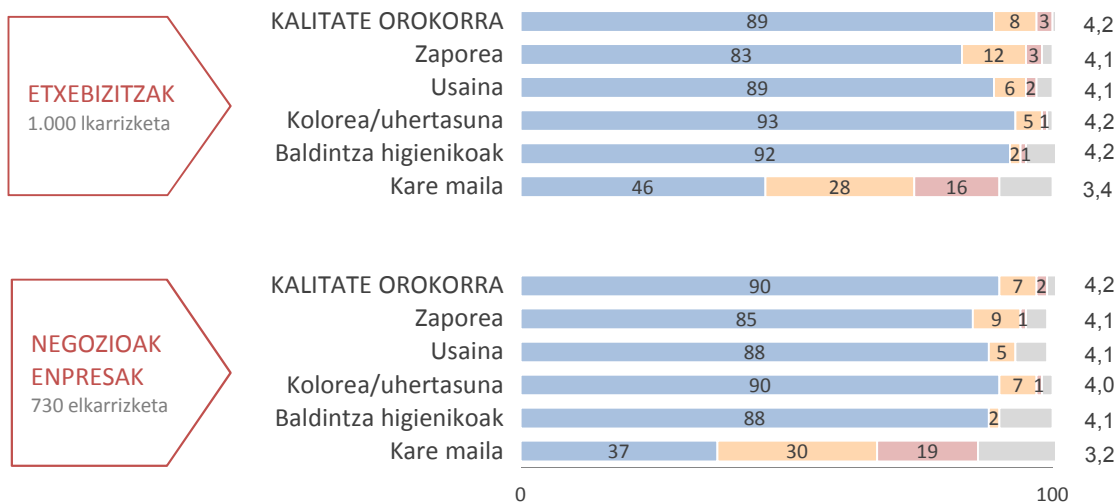
Uraren kare mailari dagokion balorazioa, ordea, okerragoa da; izan ere, herritarren %16k uste baitute txarra edo oso txarra dela alderdi horretatik, eta %28k hala-holakoa dela. Negozioen eta enpresen arloan kritikoagoak dira alderdi honekin, %19k balorazio txarra edo oso txarra eman diote uraren kare mailari, %30ek hala-holakoa eta %37k ona.

Urak duen kare mailak balorazio kaskarragoa du Artetatik egiten den hornidura eremuan: eremu horretan inkestatutako pertsonen %25ek balorazio txarra eman diote alderdi horri, %31k hala-holakoa eta %38k ona.

Zer balorazio ematen diozu uraren kalitate orokorrari? Zehatzago, nola baloratzen duzu hauei dagokienez? (%)

■ Oso ona/Ona ■ Hala-holakoa
■ Txarra/Oso txarra ■ ED/EDE

BATEZ
BESTEKOA
Eskala
(1 - 5)



1.2. HORNIDURA ZERBITZUAREN BALORAZIOA

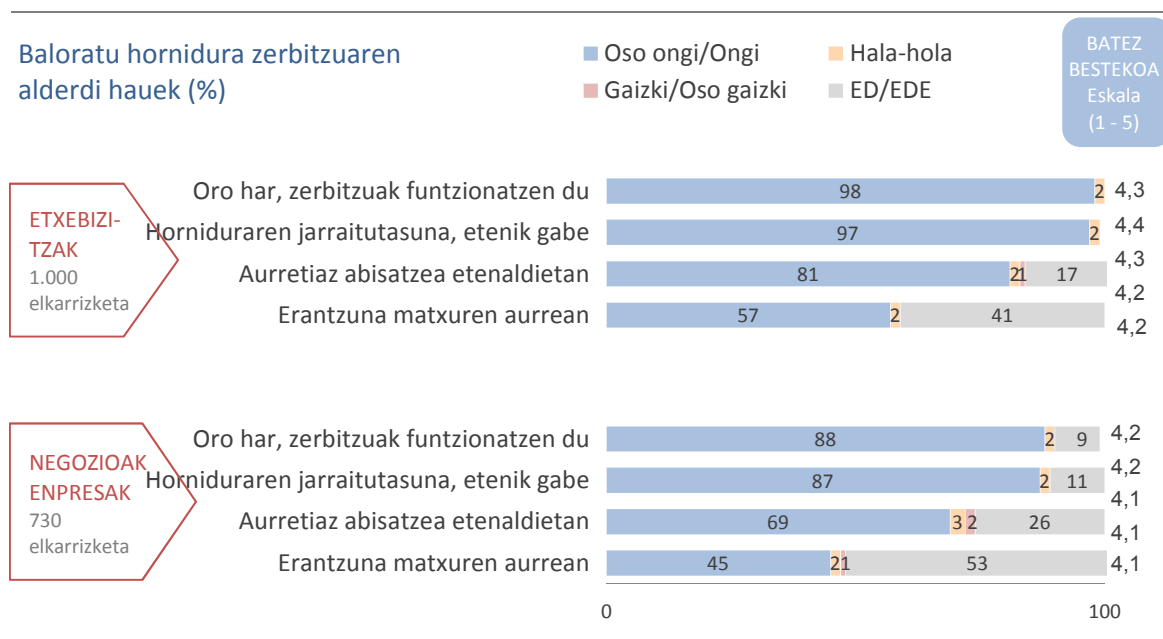
Hornidura zerbitzuari dagozkion alderdiek ere oso balorazio onak izan dituzte. Etxebizitzetan inkestatutako pertsonen %98k ontzat jotzen dute zerbitzuaren funtzionamendu orokorra eta %97k horniduraren jarraitutasuna, etenik gabea izatea. %73ren ustez, ongi edo oso ongi egokitzen da herritarren premia eta eskarietara, %5ek uste dute hala-hola egokitzen dela eta %1ek uste dute gaizki egokitzen dela. Negozioen eta enpresen artean, balorazio horiek era berean dira aldekoak.

Etenaldia egin behar izanez gero aurretiaz abisatzeari eta matxuren aurrean ematen den erantzunari dagozkien alderdietan, aztertutakoetan, portzentaje handi batek ez ditu baloratu, horretarako irizpiderik ez duelako. Bi alderdi horiek baloratu dituztenek, berriz, ez dute erantzun kritikorik eman ia.

Etxebizitzetan %12k eta enpresen eta negozioen %10ek gogora ekarri dute inkesta egin aurreko 6 hilabeteetan **ur horniduran etenaldiren bat izan dutela.** Etxebizitzetan %87k eta saltokien eta enpresen %70ek uste dute aurretik eman zitzaizela abisua, nahiko denborarekin. Etxebizitzetan arloan soil-soilik %17k eta negozioen eta enpresen arloan %15ek egozten diote etenaldia zerbitzuan izandako matxura bati, eta gainerakoek bideko lanei edo etxebizitzaren batean izandako matxurei egozten diete.

Etxebizitzetan esparruan inkestatutako pertsonen, horniduran etenaldiren bat izan dutenek, ongi baloratu dute etenaldia izanez gero aurretiaz abisua emateari dagokion alderdia: %91k ongi baloratu dute, %3k hala-hola eta %3k gaizki. Gorabehera hori izan duten negozioak eta enpresak kritikoagoak dira etenaldia izanez gero aurretiaz abisua emateari dagokion alderdia baloratzean: %75ek ongi baloratu dute, %10ek hala-hola eta %15ek gaizki.

Baloratu hornidura zerbitzuaren alderdi hauek (%)



1.3. URAREN KALITATEAREKIKO ETA ZERBITZUAREKIKO BETETASUN GLOBALA

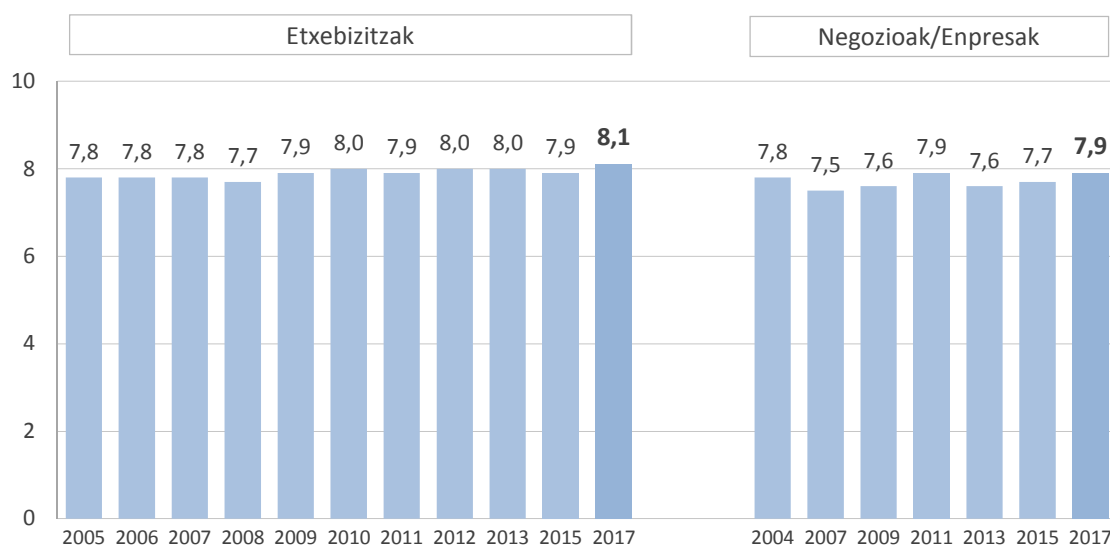
Alderdi guztiak beren osotasunean hartuta kontuan, **uraren kalitatearekiko eta zerbitzuarekiko gogobetetasun mailari 8,1 puntu** eman dizkiote, 0 eta 10 arteko eskala batean. Hornidura eremuen arabera ikusten diren diferentziak (Arteta, Eugi eta nahasketa) ez dira esanguratsuak estatistikako terminoei dagokienez. Era berean, etxebizitzetan inkestatutako pertsonen ezaugarri soziodemografikoen arabera gogobetetasun globalean ere ez da desberdintasunik ikusten.

Uraren kalitatearekiko eta hornidura zerbitzuarekiko gogobetetasun globalaren mailaren bilakaeran joera jarraitua ikusten da 2009az geroztik etxebizitzetan esparruan inkestatutako herritarren artean. Balio handiena, hain zuzen, 2017an lortutakoa da.

