

**INFORME DE
RECOLLIDA DE
NECESSITATS I
EXPECTATIVES, I
SATISFACCIÓ DELS
USUARIS DE LES
PLATGES DE PALMA
2014**

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. INFORMACIÓ RECOLLIDA EN RELACIÓ AMB LES NECESSITATS I LES EXPECTATIVES	7
3. INFORMACIÓ RECOLLIDA EN RELACIÓ AMB LA SATISFACCIÓ	8
3.1. Resultats generals	
3.2. Valoració per gènere	
3.3. Valoració per edat	
3.4. Valoració per nacionalitat	
3.5. Valoració per platja	
4. RELACIÓ ENTRE LES RESPOSTES D'IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ	25
5. VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI	26
6. VALORACIÓ DE L'ENQUESTA	27
7. COMPARATIVA DADES 2013/2014	28
8. CONCLUSIONS	51
ANNEX I: ENQUESTA	53
ANNEX II: COMENTARIS DELS ENQUESTATS	54

1. INTRODUCCIÓ

L'objectiu d'aquest procés d'obtenció de dades és detectar les necessitats i les expectatives dels usuaris dels serveis objecte de la Carta de compromisos, com també el seu nivell de satisfacció dels usuaris, i d'aquesta manera obtenir un instrument que ens permeti prioritzar les nostres futures actuacions i establir els nostres compromisos en el context de les platges del nostre municipi.

Per a la realització d'aquest treball s'han distribuït enquestes a les platges de Palma en temporada de bany.

El procés d'enquestes que es presenta en aquest informe es va dur a terme seguint una sèrie de pautes establertes per al desenvolupament d'aquests projectes.

En primer lloc es va revisar la informació existent per a poder identificar els principals atributs sobre els quals ens interessava més obtenir informació.

En segon lloc, es va estudiar el perfil dels usuaris per a detallar tan bé com sigui possible les mostres de població a fi de fer-les representatives.

Després es va dissenyar l'enquesta, es va produir aquest procés i finalment es varen digitalitzar i analitzar els resultats.

Els passos que s'han seguit són els següents:

1. Revisió d'informació útil prèvia per a definir les possibles qüestions:

Identificació i lectura d'activitats desenvolupades anteriorment relacionades amb aquest tema, i de bones pràctiques d'altres organitzacions o serveis relacionades amb el nostre servei.

Per a seleccionar els atributs en els quals s'havia de fonamentar el procés consultiu es va revisar la següent informació:

- a. Memòries de Secretaria anuals que edita l'Ajuntament
- b. Memòries anuals redactades pel Servei de Vigilància al final de la temporada
- c. Resultats de les inspeccions realitzades pel personal municipal, pel Servei de Socorrisme i per personal no municipal contractat a aquest efecte
- d. Plecs de condicions dels diferents serveis oferts
- e. Enquestes realitzades el 2013

2. Identificació de la població i segmentació

Usuaris de les platges (turistes i població local)

NRE. TOTAL
D'ENQUESTES:¹ 400

Distribució: 200
enquestes per gènere

2. PLATJA	ENQUESTES
CAN PERE ANTONI	20
PLATJA DE PALMA	320
CALA ESTÀNCIA	15
CIUTAT JARDÍ	20
CALA MAJOR	25
Total	400

3. PAÍS DE RESIDÈNCIA	ENQUESTES
Alemanya	140
Regne Unit	80
Nacional	60
Altres	120

3. Definir la grandària de la mostra que s'ha d'utilitzar

La grandària de mostra és la que indiquen les taules de referència.² En el cas dels usuaris de les platges, per tractar-se d'una població de més de 100.000 usuaris, aplicant un marge d'error del 5%, aquesta grandària mínima ha de ser de 400 enquestats. La nostra grandària de mostra final fou de 400 persones.

4. Preparació del qüestionari

- Identificar els atributs i les dimensions de la qualitat (necessitats i expectatives). Aquesta és la base per a definir les preguntes del qüestionari
- Traduir els atributs a preguntes del qüestionari
- Emplenar el qüestionari en el format definit pel Departament de Qualitat
- Validar el qüestionari: definir a qui enviarem/donarem els qüestionaris
- Redactar l'enquesta

5. Presa de mostres

La realització a peu de platja de les 400 enquestes anà a càrrec d'11 persones del servei de salvament i socorrisme.

Aquestes persones treballaven dins el seu horari de feina, de 10 a 18.30 hores. Les enquestes es varen fer des del dia 22/6 fins al 15/9, combinant aquesta tasca amb d'altres que tenien encomanades.

Personal del Servei Municipal de Qualitat ha traslladat tota la informació al full de càlcul excel per a processar-la.

6. Anàlisi de les dades

L'anàlisi de les dades obtingudes es mostra a continuació; ha estat realitzat pels tècnics responsables de l'elaboració de la Carta de compromisos.

7. Resultats

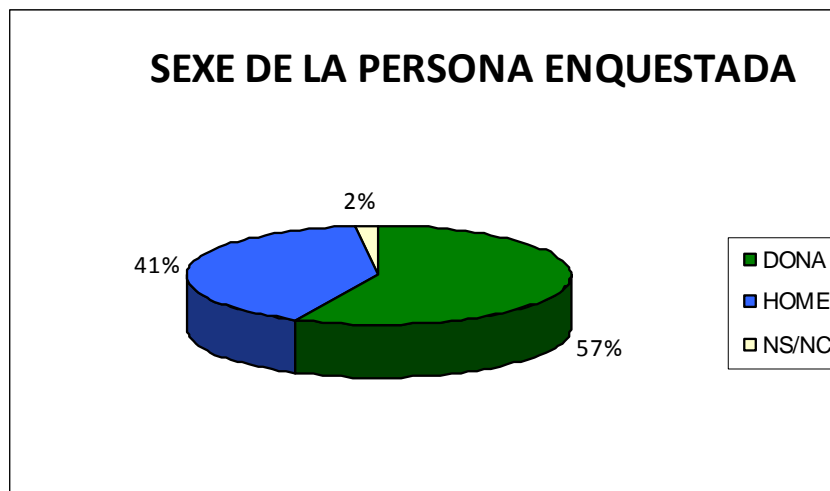
Han contestat 400 persones, de les quals totes han respost cada pregunta.

¹ Vegeu els càlculs a l'annex 2.

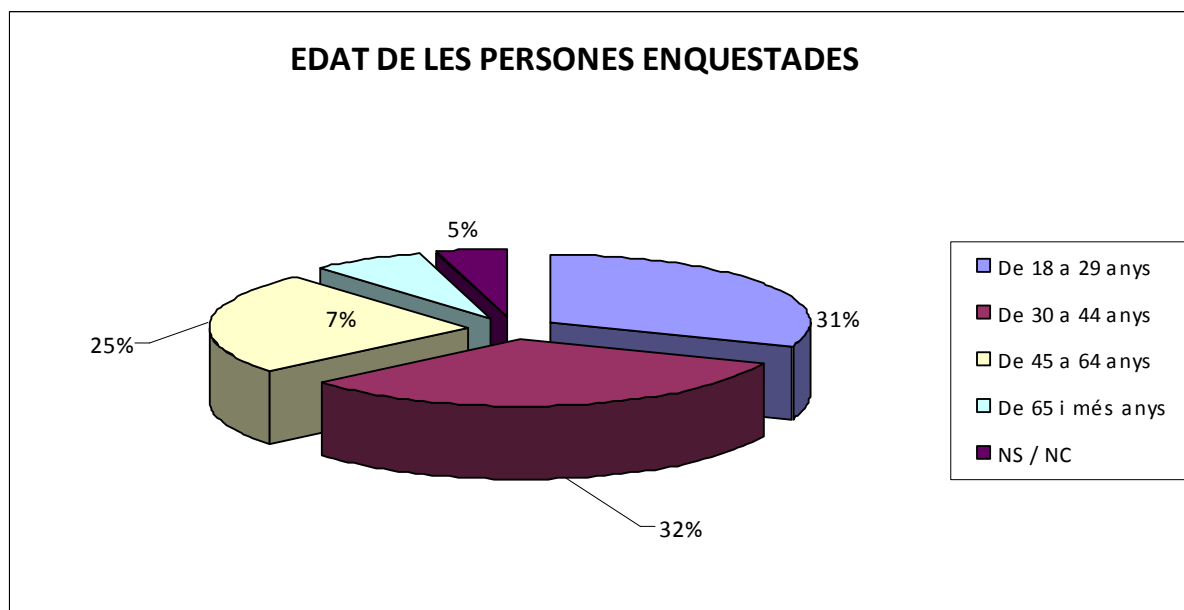
² <http://es.gmi-mr.com/resources/sample-size-calculator.php>

Dades sociodemogràfiques

Com es pot observar a la gràfica de detall per sexes dels enquestats, hi ha hagut un major nombre de participació femenina pel que fa a la resposta a les enquestes.

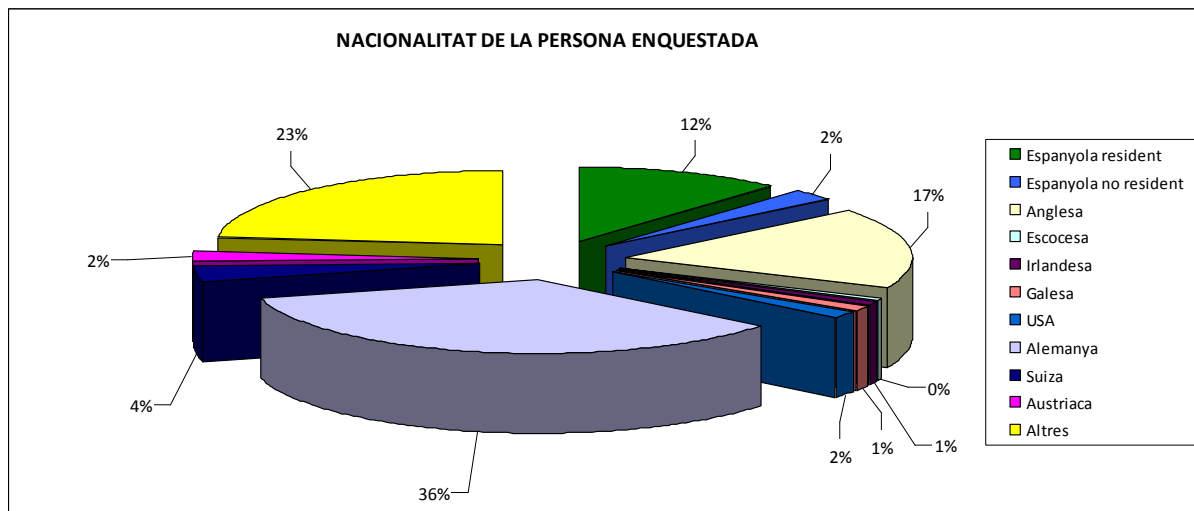


Així mateix, la franja majoritària d'edat dels enquestats se situa entre els 30 i els 44 anys.

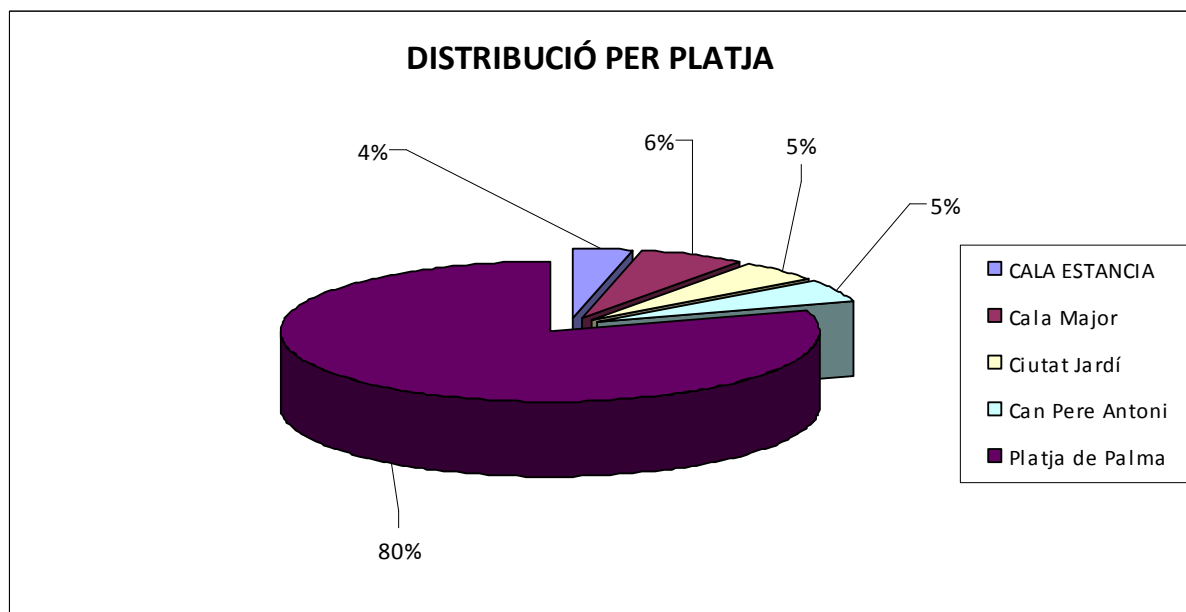


Pel que fa a l'anàlisi de la nacionalitat dels usuaris, cal destacar l'esforç realitzat pels enquestadors per a obtenir una representació important de persones d'altres països.

La distribució per nacionalitat és la que es pot observar al quadre següent:



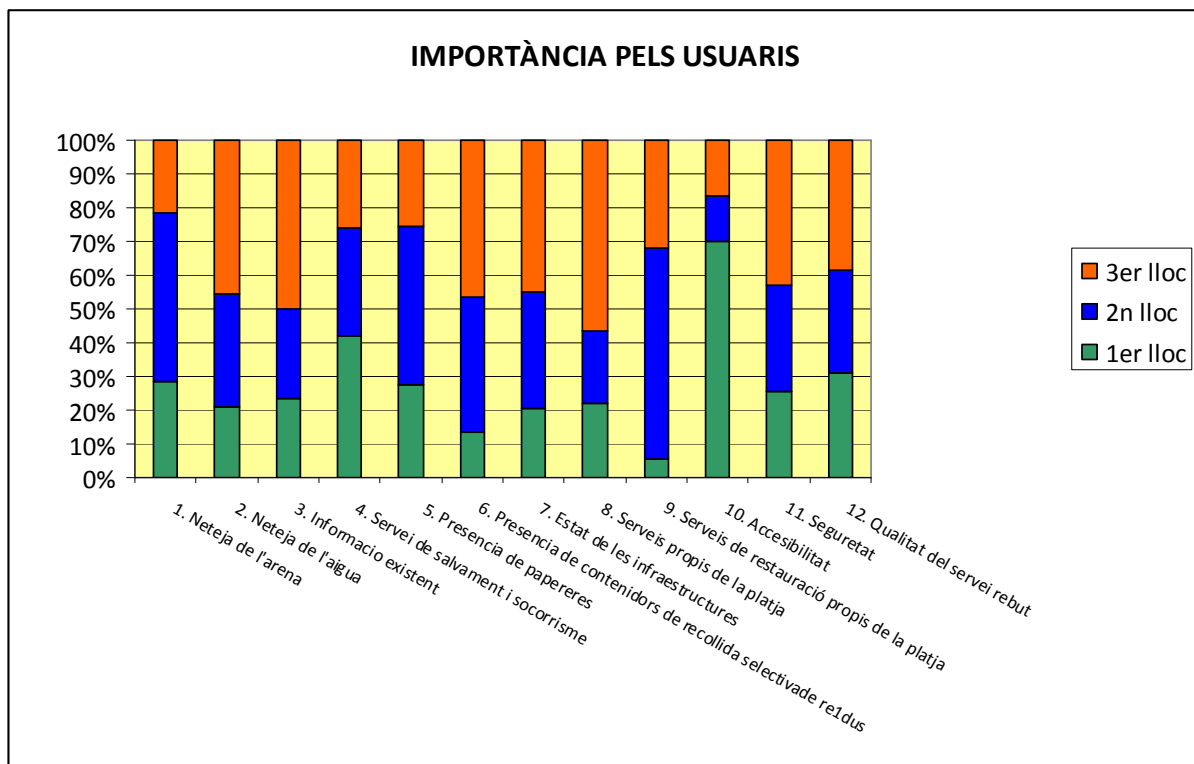
La distribució d'enquestes per platges s'ha executat de forma proporcional a l'extensió de platja i el possible nombre d'usuaris. La Platja de Palma aglutina el 80%, de les enquestes perquè és la platja amb major nombre d'usuaris; la segueix la platja de Cala Major (6%), la de Ciutat Jardí (5%), Can Pere Antoni (5%) i Cala Estància (4%).



2. INFORMACIÓ SOBRE LA RECOLLIDA EN RELACIÓ AMB LES NECESSITATS I LES EXPECTATIVES (IMPORTÀNCIA)

S'ha demanat a les persones usuàries que destacassin tres dels aspectes recollits a l'enquesta que consideren més importants.

A la gràfica següent es pot comprovar com, en primer lloc, els usuaris consideren més importants l'accessibilitat, el servei de salvament i socorrisme i la netedat de l'arena. La presència de papereres i contenidors de recollida selectiva, com també la "qualitat del servei rebut" es consideren els aspectes menys importants.

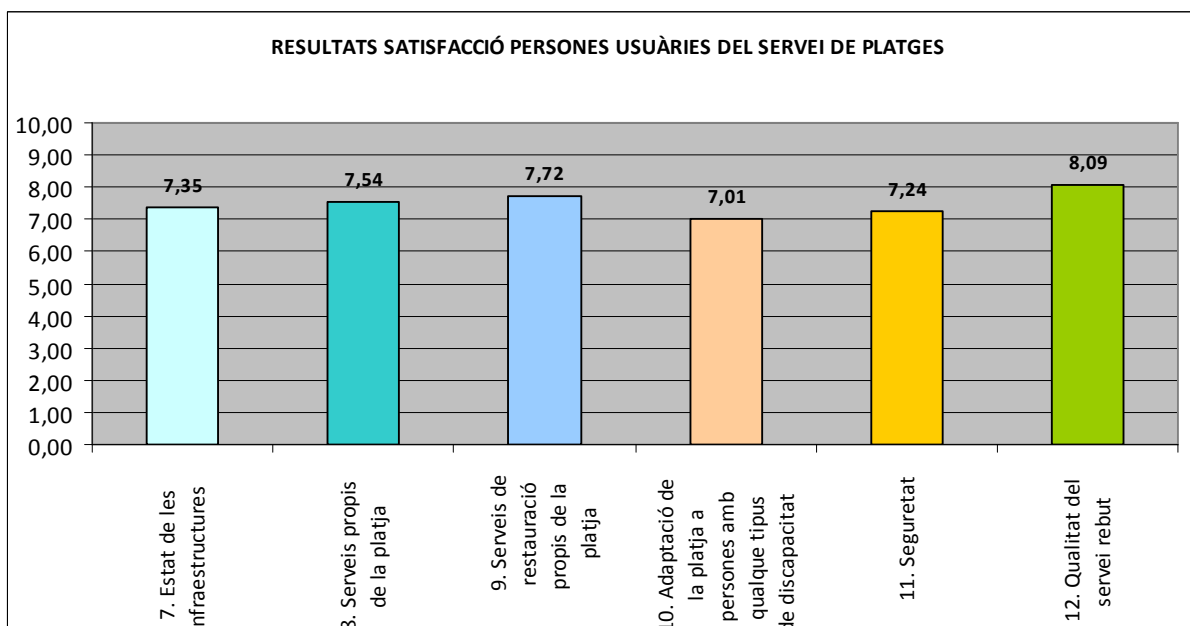
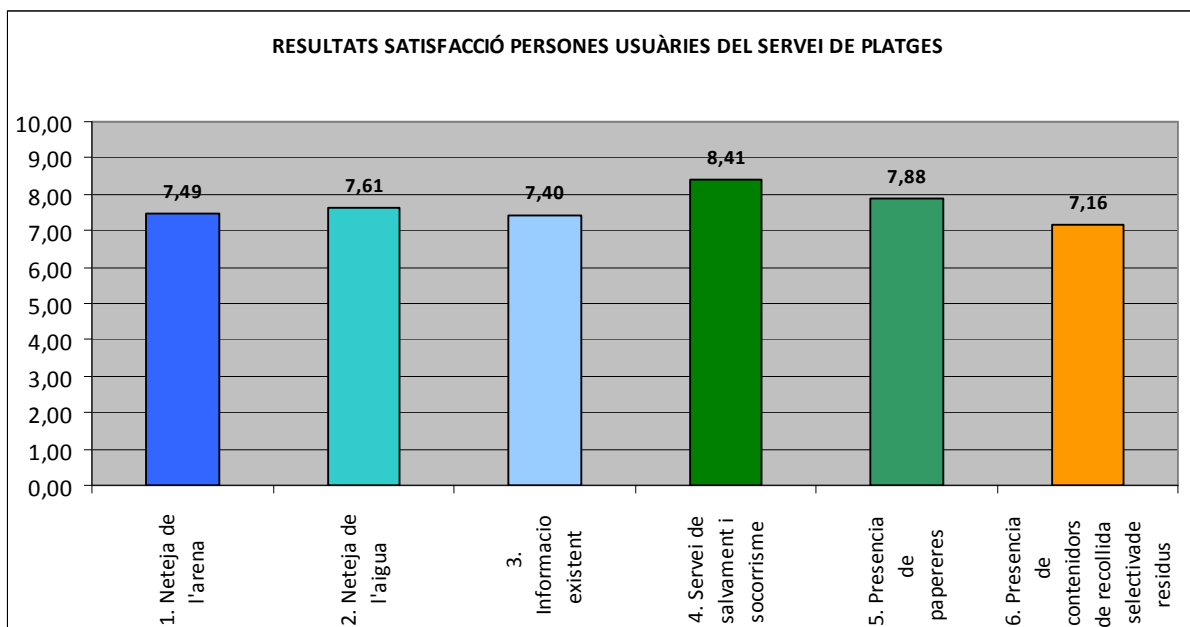


3. INFORMACIÓ SOBRE LA RECOLLIDA EN RELACIÓ AMB LA SATISFACCIÓ

3.1. Resultats generals

Els aspectes més ben valorats són el servei de salvament i socorrisme (8,41), la qualitat del servei rebut (8,09), la presència de papereres (7,88) i els serveis de restauració propis de la platja (7,72).

