

**INFORME DE
RECOLLIDA DE
NECESSITATS I
EXPECTATIVES, I
SATISFACCIÓ DELS
USUARIS DE LES
PLATGES DE PALMA
2016**

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	34
5. VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI	35
6. VALORACIÓ DE L'ENQUESTA	37
7. COMPARATIVA AMB LES DADES 2013/2014	38
8. CONCLUSIONS	43
ANNEX I: ENQUESTA	
ANNEX II: COMENTARIS DELS ENQUESTATS	

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, 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 i les zones de bany 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.

Les passes 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 des de 2010 fins a 2016

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
LA 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 h. Les enquestes es varen fer des de dia 01/6 al 30/9, combinant aquesta tasca amb d'altres que tenien encomanades.

El 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 realitzada pels tècnics responsables de l'elaboració de la Carta de compromisos.

7. Resultats

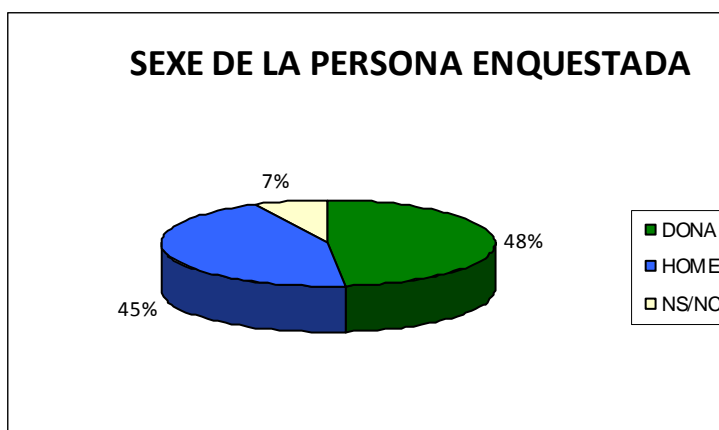
¹ Vegeu els càlculs a l'annex 2.

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

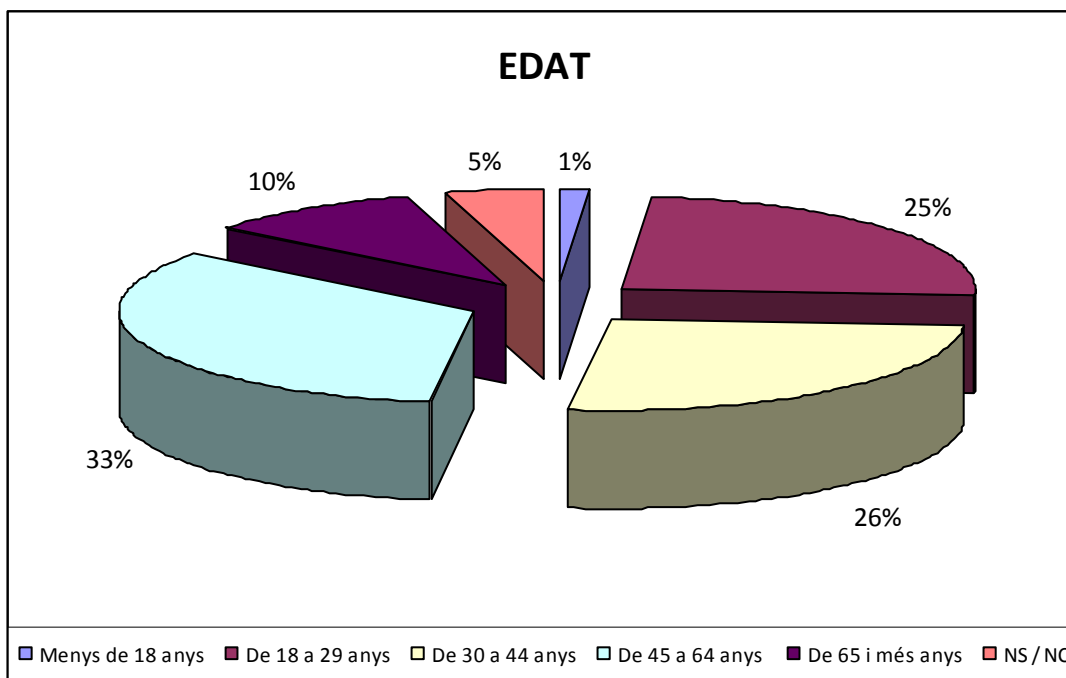
Han contestat 400 persones, que han respost totes les preguntes.

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.

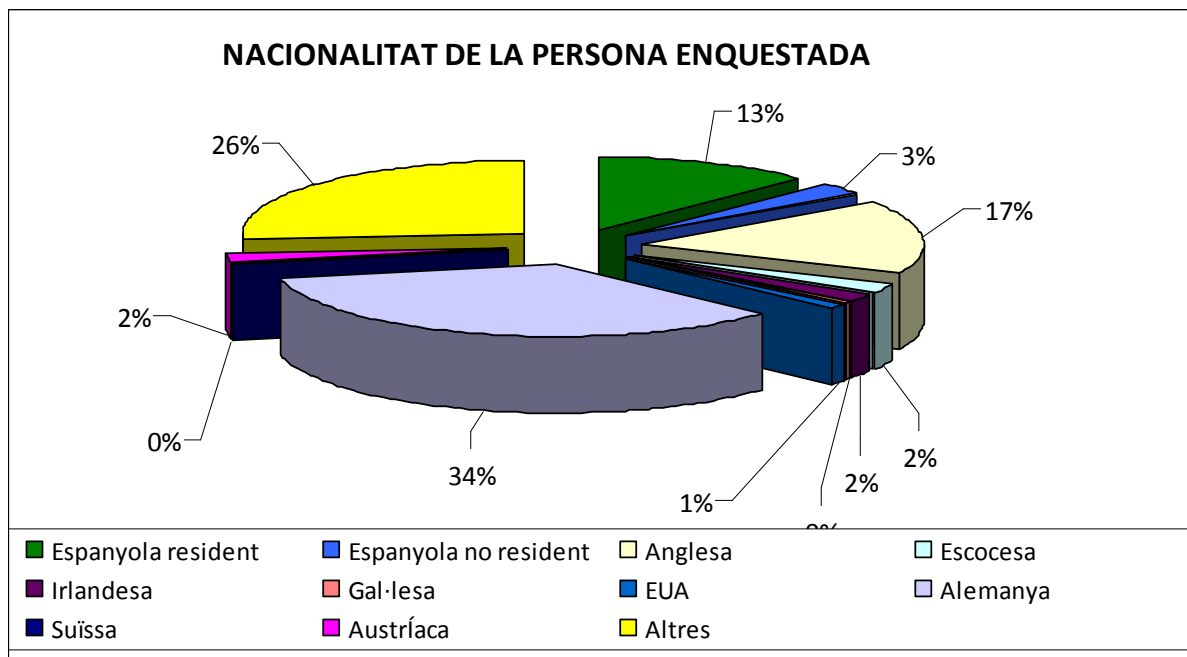


Així mateix, la franja majoritària d'edat dels enquestats se situa entre els 30 i els 44 anys.

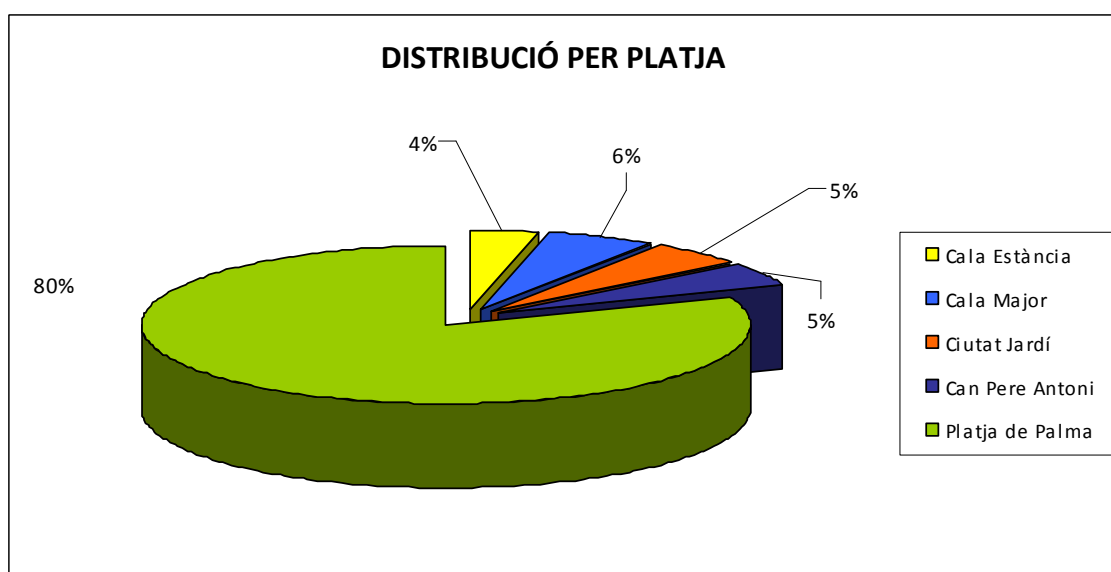


Pel que fa a l'anàlisi de la nacionalitat dels usuaris, cal destacar l'esforç realitzat pels enquestadors per a obtenir una representació important de persones d'altres països.

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



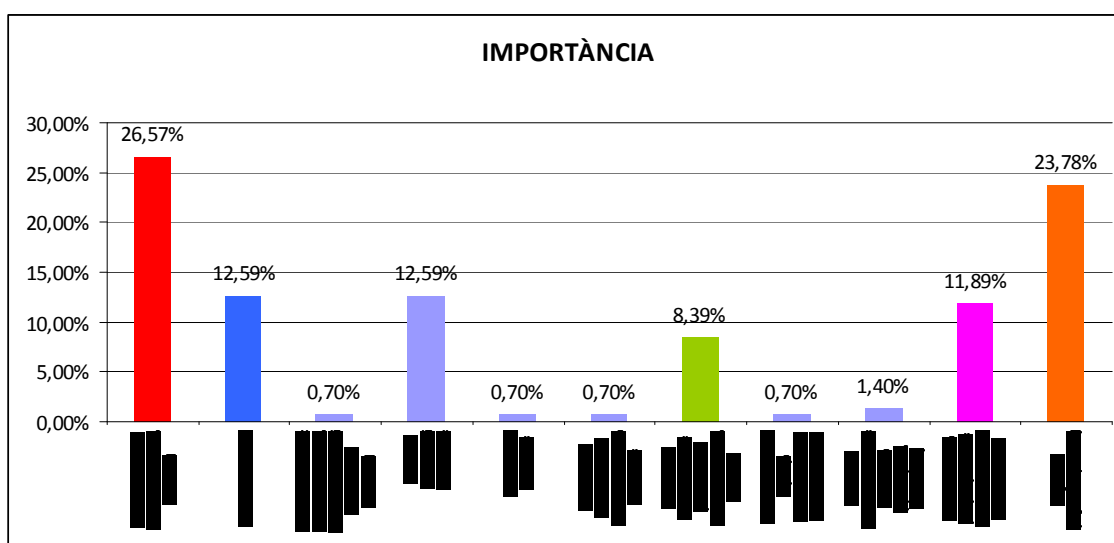
La distribució d'enquestes per platges s'ha executat de forma proporcional a l'extensió de la platja i el possible nombre d'usuaris. La Platja de Palma aglutina el 80%, de les enquestes perquè és la que compta amb major nombre d'usuaris; la segueix la platja de Cala Major (6%), la de la Ciutat Jardí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

A la gràfica següent es pot comprovar com els usuaris consideren més important la netedat de l'arena i la seguretat.