Negoioen eta enpresen artean, gogobetetasun globalari 7,9 puntu eman dizkiote, 0 eta 10 artean, eta saltokien eta enpresen erabilera jardueraren arabera ikusten diren diferentziak ez dira esanguratsuak estatistikako terminoei dagokienez.

Negoioen eta enpresen gogobetetasun globalaren mailaren segida historikoan gorabeherak ikusten dira eta hobekuntza progresiboa nabarmendu behar da azken neurketetan.

Alderdi guztiak bere osotasunean hartuta, zein da uraren kalitatearekiko eta zerbitzuarekiko **gogobetetasun maila?**



2. ETXEKO HONDAKINEN BILKETA ETA TRATAMENDUA

2.1. HONDAKINAK BEREIZTEKO OHITURA ETA 5. EDUKIONTZIAREN ERABILERA

Hondakinen bilketa zerbitzuan hautemandako kalitatea aztertu aurretik, galdetu da etxean, edo establezimenduan (negozioei eta enpresei egindako inkestan), hondakin mota desberdinak bereizten dituzten dagokien edukiontzia arabera.

Hondakinak bereiztean eta gaika biltzean parte hartzea, adierazitakoa, oso handia da, bai etxebizitzetan esparruan, bai negozioen eta enpresen esparruan ere. Hartara, adierazi dute etxebizitzetan %87k eta negozioen eta enpresen %87k beti bereizten dituztela hondakinak edukiontzia arabera.

Etxean, hondakinak bereizten dituzte...



OINARRIA: 1.000 elkarrizketa

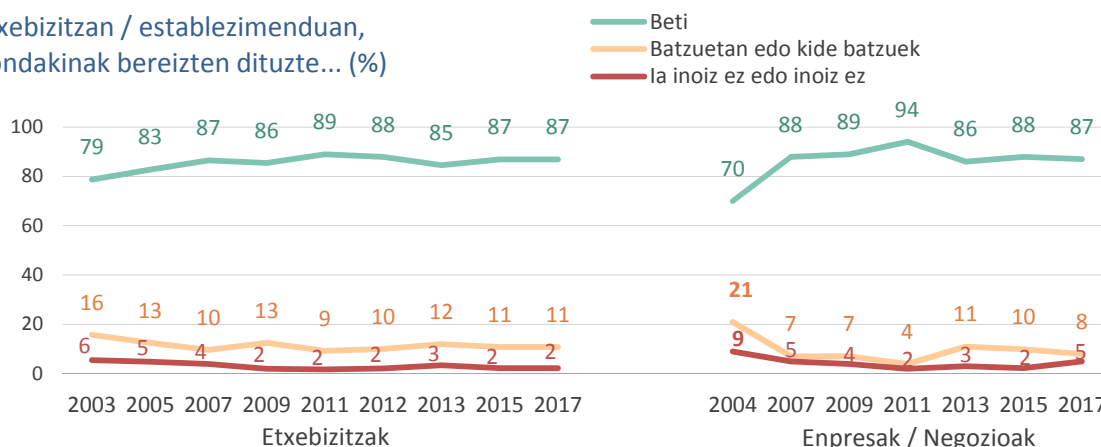
Establezimenduan, hondakinak bereizten dituzte...



730 elkarrizketa

Adierazitako parte-hartze portzentajea 2015eko neurketan erregistratutakoaren berdina da, eta segida historikoan %85etik gora dago 2007az geroztik.

Etxebizitzan / establezimenduan, hondakinak bereizten dituzte... (%)



Nahiz eta emaitzetan eragina izan dezakeen nolabaiteko desiragarritasun sozialak, Mankomunitateak markatzen dituen ereduakiko ados erantzuteko nolabaiteko joerak edo sozialki ongi ikusten den horretarako joerak, etxeko hondakinak jatorrian bertan bereiztea ongi onartzen dela adierazten dute.

GILTZA DUEN EDUKIONTZIRA GAI ORGANIKOAK BOTATZEARI dagokionez, etxebizitzaren %54k adierazi dute gai organikoak eskuarki bereizten dituztela (janari hondarrak, frutenak, barazkienak), %3k batzuetan egiten dutela eta %43 ez dituztela bereizten. %1 egiten hasi ziren, baina jada ez dute egiten eta bereizten ez dituzten %43 horien barnean sartu dira.

Etxebizitzaren osaera kontuan hartzen bada, **persona bakarreko etxebizitzak eta 18 urtetik beherako seme-alabak dituztenak dira gai organikoak gutxien bereizten dituztenak.** Era berean, ama da bereiztearen pisu edo arduraren handiena daramana. Etxebizitzaren tamainari dagozkion desberdintasunek ez dute esangura estatistikorik.

Etxean, janari hondarrak bereizten dituzue giltza duen edukiontzira botatzeko edo konposta egiteko?

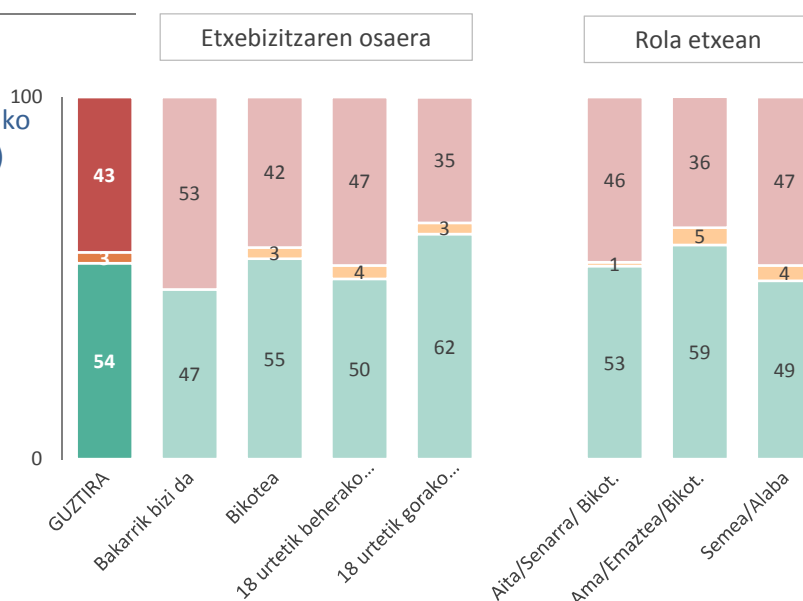


OINARRIA: 1.000 elkarrizketa

Gizabanakoen aldagaietan, gazteenen parte-hartze txikiagoa nabarmendu behar da eta parte-hartze handiagoa adinean aurrera doazen heinean. Atzerrian jatorria duten pertsonen artean erantzun txikiagoa nabarmendu behar da: %56k ez dute hondakin hau bereizten. Ez da desberdintasun esanguratsurik ikusten bizitzeko eremuaren edo etxebizitza motaren arabera (familiabakarra/pisua).

Etxean, janari hondarrak bereizten dituzue giltza duen edukiontzira botatzeko edo konposta egiteko? (%)

- Ez
- Batzuetan
- Beti



OINARRIA: familia unitatea

Janari hondarrak **BEREIZTEN EZ DITUZTEN etxebizitzei** horretarako arrazoiak galdetu zitzaizkien, bakarria ere iradoki gabe. Eskatzen duen ahaleginari dagozkion arrazoiak adierazi dituzte %60k, alferkeria, jada dena antolatuta dutela edo giltzaren arazoa, eta beste %36k etxean ez dutela tokirik. Informazio ezarekin lotutako arrazoirik ez dute ia adierazten, bilketa honen gaineko ezjakintasunarengatik (%12) edo giltza non hartu behar den ez dakitelako (%5).

Zergatik ez dituzu janari hondarrak giltza duen edukiontzira botatzen? (%)

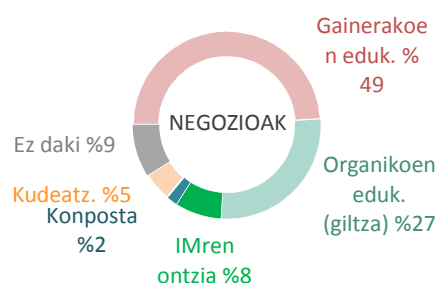


OINARRIA: 389 elkarrizketa. EZ DITUZTE BEREIZTEN gai organikoak. Ez da zailtasunik iradoki, zenbait adieraz daitezke.

Negozioen eta enpresen esparruan, gai organikoak sortzen dituztenei galdetu zitzaien zein edukiontzitara botatzen dituzten, bakarria ere iradoki gabe. Janari hondarrak sortzen dituzten negozioen eta enpresen %49k gainerakoek frakzioerako edukiontzira botatzen jarraitzen dute, %27k gai organikoak botatzeko giltza duen edukiontzi marroira botatzen dituzte eta %8k Mankomunitateak eman dien ontzira. Establezimenduen %5etan kudeatzaile batek edo Elikagaien Bankuak biltzen ditu.

Saltokiek eta enpresek gutxi zehaztu dituzte ez bereizteko dituzten arrazoiak, eta bai establezimenduan hondakinak bereizteko dituzten zailtasunak ere. Saltokien eta enpresen arduradunekin egindako azterlan kualitatiboan arabera, badakigu merkataritzaren eta enpresen arloan zailtasun horiek etxebizitzaren esparruan adierazitakoak baino askoz ere intentsitate handiagoarekin adierazten direla, eta bai inkestaren metodoarekin erakutsitakoa baino ere.

Zein edukiontzitara botatzen dituzte gai organikoak?