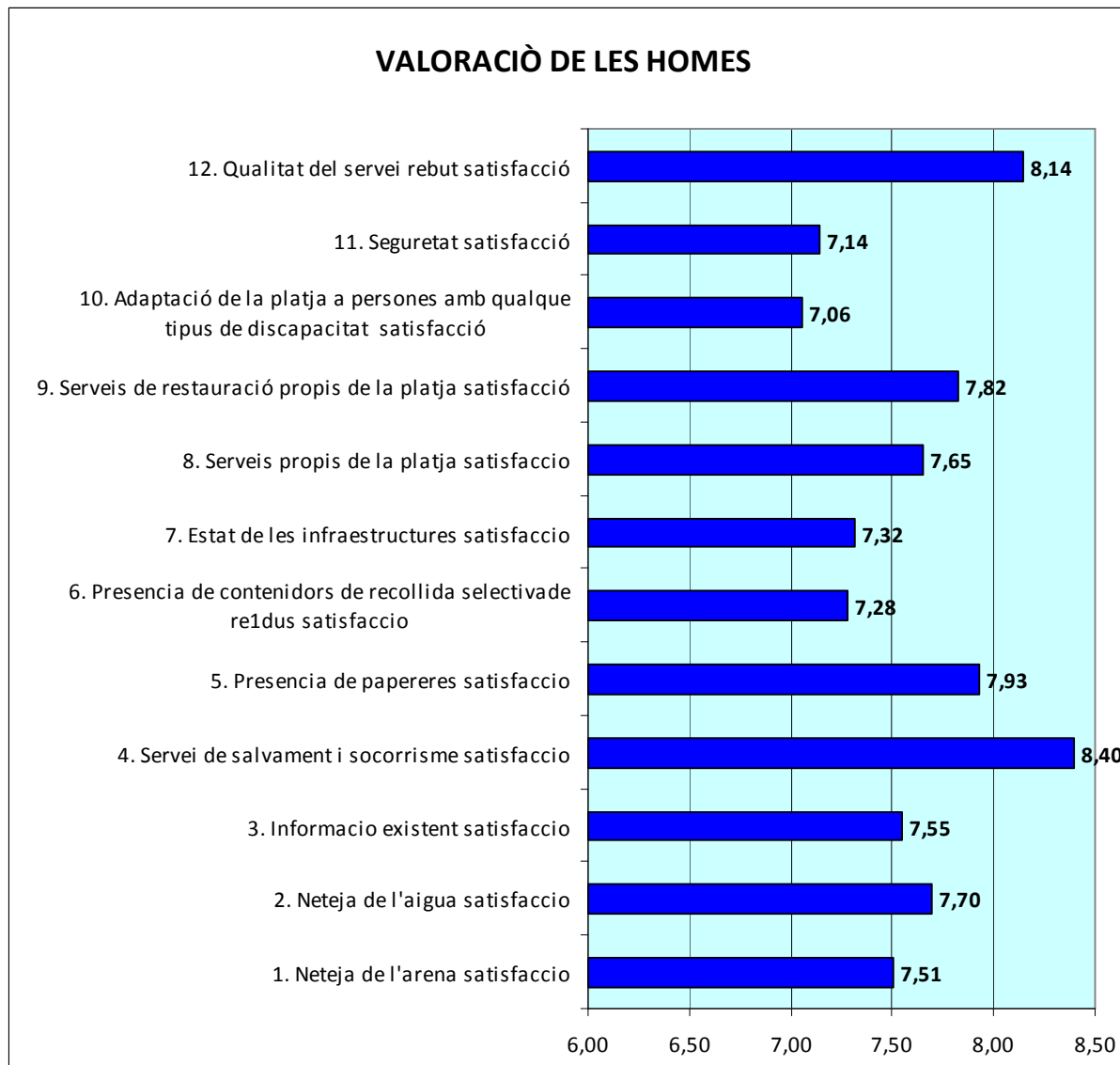
D'altra banda, els que presenten una valoració més baixa són l'adaptació de la platja a persones amb qualche tipus de discapacitat (7,01), la presència de contenidors de recollida selectiva de residus (7,16) i la seguretat (7,24).



La platja de Ciutat Jardí ha estat la més ben valorada (7,80); la de Can Pere Antoni assoleix la puntuació mitjana inferior (6,65).

3.2. Valoració per gènere

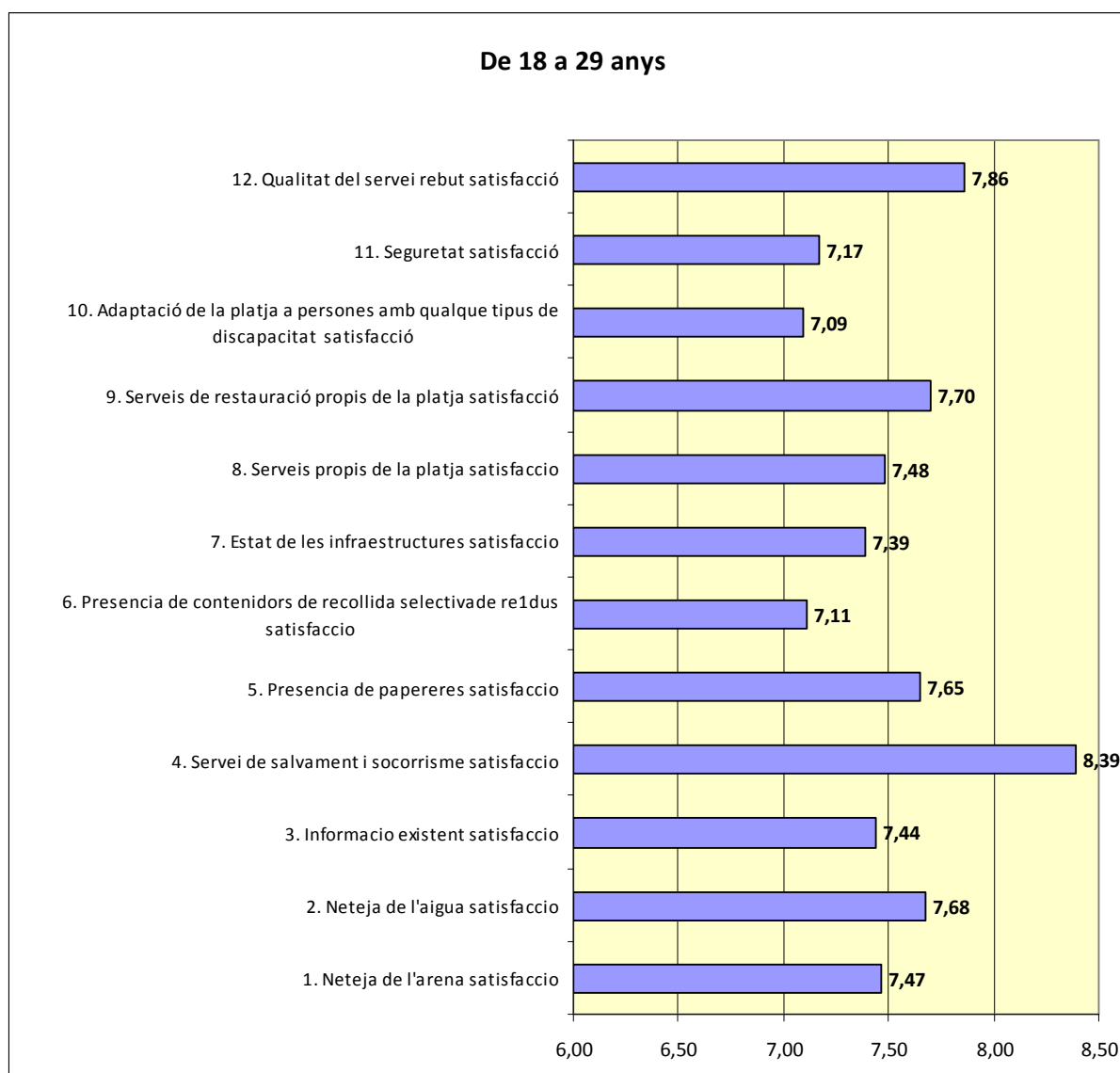
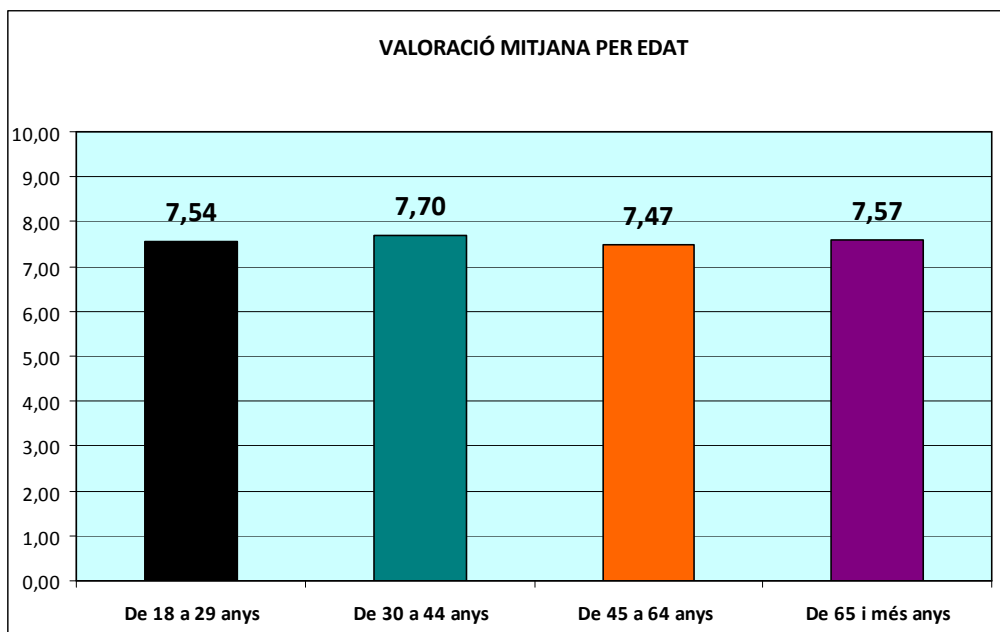




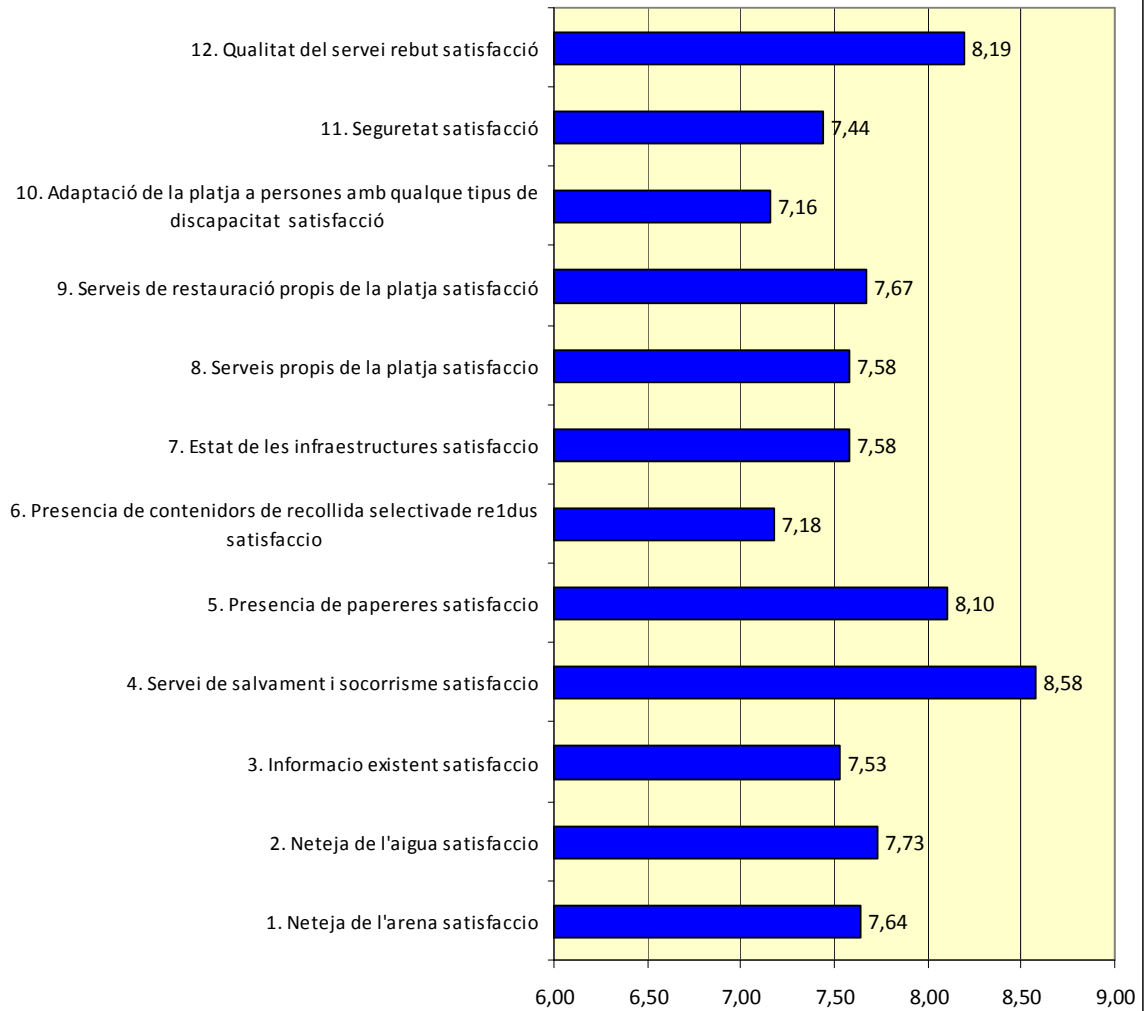
El sexe dels enquestats no ha reflectit cap mena d'apreciació diferencial significativa en l'avaluació de la satisfacció a les enquestes.

3.3. Valoració per edat

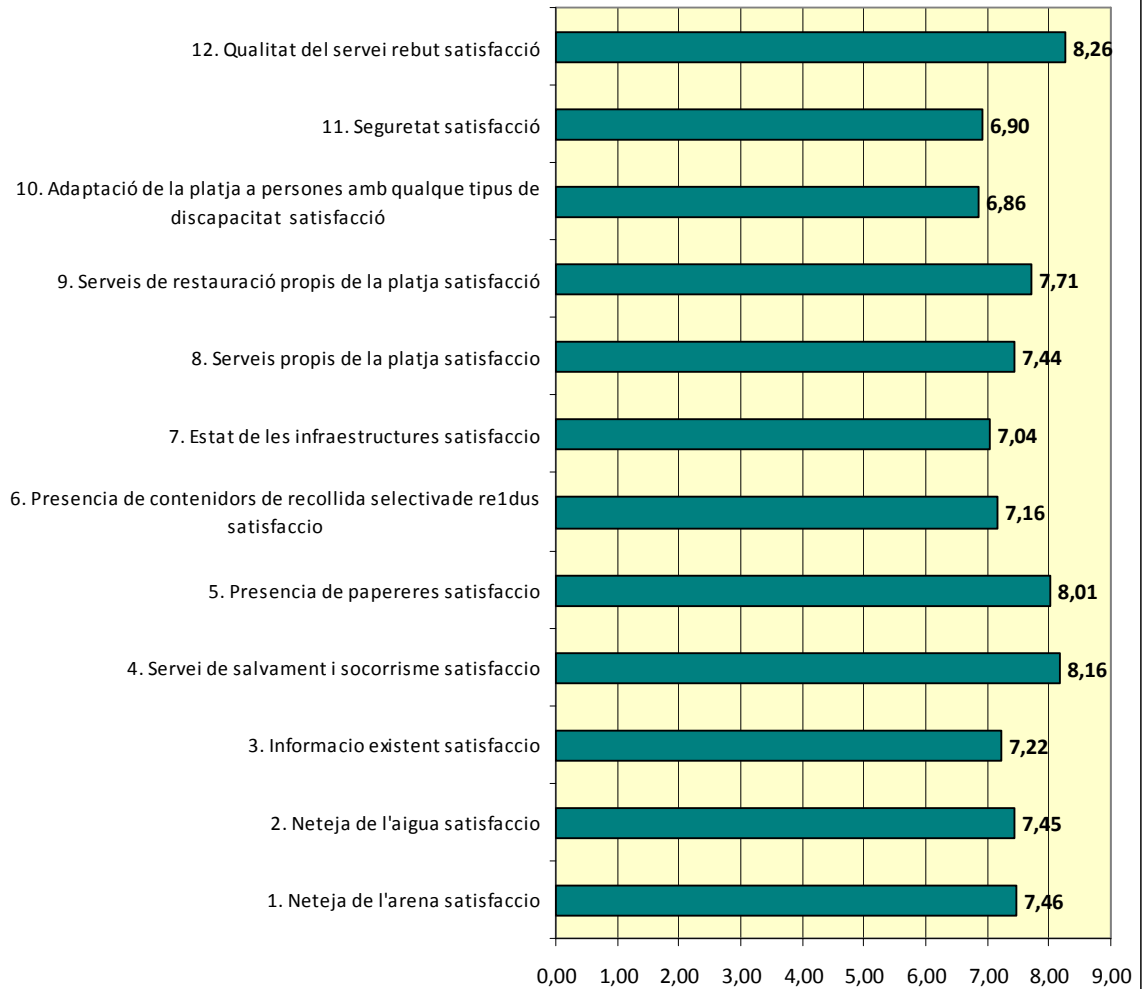
L'edat dels enquestats tampoc ha reflectit cap mena d'apreciació diferencial significativa en l'avaluació de la satisfacció a les enquestes.