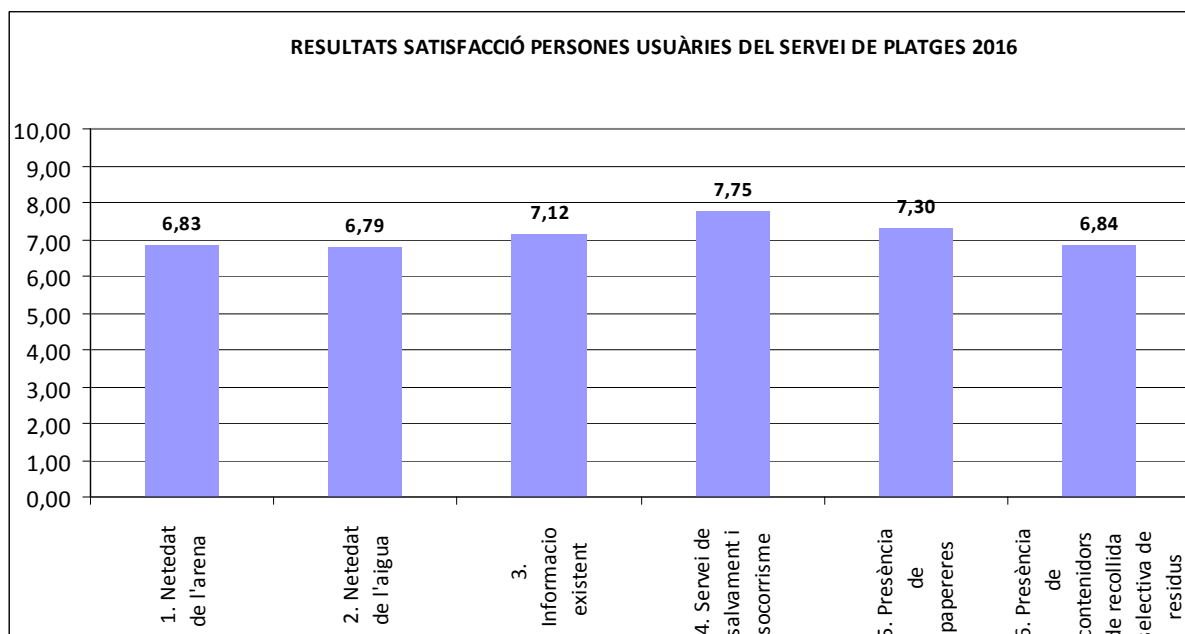
Netedat de l'arena (plàstics, lloques, papers...)	26,57%
Netedat de l'aigua	12,59%
Informació existent (qualitat de l'aigua, serveis oferts, codi de conducta, plànols...)	0,70%
Servei de salvament i socorrisme	12,59%
Presència de papereres	0,70%
Presència de contenidors de recollida selectiva de residus	0,70%
Estat de les infraestructures (abalisament, passaarenes, vàters, dutxes...)	8,39%
Serveis propis de la platja (hamaques, para-sols, velomars...)	0,70%
Serveis de restauració propis de la platja (quiosquets, balnearis...)	1,40%
Adaptació de la platja a persones amb qualche tipus de discapacitat	11,89%
Seguretat (vigilància policiala)	23,78%

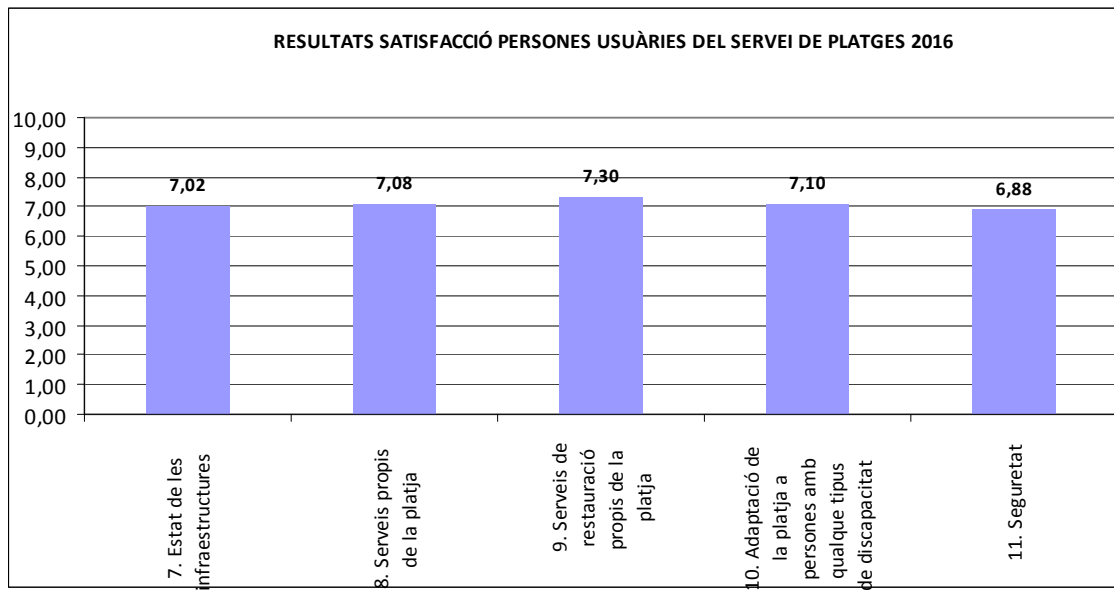
3. INFORMACIÓ SOBRE LA RECOLLIDA EN RELACIÓ AMB LA SATISFACCIÓ

3.1. Resultats generals

Els aspectes més ben valorats són la qualitat del servei rebut (7,80), el servei de salvament i socorrisme (7,75), els serveis de la platja (7,45) i els serveis de restauració de la platja (7,43).

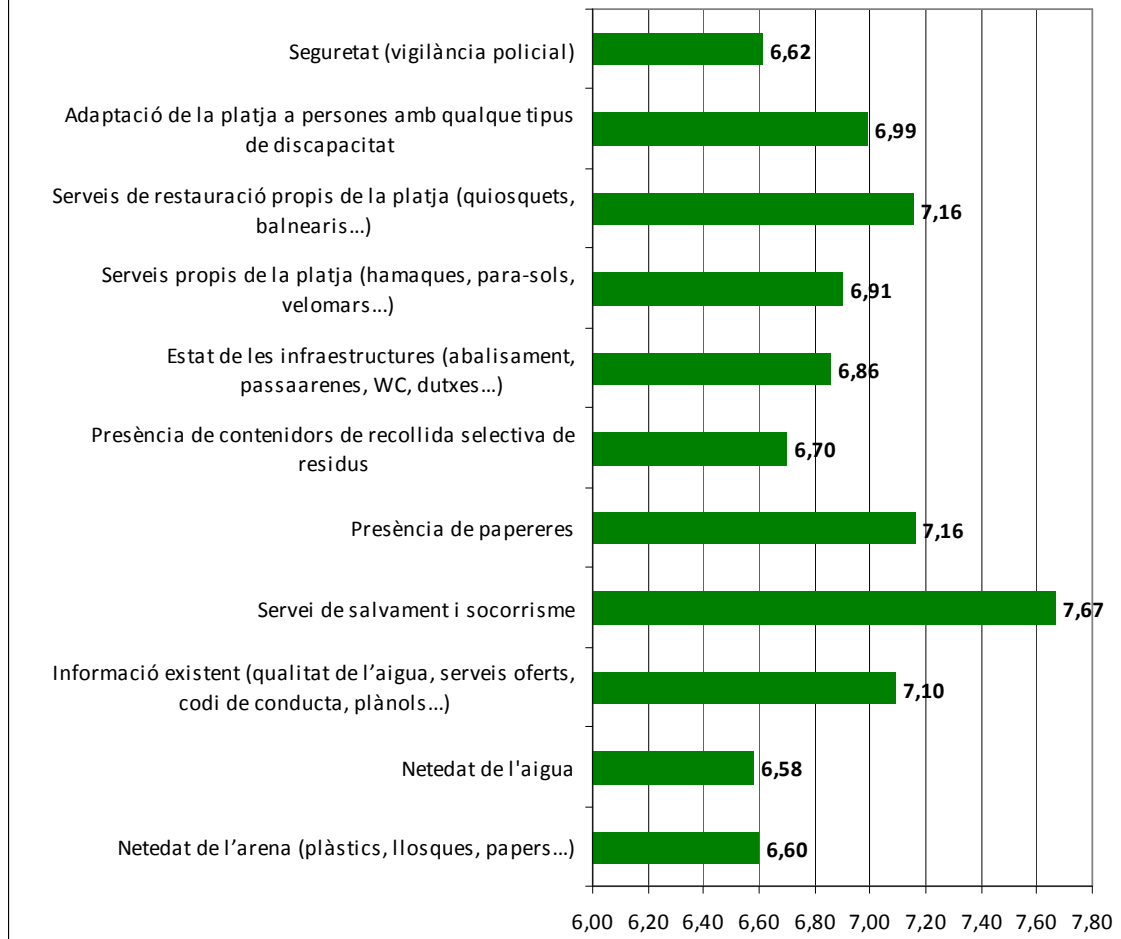
D'altra banda, els que presenten una valoració més baixa són la netedat de l'aigua (6,79), la netedat de l'arena (6,83) i la presència de contenidors de recollida selectiva de residus (6,84).