OINARRIA: 287 elkarrizketa. Gai organikoak sortzen dituzte

2.2. EDUKIONTZIETAKO/BUZOIETAKO BILKETEN BALORAZIOA

GAINERAKOEN FRAKZIORAKO EDUKIONTZIAK

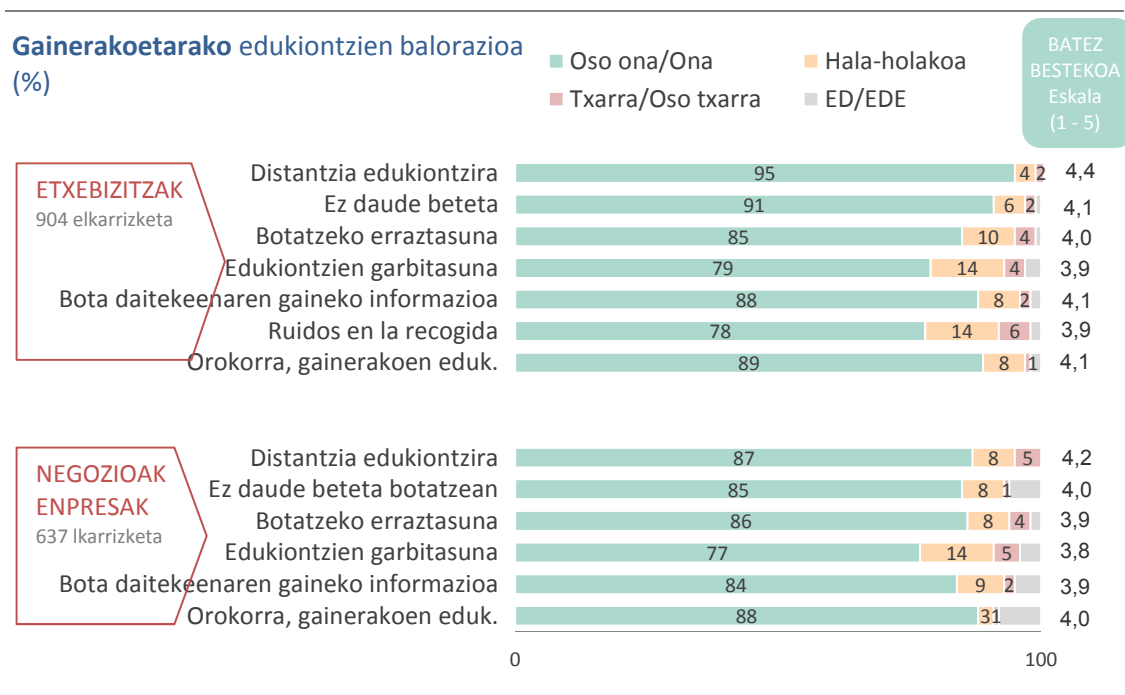
Etxebizitzaren arloan, gainerakoen frakzioarako edukiontzien oso balorazio aldekoak izan dituzte edukiontzietarako distantzian –%95ek ongi baloratzen dute distantzia, 5. edukiontzia ezartzearekin batera biltzeko guneen kopurua gutxitu zen arren–; zaborra bota ahal izatean, edukiontzia beteta ez daudelako (%91); bota daitekeenaren gaineko informazioan (%88); eta zaborrak botatzeko erraztasunean (%85).

Balorazio kaskarrena izan duten alderdiak hauek dira: garbitasuna –%79k ongi baloratu dute, %14k hala-hola eta %4k gaizki– eta biltzean egiten diren zaratak –%78k balorazio ona eman diete, %14k hala-holakoa eta %4k txarra–.

Bilketa honen funtzionamenduaren gaineko balorazio orokorrak erantzun positiboaren %89 izan ditu etxebizitzetan inkesta egindako pertsonen artean.

Negozioen eta enpresen arloan, balorazioak etxebizitzaren arloan erregistratutakoak baino pitin bat baxuagoak dira. Balorazio kaskarrena izan duen alderdia garbitasunarena izan da; %77k ongi baloratu dute alderdi hori, %14k hala-hola eta %5ek gaizki. Bilketa honen balorazio orokorra positiboa da elkarrizketa egindako negozioen eta enpresen %88ren kasuan, hala-holakoa %3rentzat eta txarra %1entzat.

2015ean, 5. edukiontzia zuen eremuan erregistratu zenaren antzeko balorazioa du alderdi honek.



GAI ORGANIKOETARAKO EDUKIONTZIAK

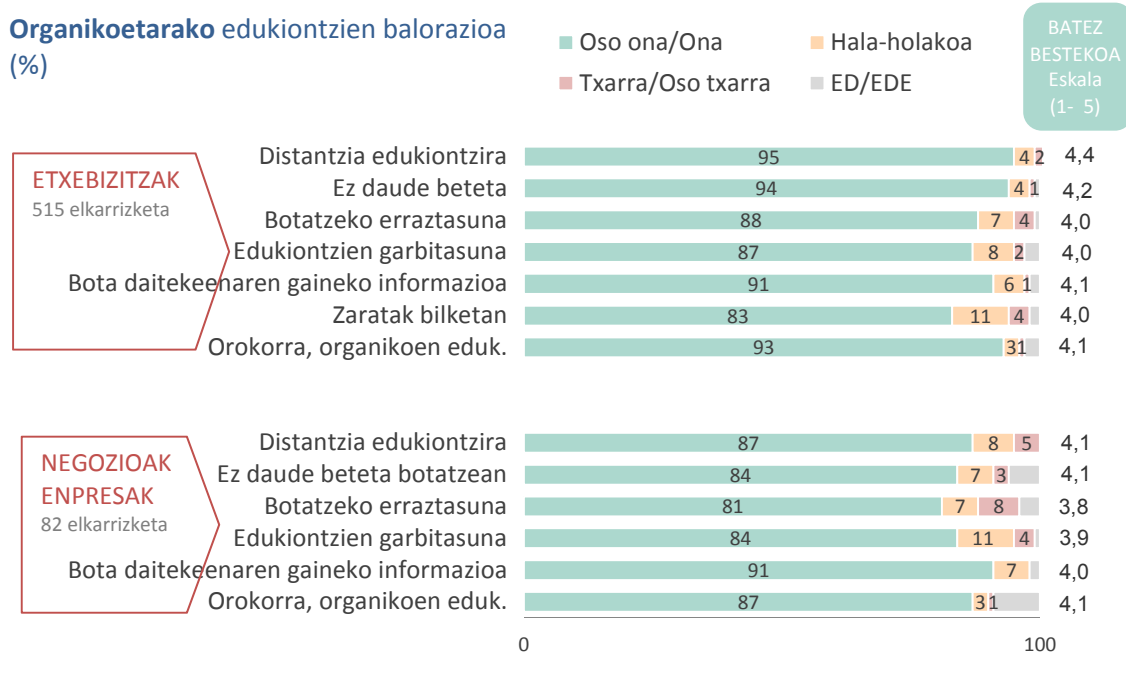
Elkarrizketa egindako pertsoneri, **janari hondarrak bereizi eta giltza duen edukiontzira eramaten dituztela adierazi zutenei**, eskatu zitzaien edukiontzioi hori baloratzeko, aztertzen ari garen alderdietan.

Etxebizitzan esparruan, oso balorazio ona dute, erantzun positiboen %90 baino gehiago lortuta, distantziak, beteta ez egoteak botatzean eta edukiontzi horietan bota daitekeenaren gaineko informazioak; eta balio horretatik gertu daude botatzeko erraztasuna eta garbitasuna.

Gai organikoak sortzen dituzten **negozioek eta enpresek**, dagokien edukiontzira botatzen dituztela adierazi dutenek, etxebizitzaren esparruak baino balorazio kaskarragoa ematen diete aztertutako alderdi guztiei. Balorazio kaskarra izan duen alderdia botatzeko erraztasuna da: %81ek ongi baloratu dute alderdi hori, %7k hala-hola eta %8k gaizki.

Bilketa honen balorazio orokorra oso ona da etxebizitzetan inkestatutako pertsonen artean: %93k uste dute ongi edo oso ongi funtzionatzen duela. Negozioetan eta enpresetan, %87k ongi baloratzen dute, %3k hala-hola eta %1ek gaizki.

2015eko neurketarekiko, alderdi guztietan berdindu edo hobetu egin da balorazioa.



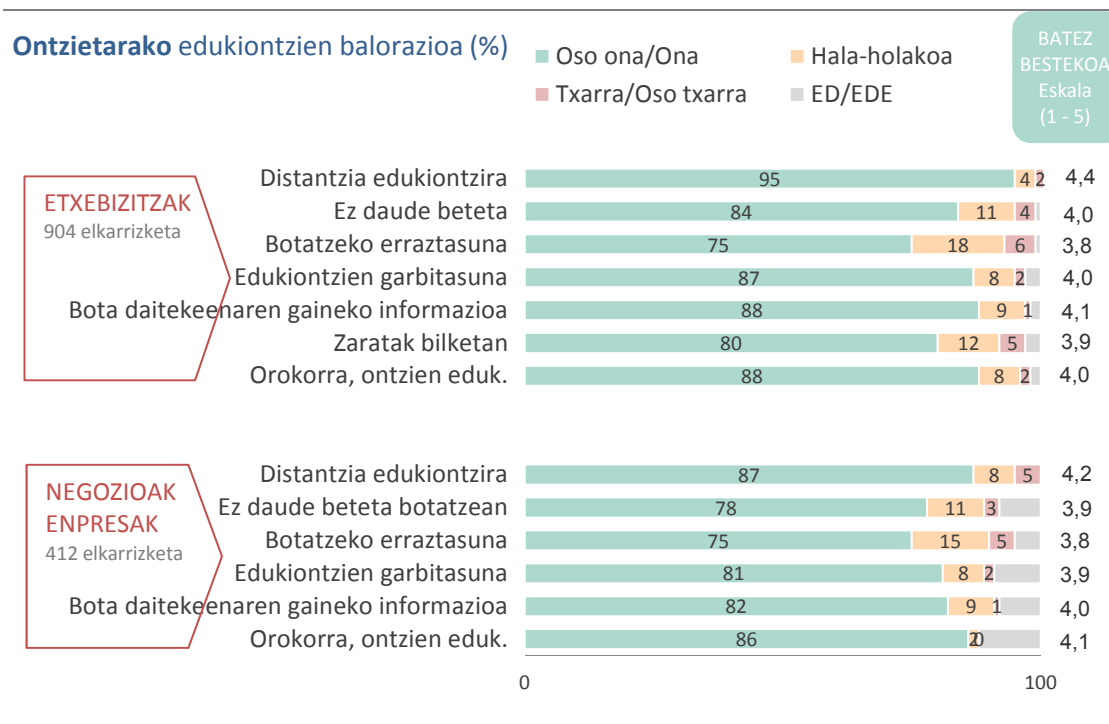
ONTZIETARAKO EDUKIONTZIAK/BUZOIAK

Etxebizitzien esparruan, erantzun positiboen portzentaje handia eskuratu dute edukiontzira dagoen distantziak (%95), botatzean beteta ez egoteak (%84), garbitasunak (%87), biltzean egiten den zaratak (%88) eta bota daitekeenaren gaineko informazioak (%88). Ontziak edukiontzira botatzeko erraztasuna da balorazio kaskarra lortu duen alderdia: %75ek ongi baloratu dute, %18k hala-hola eta %6k gaizki.