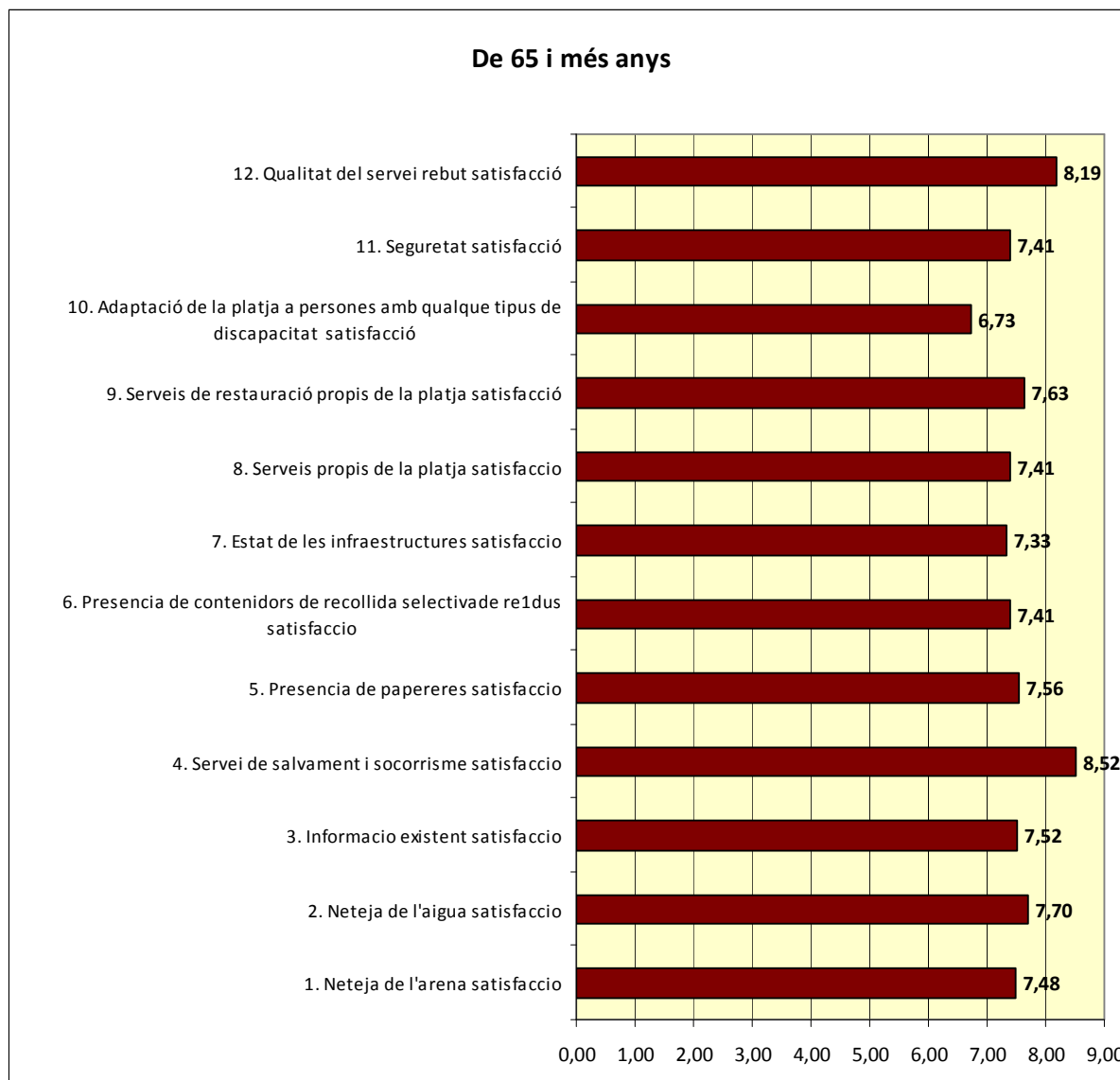


De 30 a 44 anys



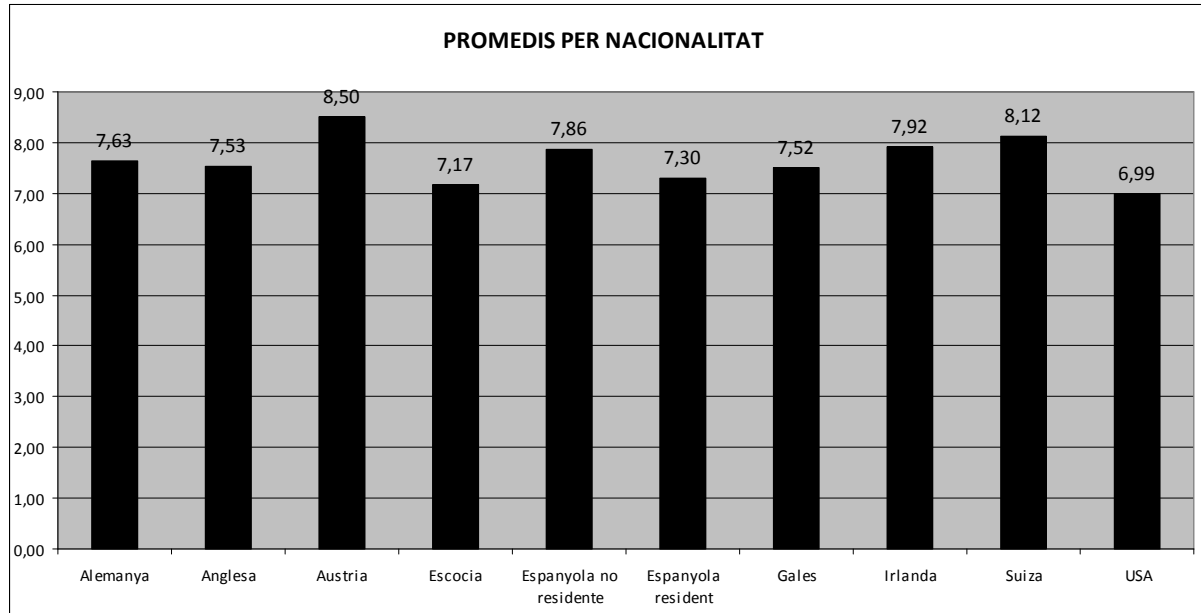
De 45 a 64 anys



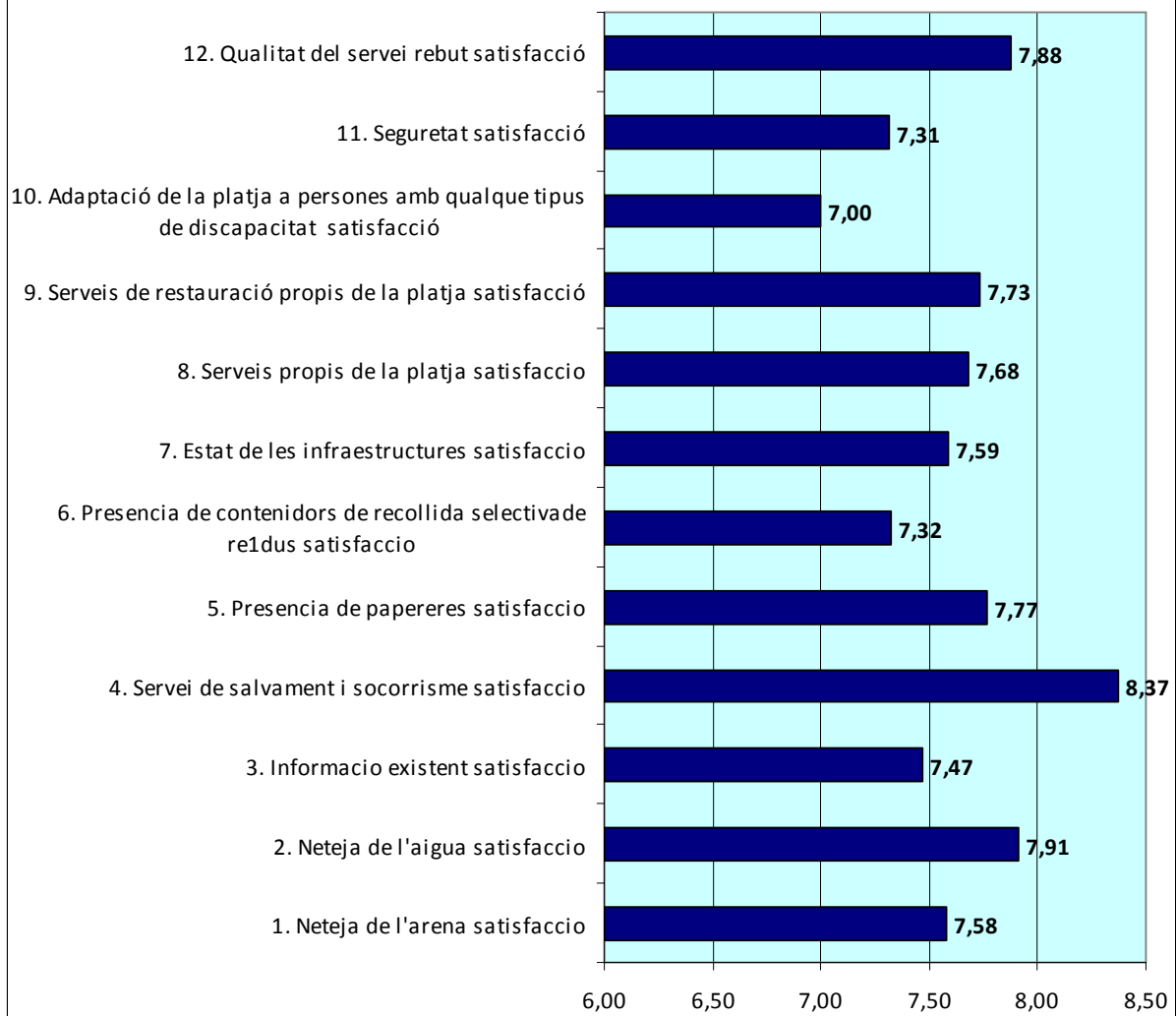


3.4. Valoració per nacionalitat

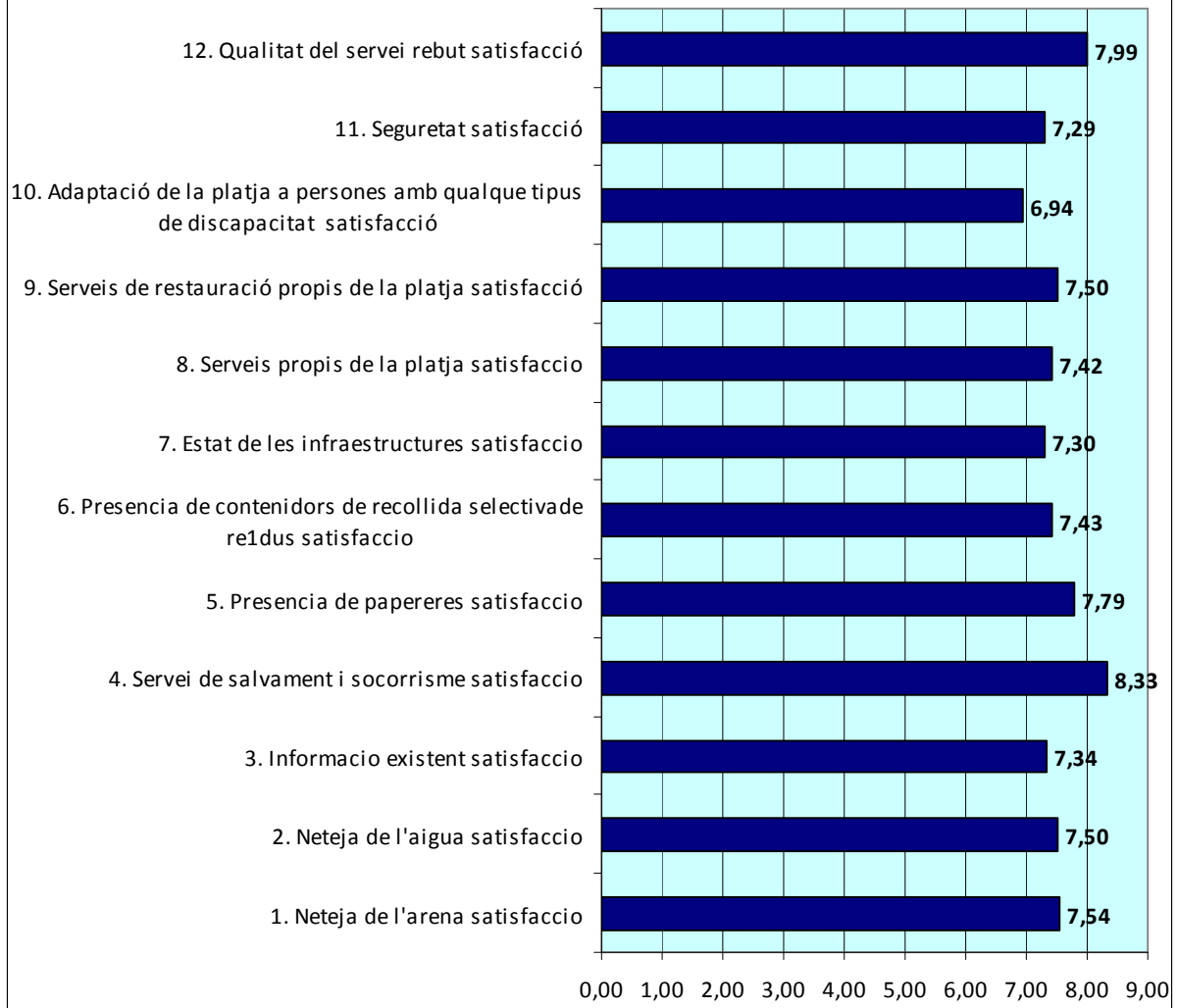
La nacionalitat dels enquestats no ha reflectit cap mena d'apreciació diferencial significativa en l'avaluació de la satisfacció en les enquestes; malgrat això, la població austríaca es mostra com la més satisfeta.



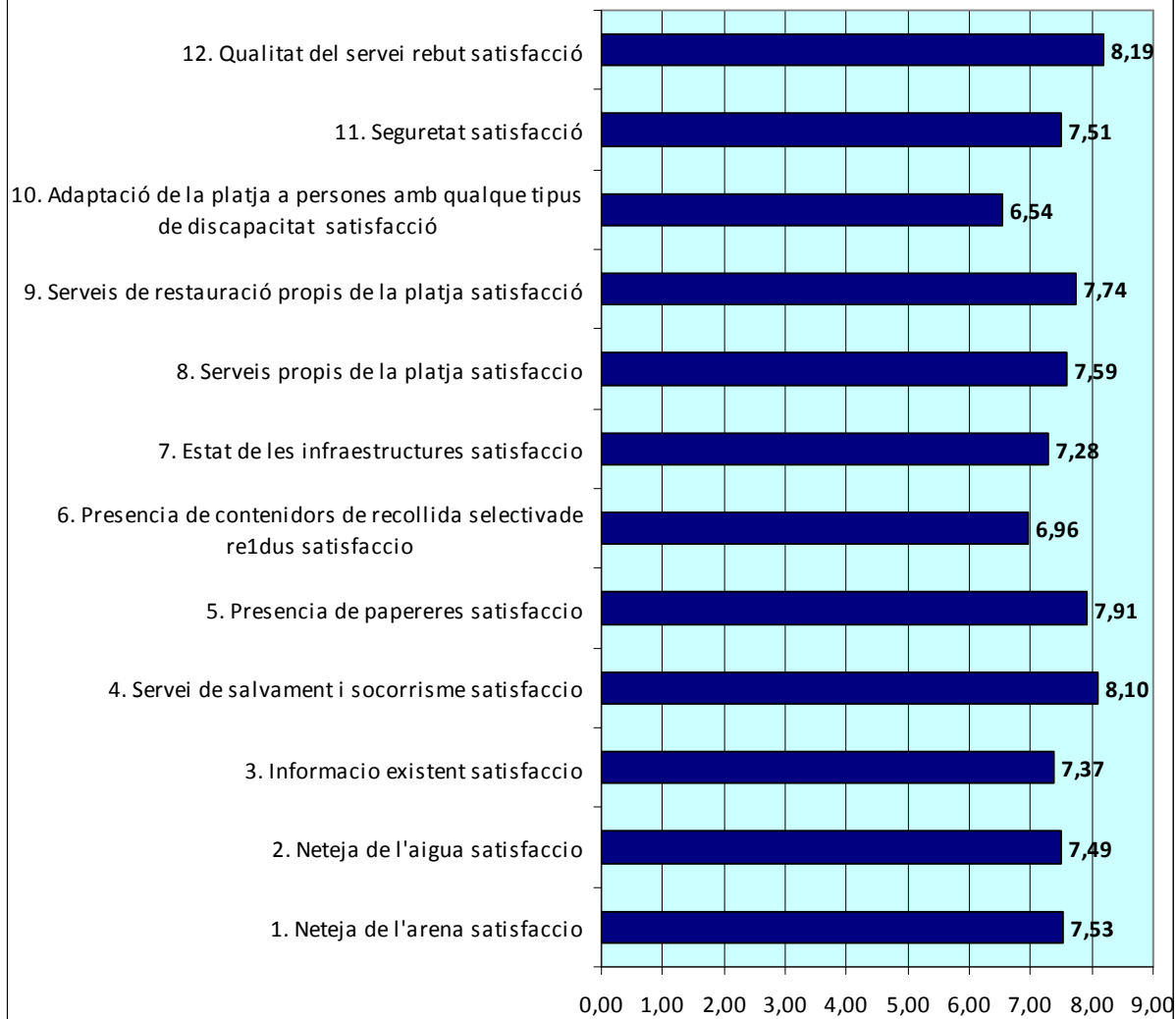
VALORACIÒ PERSONES NACIONALITAT ALEMANA



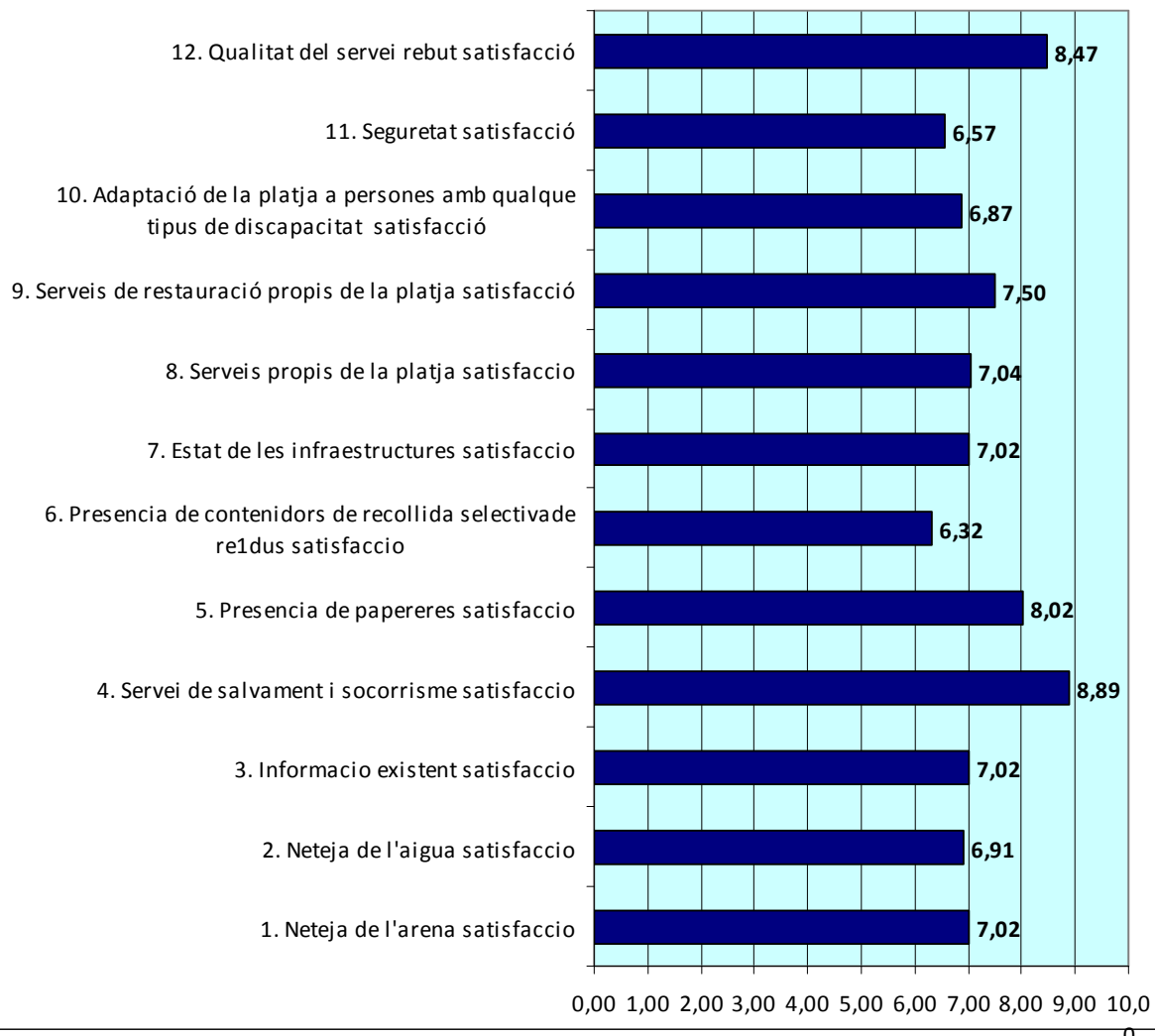
VALORACIÓ PERSONES NACIONALITAT ANGLESA



**VALORACIÒ PERSONES NACIONALITAT ESPANYOLA
(no resident)**

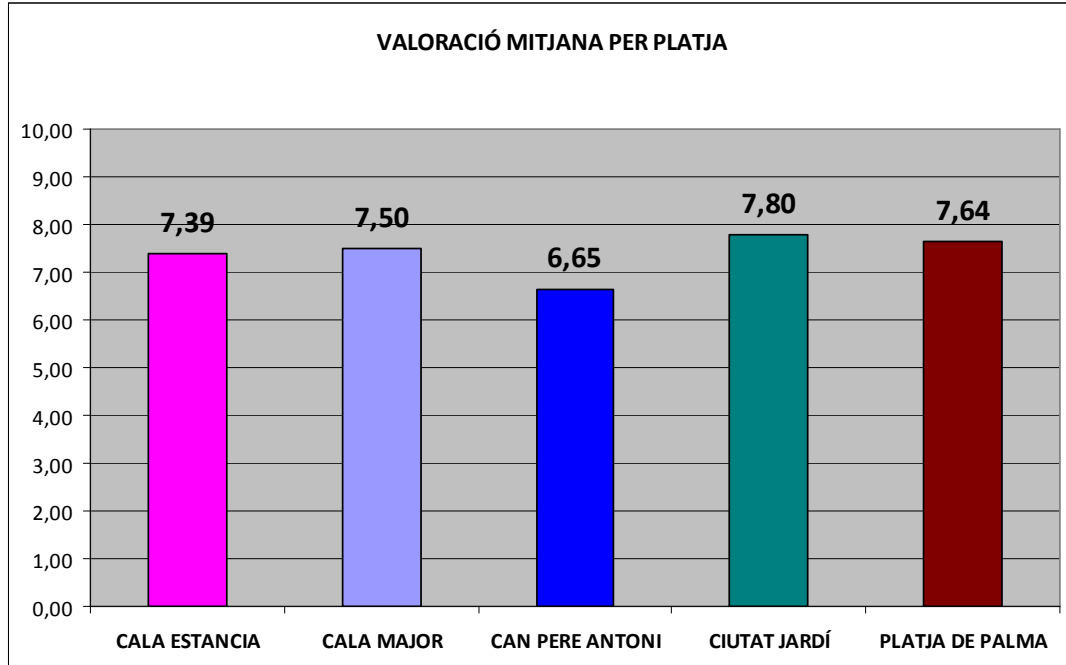


VALORACIÒ PERSONES NACIONALITAT ESPANYOLA (resident)



3.5. Valoració per platja

Enguany la platja més ben valorada ha estat la de Ciutat Jardí (7,8) i, la pitjor, la de Can Pere Antoni (6,65).

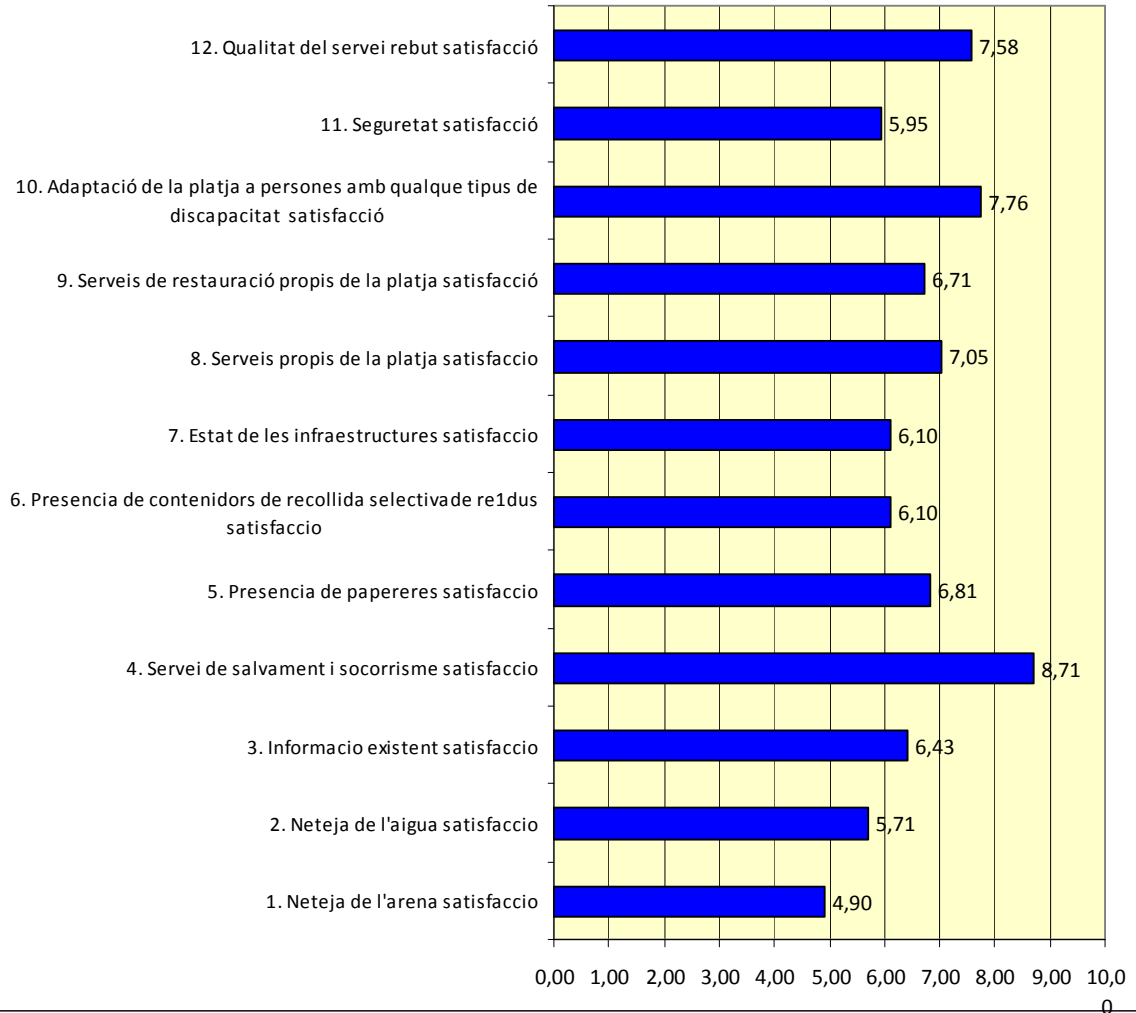


A Cala Estància els usuaris mostren molta satisfacció amb el servei de salvament i socorrisme (9,27). Els ítems als quals es troben menys satisfets són el de seguretat (5,60) i el de netedat de l'aigua (6,87).