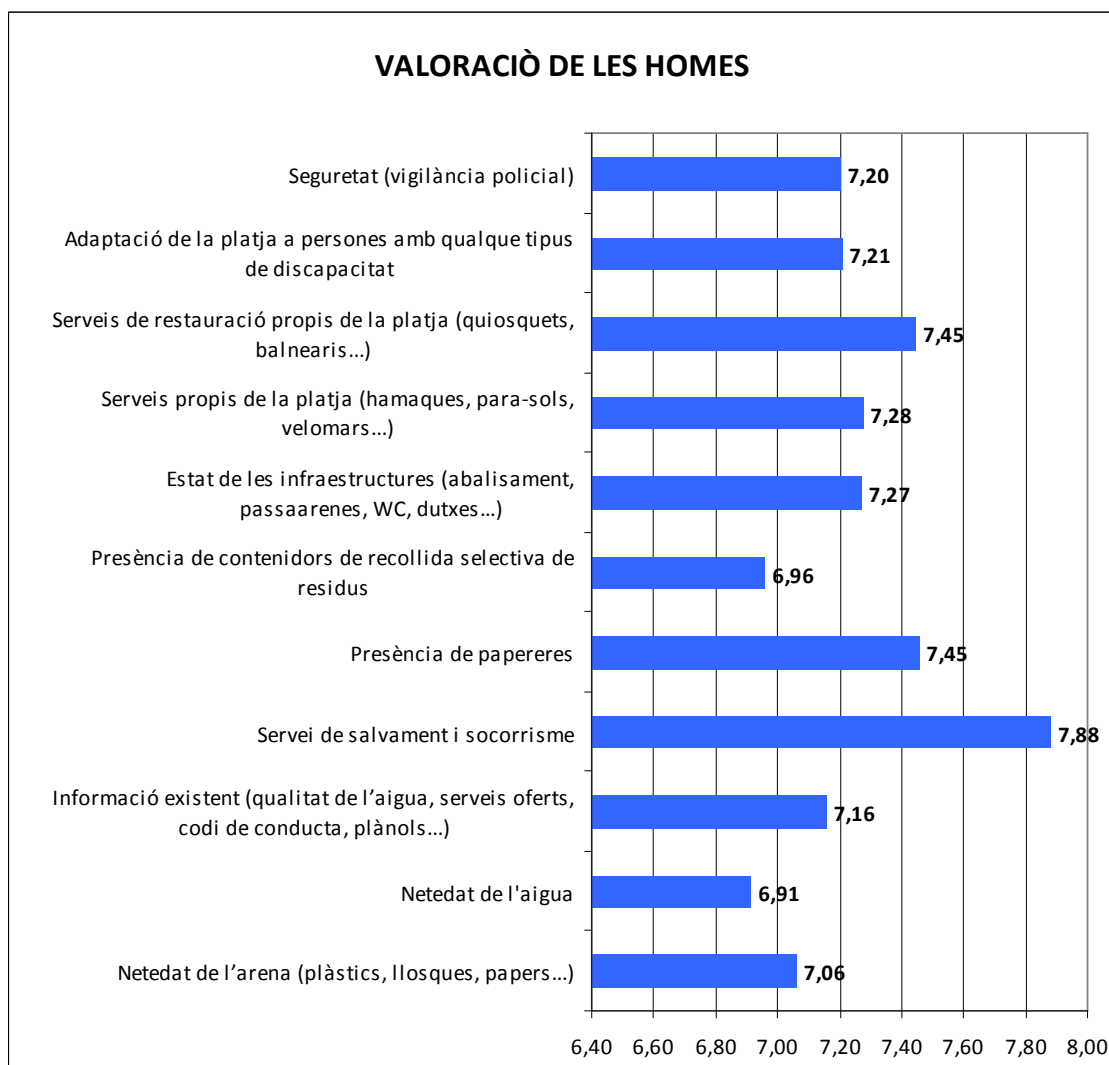




3.2. Valoració per gènere

VALORACIÒ DE LES DONES

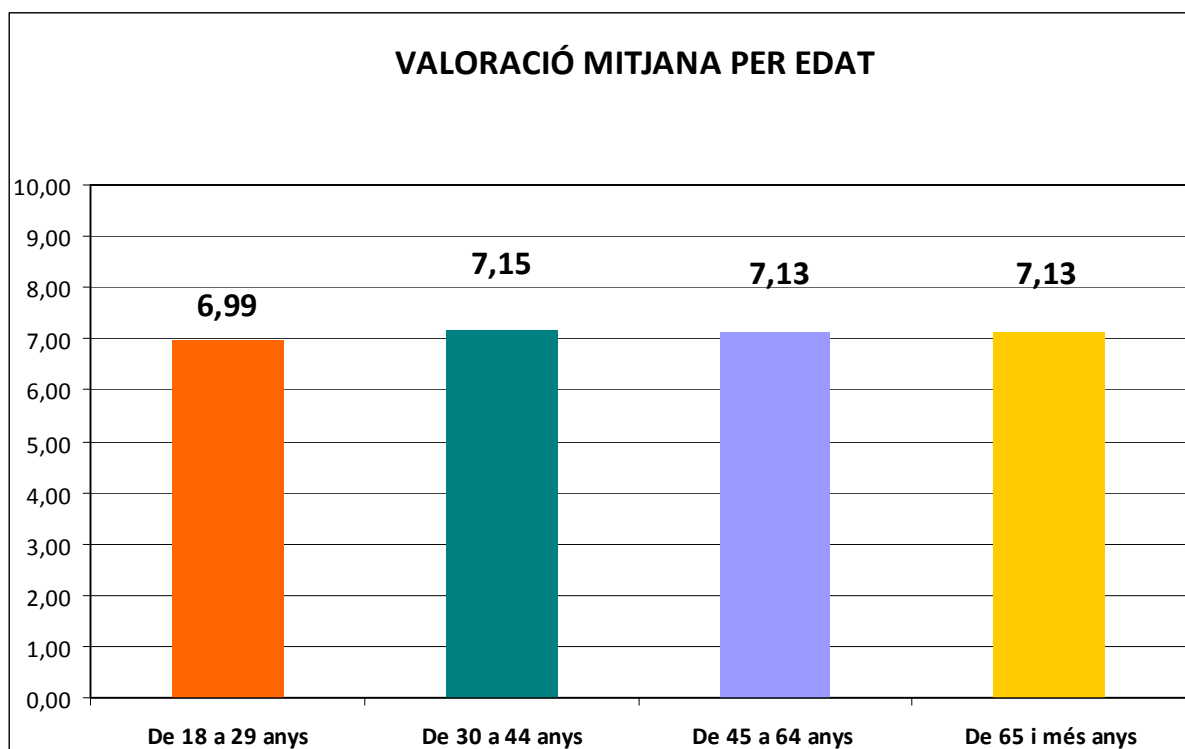


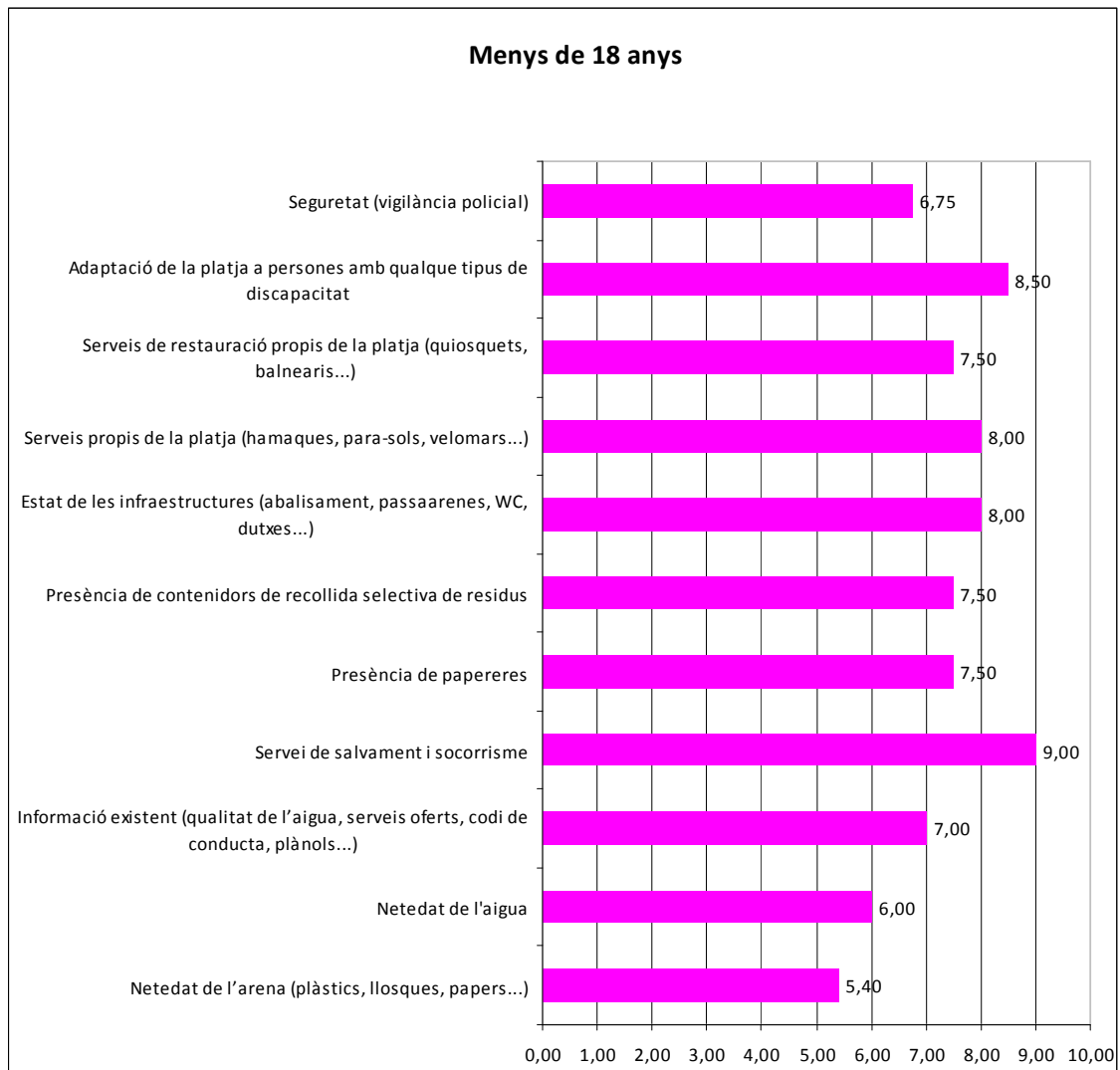


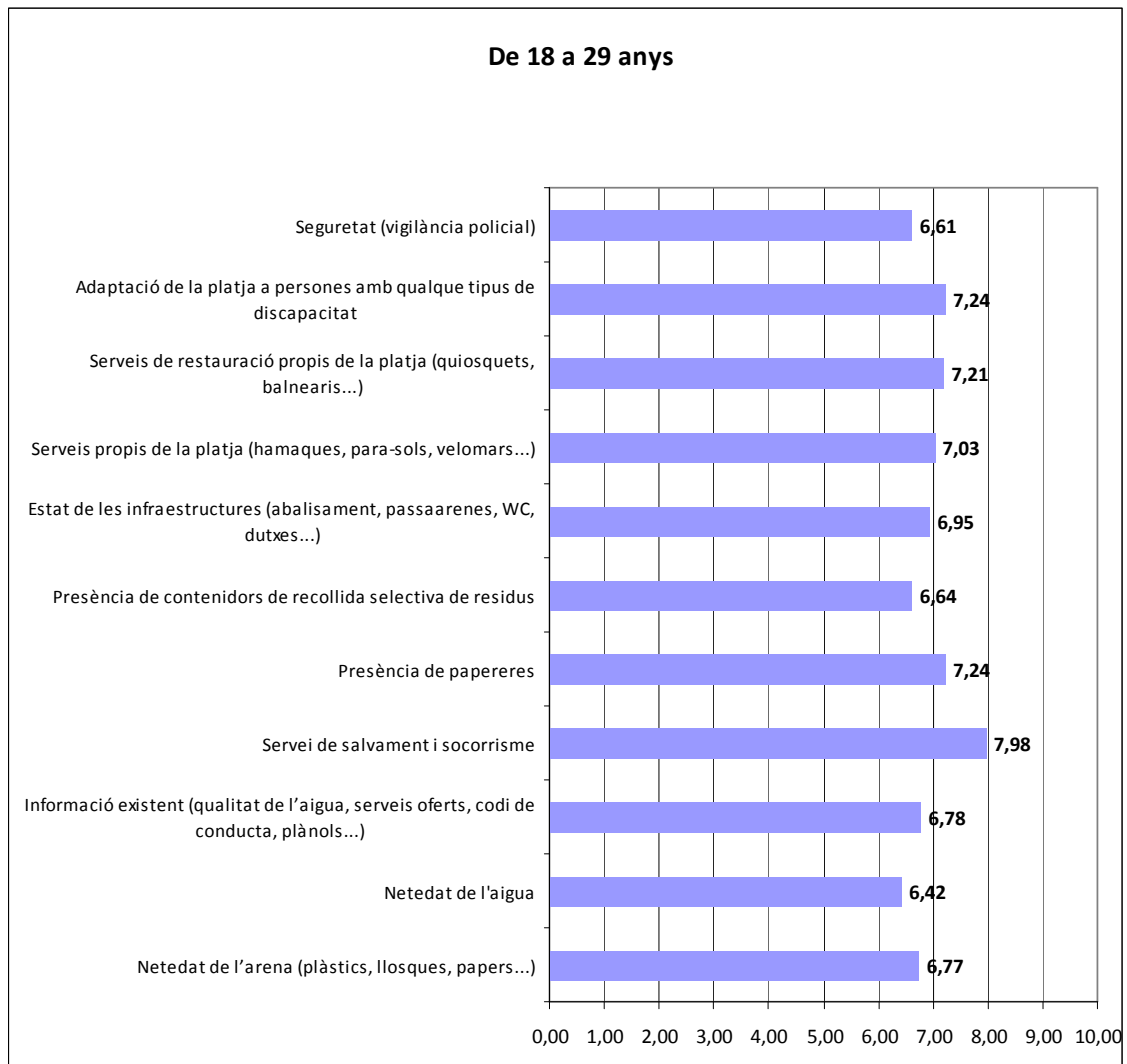
El sexe dels enquestats no ha reflectit cap mena d'apreciació diferencial significativa en l'avaluació de la satisfacció de les enquestes.