Aurreko neurketekin alderatuta, 2017an, balorazio handiagoak ikusten dira ontziak botatzeko erraztasunean eta bota daitekeenaren gaineko informazioan, beharbada, 5. edukiontzia ezartzean 2015ean eta 2016an egin ziren komunikazio kanpainen eraginez, ondorioa izan baitzuten edukiontzi bakoitzean bota daitekeenaren gaineko informazioan eta edukiontzien ahoetan hautemandako zailtasunak murrizten lagundu baitzuten. Garbitasunaren gaineko balorazioa ere hobetu da.

Negozioetan eta enpresetan, etxebizitzien arloarekiko, pitin bat kritikoagoak dira alderdi guztietan, eta, era berean, balorazio kaskarra duen alderdia ontziak edukiontzira botatzeko erraztasuna da.

Etxebizitzetan inkestatutako pertsonen artean %88k uste dute ongi edo oso ongi funtzionatzen duela, %8k hala-hola eta %2k gaizki edo oso gaizki. Negozioetan eta enpresetan, %86k ongi baloratzen dute, %2k hala-hola eta ez da erantzun kritikorik jaso.



PAPERA-KARTOIA BOTATZEKO EDUKIONTZIAK/BUZOIAK

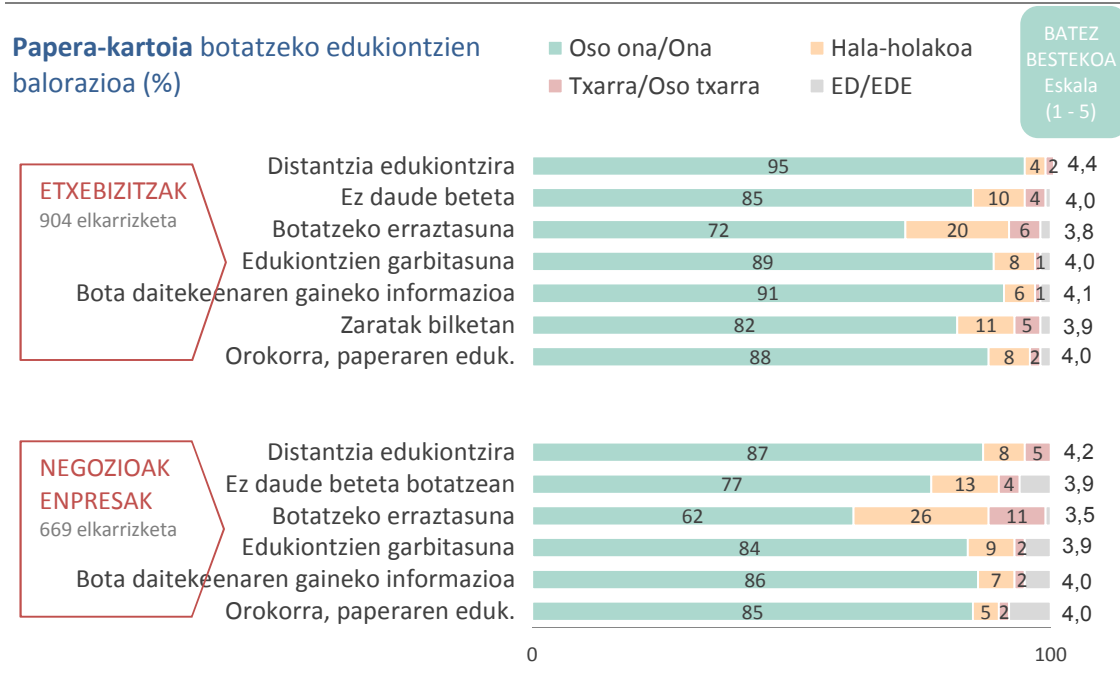
Erantzun positiboen portzentaje handia eskuratu dute edukiontzira dagoen distantziak (%95), bota daitekeenaren gaineko informazioak (%91) eta garbitasunak (%89).

Balorazio kaskarrena izan duen alderdia, etxebizitzan esparruan eta, bereziki, negozioen eta enpresen esparruan, edukiontzira papera eta kartoia botatzeko erraztasuna da.

Azken neurketekin alderatuta, 2017an balorazio hobekak jaso dira bota daitekeenaren gaineko informazioan eta papera botatzeko erraztasunean, beharbada, 5. edukiontzien kanpainen ondorioz. Horrez gain, garbitasunari buruzko balorazioa hobetu da, eta negozioetan eta enpresetan, papera bota ahal izatea beteta ez daudelako.

Bilketa pneumatikoa duten eremuan, etxebizitzetan inkestatutako pertsonen balorazio okerragoa eman diote buzoiara papera botatzeko buxadurak egoteari (%57k ongi baloratu dute eta %43k hala-hola). Negozioek eta enpresek, ordea, balorazio hobea ematen diote botatzeko buxadurak ez egoteari, ziur asko, saltokien zati garrantzitsu batek kartoira dagoen atez ateko bilketan parte hartzen duelako.

Bilketa honen gaineko balorazio orokorrak erantzun positiboen %88 izan ditu etxebizitzan arloan eta %85 negozioen eta enpresen arloan.



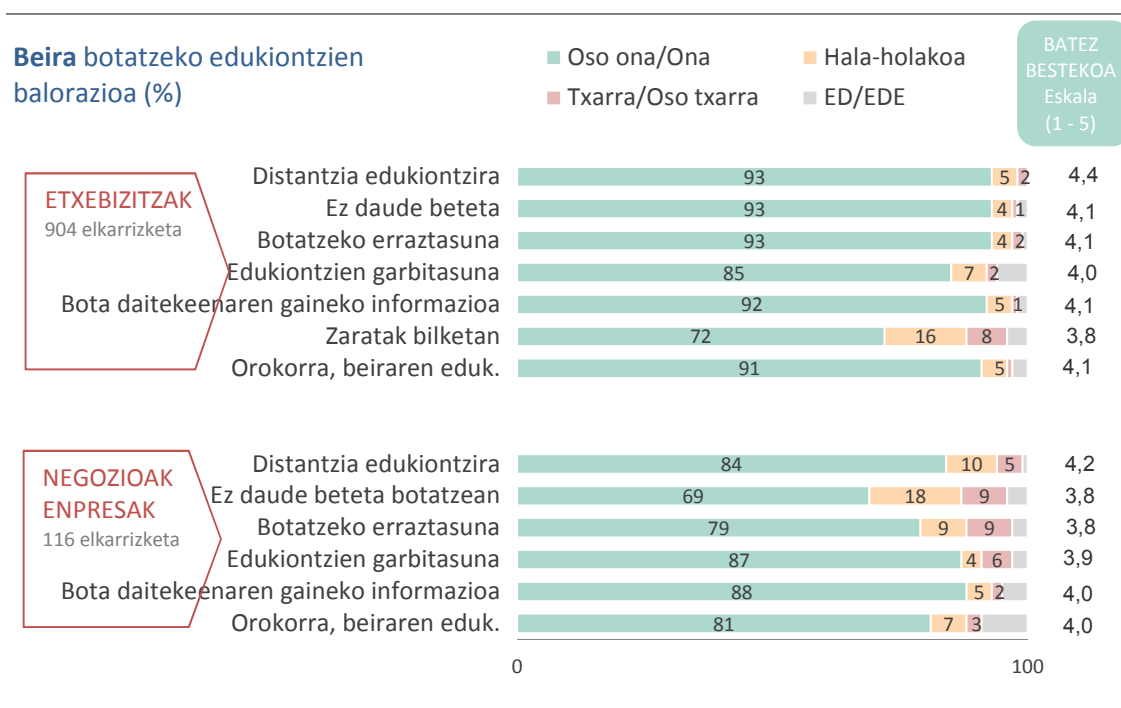
BEIRARAKO EDUKIONTZIAK

Bilketa honek oso balorazio handiak lortu ditu, etxebizitzaren arloan, bereziki edukiontzira dagoen distantzian, beira botatzeko erraztasunean, botatzean beteta ez egotean eta bota daitekeenaren gaineko informazioan.

Iglu formako edukiontzietatik biltzean egiten den zarata etxebizitzaren esparruan okerren baloratzen den alderdia da.

Ostalaritzako negozioetan, balorazio kaskarragoa ikusten da botatzeko erraztasunean eta beira bota ahal izatean beteta ez daudelako.

Bilketa honen funtzionamenduari buruzko balorazio orokorrak erantzun positiboaren %91 izan ditu etxebizitzetan elkarriketa egindako pertsonen artean, eta %81 negozioetan eta enpresetan.