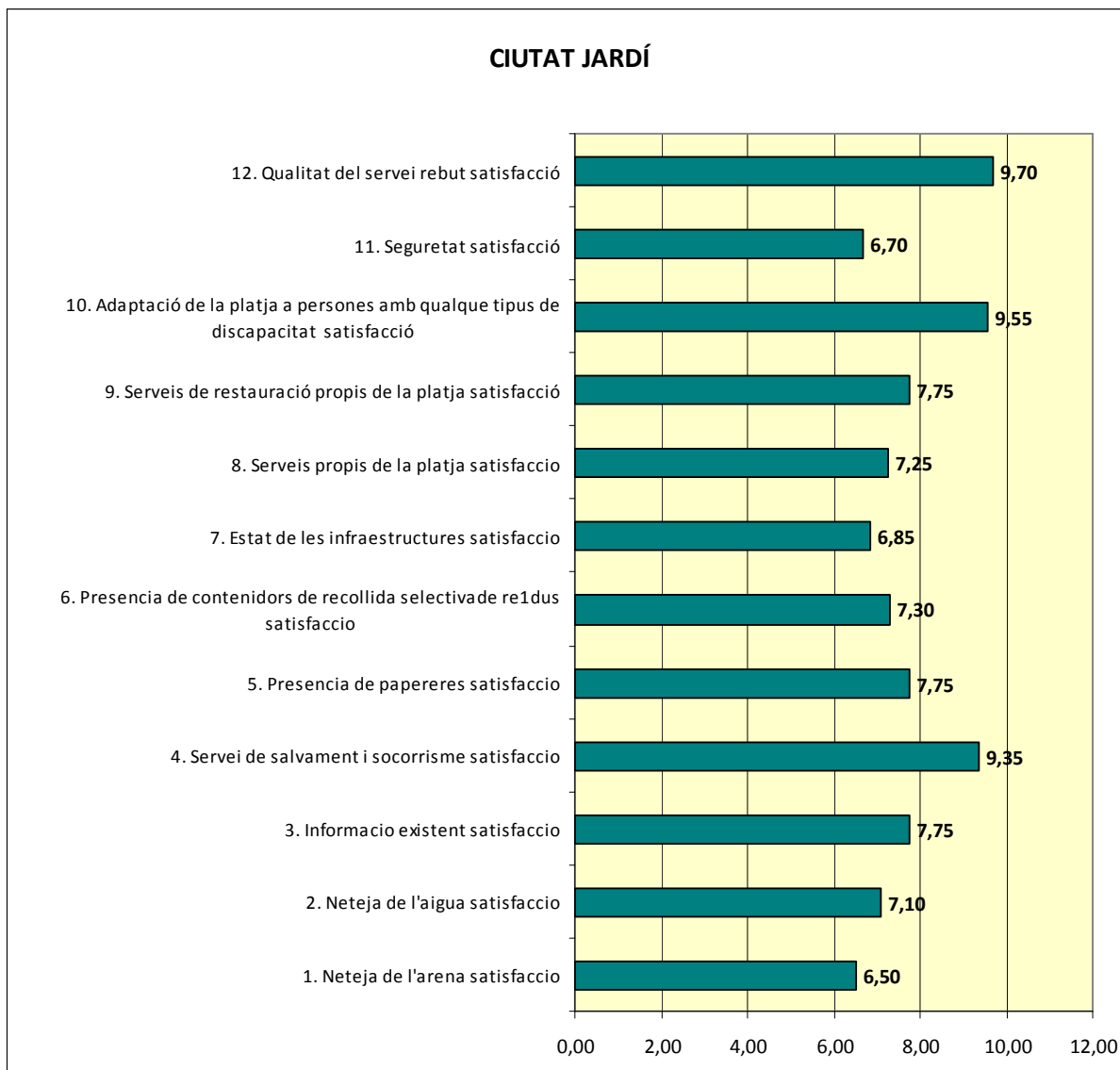


Un 8,71 és la puntuació assolida pel servei de salvament a la platja de Can Pere Antoni. Altres aspectes ben valorats són els serveis de restauració propis de la platja (7,76) i la qualitat del serveis rebut (7,58). Els ítems menys valorats són els de la netedat de l'aigua (5,71) i el de netedat de l'arena (4,90).

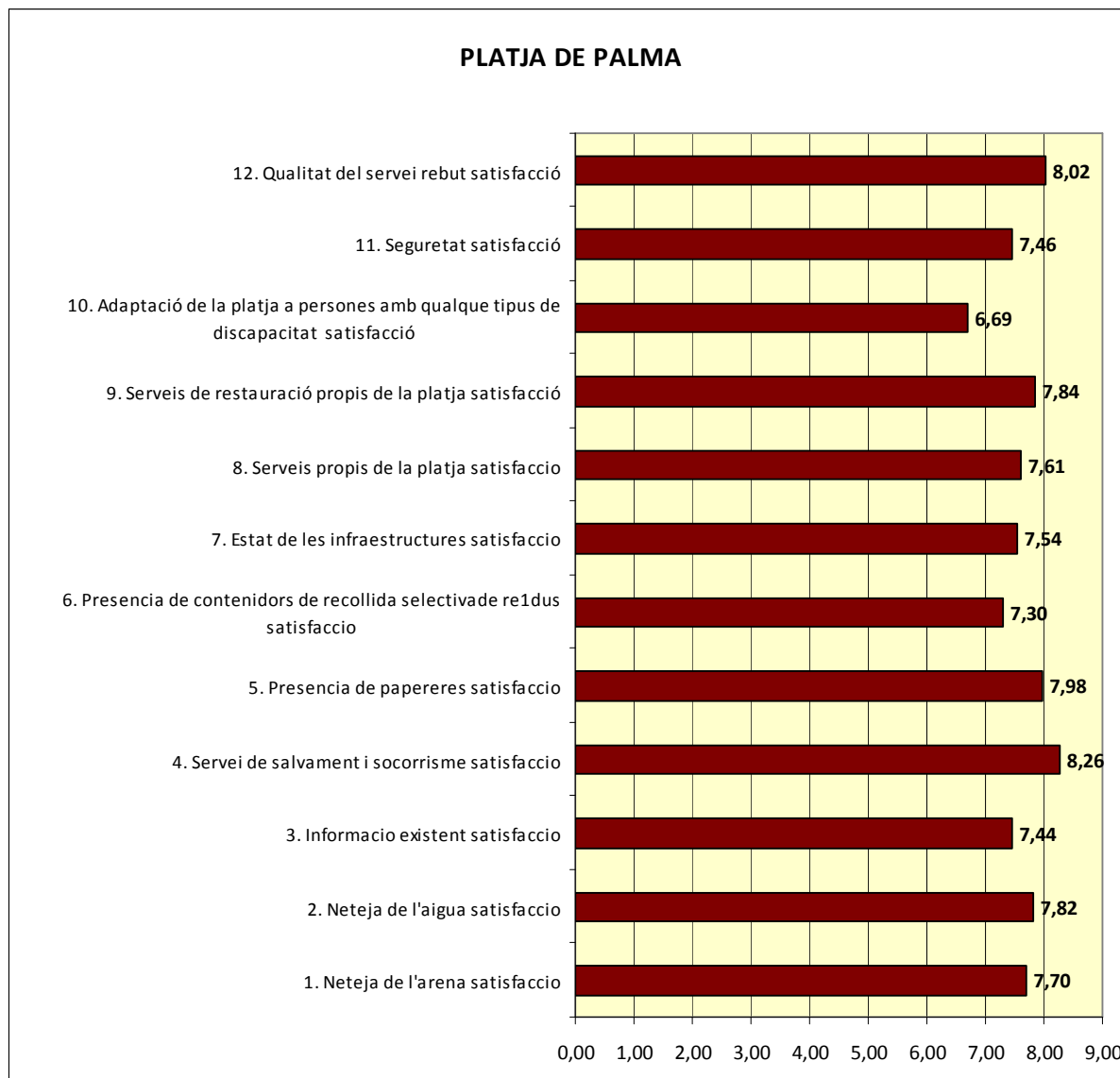
CAN PERE ANTONI



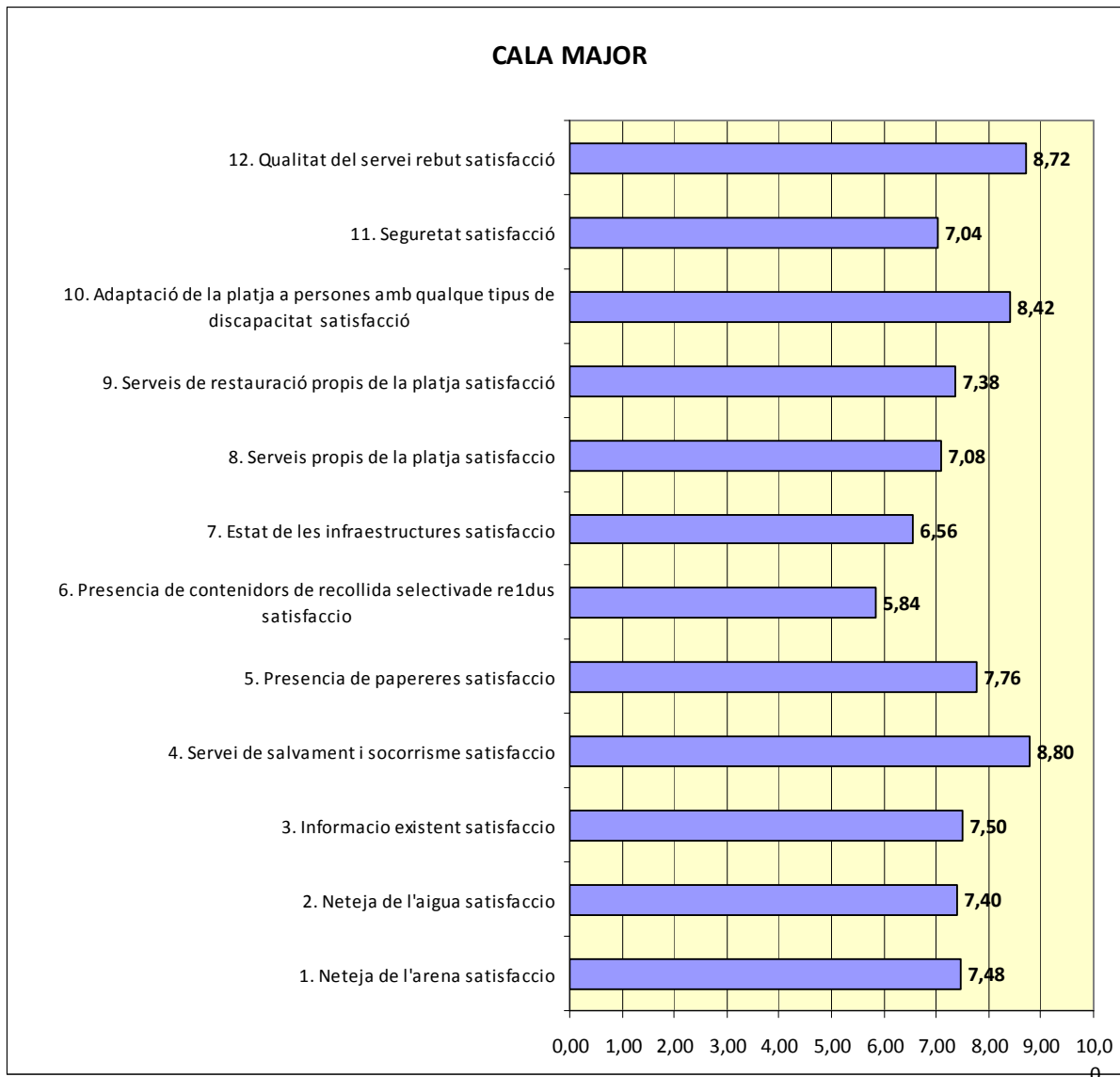
A la de Ciutat Jardí la major satisfacció dels usuaris es reflecteix a l'ítem de qualitat del servei rebut (9,70), seguit del servei de salvament i socorrisme (9,35). Els ítems menys valorats foren el de seguretat (6,70) i el de netedat de l'arena (6,5).



Els usuaris de la Platja de Palma atorguen una alta puntuació de satisfacció al servei de salvament i socorrisme (8,26) i a la qualitat del servei rebut (8,02). L'índex menor de satisfacció són els referents a l'adaptació de la platja a persones amb qualque tipus de discapacitat (6,69).



A Cala Major, els usuaris es troben poc satisfets amb l'estat de les infraestructures (6,56) i amb la recollida selectiva de residus (5,84). Els ítems més ben valorats han estat el servei de salvament i socorrisme (8,80) i la qualitat del servei rebut (8,72).



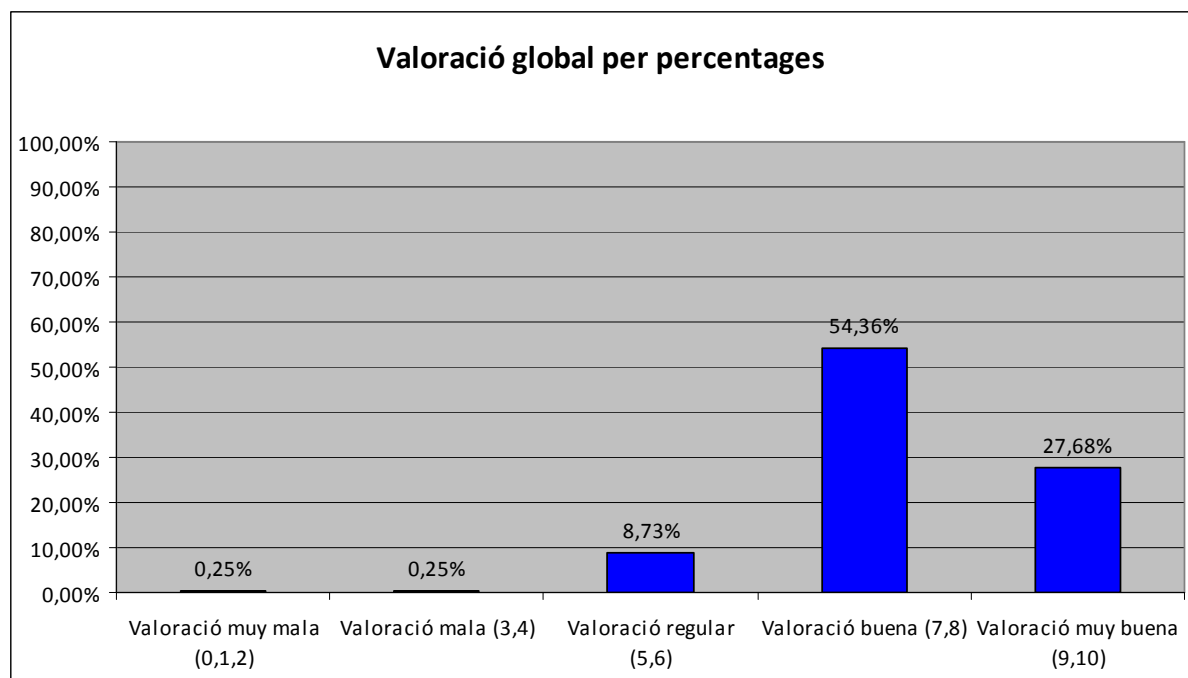
4. RELACIÓ ENTRE LES RESPOSTES D'IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ

La recollida de la informació sobre la importància s'ha desenvolupat aquesta vegada demanant pels tres aspectes més rellevants segons les persones usuàries. Aquests tres aspectes valorats com a més importants han estat l'accessibilitat, el servei de salvament i socorrisme i la netedat de l'arena (plàstics, llosques, papers...). Aquests tres aspectes han estat valorats com a nivell de satisfacció amb un 7,01, un 8,41 i un 7,49, respectivament.

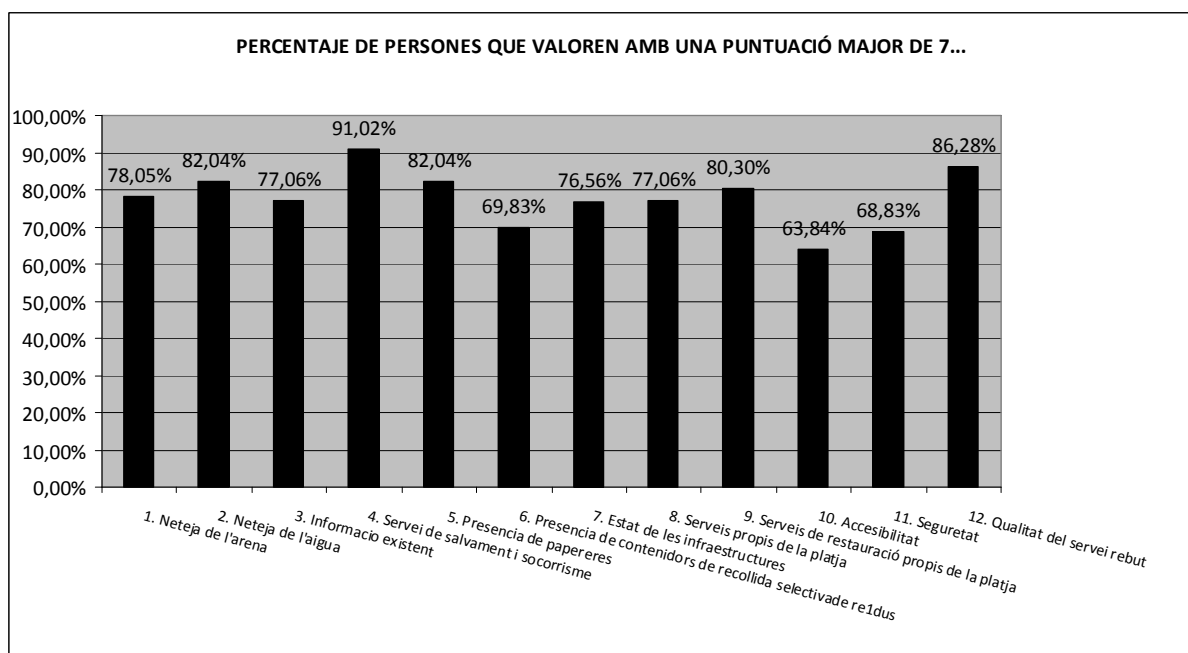
Encara que els tres aspectes han estat valorats per damunt del 7, s'hauria de treballar a l'accessibilitat de les platges ja que la diferència entre importància i satisfacció és molt rellevant, principalment a la Platja de Palma i a Cala Estància.

5. VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI

La **valoració global mitjana del servei ha estat d'un 7,87**. Pel que fa al percentatge de persones que han avaluat el servei com a molt bo, ha estat d'un 27,68% i, com a bo, un 54,36%. Per tant, **un 82,04% de les persones usuàries han avaluat el servei amb una puntuació de 7 o més punts**.



En relació al percentatge per pregunta, els aspectes més ben valorats són el servei de salvament i socorrisme, la qualitat del servei i la netedat de l'aigua.



Aquestes xifres poden interpretar-se com un èxit, encara que el servei és plenament conscient de les oportunitats de millora existents.

6. VALORACIÓ DE L'ENQUESTA

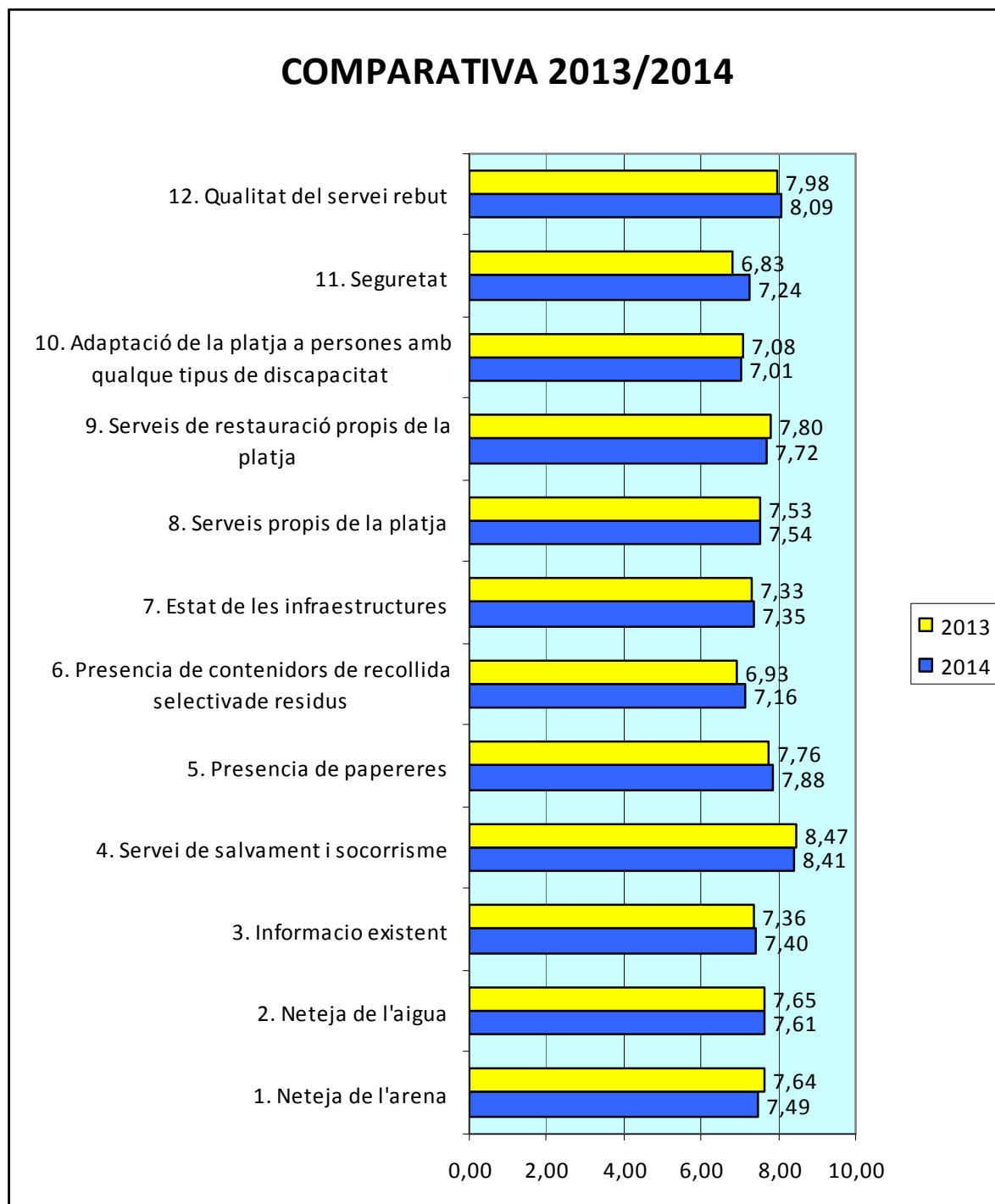
L'enquesta ha estat valorada amb un 9,26 de puntuació mitjana. En relació amb l'any passat, la diferència de puntuació no és rellevant.

A la qüestió “Quina cosa canviariéu o eliminaríeu del qüestionari o hi afegiríeu?” una persona ha contestat que voldria una còpia de l'enquesta emplenada.