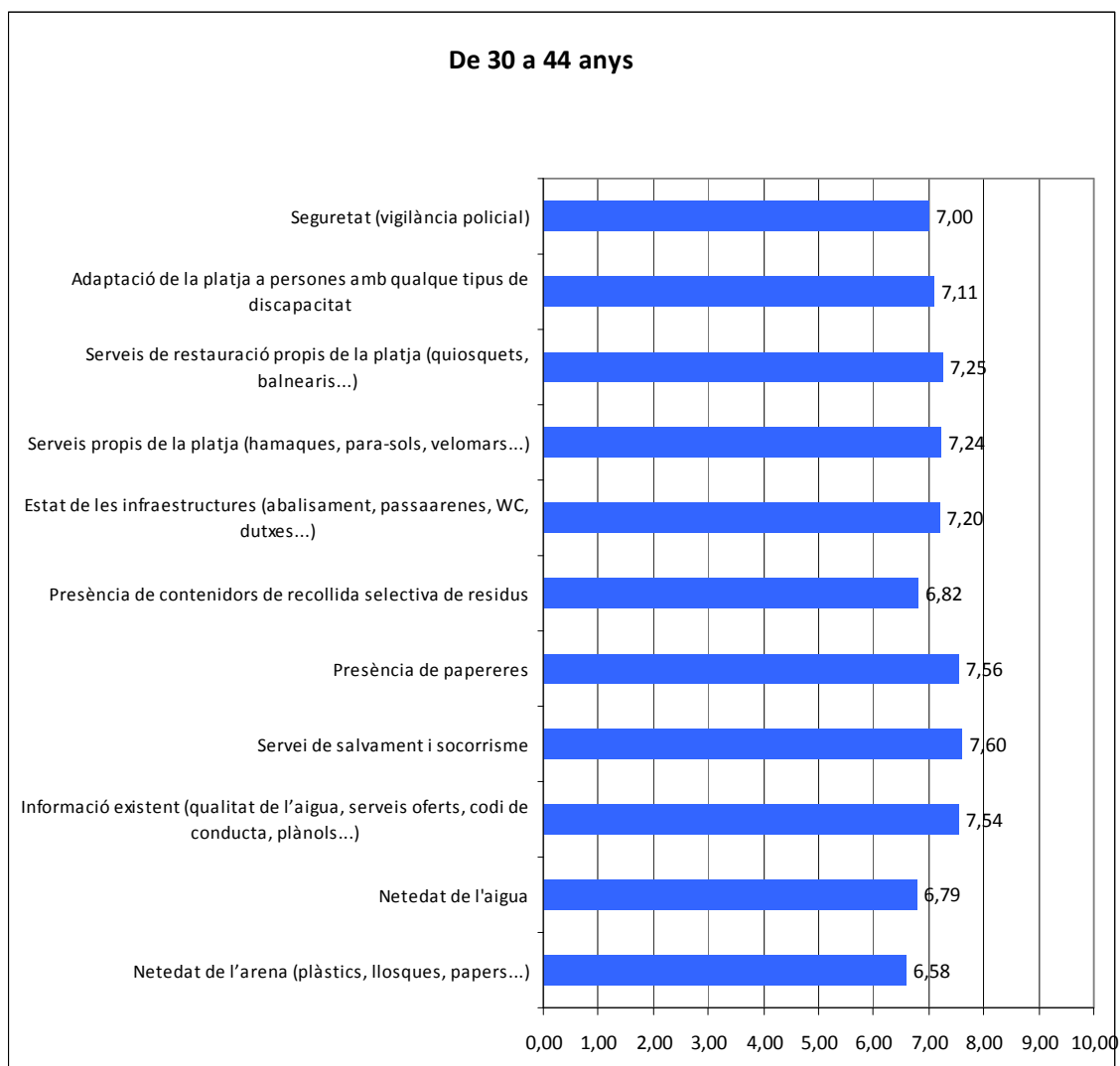
3.3. Valoració per edat

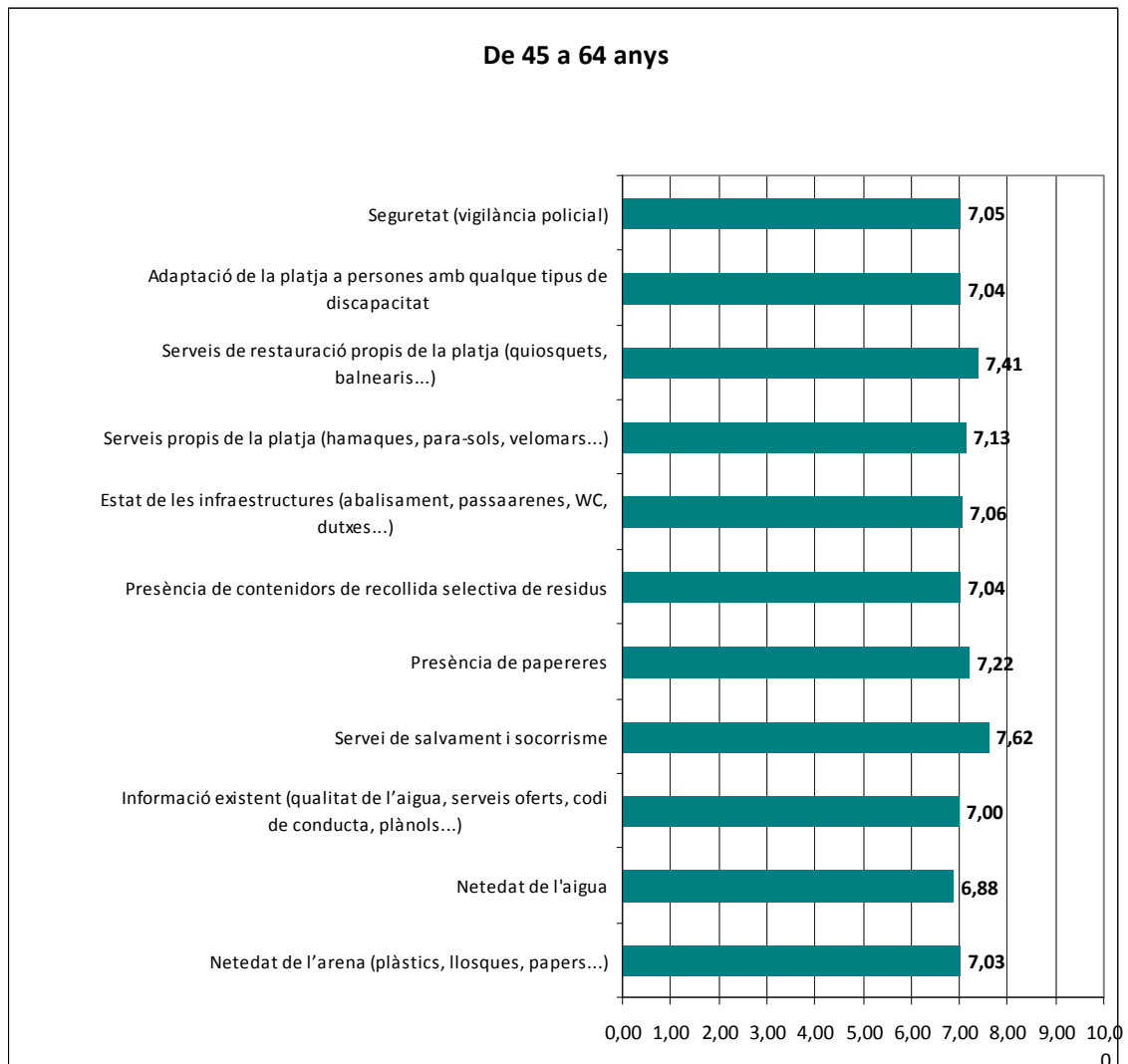
La edat dels enquestats tampoc ha reflectit cap mena d'apreciació diferencial significativa en l'avaluació de la satisfacció de les enquestes, encara que es pot dir que els enquestats de menys de 18 anys han valorat millor tots els ítems en general.