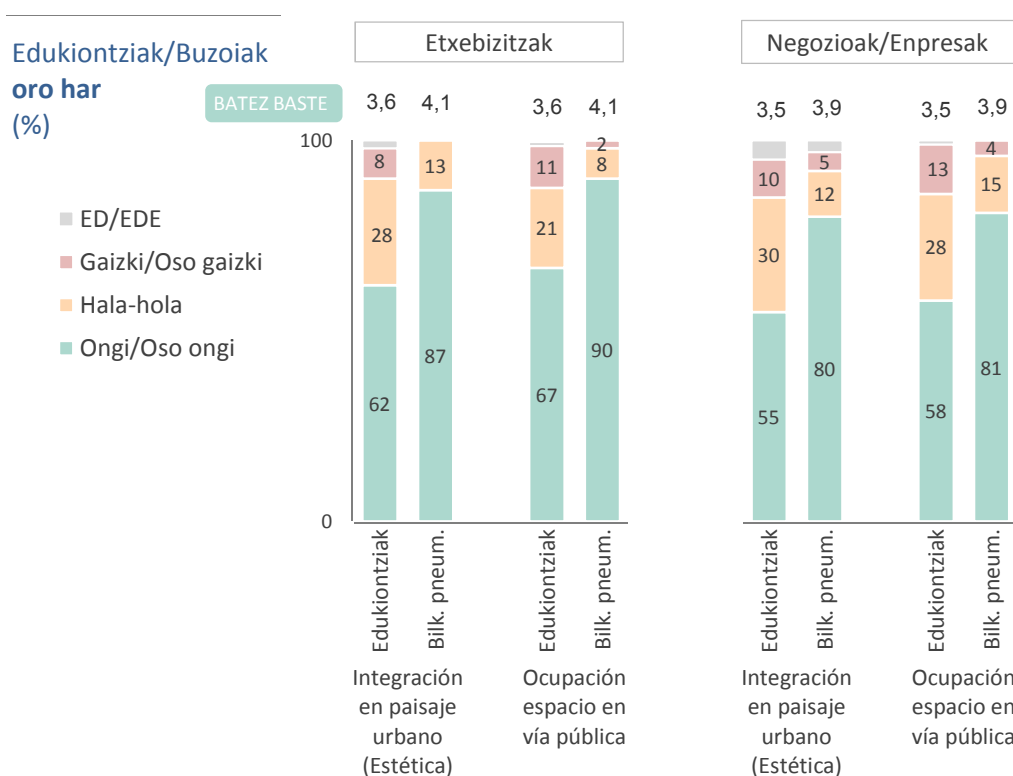
ESTETIKA ETA KALE-PLAZETAN TOKIA HARTZEA

Edukiontzia hiriko paisaian integratzeari (estetika) eta kale-plazetan tokia hartzeari dagozkion alderdiak batera baloratzen dira edukiontzi mota guztietarako, edo buzoietarako, bilketa pneumatikoa bada.

Edukiontziak dituzten eremuetan, aztertutako guztien artean balorazio kaskarrenak jasotzen dituzten alderdiak dira. %62k ongi baloratzen dute edukiontzien estetika, %28k hala-hola eta %8k gaizki. Kale-plazetan tokia hartzeari dagokionez, %67k ongi baloratzen dute, %21ek hala-hola eta %11k gaizki.

Bilketa pneumatikoa duten eremuarekiko, ordea, aldeak ikusten dira. Alderdi hauek oso balorazio ona lortzen dute buzoietan, bereziki, etxebizitzaren esparruan: %87k ongi edo oso ongi baloratzen dute estetika, eta %90ek, kale-plazetan tokia hartzea.

Negozioak eta enpresak oso kritikoak dira edukiontzien estetikarekin: %55ek ongi baloratzen dute, %30ek hala-hola eta %10ek gaizki; eta edukiontziek kale-plazetan tokia hartzeari dagokionez, %58k ongi baloratzen dute alderdi hau, %28k hala-hola eta %13k gaizki. Bilketa pneumatikoa duten eremuan, %80k ongi baloratzen dute buzoien estetika eta %81ek kale-plazetan tokia hartzea.

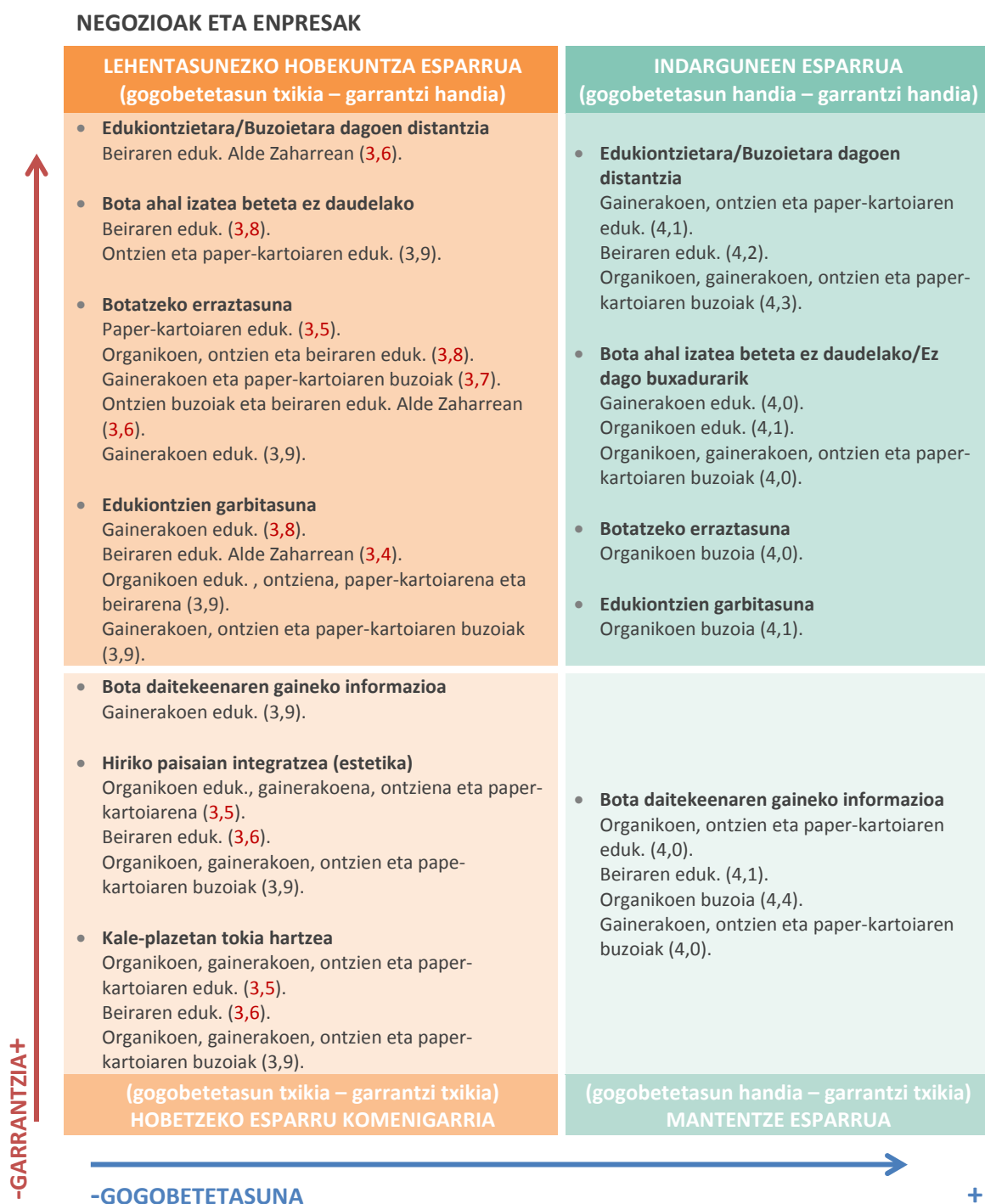


2.3. EUKIONTZIETAKO/BUZOIETAKO BILKETA HOBETZEKO JARDUKETA ESPARRUAK

Edukiontzia mota bakoitzean aztertutako alderdiek jaso dituzten balorazioak konbinatuta, 1 eta 5 arteko eskala batean adierazitakoak, zerbitzuaren erabiltzaileek alderdi horietako bakoitzari ematen dioten garrantziarekin, **bilketa zerbitzua hobetzeko jarduketa esparruak ezarri dira etxebizitzaren arlorako**. 2017an, esparru horiek modu honetan zehaztuta gelditu dira:



Negozioen eta enpresen ikuspegitik, esparru horiek koadrante hauetan zehaztuta gelditu dira:

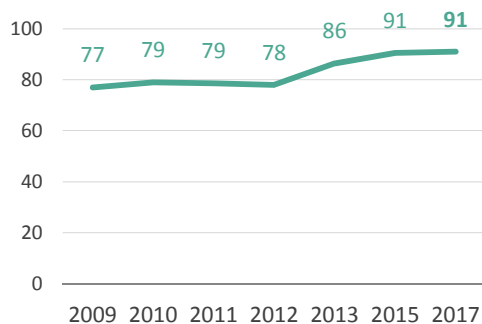


2.4. BESTE BILKETA BATZUK ETA GARBIGUNEAK

Etxebizitzaren esparruan inkestatutako pertsonen %83k ezagutzen dute Mankomunitateak Emausko Trapuketariekin kontratatuta duen **tamaina handiko gauzen bilketa**, eta bilketa hori ezagutzen duten pertsonen %46k eskatu dute zerbitzu hori azken bi urteetan. Bilketa horren berri duten pertsonen %72k uste dute ongi edo oso ongi funtzionatzen duela, %11k hala-hola eta %3k gaizki.

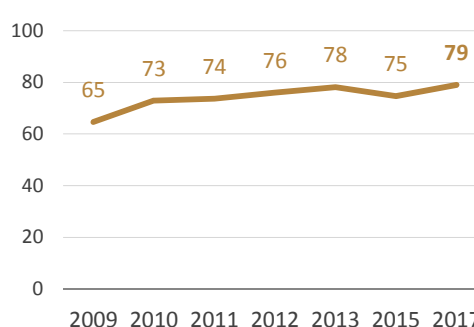
Etxebizitzan inkestatutako pertsonen %91k ezagutzen dute **garbiguneetakoren bat**, edo finkoak edo mugikorrak. Ezagunena, hain zuzen, kamioi mugikorra da, herritarren hiru laurdenek ezagutzen baitute. Garbiguneak ezagutzen dituzten pertsonen artean, %45ek eraman dituzte hondakin bereziak kamioi mugikorrera, %27k Eroski hipermerkatuko garbigune finkora eta %25ek Leclerc hipermerkatukora.

Garbiguneak ezagutzen dituzte (%)



OINARRIA: 1.000 elkarrizketa. Lagin osoa

Hondakinak eraman dituzte garbiguneetara (%)



OINARRIA: garbiguneak ezagutzen dituzte

Garbiguneen balorazioan aldeko erantzunak progresiboki handitu izana nabarmendu behar da: 2017an, %87k balorazio ona eman diote haien funtzionamenduari, %3k hala-holako eta %1ek txarra; 2007an, ordea, balorazio positiboen portzentajea %72koa zen.