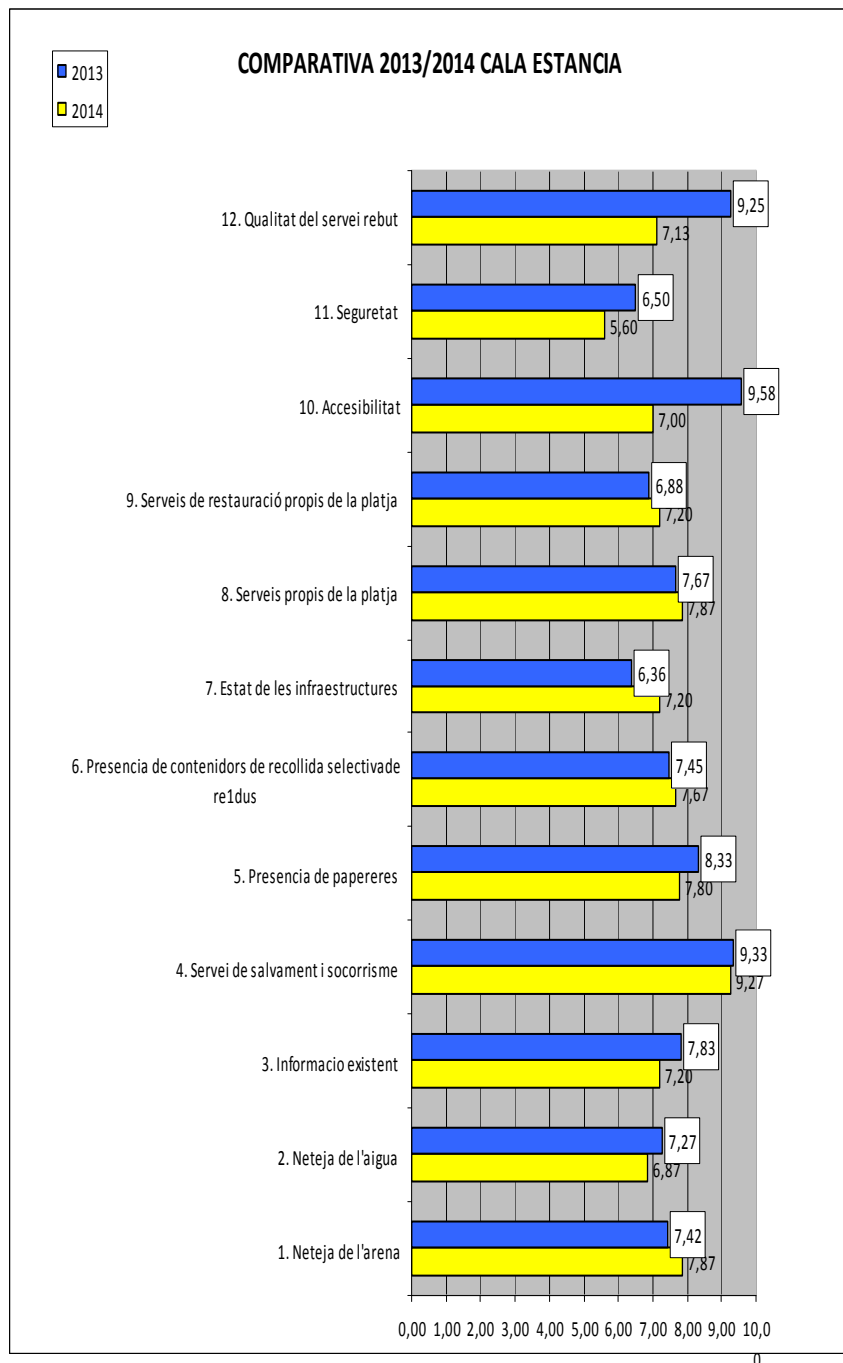
7. COMPARATIVA DE LES DADES 2013/2014

A continuació es detallen els quadres comparatius de les dades obtingudes el 2013 i el 2014.

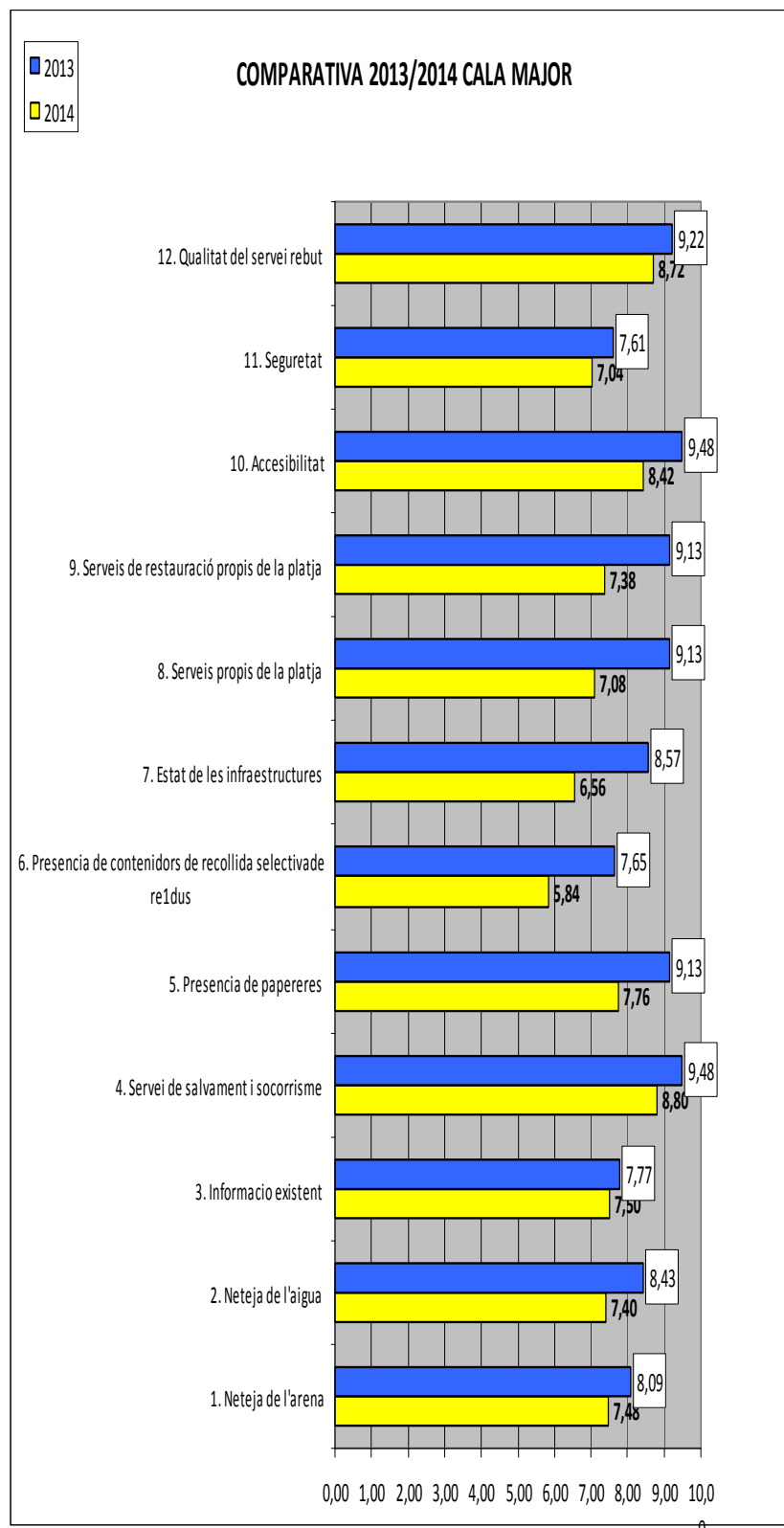
En realitzar la comparació dels resultats obtinguts en els dos darrers anys, és prou aparent la similitud de puntuació obtinguda en tots els ítems: únicament cal esmentar el lleuger increment detectat en la valoració de la Seguretat, 7,24 el 2014 davant el 6,83 el 2013, la qual cosa pot atribuir-se a l'aplicació de l'Ordenança cívica que va començar la seva vigència enguany.



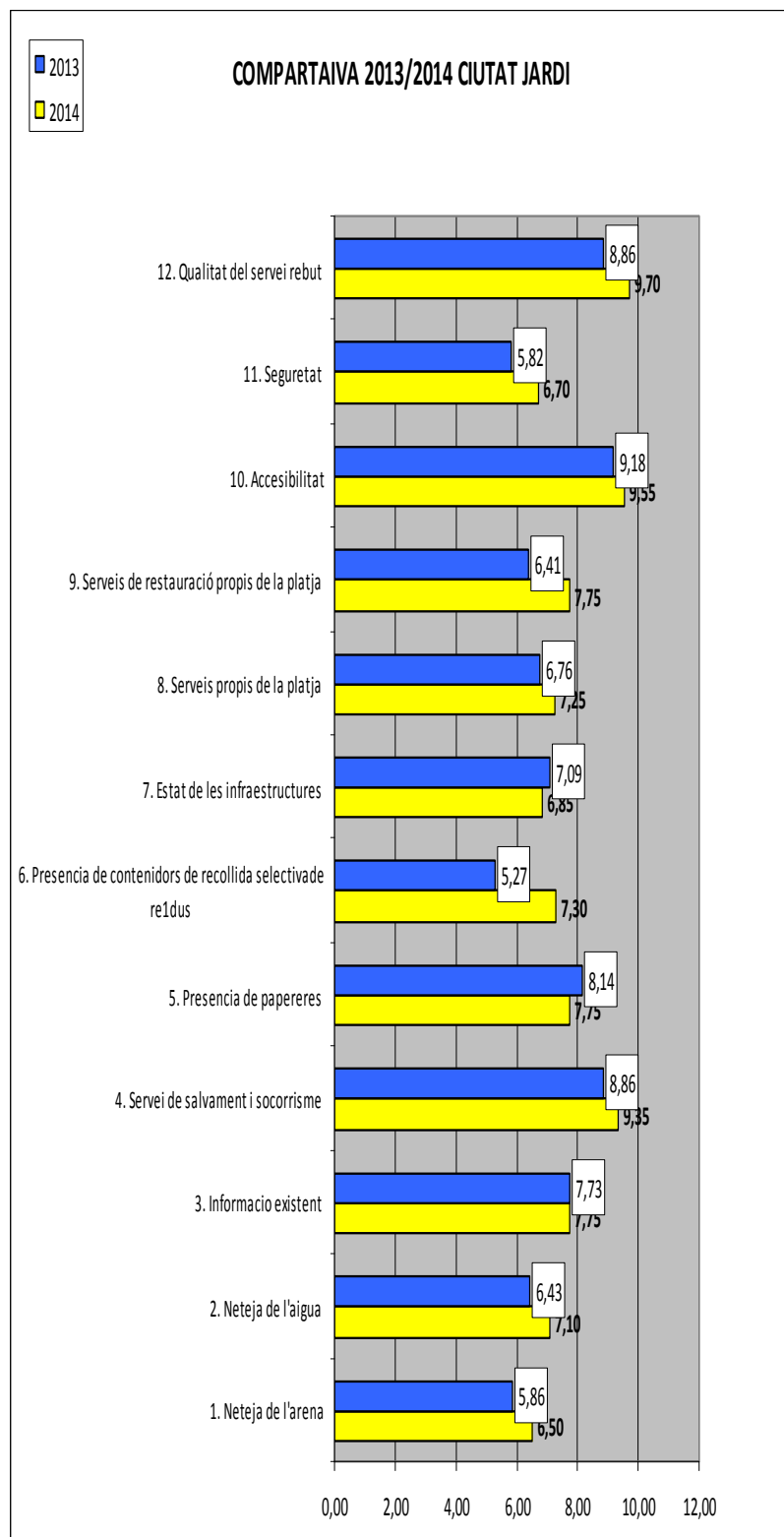
Ha disminuït notablement la valoració de la qualitat del servei rebut i l'atenció a l'accessibilitat. Així mateix, els usuaris de la platja de Cala Estància valoren de forma menys favorable la seguretat.



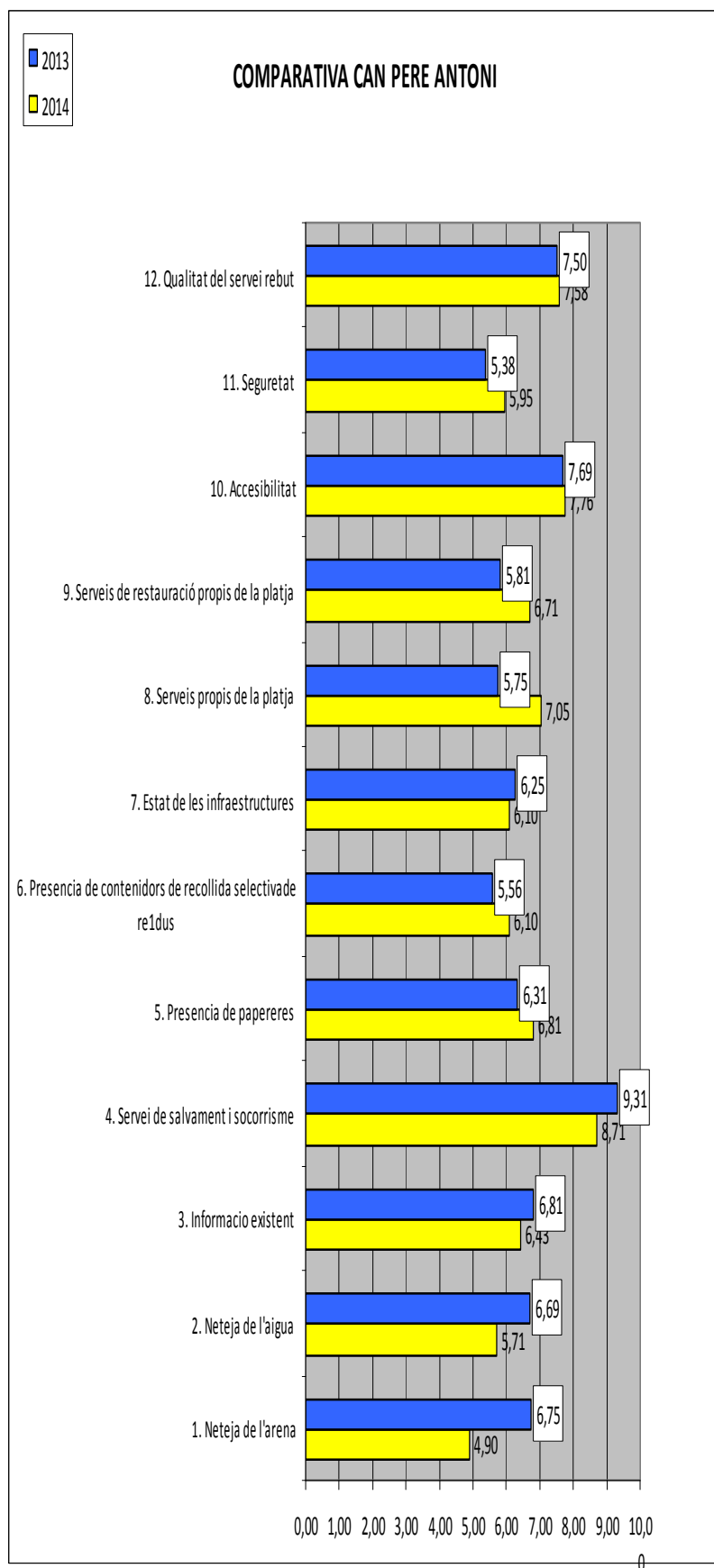
En el cas de Cala Major s'han valorat tots els ítems per davall de l'any passat.



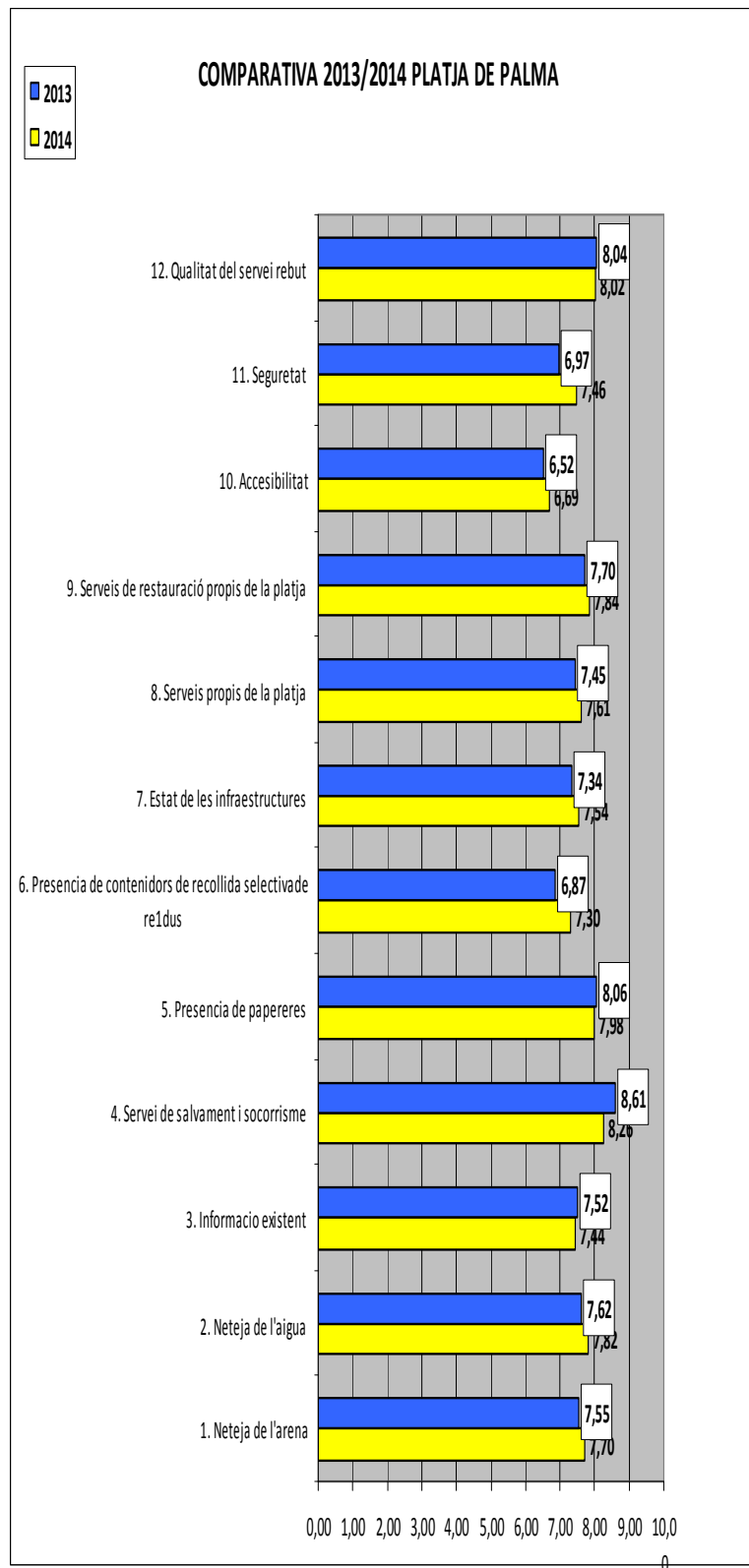
A la platja de Ciutat Jardí s'observa un lleuger increment en la satisfacció dels usuaris en quasi tots els ítems.



A Can Pere Antoni, ha disminuït la satisfacció respecte de la netedat de l'aigua i de l'arena. En menor grau ha disminuït la satisfacció amb el servei de salvament.



A la Platja de Palma es detecten uns resultats bastant similars a l'any anterior. L'únic ítem en el qual es pot apreciar un lleuger increment és en el de la valoració de la seguretat.



9. CONCLUSIONS

S'analitzen quatre tipologies de dades respecte de **NETEDAT DE L'ARENA I DE L'AIGUA DE LA MAR, INFRAESTRUCTURES, SEGURETAT, SALVAMENT I ACCESSIBILITAT**, a partir de:

- A. Els resultats obtinguts a les enqüestes
- B. Les comparatives dels resultats obtinguts a les inspeccions realitzades pels socorristes a primera hora del matí i l'horabaixa abans de tancar el servei (als gràfics, matí i horabaixa, respectivament) i de la inspecció setmanal municipal (als gràfics, setmanal)

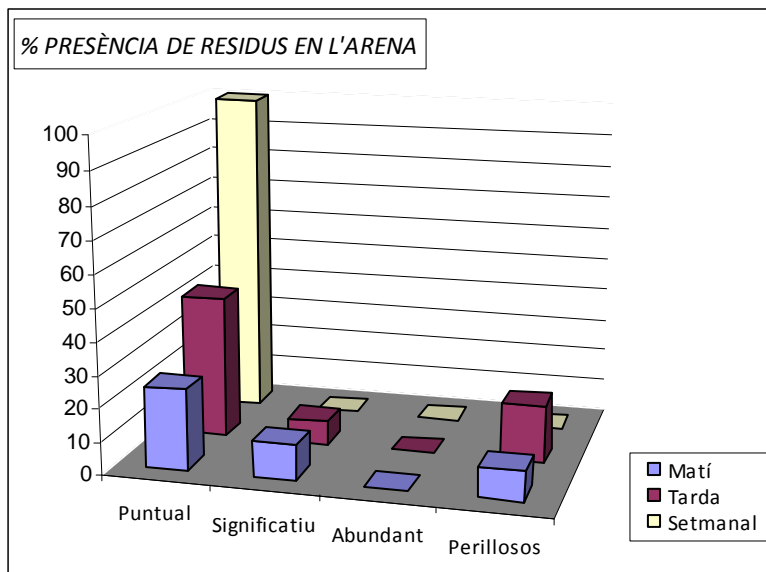
Per altra banda, analitzat de forma segregada:

- C. Registre d'incidències
- D. Fitxes de satisfacció d'usuaris atesos al servei d'accessibilitat

9.1 LA NETEDAT DE L'ARENA I DE L'AIGUA DE LA MAR

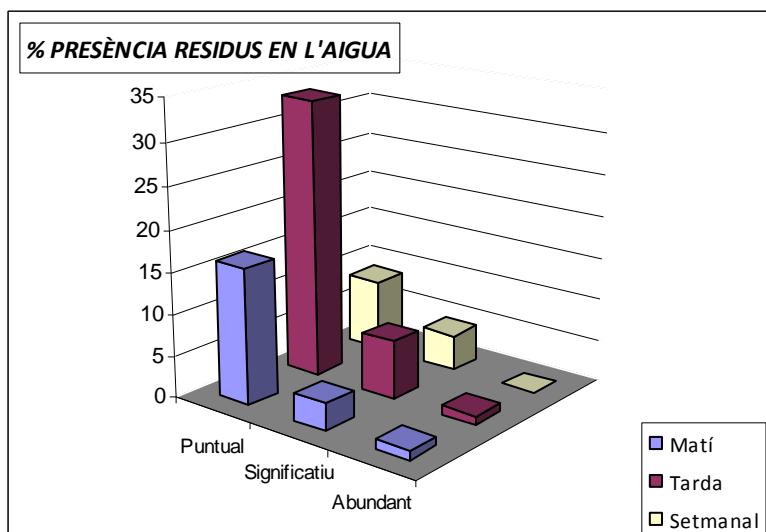
9.1.A. La valoració obtinguda per a la netedat de l'arena, com cada any, es mostra en el rang superior a 7 a les platges de Palma Cala Estància i Cala Major. Lleugerament inferior és la valoració a la Platja de Ciutat Jardí (6,50); aquesta temporada ha quedat per davall del 5 (4,90) la platja de Can Pere Antoni. Aquestes dues darreres platges són les més afectades per la brutor que arriba de la mar, per la seva situació relativa al centre de la badia de Palma. Encara que és cert que aquesta temporada s'han detectat anomalies puntuals en els dispositius de neteja dels concessionaris de la platja de Can Pere Antoni, aquestes s'han resolt en el transcurs de la temporada de bany.