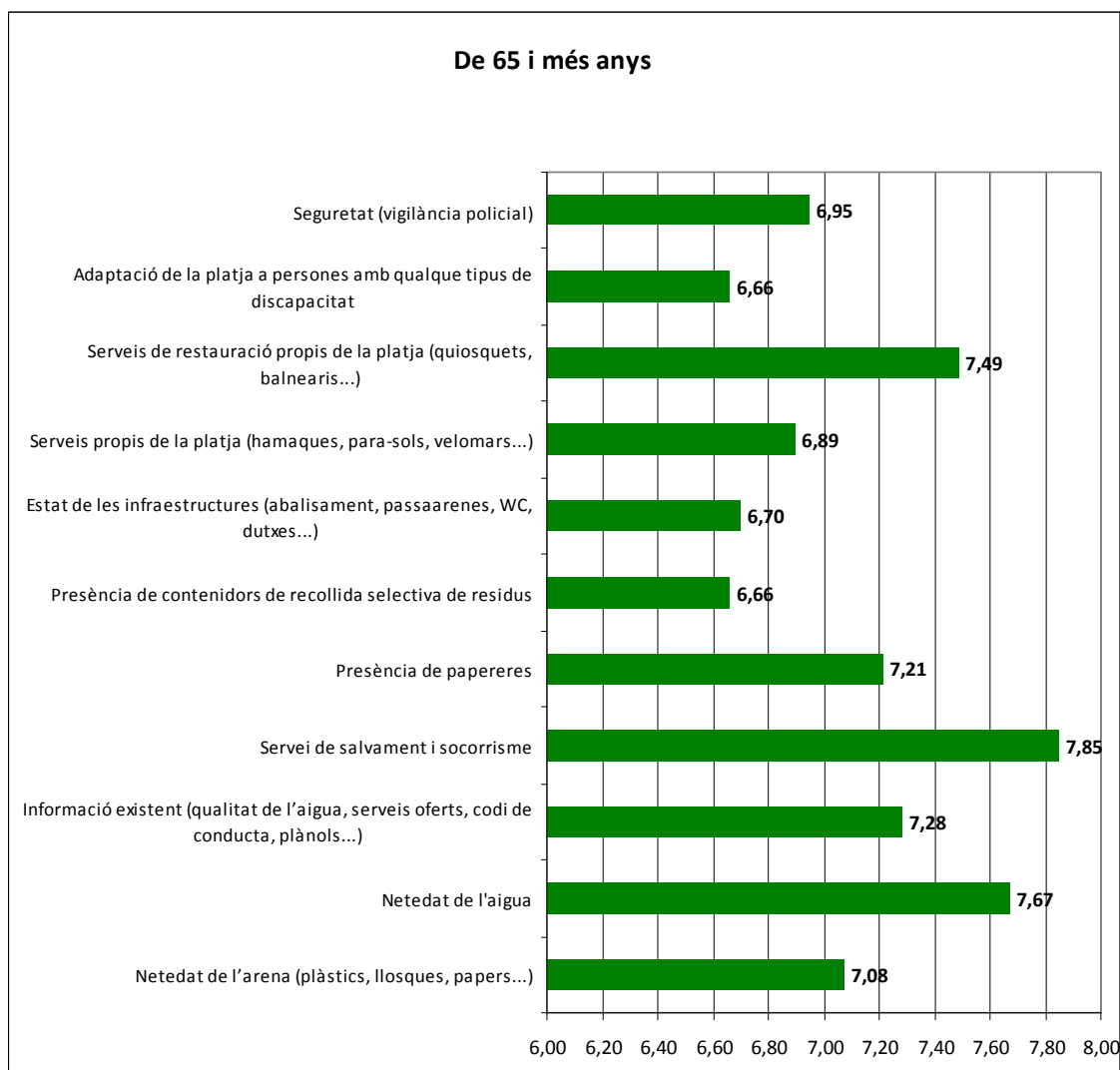






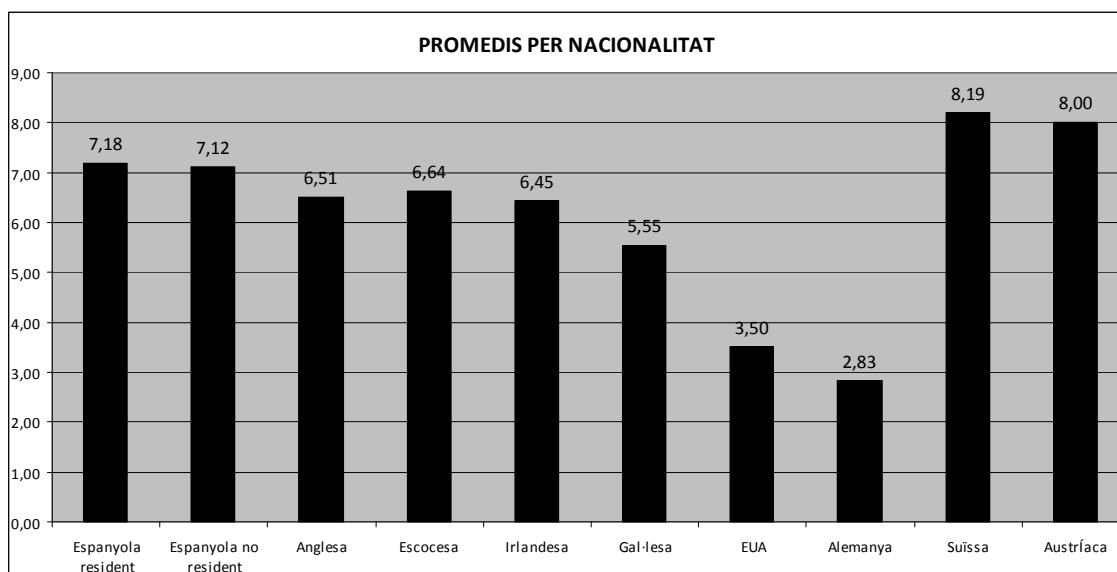


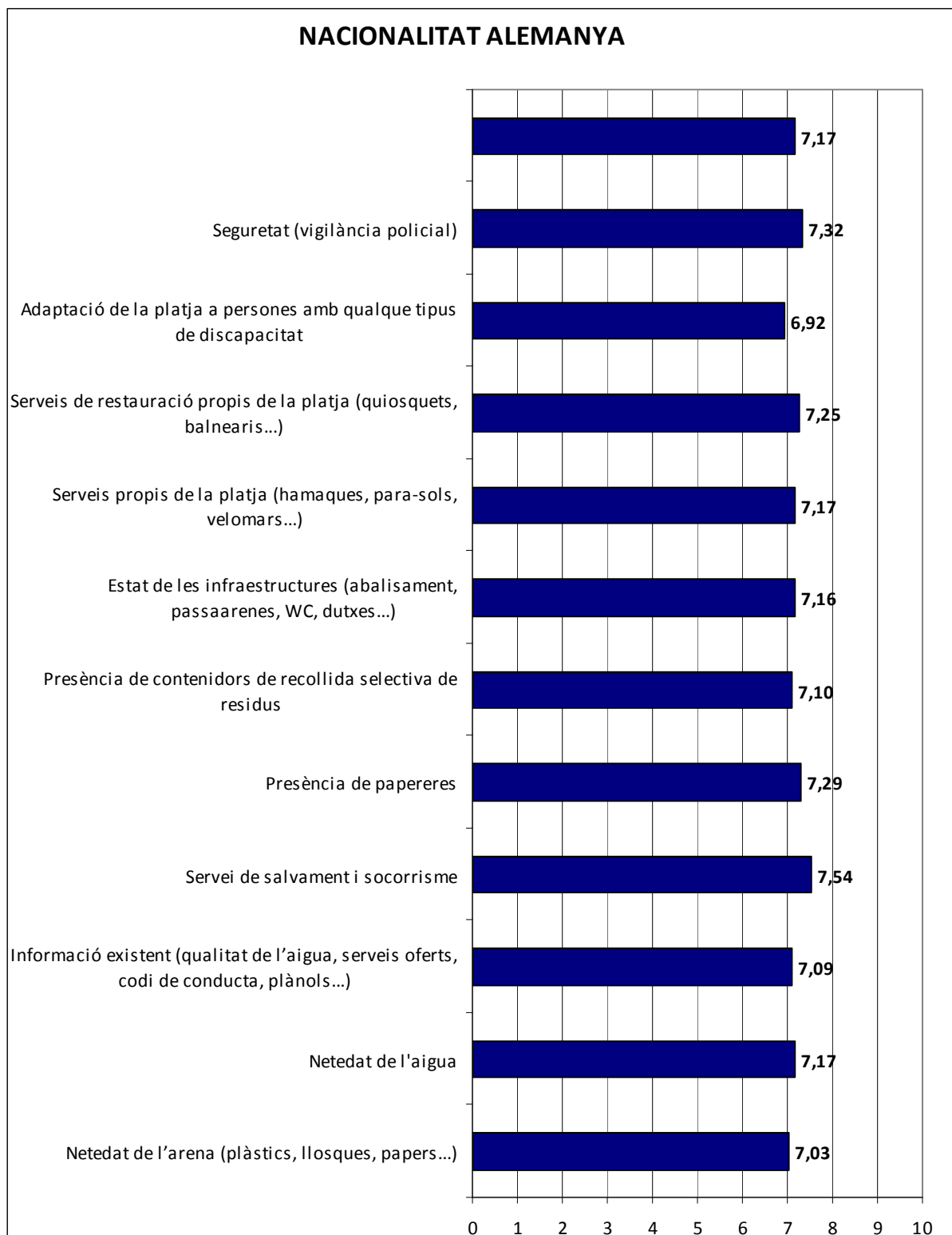




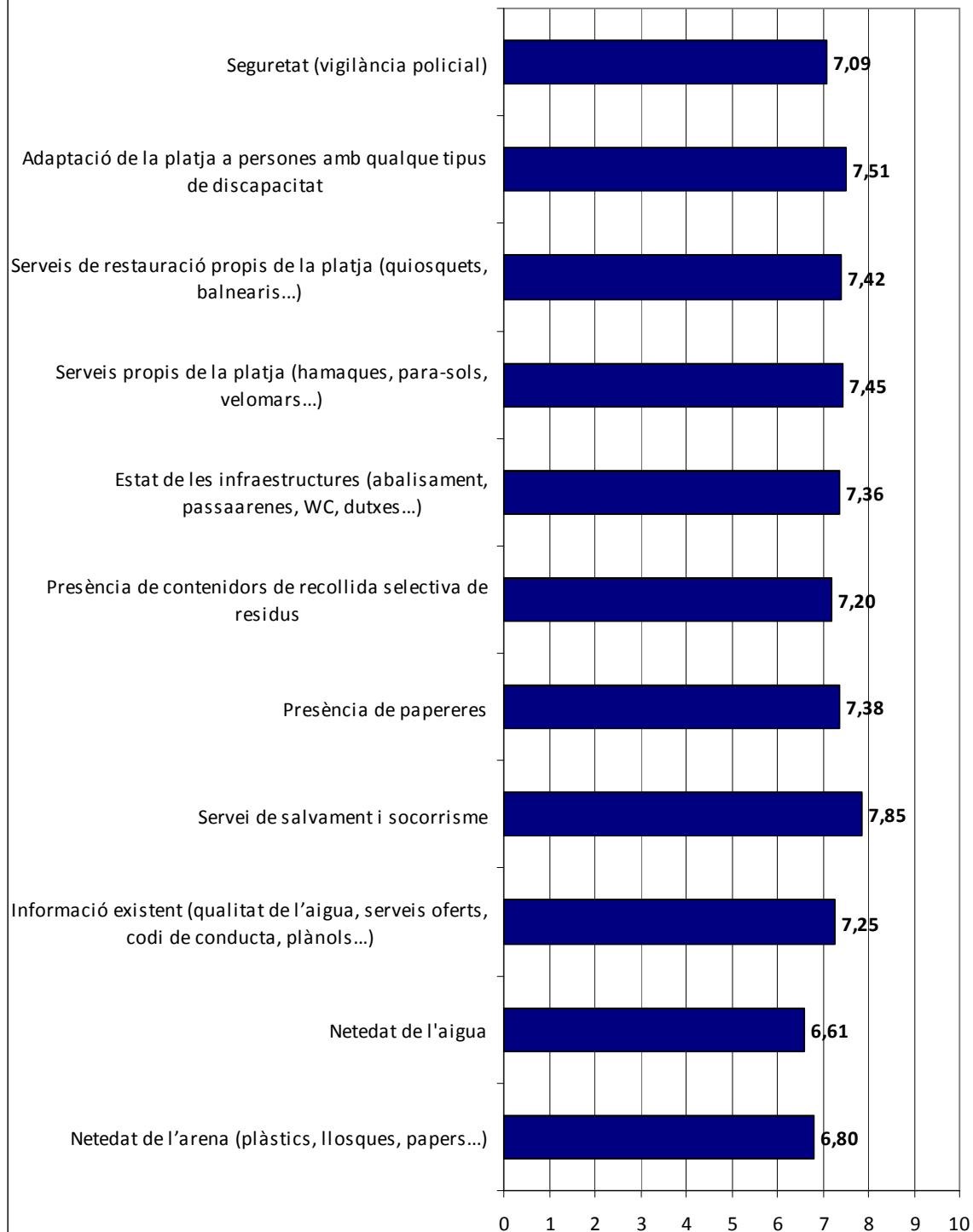
3.4. Valoració per nacionalitat

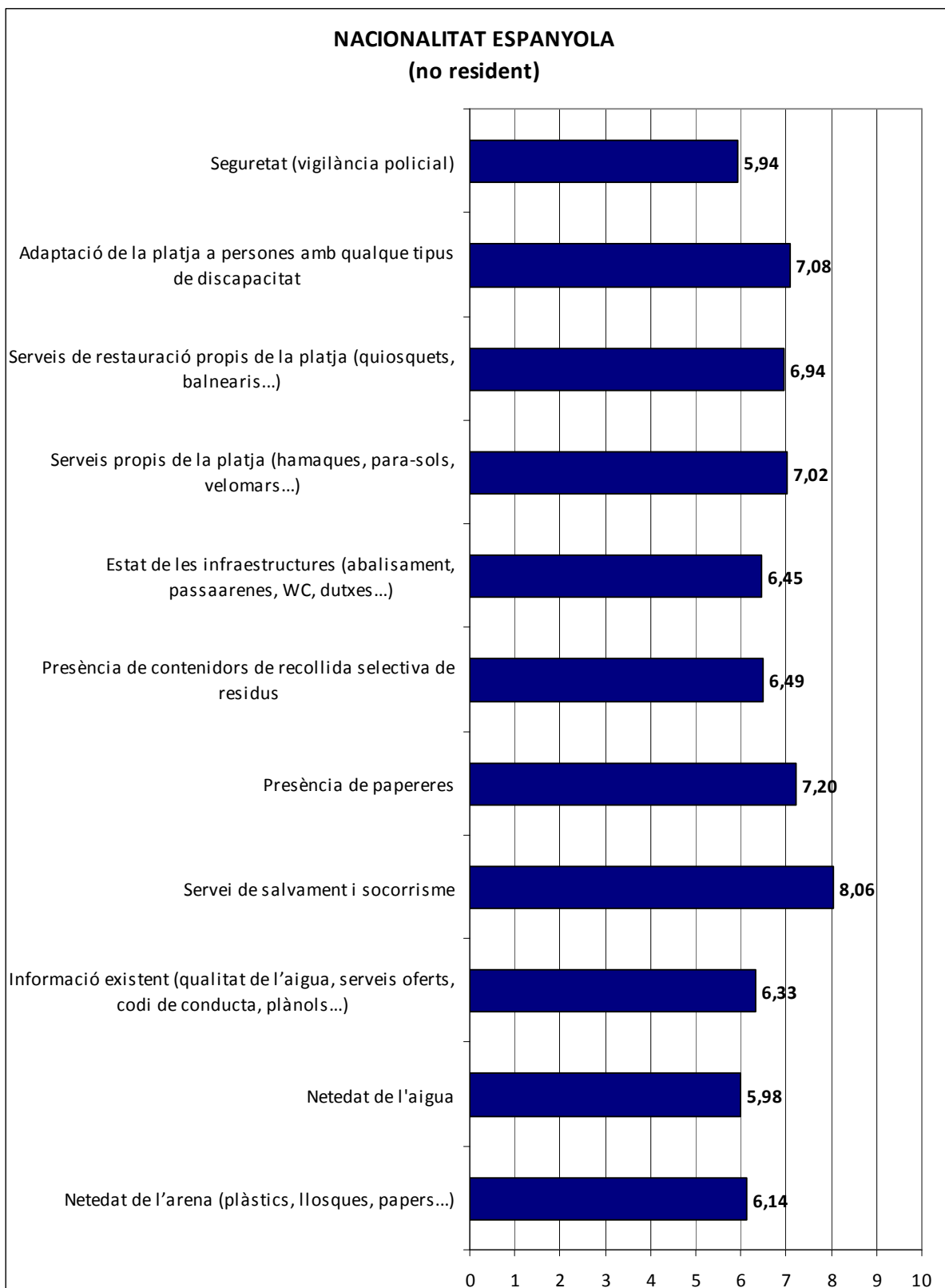
La nacionalitat dels enquestats no ha reflectit cap mena d'apreciació diferencial significativa en l'avaluació de la satisfacció en les enquestes; malgrat això, la població de Gal·les es mostra més satisfeta.