Negozioetan eta enpresetan, Iruñeko Alde Zaharrear kartoia, beira eta gai organikoak biltzeko dagoen atez ateko bilketa aztertu da, gainera. Iruñeko Alde Zaharrear kartoia sortzen duten saltokien %67k kartoia ateratzen dute Mankomunitateak kontratatuta duen bilketa horretara. %96k ongi baloratzen dute bilketa hau, %2k hala-hola eta beste %2ak gaizki.

Iruñeko Alde Zaharrear inkestatutako ostalaritzako establezimenduen %67k beira ateratzen dute atez ateko bilketan jasotzeko. %88k ongi baloratzen dute bilketa hau eta %13k gaizki.

Iruñeko Alde Zaharrear gai organikoak sortzen dituzten establezimenduen %85ek ezagutzen dute Mankomunitateak gai organikoak atez ate biltzeko eskaintzen duen zerbitzua eta %52k hondakin horiek biltzeko ontzia dute. Bilketa honetara atxikitako establezimenduen %83k ongi baloratzen dute, %8k hala-hola eta beste %8ak gaizki.

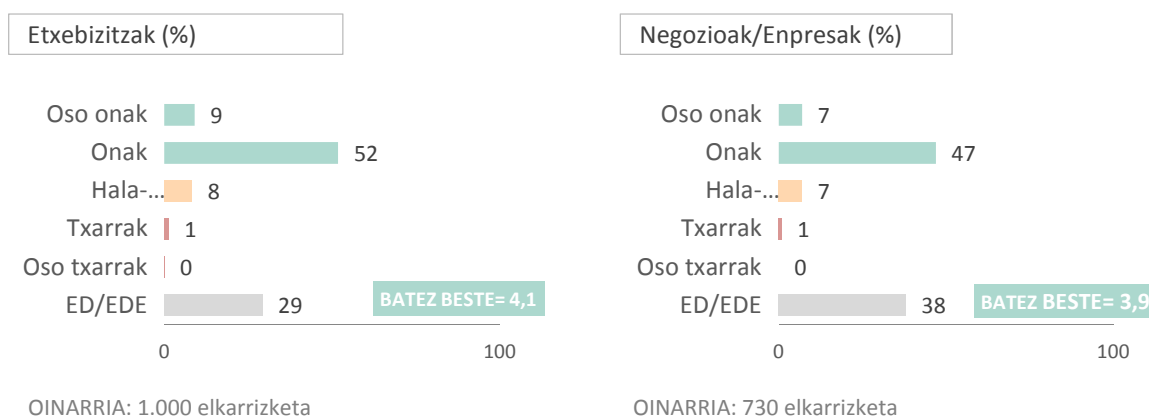
2.5. HONDAKINAK TRATATU ETA BIRZIKLATZEA

Behin bilduta hondakinei egiten zaien tratamendua dela-eta, bai etxebizitzan esparruan eta bai negozioen eta enpresen esparruan ere, nabarmendu behar da ez dakiten edo galdera honi erantzun ez dioten inkestatutako pertsonen portzentaje handia.

Iruñerriko Mankomunitatearen esparruan lortzen ari garen birziklatze emaitzei buruz duten iritziaz zehazki galdetuta, etxebizitzan esparruan inkestatutako pertsonen %61ek uste dute emaitza horien onak edo oso onak direla, %8k hala-holakoak eta %1ek txarrak edo oso txarrak. %29k ez dakite nola baloratu birziklatzearen emaitzak.

Negozioetan eta enpresetan, %38k ez dakite zer erantzun birziklatzearen emaitzen gainean, %54k uste dute onak direla, %7k hala-holakoak eta %1ek txarrak.

Zure iritziz, Iruñean eta Iruñerrian **birziklatzearen gainean lortzen diren emaitzak dira...**



2.6. HONDAKINEN ZERBITZUAREKIKO GOGOBESETASUN GLOBALA

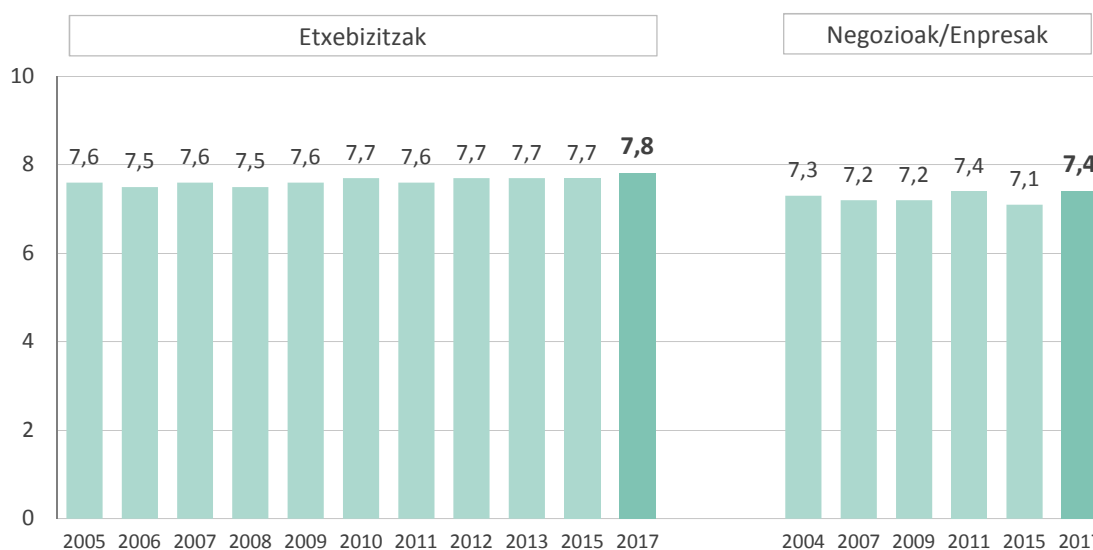
Alderdi guztiak beren osotasunean hartuta kontuan, **hondakinen bilketa eta tratamendu zerbitzuarekiko gogobetasun mailari 7,8 puntu eman dizkiote 10etik etxebizitzaren esparruan**. Ez da diferentzia estatistikoki esanguratsurik ikusten bizilekuen eremuen arabera.

Negozioen eta enpresen esparruan, hondakinen **zerbitzuarekiko gogobetasun globalari 7,4 puntu eman dizkiote 10etik**. Elkarrizketa egindako saltokien eta negozioen erabilera jardueraren arabera ikusten diren diferentziek ez dute esangura estatistikorik. Eremuan edukiontzia edo bilketa pneumatikoko buzoiak badaude ere ez da diferentziarik ikusten, bietan 7,4 lortu baita.

Hondakinen bilketa eta tratamenduarekiko **gogobetasun globalaren mailaren bilakaeran**, joera jarraitua ikusten da etxebizitzaren esparruan, eta 2017an lortu da, hain zuzen, segida historiko osoko balio handiena.

Negozioetan eta enpresetan, 2015eko neurketarekiko, gogobetasun globala berreskuratu dela nabarmendu behar da.

Alderdi guztiak aintzat hartuta, zein da zure **gogobetasun maila** hondakinak bildu eta tratatzeko zerbitzuarekiko?



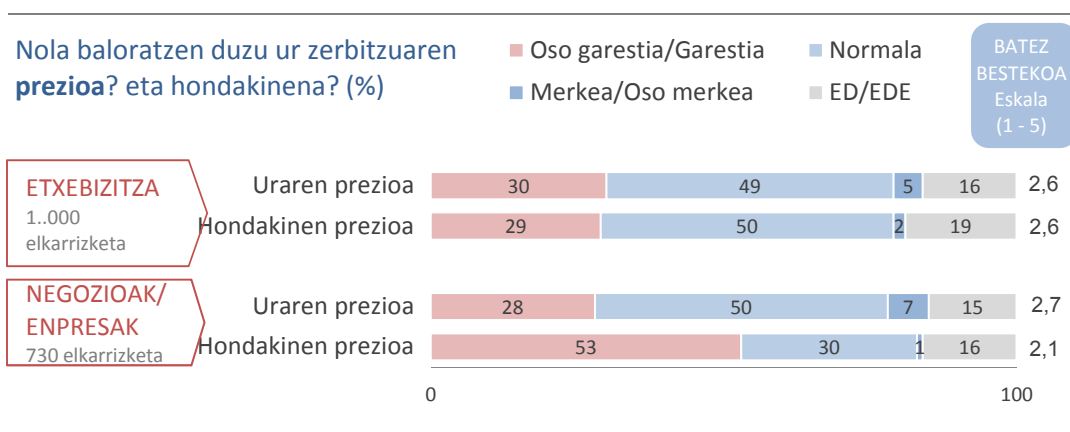
3. UR ETA HONDAKIN ZERBITZUEN PREZIOA

Etxebizitzen esparruan, inkestatutako pertsonen %54k uste dute ur zerbitzuak prezio normala edo merkea duela, eta %30ek uste dute garestia dela. %16k ez dakite edo ez dute iritzirik eman zerbitzu honen prezioaren gainean.

Hondakinen prezioaren gaineko pertzepzioa antzekoa da: %52ren ustez hondakinak bildu eta tratatzeko prezioa normala edo merkea da, eta %29k, aldiz, garestia dela uste dute. %19k ez dakite nola baloratu zerbitzu honen prezioa.

Zerbitzu horien prezioa garesti izatearen pertzepzioa emakumeek dute (%36k uste dute garestiak direla), inkestatutako pertsonen artean 45 urtetik gora dituztenek (%34k uste dute garestiak direla) eta lehen mailako ikasketak dituztenek (%37k uste dute garestiak direla, erdi mailako ikasketak dituztenen %35aren eta goi mailako ikasketak dituztenen %28aren aurrean).

Etxebizitzaren tamainaren, etxebizitzaren osaeraren edo etxebizitza motaren arabera ikusten diren aldeak ez dute esangura estatistikorik.