9.1.B. En els gràfics següents es mostren els resultats per a la netedat de l'arena i de l'aigua derivats de les inspeccions dels socorristes a primera hora del matí i l'horabaixa, abans que acabi el servei (als gràfics, matí i horabaixa respectivament) i de la inspecció setmanal municipal (en els gràfics, setmanal).



CALA MAJOR

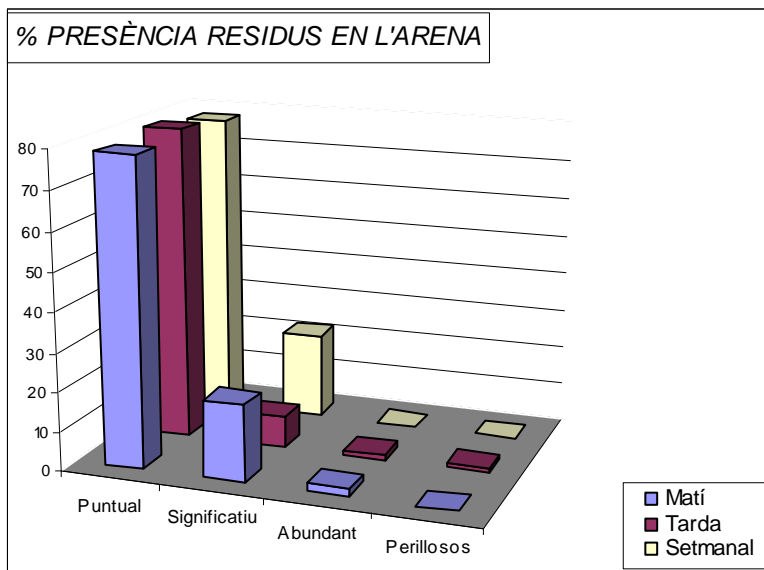
No s'hi detecten en cap de les tres observacions nivells significatius o abundants de brutor. Sí que s'hi detecten residus perillosos l'horabaixa, que corresponen a restes de botelles de vidre o materials tallants.



CALA MAJOR

S'hi detecta brutor de forma significativa en quasi un 10% dels dies en acabar el servei. Aquest fet és menys evident al matí, tret comú tant per l'observació dels socorristes com per la inspecció municipal que es fa als matins.

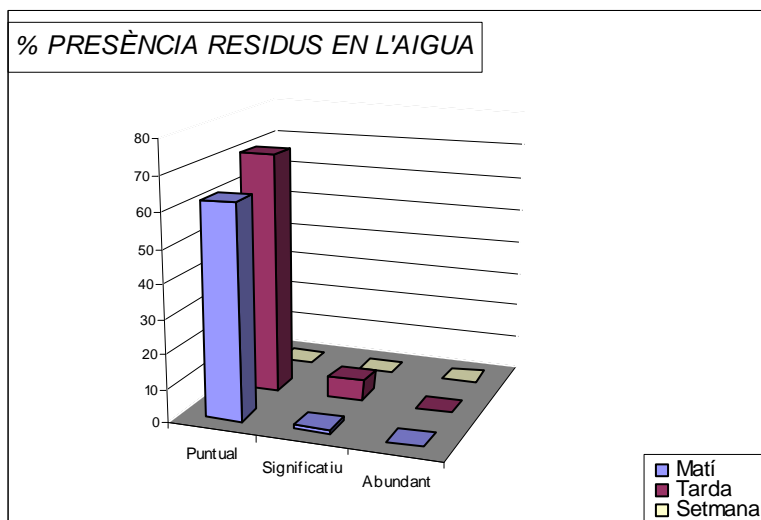
Aquests resultats són concordants amb diverses denúncies d'usuaris que corroboren que a partir de migdia apareixen des d'alta mar taques de residus de gran extensió, l'origen concret de les quals no s'ha pogut aclarir.



CAN PERE ANTONI

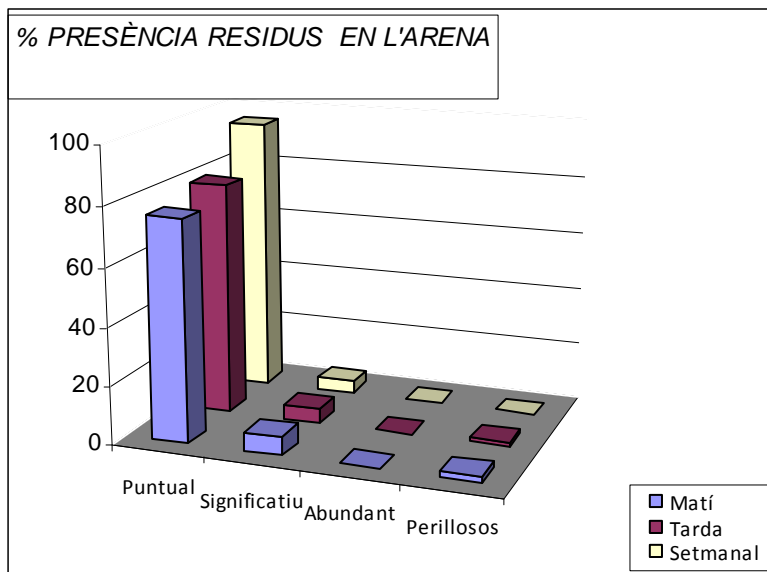
Quasi un 20% de les observacions matinals dels socorristes hi detecten brutor de forma significativa a l'arena, dada corroborada pels resultats de les inspeccions municipals dels matins. A les observacions realitzades l'horabaixa, baixa el nivell de brutor a l'arena, ja que les tasques de neteja es mantenen al llarg de tot el matí.

Aquesta temporada no s'ha realitzat correctament la neteja d'aquesta platja, però al llarg de la temporada s'ha anat normalitzant la dinàmica de neteja.



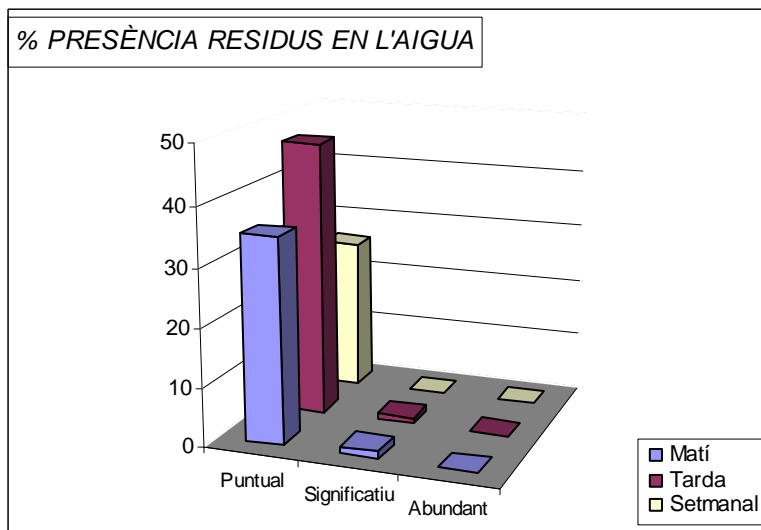
CAN PERE ANTONI 1

No hi ha hagut una apreciació significativa de brutor a l'aigua, llevat del cas d'algunes anotacions a les observacions de l'horabaixa.

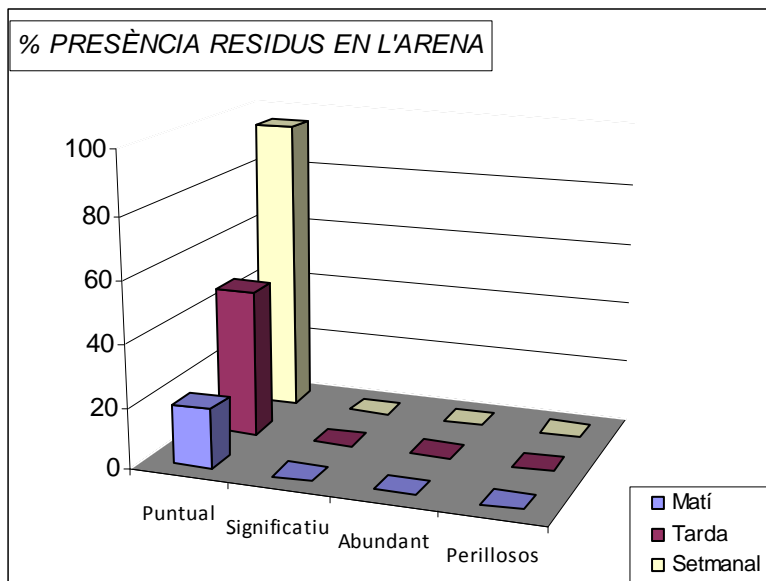


CIUTAT JARDÍ

Pocs incidents referits a la netedat d'aquesta platja i, com pot observar-se, coincideixen els resultats d'ambdues inspeccions.

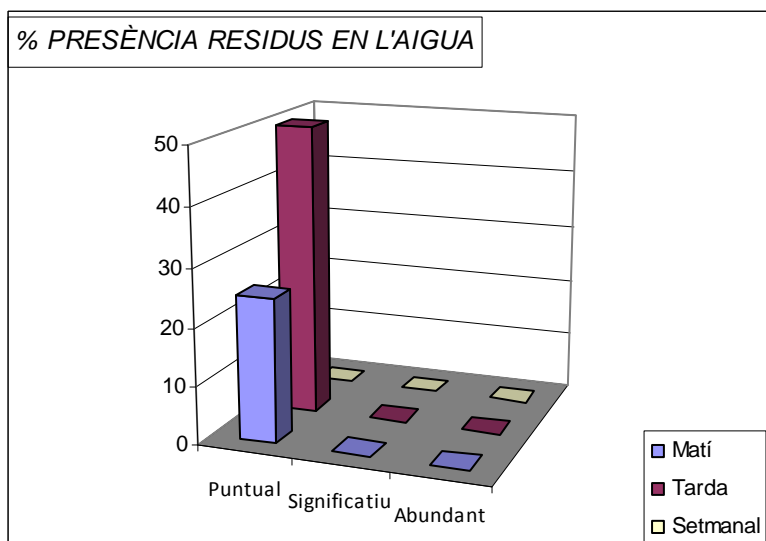


No hi ha indicis significatius de brutor a l'aigua.



CALA ESTÀNCIA

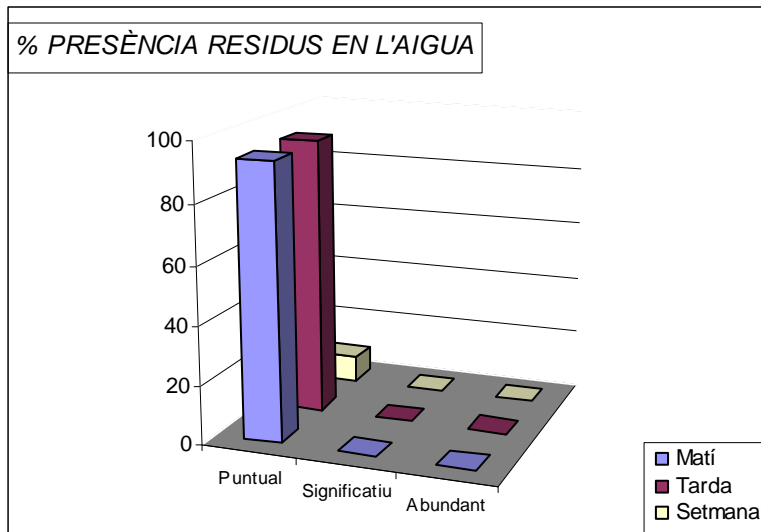
Tampoc s'hi han observat problemes de netedat.



No hi ha indicis significatius de brutor a l'aigua.

PLATJA DE PALMA

La neteja observada en ambdues inspeccions és correcta. Hi cal esmentar, però, la presència de residus perillosos; es valoren com a tals els vidres a l'arena, detectats l'horabaixa amb una freqüència considerable. Pot correspondre a la presència de vidres observats amb major abundància abans de l'inici de l'aplicació de l'Ordenança cívica.

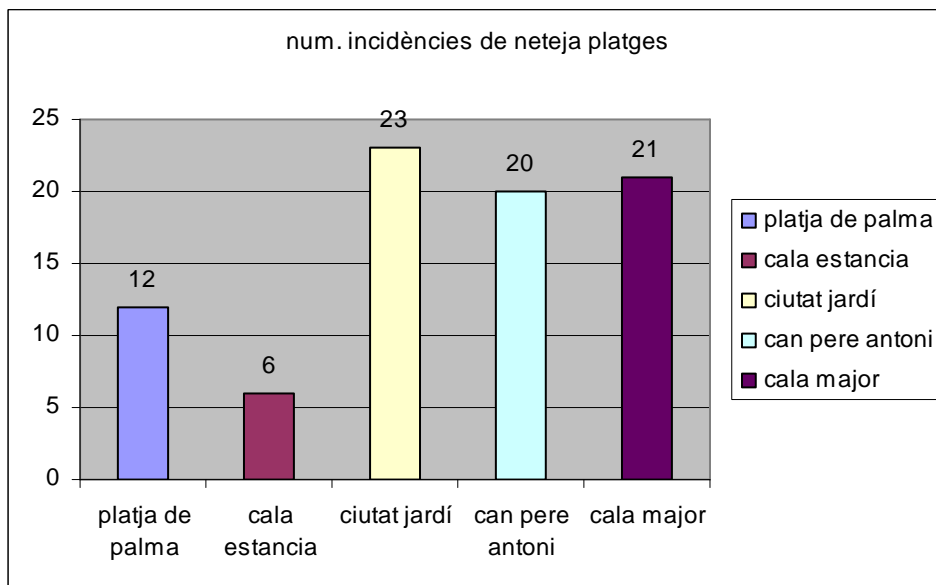


PLATJA DE PALMA

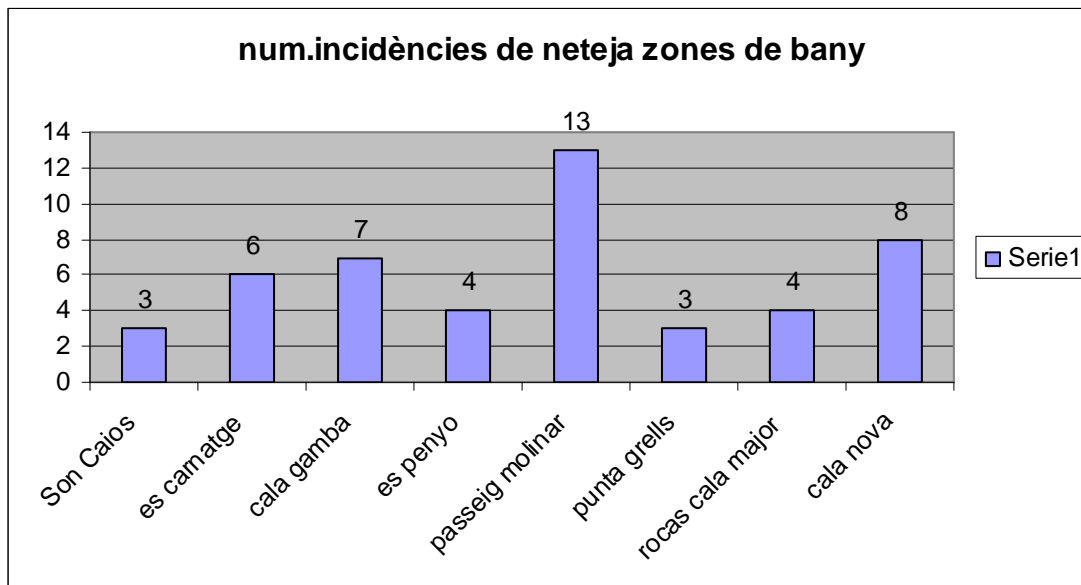
No s'ha detectat presència significativa de brutor a l'aigua.

9.1.C. REGISTRE D'INCIDÈNCIES

En realitzar l'anàlisi de les incidències registrades per deficiència de neteja, s'observen les tendències reflectides als següents gràfics, en què es mostra el nombre per cada platja (aquestes incidències són resoltes pels respectius concessionaris).

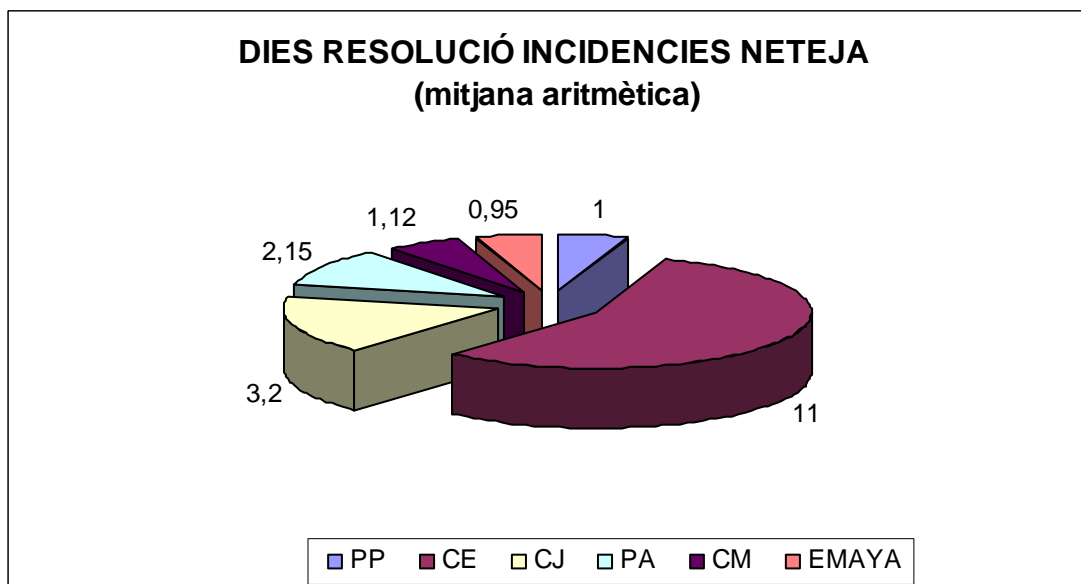


A les zones de bany (incidències que resol EMAYA)



Es detecta un major registre per a Ciutat Jardí i Can Pere Antoni. Pel que fa a les zones de bany, el passeig del Molinar reflecteix una major nivell d'incidències per falta de netedat.

El següent gràfic reflecteix el temps de resolució de les incidències per part dels diferents responsables:



S'ha de destacar la capacitat de reacció de la Brigada d'EMAYA i, en general, de tots els concessionaris, encara que en el cas del concessionari de Cala Estància hi ha hagut episodis que no s'han corregit amb rapidesa i s'han prolongat.

9.2. INFRAESTRUCTURES

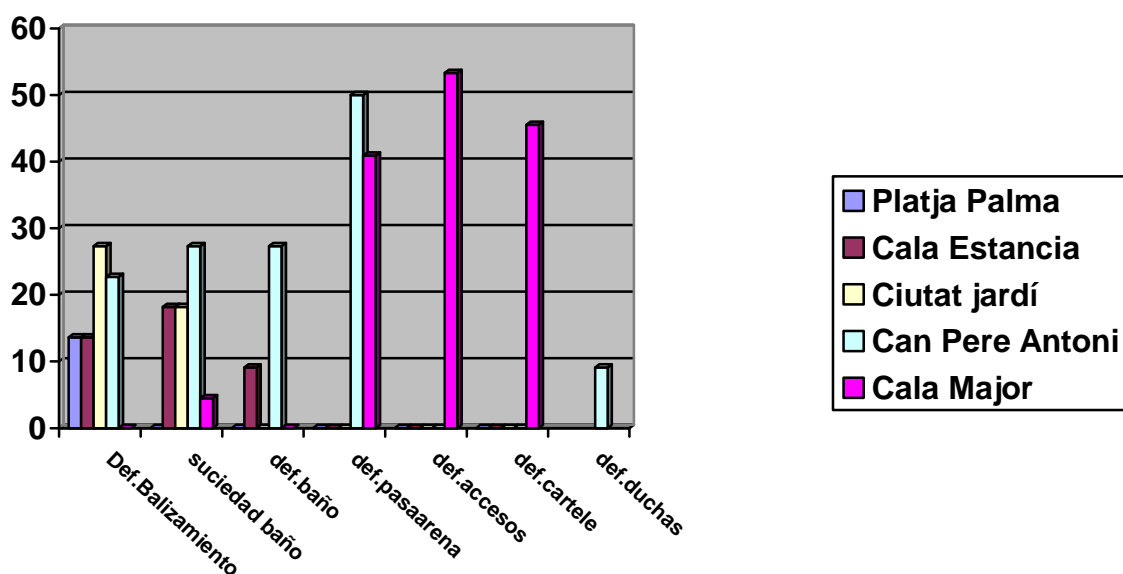
9.2.A. El més característic de la valoració d'aquest ítem és la menor puntuació obtinguda a la Platja de Cala Major que, encara que sigui pròxima al 7 (6,56), ha disminuït molt des de la temporada anterior. Es pot atribuir aquest resultat al deficient estat de conservació de la plataforma perimetral i també al conflicte aparegut enguany arran del canvi del canal de sortida/entrada d'embarcacions per a millorar les condicions de seguretat de la platja, que tingué un rebuig per part dels usuaris, ja que es veren obligats a canviar la seva zona de bany. A la resta de platges, no s'han observat diferències respecte de l'any anterior i s'assoleix la puntuació de 7, excepte a Can Pere Antoni, on és de 6,1.

9.2.B. El qüestionari d'inspecció dels socorristes no inclou aquest aspecte. Els resultats que es mostren a continuació corresponen als obtinguts setmanalment per la inspecció municipal.

Com pot apreciar-se en la següent taula, en totes les platges, excepte en Cala Major, s'observa alguna deficiència en l'abalissament en alguna ocasió.