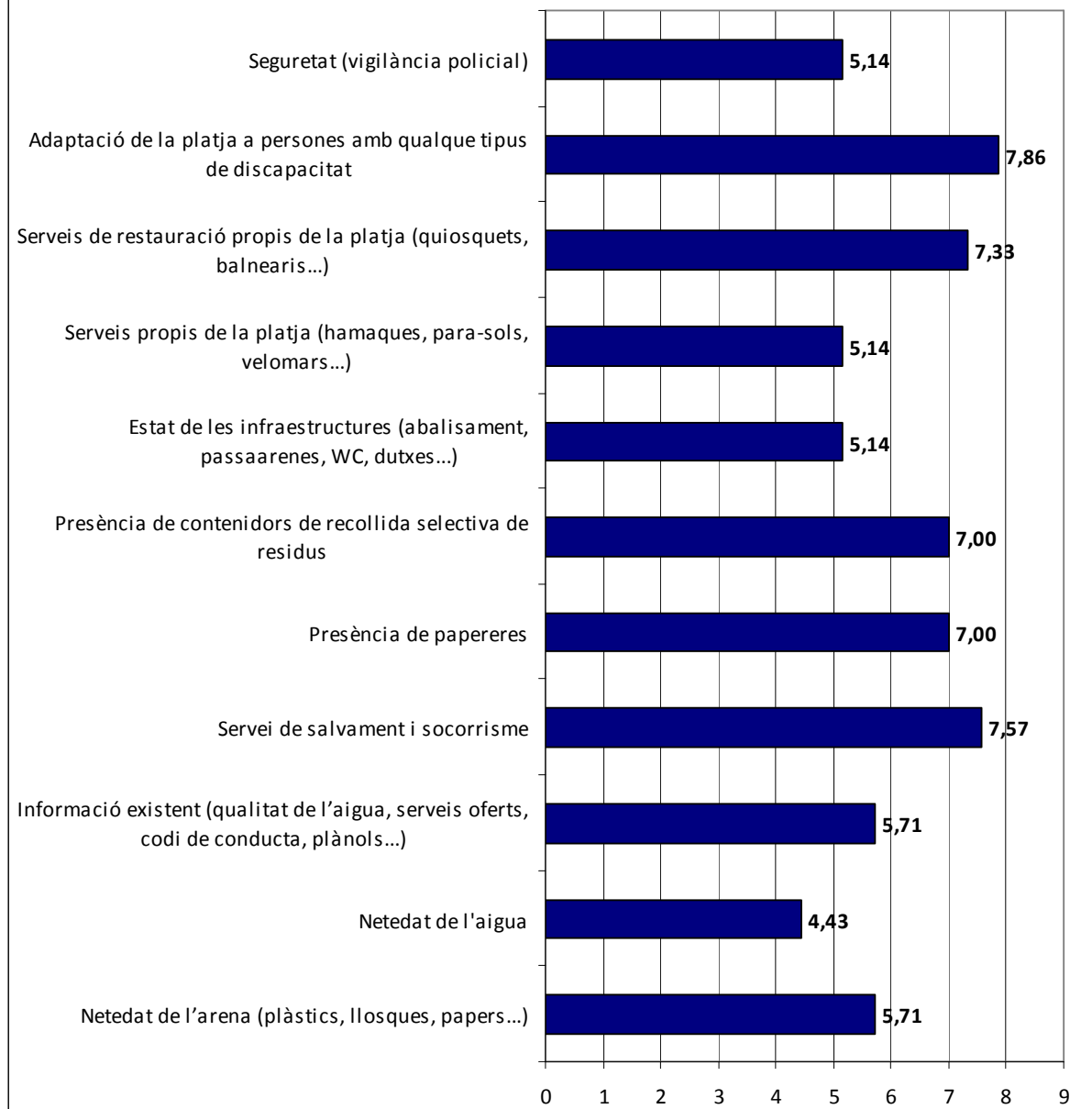


NACIONALITAT ANGLESA



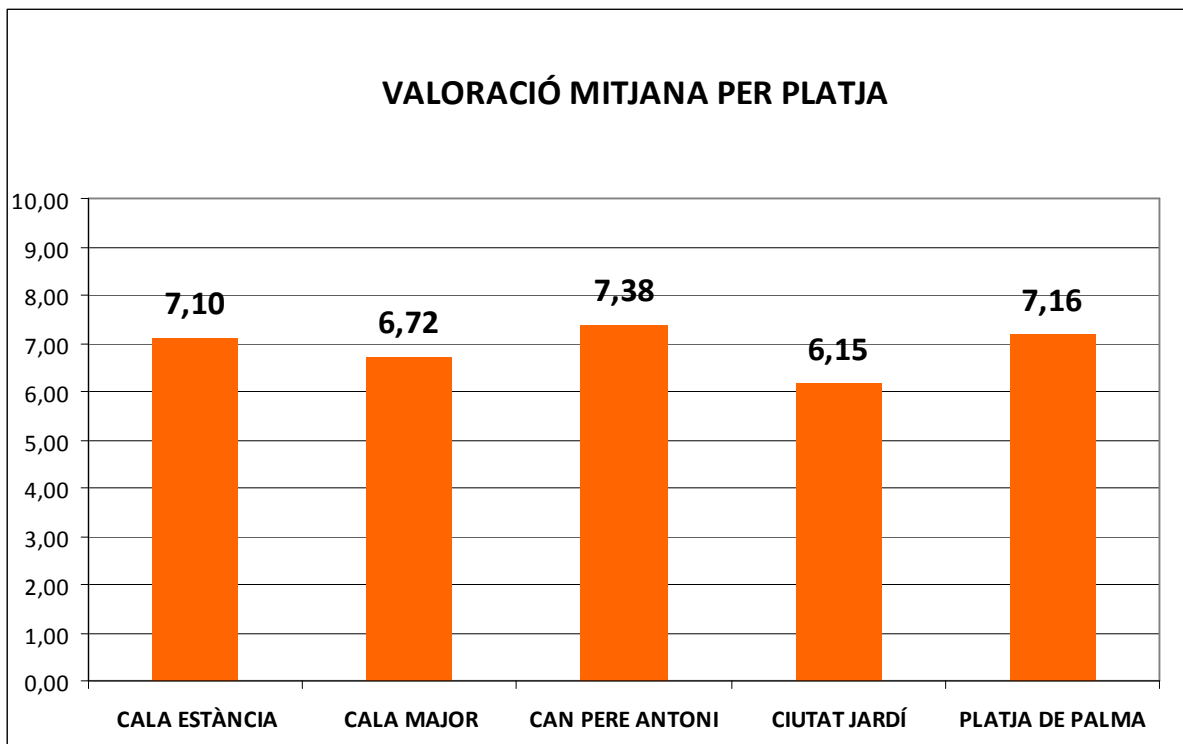


NACIONALITAT ESPANYOLA (resident)