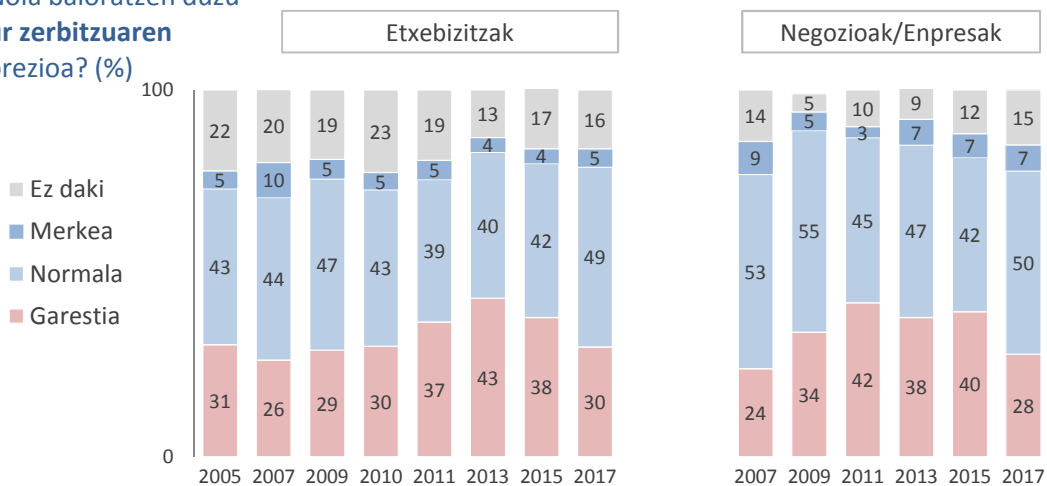
Uraren zerbitzuaren prezioari buruzko pertzepzioa antzekoa da **negozioetan eta enpresetan**. Hondakinen zerbitzuaren prezioari dagokionez, garestia delako pertzepzioa handiagoa da: hain zuzen ere, inkestatutako negozioen eta enpresen %53k uste dute hondakinen zerbitzua garestia dela.

Uraren zerbitzuaren prezioan, establezimendu kritikoan ostalaritzakoak dira (%38k uste dute zerbitzua garestia dela) eta bai jan-edanen establezimenduak ere (%34k uste dute garestia dela), inkestatutako establezimendu guztietan erregistratutako %28ko batez bestekoaren aurrean.

Hondakinen zerbitzuaren prezioa dela-eta, bereziki kritikoak dira jan-edanen establezimenduak – %68k uste dute garestia dela– eta jan-edanetakoa ez den beste erabilera jardura batekoak – %61ek uste dute hondakinen zerbitzua garestia dela–.

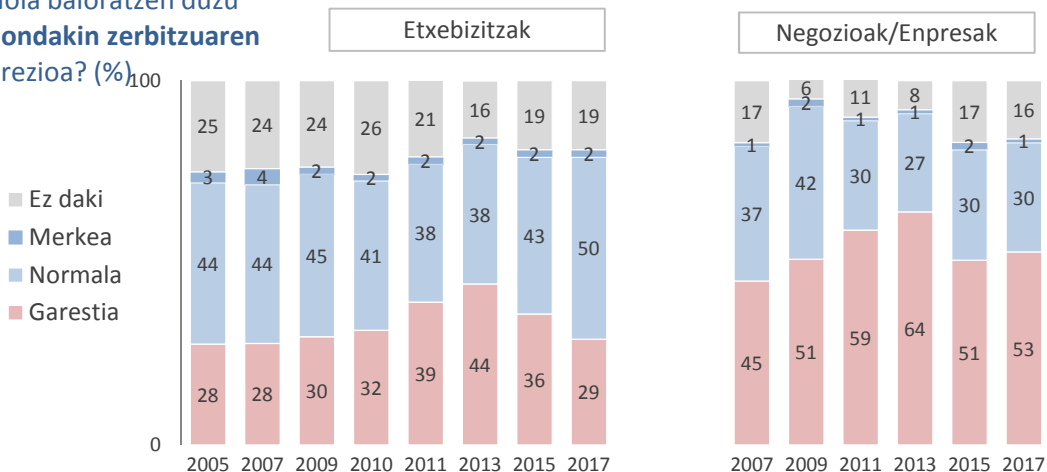
Uraren zerbitzuaren prezioaren bilakaeran, ikusten da joera jarraitua izan dela 2010. urtea arte etxebizitzaren esparruan eta 2009. urtea arte negozioen eta enpresen esparruan. Handik aurrera, zerbitzu honen prezio garestiaren pertzepzioa edo balorazioa erregistratzen da, 2011n, 2013an eta 2015ean. 2017an jaitsi egin da uraren prezioa garestia dela uste dutenen portzentajea, eta krisi ekonomikoaren aurretiko portzentajeetara itzuli gara.

Nola baloratzen duzu
ur zerbitzuaren
prezioa? (%)



Hondakin zerbitzuaren prezioaren segida historikoan ere garestia delako pertzepzioa ikusten da 2011n eta 2013an, eta 2015ean goranzko joera hori amaitu zen, bai etxebizitzaren esparruan eta bai negozioen eta enpresen esparruan ere, nabarmen murriztuta zerbitzua garestia dela uste dutenen kopurua. 2017an, etxebizitzaren arloan, jaisten jarraitzen du zerbitzua garestia dela uste dutenen portzentajek, eta negozioen eta enpresen artean 2015eko mailan mantendu da.

Nola baloratzen duzu
hondakin zerbitzuaren
prezioa? (%)



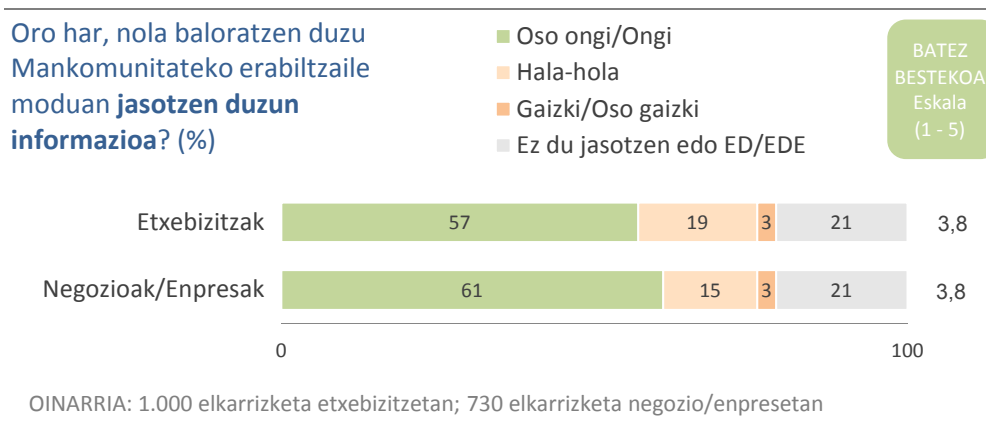
4. MANKOMUNITATEAREN INFORMAZIOA ETA IRUDIA

Etxebizitzen esparruan inkestatutako pertsonen %39k gogoan dute Iruñerriko Mankomunitatearen informazio edo komunikazioaren bat jaso edo ikusi dutela azken urtean. %11k adierazi dute urarekin lotutako informazioa jaso edo ikusi dutela; %29k hondakinekin lotutakoa; %17k hiriko garraioarekin lotutakoa; eta %4k taxiekin lotutakoa.

Iruñerriko Mankomunitateaz jasotzen duten informazioaren gainean balorazio ona ematen dute inkestatutakoen %57k, hala-holakoa %19k eta txarra edo oso txarra %3k. %21ek adierazi dute ez dutela informaziorik ikusi edo jaso edo ez dute erantzun.

Negozioen eta enpresen kasuan, %36k gogoan dute Iruñerriko Mankomunitatearen informazio edo komunikazioaren bat jaso edo ikusi dutela azken urtean. %13k urarekin lotutako informazioa jaso edo ikusi dute; %31k hondakinekin lotutakoa; eta %10ek hiriko garraioarekin lotutakoa.

Mankomunitateaz jasotzen duten informazioaren gaineko balorazio ona ematen dute inkestatutako negozioen eta enpresen %61ek, hala-holakoa %15ek eta txarra %3k.



2017an, berariaz galdetu zen gai organikoetarako edukiontzi marroiaren gaineko informazioa ikusi zuten edo edukiontzi hori ezagutzen zuten. Etxebizitzen arloan inkesta egindako pertsonen %82k gogoan zuten informazioa ikusi izana edo bazekiten edukiontzi hori existitzen dela, nagusiki, postontzian gutuna edo eskupapera jaso zutelako. Informazio hori ikusi zutenen artean %87k balorazio positiboa egin zuten.

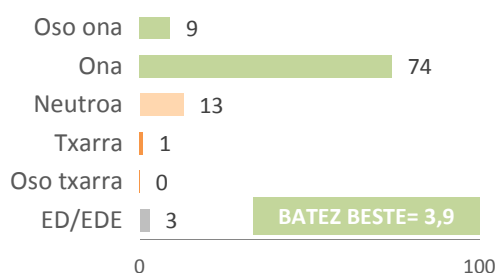
Negozioen eta enpresen esparruan, gai organikoak sortzen dituzten establezimenduen %60k gogoan dute gai organikoaren bilketari buruzko informazioa ikusi edo jaso izana, eta informazio hori jaso dutenen artean %93k ontzat jotzen dute.

IRUÑERRIKO MANKOMUNITATEAREN IRUDIA dela-eta, etxebizitzaren esparruan inkesta egindako pertsonen %83k irudi ona dute Mankomunitatearen funtzionamenduaz, %13k ez ona eta ez txarra, eta %1ek txarra.

Negozioetan eta enpreetan, %76k irudi ona dute, %19k ez ona eta ez txarra, eta %3k txarra.

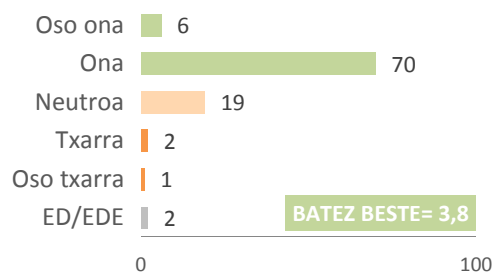
Oro har, Mankomunitatearen funtzionamenduaz duzun **irudia** da...