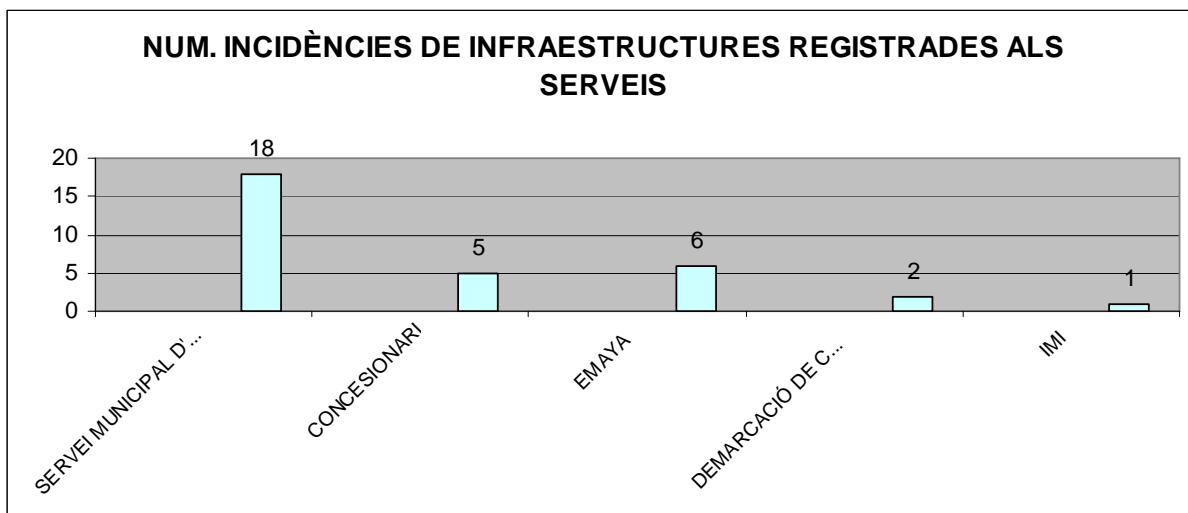
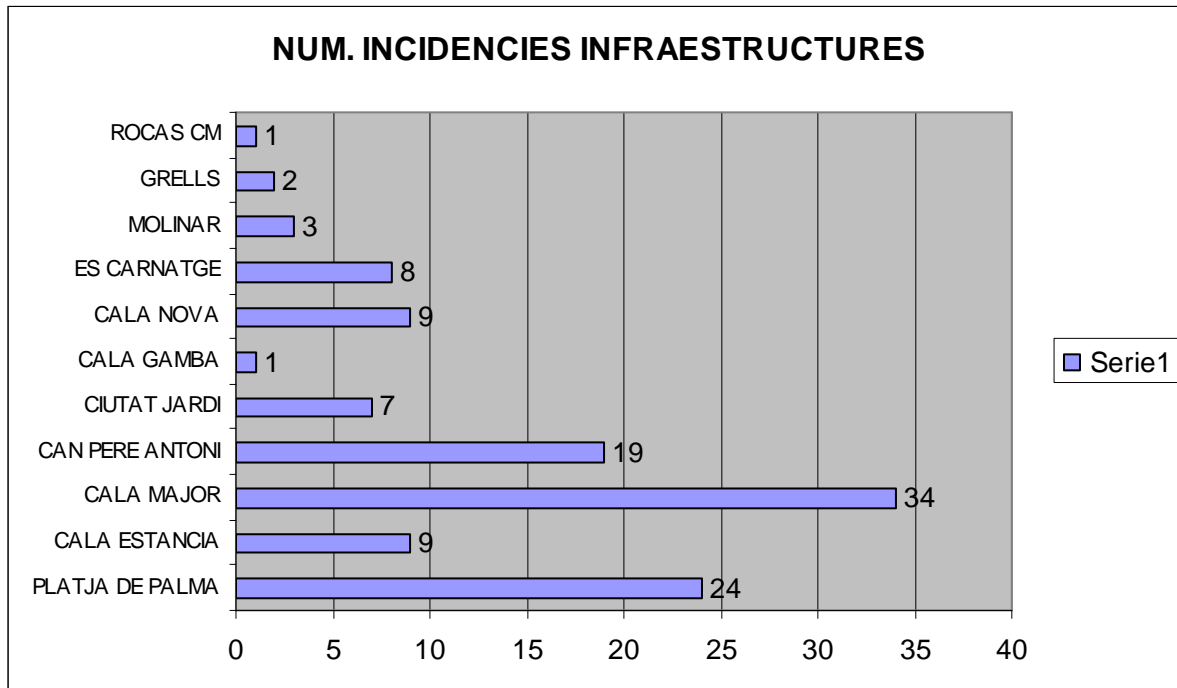
Pel que fa a l'estat dels banys, s'han recollit observacions de brutícia en totes les platges, llevat de Platja de Palma, i deficiències de conservació, en Cala Estancia i en Can Pere Antoni.

Aquesta temporada s'han detectat molts de problemes en la conservació de les pasa-arenes operatives, ja que des de l'inici de temporada algunes d'elles quedaren mal instal·lades i s'han hagut d'anar corregint. Tal com es desprèn del gràfic, en quasi la meitat de les inspeccions es detectaren anomalies de disposició de la plataforma per a passar l'arena de Can Pere Antoni i Cala Major. El mateix es pot comentar per als accesos de Cala Major, ja que la plataforma de fusta perimetral presenta deficiències importants.



9.2. C. Registre d'incidències

Pel que fa a les deficiències en infraestructures, tal com pot observar-se a la gràfica adjunta, el nombre més elevat es dona a Cala Major, on en un 44% dels casos es deuen als problemes generats pel mal estat de les plataformes per a passar l'arena, derivats d'una defectuosa instal·lació inicial que ha generat contínues necessitats de recol·lació.



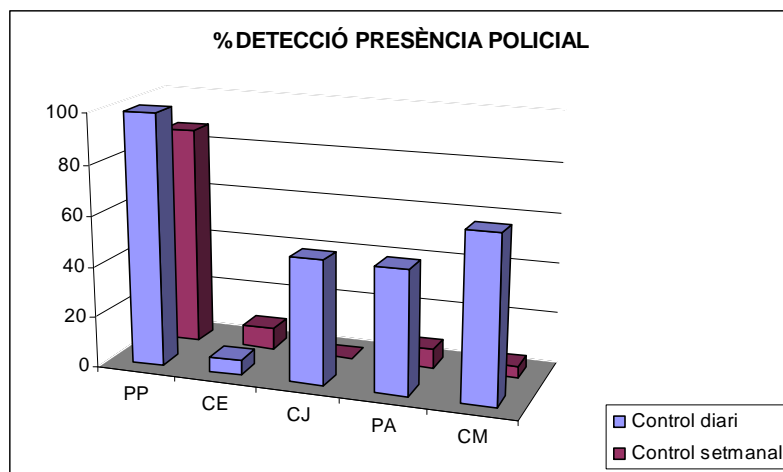
Les incidències per deficiències en infraestructures són resoltes pel departament municipal d'Infraestructures, però per a reparacions senzilles i d'urgència actua la brigada de platges d'EMAYA i, en alguns casos, els concessionaris de cada platja. L'anterior gràfica mostra com es realitzà el repartiment de resolucions d'aquestes incidències. La gràfica següent indica la resposta dels diferents responsables en la resolució. Cal esmentar que l'elevada mitjana que es comptabilitza per al servei municipal d'Infraestructures es justifica per tractar-se de tasques de major complexitat.

9.3. SEGURETAT

9.3.A. La percepció de seguretat s'ha vist incrementada a les platges de Ciutat Jardí, Can Pere Antoni i Platja de Palma. Per altra banda, ha disminuït a Cala Major, tot i que es manté la valoració per damunt 7, i a Cala Estància.

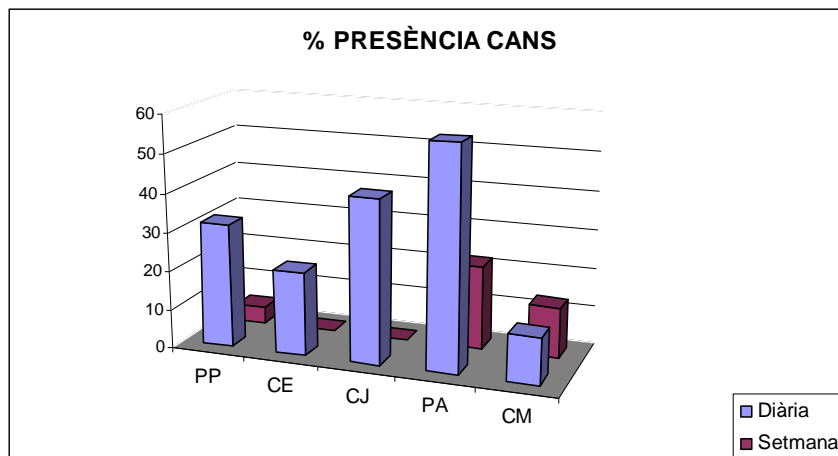
Pel que fa a l'increment de valoració positiva a Platja de Palma (7,46), pot estar relacionat amb un major seguiment de la Policia Local a l'hora de fer complir les ordenances corresponents i al fet que durant aquest any s'ha incorporat l'Ordenança cívica, que sembla que ha permès un major control dels problemes lligats al "botellón", a la platja i a les zones d'influència.

9.3.B. La gràfica adjunta reflecteix els resultats obtinguts de la inspecció diària dels socorristes i de la inspecció setmanal realitzada per la inspecció municipal. S'observa que a Cala Estància es detecta presència policíaca amb molt baixa freqüència per part d'ambdós equips d'inspecció, la qual cosa pot argumentar la manca d'apreciació de seguretat que manifesten els usuaris comentada a l'apartat anterior. A la Platja de Palma s'obté una freqüència molt elevada d'observació de presència de policia, en consonància amb la millora pel que fa al comportament cívic dels usuaris.

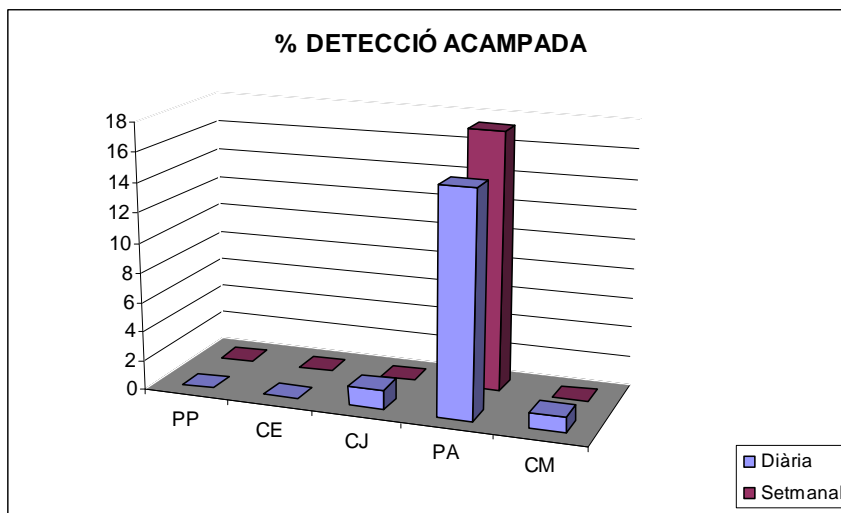


En qualsevol cas, cal fer esment de les següents observacions:

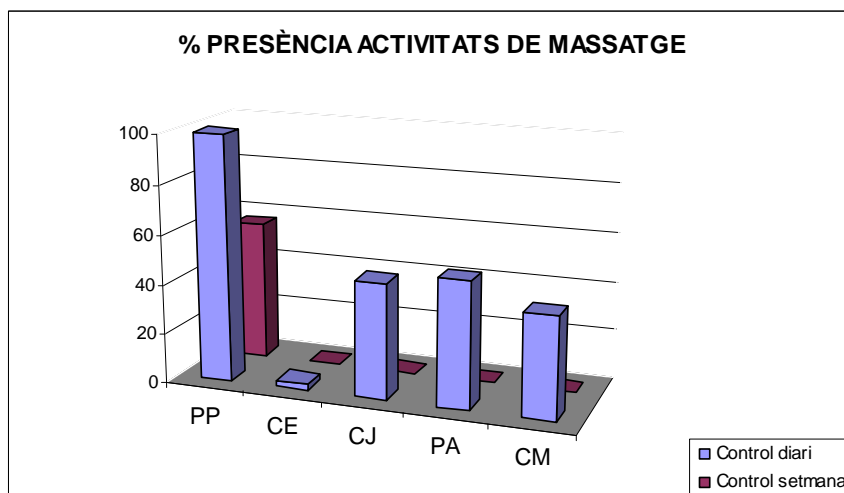
1. Presència de cans a les platges, tal com es reflecteix al següent gràfic:



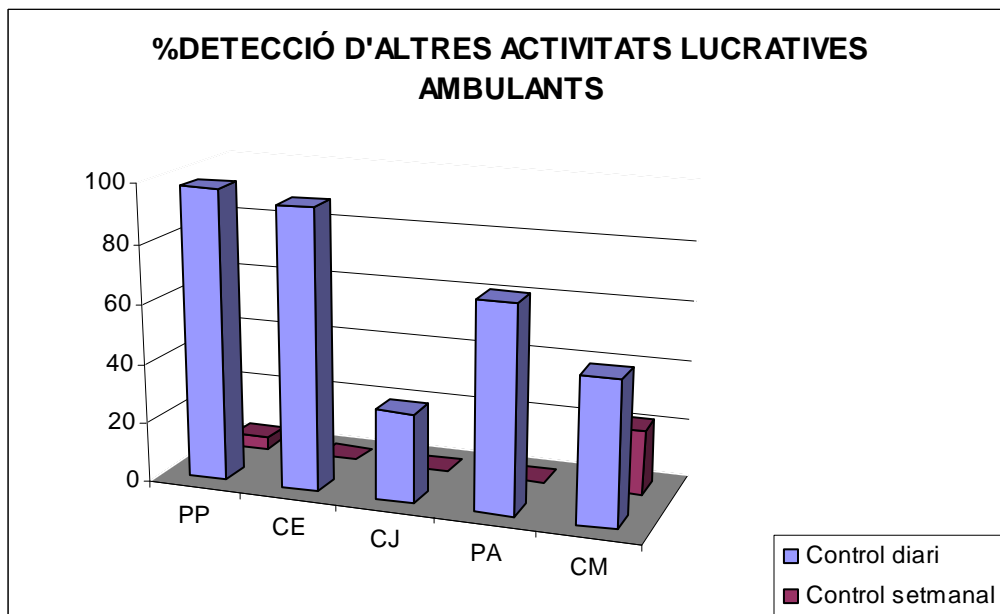
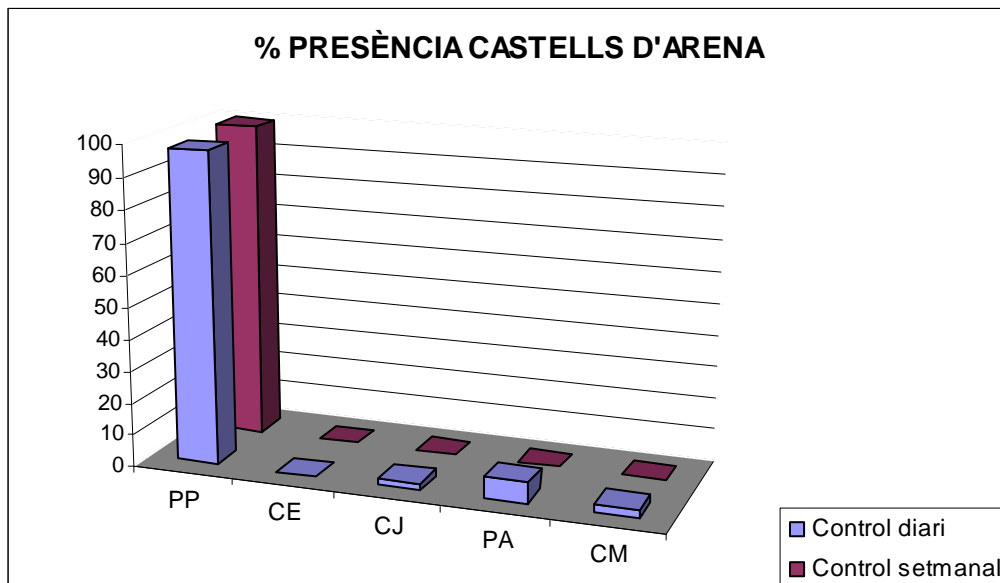
2. Acampada a Can Pere Antoni:



3. Massatges:

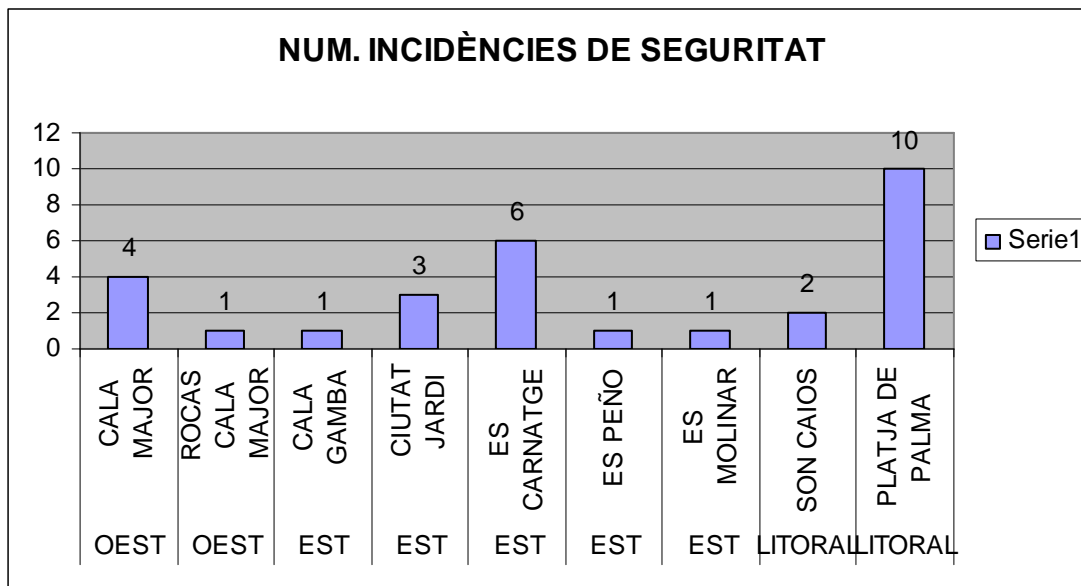


4. Castells d'arena i altres activitats lucratives ambulants:



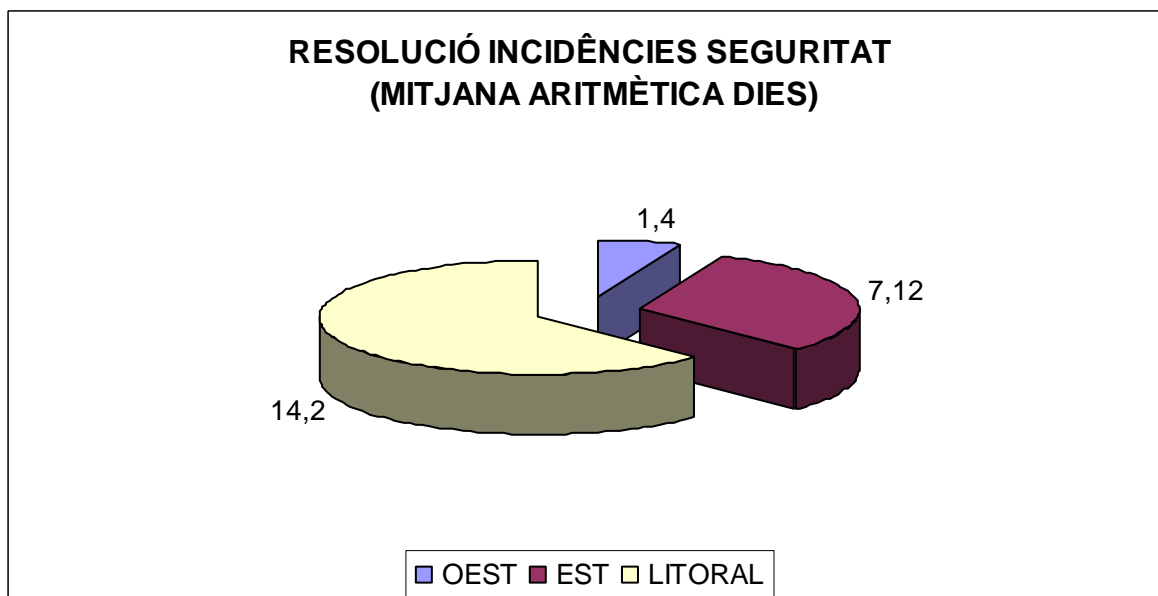
9.3.C. Registre d'incidències referides a seguretat

Les gràfiques adjuntes representen el nombre d'incidències de seguretat; s'han classificat segons si la platja o zona de bany correspon a cadascun dels diferents districtes d'actuació de la Policia Local (Oest, Est i Litoral).



D'aquestes incidències un 25% correspon a la presència de cans a platges i zones de bany, i quasi un 100% s'ha registrat a la zona Est d'actuació de la Policia Local.

Quan es considera el temps de resposta per a la resolució de les incidències de seguretat, es pot apreciar, segons la següent gràfica, que és la Policia del districte Oest la que actua amb més diligència (una mitjana d'1,4 dies per incidència. L'elevada mitjana de dies per a la resolució d'incidències a la Platja de Palma (14,2), s'explica perquè inclouen incidències d'impossible resolució abans de l'aplicació efectiva de l'Ordenança cívica, a mitjan temporada.



9.4. SALVAMENT I SOCORRISME

9.4.A. De la mateixa forma que l'any passat, i amb molt poques variacions, el servei de salvament i socorrisme aconsegueix a totes les platges les valoracions mitjanes màximes, sempre per damunt de 8 i fregant o superant el 9. El treball amb mitjans i l'actitud del personal sembla que es percebut pels usuaris de les platges de Palma.

9.4.B. A la inspecció realitzada setmanalment al Servei de Salvament per part de la inspecció municipal, no s'ha detectat cap anomalia, llevat dels casos d'absència de moto de salvament, un sol cap a cadascuna de les següents platges: Platja de Palma, Can Pere Antoni i Cala Major.

9.4.C. Pel que fa al registre d'incidències, només se n'han detectat 4 referides al servei de vigilància i han estat resoltes de forma immediata. Cal esmentar que quasi diàriament s'han anat gestionant millores del servei per ambdues parts, bé telefònicament o bé de forma presencial.