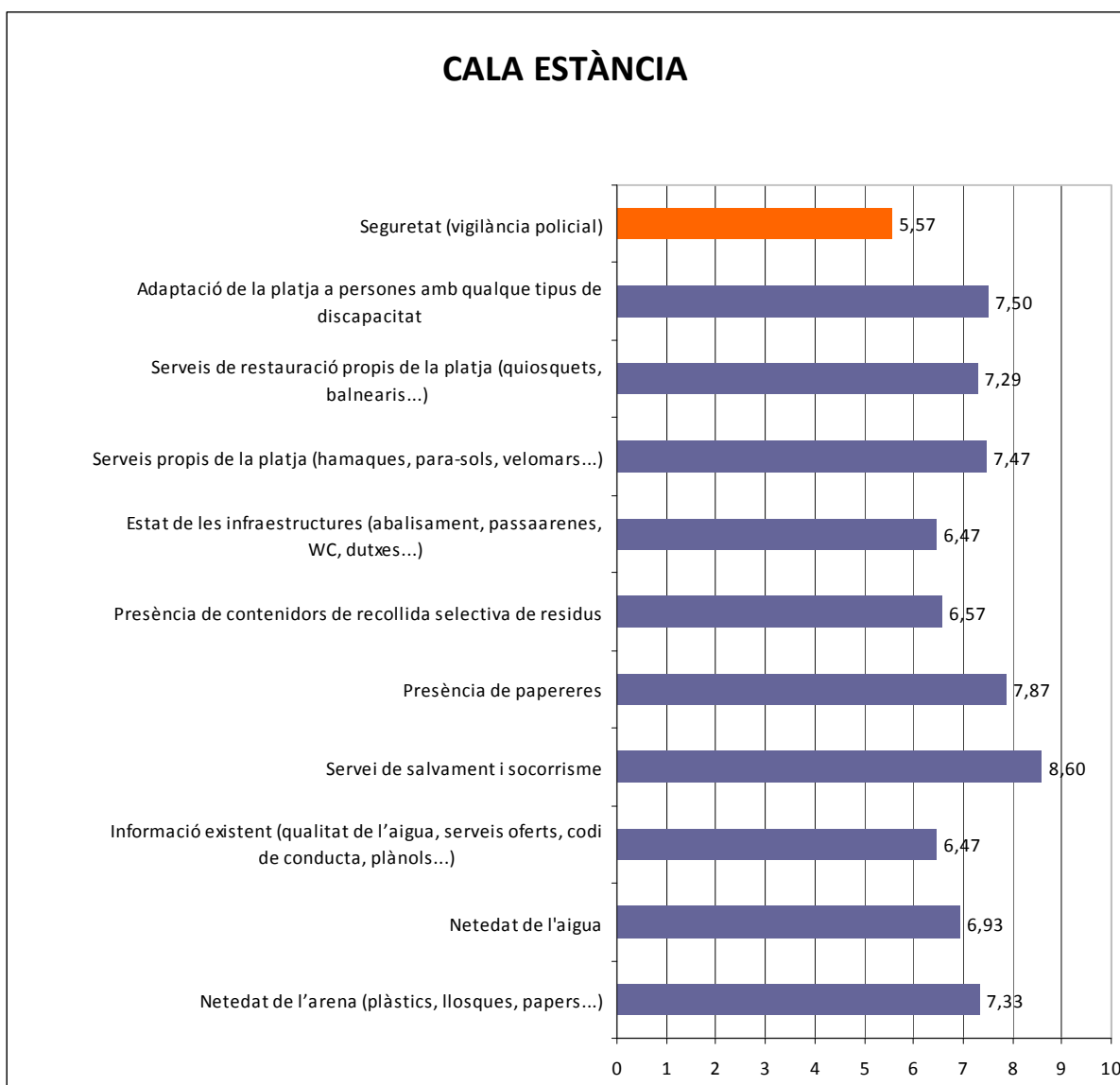


3.5. Valoració per platja

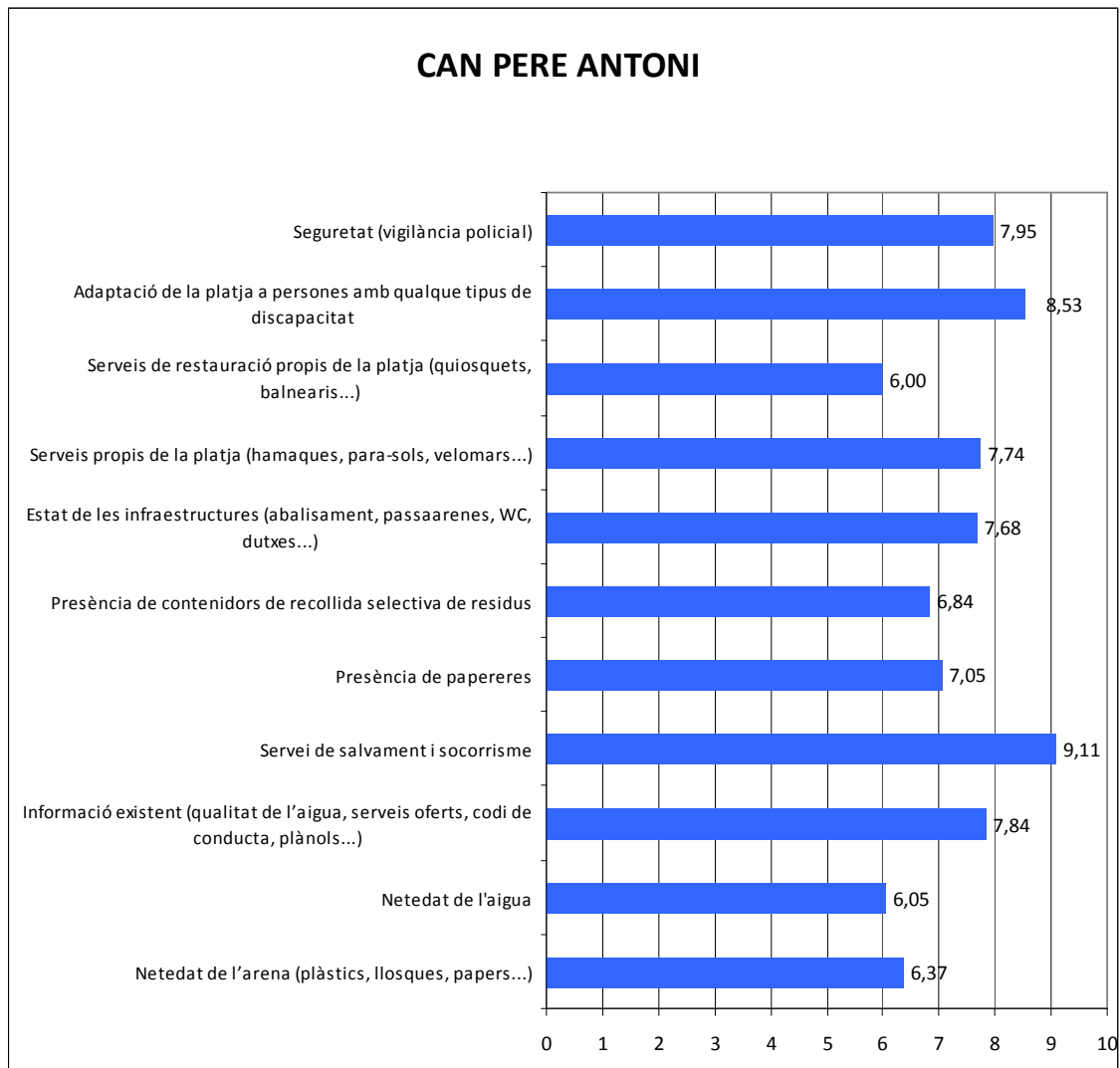
La puntuació de les platges és heterogènia, i és la platja de Can Pere Antoni la més ben valorada, amb un 7,38.



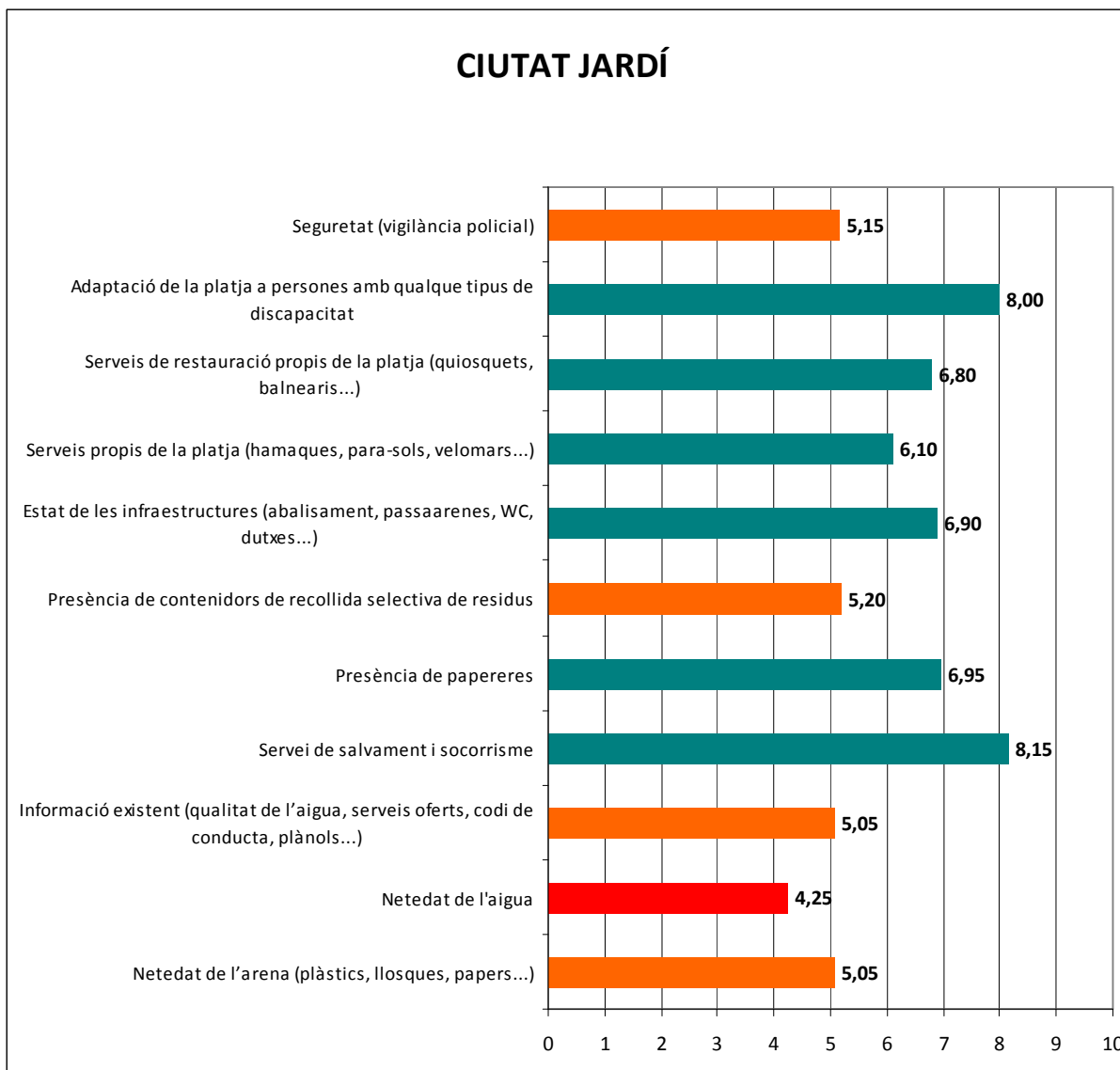
A Cala Estància els usuaris mostren molta satisfacció amb el servei de salvament i socorrisme (8,60). L'ítem amb què troben menys satisfets és el de la seguretat (5,57).



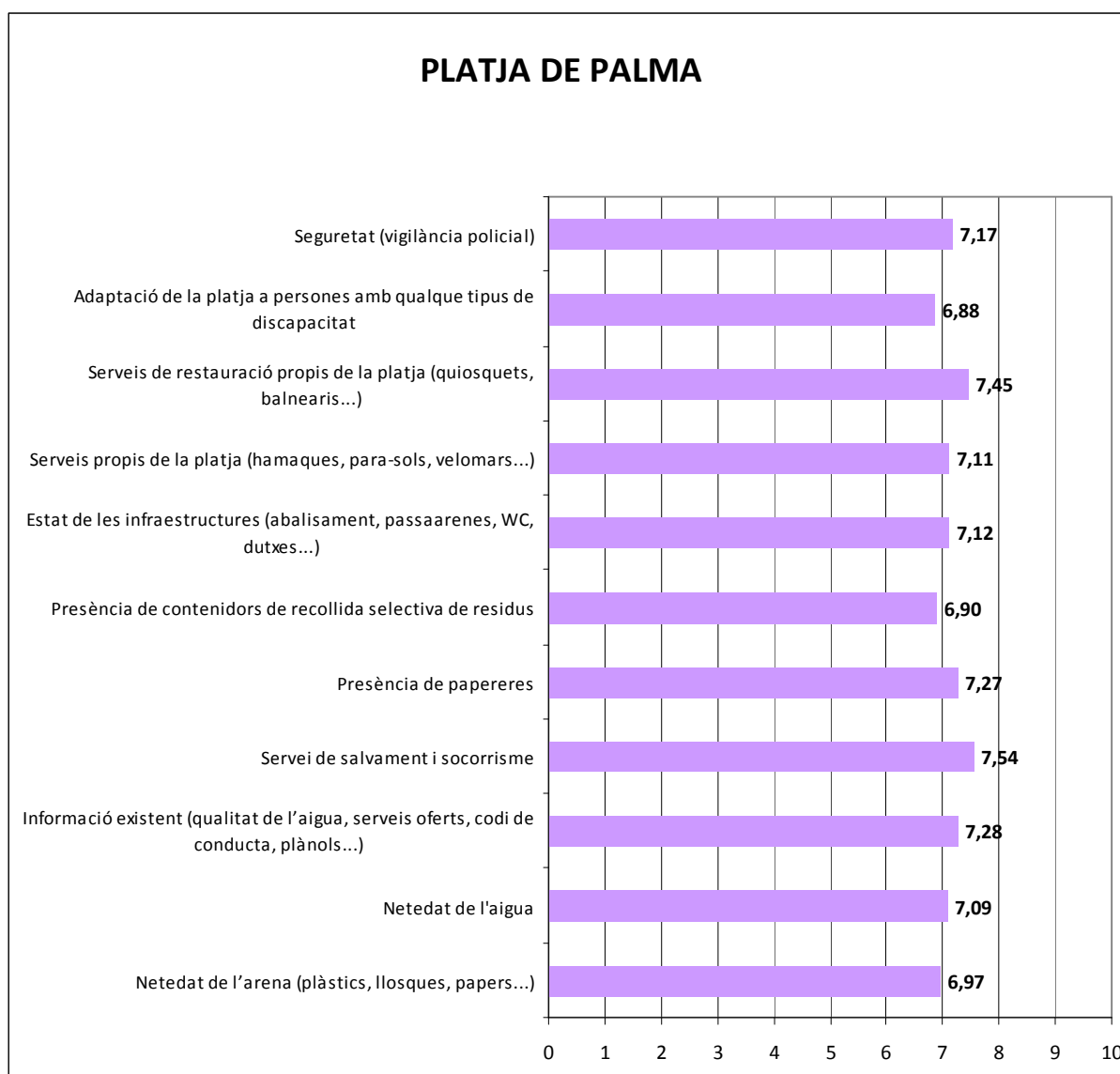
Un 9,11 és la puntuació assolida pel servei de salvament i socorrisme de Can Pere Antoni. L'ítem menys valorat és el de serveis de restauració propis de la platja, amb un 6,00.