Etxebizitzak (%)



OINARRIA: 1.000 elkarrizketa

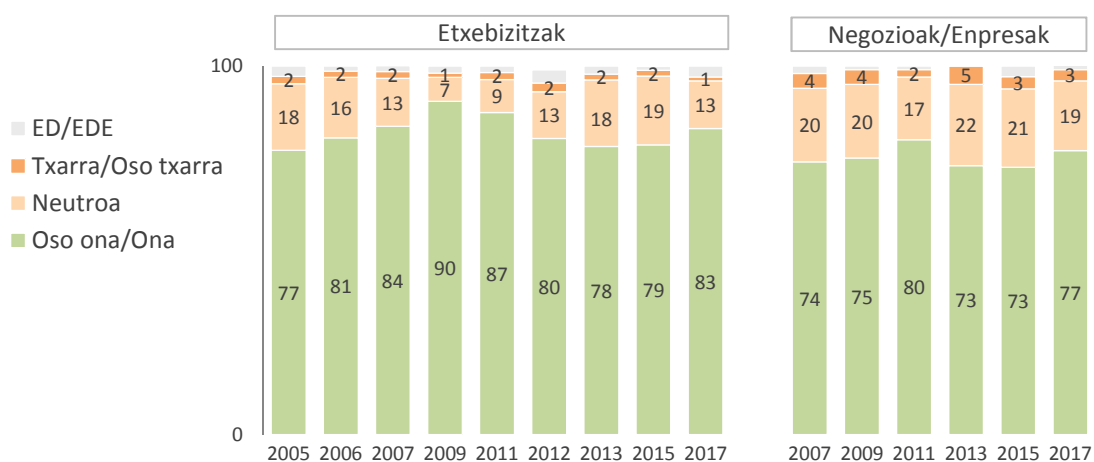
Negozioak/Enpresak (%)



OINARRIA: 730 elkarrizketa

Segida historikoa aintzat hartuta, **Mankomunitatearen funtzionamenduaren gaineko irudia hobetu egin da aurreko neurketekiko**, bai etxebizitzaren arloan, bai eta negozioen eta enpresen arloan ere, beste adierazle batzuek izan duten bilakaera positiboarekin koherentzian, besteak beste, uraren eta hondakinen zerbitzuekiko gogobetetasun globala emendatzearekin eta zerbitzu horien prezioa merkea delako pertzepzioa hobetu izanarekin.

Oro har, Mankomunitatearen funtzionamenduaz duzun **irudia** da... (%)



5. IRUÑERRIKO IBAI PARKEA

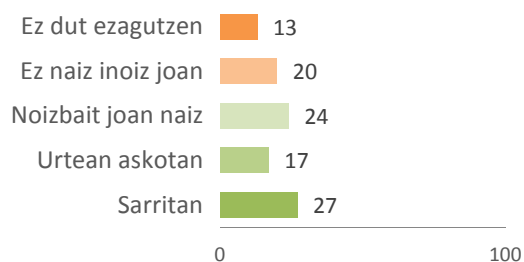
2017an, Iruñeko eta Iruñerriko herritarren %87k ezagutzen dute edo ezaguna egiten zaie Ibai Parkea eta %68 izan dira beran: %27 maiz joaten dira (astero edo ia astero), %17 urtean zenbaitetan joaten dira eta %24 noizbait joan dira.

Ezagutzen duzu edo ezaguna egiten zaizu Iruñerriko Ibai Parkea? Arga ibaiaren ondotik doan parkea da (%)



OINARRIA: 880 elkarrizketa. Lagin osoa

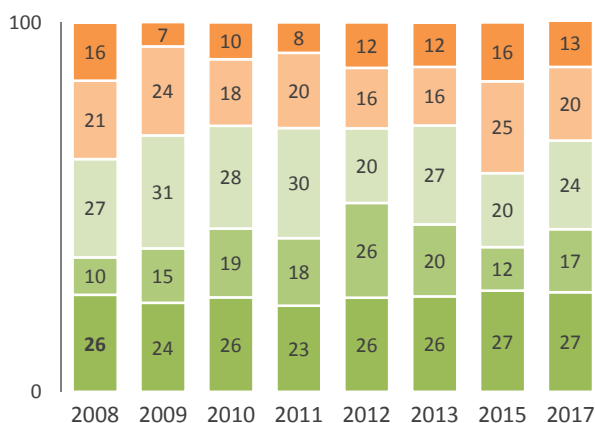
Erabiltzen al dituzu Ibai Parkeko ibilbideak edo aisiarako eremuak? (%)



Azken neurketekin alderatuta, Parkera sarritan joaten diren herritarren portzentajea berdina da: %27. 2015eko datuekin alderatuta, gutxiagotan joaten direnen, urtean zenbaitetan edo noizbait joan direnen portzentajea handitu da, eta Parkea ezagutzen ez dutenen edo inoiz joan ez direnen portzentajea txikiagoa da.

Erabiltzen al dituzu Ibai Parkeko ibilbideak edo aisiarako eremuak? (%)

- Ez dut ezagutzen
- Ez naiz inoiz joan
- Noizbait joan naiz
- Urtean zenbaitetan
- Sarritan



Ibai Parkearen erabiltzailearen profil nagusia hau da: gizona da (gizonen %49 sarritan edo urtean zenbaitetan joaten dira eta emakumeen %39), 30 eta 65 urte artean ditu (%48 sarritan edo urtean zenbaitetan joaten dira), landuna da (%50), eta bikotekidearekin (%44) edo neska-mutiko txikiekin bizi da (%46).

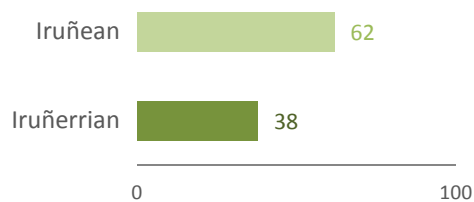
Hartara, nabarmendu behar da **gutxiago ezagutzen eta erabiltzen dutela** Ibai Parkea 18 eta 29 urte arteko gazteek (%21ek ez dute ezagutzen Parkea) eta Iruñean edo Iruñerrian bizitzen 10 urte baino gutxiago daramaten inkestatuek, bereziki beste herrialde batzuetakoak badira (%33k ez dute Parkea ezagutzen).

Ibai Parketik gertu dauden tokietan bizi diren herritarrek neurri handiagoan erabiltzen dute, bereziki, Txantrean, Arrotxapean, Sanduzelain eta Buztintxurin bizi direnek. Haietan inkestatutakoen %57 urtean zenbaitetan edo sarritan joaten dira Parkera. Ibai Parkearen eremuan sartuta dauden eskualdeko udalerrietan, inkestatutakoen %45 urtean zenbaitetan edo sarritan joaten dira.

Ibai Parkea erabiltzeko ohiturei dagokienez, gehien-gehienak (%87) paseatzera joaten dira Parkera, %23 bizikletaz ibiltzera, %17 korrika ibili edo kirola egitera, eta %15 familiarekin edo neska-mutikoekin itzuli bat egitera. Parkeko erabiltzaileen %33 asteburuetan joaten dira, %18 asteaz joaten dira, eta %49 era berean asteaz eta asteburuetan.

Inkestatutako eta Ibai Parkera joaten diren pertsonen %62 batez ere Iruñeko zatiatarra joaten dira maiz eta %38 Iruñerriko zatiatarra joaten dira.

Gehienetan joaten zaren zatiak hemen daude... (%)



OINARRIA: 673 elkarrizketa. Ibai Parkera joaten dira (414 Iruñeko zatiatarra; 259 Iruñerriko zatiatarra)

Oro har, eta dena hartuta aintzat, **Iruñerriko zatiatan ibiltzen diren parkeko erabiltzaileek 8,0 puntu ematen dizkiote beren gogobetetasunari 10etik.**

Iruñerriko zatiatan, balorazio onena duten alderdiak Parkera sartzeko erraztasuna (8,3) eta garbitasuna eta mantentzea (8,0) dira. Balorazio kaskarragoa jasotzen dutenak, aldiz, Parkeari buruzko informazio orokorra, jardueri, ibilbideari, iristeko moduari eta abarri buruzkoa (7,2) eta altzariak eta hornidurak egoteari buruzkoa dira (7,3).

Jarri 0 eta 10 arteko balorazioa sarrien joaten zaren zatiko edo eremuko alderdi hauei:

	Iruñeko zati-tara joaten da	Iruñerriko zati-tara joaten da	Parkeko erabiltzaileak, guztira
Parkera sartzeko erraztasuna, erraza da iristea	8,4	8,3	8,4
Parkearen garbitasuna eta mantentzea	8,0	8,0	8,0
Altzariak eta hornidurak egotea (bankuak, paperontziak, iturriak, komunak, askaltegiak, haurrentzako parkeak...)	7,6	7,3	7,5
Altzarien eta horniduren kontserbatze egoera	7,7	7,6	7,7
Ibilbideen, eremuen eta zerbitzuen seinaleak	7,7	7,6	7,6
Segurtasuna, bandalismo/lapurretak eta abar ez egoteari dagokionez	7,7	7,7	7,7
Segurtasuna, paseatzeko, jolasteko eta abarretarako arriskurik gabeko tokia izateari dagokionez	7,6	7,7	7,7
Jarduera desberdinak egiteko Parkeak eskaintzen dituen aukerak	7,7	7,8	7,7
Parkeari buruzko informazio orokorra (jarduerak, ibilbideak, nola joan...)	7,3	7,2	7,2
Oro har eta dena kontuan hartuta, Ibai Parkeko erabiltzaile gisa zein da zure gogobetetasun maila?	8,0	8,0	8,0

Segida historikoan, **azken bi neurketetan jasotako gogobetetasun maila handia** nabarmendu behar da, Iruñerriko eremu eta zati-tara joaten diren pertsonen artean.

Zein da zure **gogobetetasun maila** Ibai Parkeko ohiko edo noizean behingo erabiltzaile moduan? ■ Iruñeko zati-tara joaten da ■ Iruñerriko zati-tara joaten da