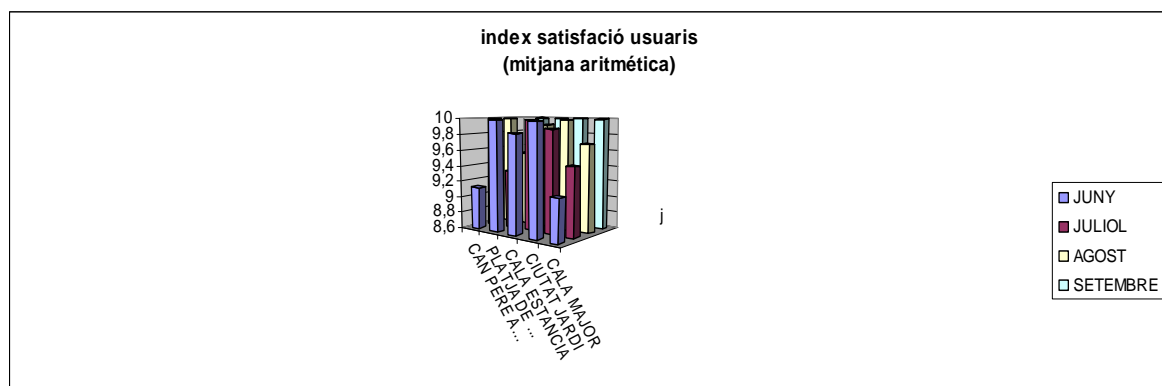
9.5. ADAPTACIÓ DE LES PLATGES A LES PERSONES AMB DISCAPACITAT

9.5.A. Llevat de l'elevada puntuació obtinguda per a la platja de Ciutat Jardí (9,55), que fins i tot supera la detectada la temporada pasada, a la resta, si bé obtenen valoracions pròximes al 7, han baixat en la puntuació dels usuaris.

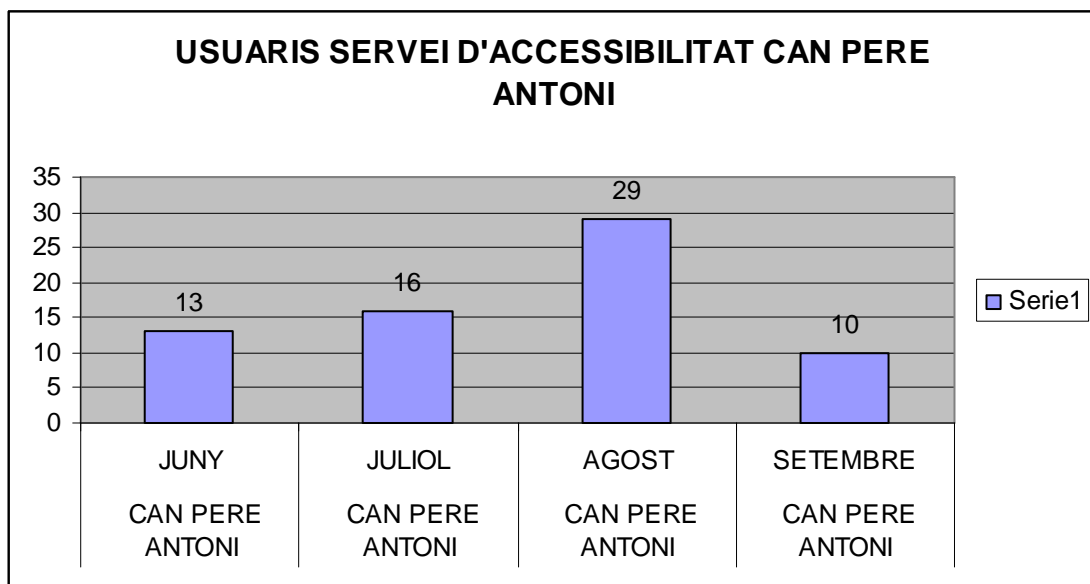
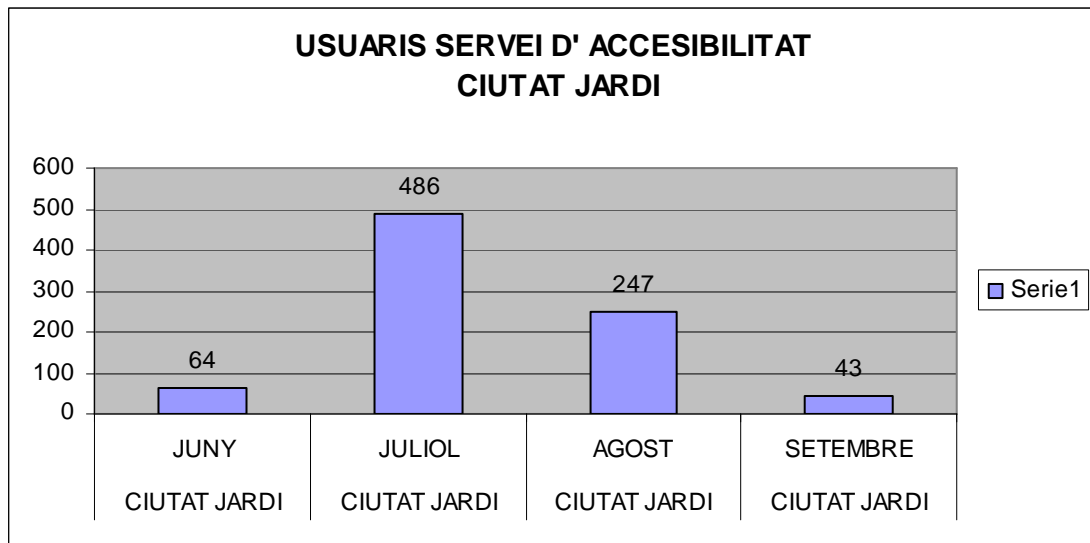
9.5.B. A l'apartat d'infraestructures ja s'han comentat les principals deficiències observades quan s'inspecciona aquest servei: deficiència en accessos i en l'operativitat de les plataformes per a travessar l'arena.

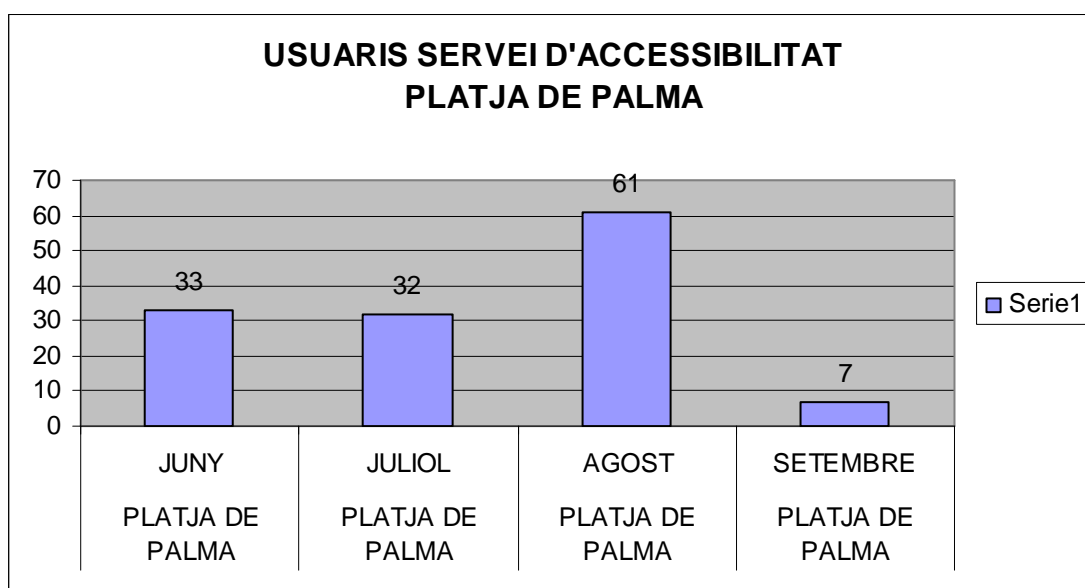
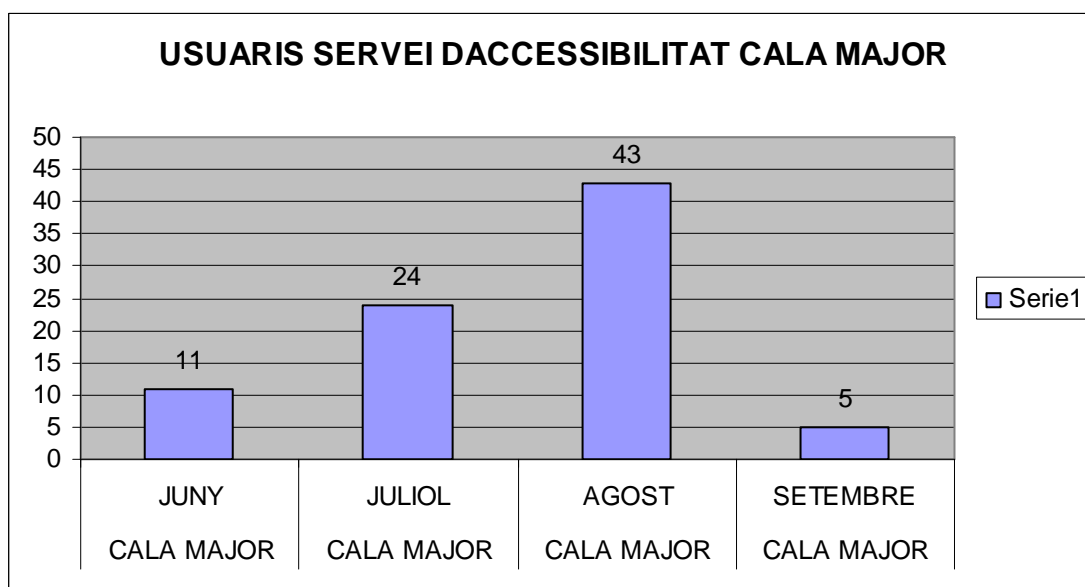
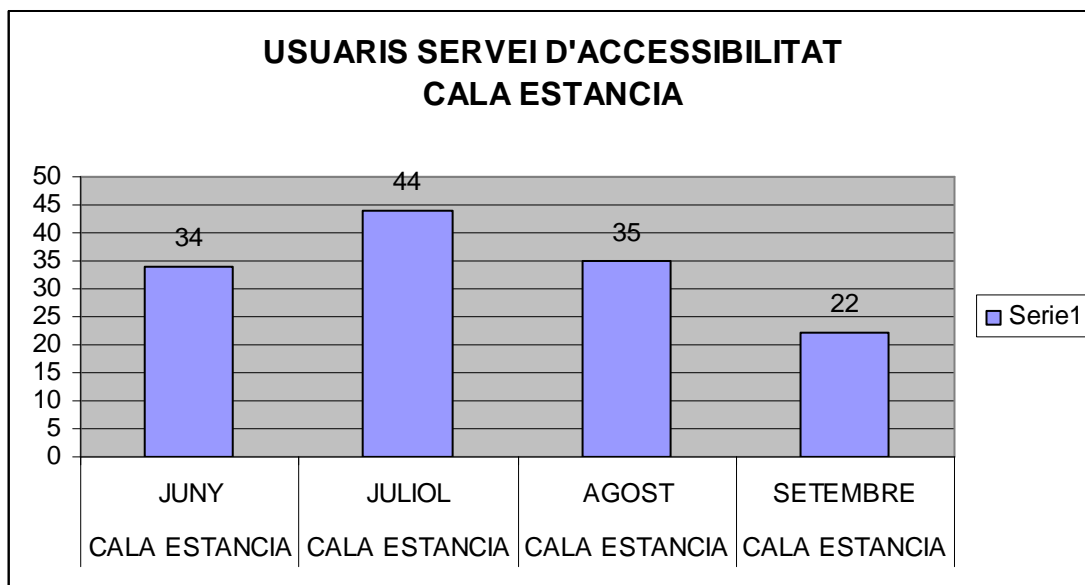
9.5.D. L'anàlisi dels resultats obtinguts de la satisfacció dels usuaris del servei d'accessibilitat, una vegada que han gaudit de l'esmentat servei, reflecteix el següent:

1. A totes les platges s'obté una puntuació superior a 9. En el gràfic adjunt es representen les mitjanes de l'índex de satisfacció mensual per platja.

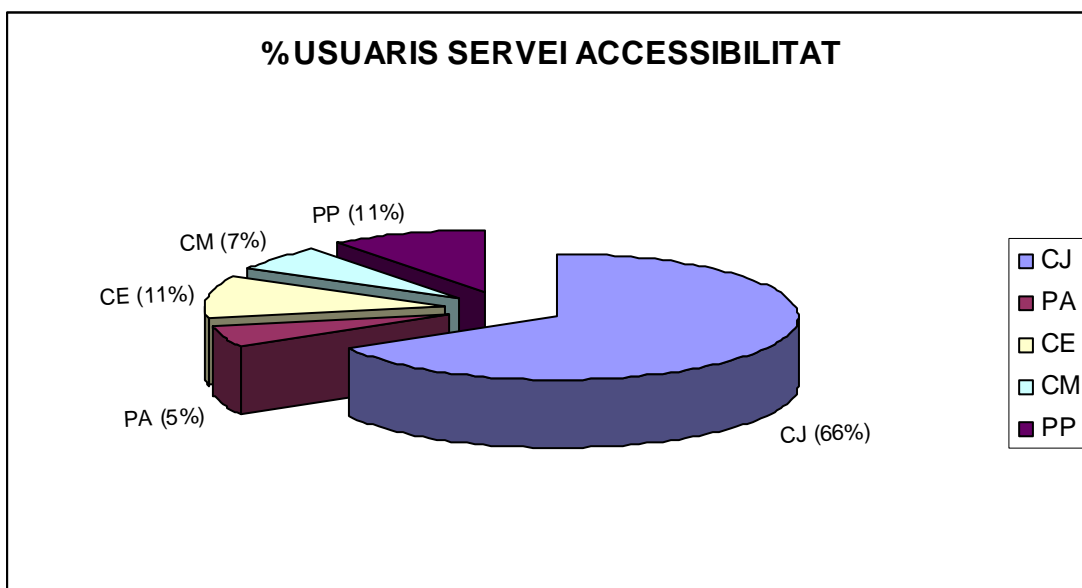


En les següents gràfiques s'observa l'afluència de persones amb mobilitat reduïda a cadascun dels punts d'accessibilitat a les diferents platges a cada mes.





La gran majoria d'usuaris amb mobilitat reduïda acudeixen al punt d'accessibilitat de la platja de Ciutat Jardí.



Pel que fa als comentaris que realitzen els usuaris d'aquest servei, s'ha d'esmentar que a Cala Major mostren disconformitat amb el mal estat de les plataformes damunt l'arena i del material obsolet.

A Cala Estància manifesten que hi falten cadires i es queixen del seu estat.

A Can Pere Antoni es queixen del mal estat del material i en sol·liciten més.

A Ciutat Jardí sol·liciten més espai, es queixen del material obsolet, reclamen cadires amb motor, que es col·loqui una paperera al bany, l'ampliació del servei, l'estat de les plataformes damunt l'arena.

8. CONCLUSIÓ DE LA DIRECCIÓ

Durant aquesta darrera temporada s'han centrat els esforços a aconseguir una millor i una més productiva coordinació interdepartamental de les àrees amb responsabilitats a platges, que s'ha traduït:

EMAYA. Adequat nivell de resposta per part de la brigada de neteja.

SERVEI MUNICIPAL D'INFRAESTRUCTURES. Adequada implicació per part de les brigades. Això no obstant, aquesta darrera temporada s'ha detectat que, atesa la incorrecta instal·lació de plataformes damunt l'arena i de plataformes d'accessos a casetes de socors i serveis, hi ha hagut bastants incidències.

POLICIA LOCAL. En relació amb les actuacions i el seguiment policíac, cal esmentar la ràpida i l'eficaç gestió de la Policia del districte Oest. A més de les dades aportades a través de l'anàlisi de dades d'aquest informe, cal esmentar la gestió, el seguiment i el control d'un incident d'abocament a la platja de Cala Major, prèviament detectat des de l'Àrea de Medi Ambient. Pel que fa a la resta d'actuacions de col·laboració de la Policia Local, s'ha de recordar que l'inici de l'aplicació de l'Ordenança cívica per a controlar el "botellón" a la Platja de Palma, que constituïa un problema crònic de les nostres platges, fou decisiu per a controlar l'esmentat problema destinat a control de l'incivisme.

SALVAMENT I SOCORRISME. Manteniment del grau de professionalitat i funcionament satisfactori del servei municipal de socorrisme. Cal esmentar que, a instàncies de la Direcció General d'Emergències, s'ha hagut de reestructurar la prestació del servei amb una ampliació de l'horari en 30 minuts a Cala Major, sense que això hagi repercutit en el desenvolupament del servei contractat.

SERVEI D'ACCESSIBILITAT. Es valora positivament aquest servei, malgrat que s'han recollit queixes d'usuaris en relació amb el material utilitzat, i pel que fa a la zona d'ombra a Ciutat Jardí. S'ha iniciat el projecte d'implantació d'un SGA.

CONCESSIONARIS. Millora de les comunicacions amb els concessionaris.

Analitzada aquesta coordinació i valorada positivament, es poden detallar les següents propostes de millora per a 2015, pel que fa a:

- EMAYA. Es valora la necessitat de mantenir operativa la Brigada de Platges durant tot l'any, de forma que es pugui garantir una qualitat bàsica i una resposta ràpida a les incidències de neteja de les zones de bany, com també la possibilitat de col·laboració amb els concessionaris per a la neteja de platges. Així mateix, aquesta brigada permetria realitzar, també de forma immediata, les petites reparacions que van sorgint i col·laborar amb el Servei d'Infraestructures per a la resolució de les incidències de major entitat.
- SERVEI MUNICIPAL D'INFRAESTRUCTURES. Caldria aconseguir que la instal·lació de tots els elements a principi de temporada es faci en els terminis adequats i de forma correcta i definitiva.

- POLICIA LOCAL. Queda per resoldre el control de la presència de cans a les platges.

- SERVEI DE SALVAMENT I VIGILÀNCIA MUNICIPAL. Pel que fa a aquest servei resulta que, com a conseqüència dels requeriments de la Direcció General d'Emergències, per a incrementar la dotació de personal amb dos socorristes, a les plantilles de Cala Major i de la Platja de Palma, i instal·lar una nova torre de vigilància a la Platja de Palma, per a la temporada 2015, es tramitarà la contractació del corresponent servei complementari del principal de salvament i l'adquisició d'una nova torre de vigilància.

- SERVEI D'ACCESSIBILITAT. S'hauria de potenciar el punt d'accessibilitat de Ciutat Jardí, on es realitza un 66% dels serveis, i instal·lar una major zona d'ombra, segons la demanda dels usuaris. S'oferirà un major nombre de cadires amfibies i croses adaptades a tots els punts accessibles. També caldria considerar la prolongació del servei a Ciutat Jardí fins el 30 de setembre, ja que, a més de ser una sol·licitud d'usuaris, fou proposat a la reunió de la Mesa Palma Accessible el passat mes de setembre. Es completarà la implantació d'SGA el 2015.

ANNEX 1: ENQUESTA

A EMPLENAR PER LA PERSONA REPRESENTANT DE L'AJUNTAMENT

DATA PERSONA ENQUESTADORA
 NÚM. ENQUESTA PLATJA

DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES

Sexe	Nacionalitat	Edat
<input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> Espanyola resident <input type="checkbox"/> Espanyola no resident <input type="checkbox"/> Altres	<input type="checkbox"/> Menys de 18 anys <input type="checkbox"/> De 30 a 44 anys <input type="checkbox"/> De 18 a 29 anys <input type="checkbox"/> De 45 a 64 anys <input type="checkbox"/> De 65 anys i més

VALORACIÓ DEL SERVEI

Qüestions		SATISFACCIÓ										
1	Netedat de l'arena (plàstics, llosques, papers...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Netedat de l'aigua	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Informació existent (qualitat de l'aigua, serveis oferts, codi de conducta, plànols...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Servei de salvament i socorrisme	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Presència de papereres	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Presència de contenidors de recollida selectiva de residus	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Estat de les infraestructures (abalisament, passaarenes, WC, dutxes...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Serveis propis de la platja (hamaques, para-sols, velomars...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Serveis de restauració propis de la platja (quiosquets, balnearis...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	Adaptació de la platja a persones amb qualche tipus de discapacitat	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Seguretat (vigilància policial)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	Qualitat del servei rebut	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

IMPORTÀNCIA	Quins aspectes dels abans relacionats trobau que són més importants i en quin ordre?

VALORACIÓ GENERAL DEL SERVEI	0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
-------------------------------------	---

OBSERVACIONS GENERALS	Hi ha alguna cosa més que vulgueu afegir?

Per favor, valorau aquest qüestionari del 0 al 10, sent 0 la puntuació més baixa i 10, la més alta.	
Què canviariéu o eliminaríeu del qüestionari? Què hi afegiríeu?	

ANNEX 2: COMENTARIS DE LES PERSONES ENQUESTADES

“Vidres espèllats en l’arena
Més contenidors per reciclar
Més recursos per netejar la platja
Platja més neta estaria bé
La platja està molt bruta.
Molt simpàtics els socorristes
Platja una mica bruta
Es produeixen robatoris habitualment + policia !!!
Very high prices
No funciona el wifi
Más atención policial
Cofre de seguridad en la sombrilla al igual que hay en Playa de Muro y Es Trenc
Más presencia policial
Más zonas recreativas y zonas infantiles.
Mejorar servicios para discapacitados
Quitar hamacas y sombrillas x poner guarderías públicas.
Más socorristas
Importante las duchas y venta ambulante un escandalo, y masajistas
No gusta el Megapark, mala imagen amenazas de los chicos en aparcamientos por dinero
Ras
Sehn Schön!
Nein
WIF
GOOD QUALITY SERVICE
es loähre gut nicht nur ene dusche zy haben
clear the water
More showers und something bar in the beach
yn allgemein der strand ist gut aber fehlen mehr sachen fur die ilinder von 0-15 jahre. Mehr Joiletten die
anar nach 19:00 Uhr anfhben
Que bajen precios de las hamacas
Posar més dutxes, que es fagi net el fons marí de la platja.
Poner más duchas y limpieza en general. Más vigilancia sobre los pescadores.
llevar ses branques, servei de jitshi , i també hi ha massa parasols.
DON'T SEEN ANY POLICE
ARREGLAR DUCHAS PIES
NO DEBERÍAN CERRAR DUCHAS NI WC
PONER MÁS DUCHAS
PROPONER LA COLOCACIÓN DE OTRO CANAL DE EMBARCACIONES EN EL LADO IZQUIERDO DE LA PLAYA
Brutor a l'aigua, plàstics , etc.
EL CAMBIO DE VELOMARES ES INADECUADO POR LA CANTIDAD DE NIÑOS EN LA ZONA, SE EXIGE UN
NUEVO CAMBIO.
SIMBEDS EXPENSIVE!!!
AIGUA BRUTA -! ESPUMERA”