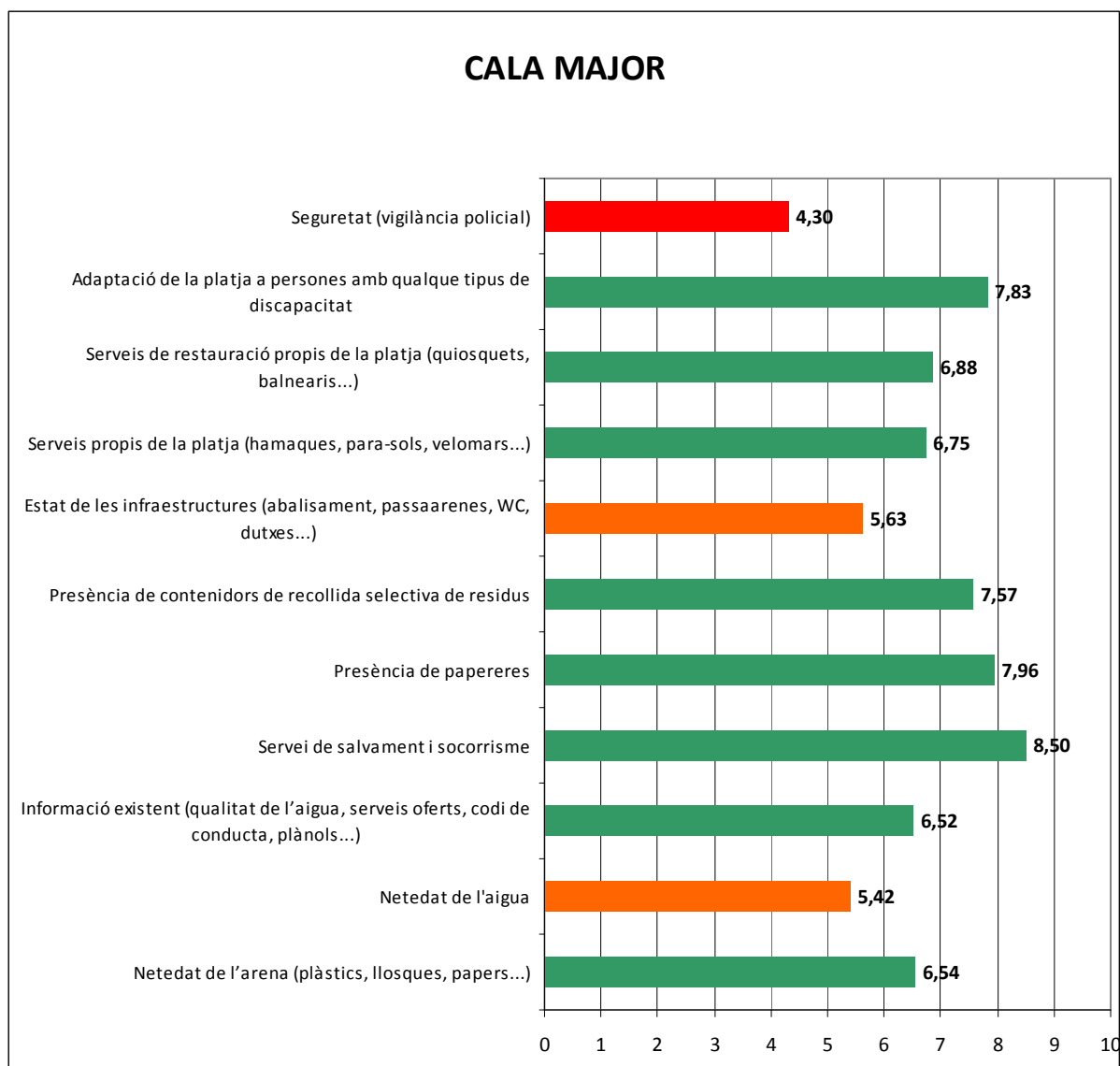
A la de la Ciutat Jardí la major satisfacció dels usuaris es reflecteix a l'ítem del servei de salvament i socorrisme (8,10). L'ítem menys valorat és el de la netedat de l'aigua (4,25).



Els usuaris de la Platja de Palma atorguen una alta puntuació de satisfacció al servei de salvament i socorrisme (8,21). L'índex menor de satisfacció és el referent a l'adaptació de la platja a persones amb qualque tipus de discapacitat (6,88).

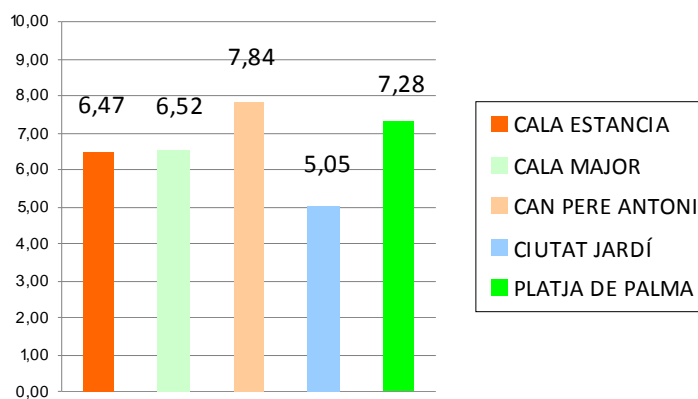


A Cala Major, els usuaris es troben poc satisfets amb la seguretat (4,30). L'ítem més ben valorat ha estat el del servei de salvament i socorrisme (8,68).

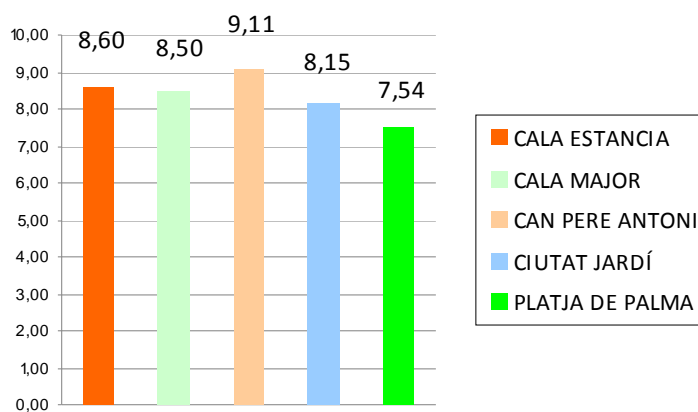


Recollida de satisfacció per atribut i platja

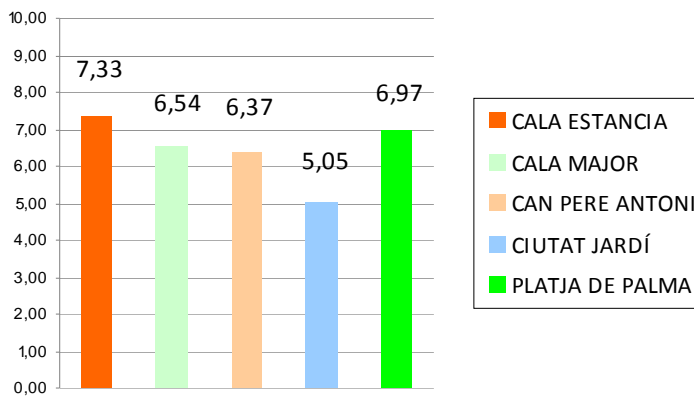
SATISFACCIÓ AMB LA INFORMACIÓ EXISTENT A LES PLATGES



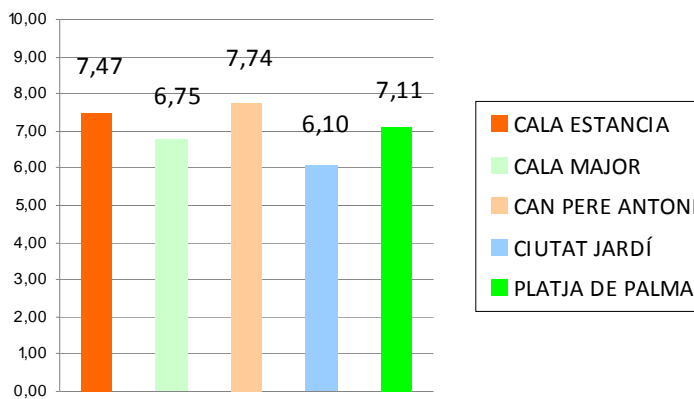
SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DE SALVAMENT I SOCORRISME



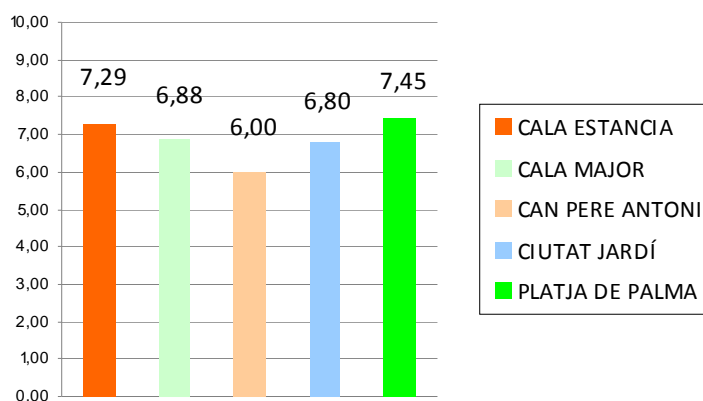
**SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DE NETEJA DE
L'ARENA DE L'AJUNTAMENT (Concessions)
PER PLATJA**



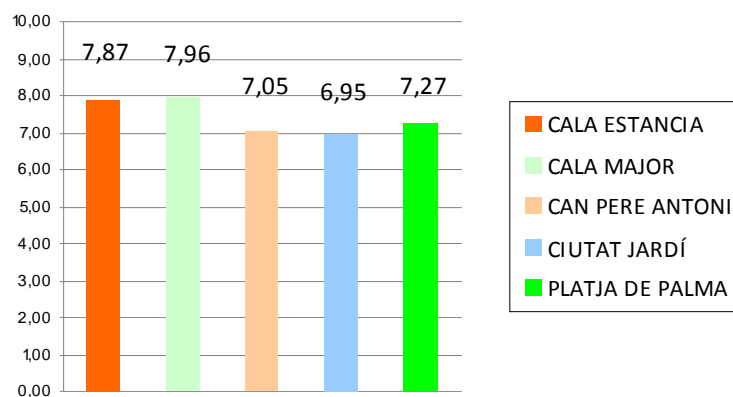
**SATISFACCIÓ amb els serveis propis de la
platja (hamaques, para-sols,
velomars...)(Concessions) PER PLATJA**



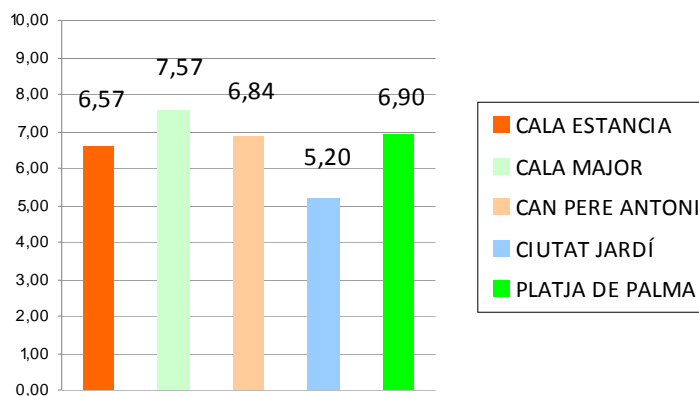
SATISFACCIÓ amb els serveis de restauració propis de la platja (quiosquets, balnearis...) (Concessions) PER PLATJA



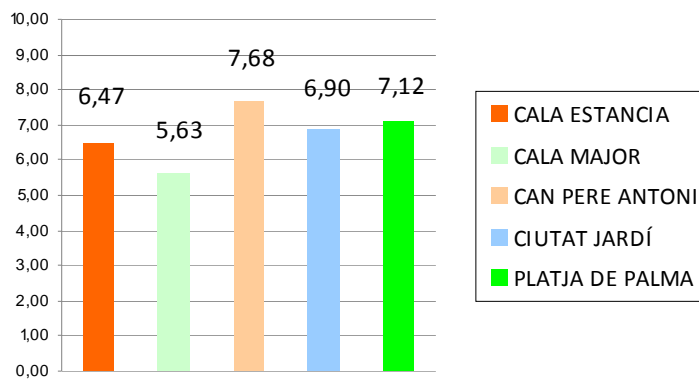
SATISFACCIÓ AMB LA PRESENCIA DE PAPERERES A LES PLATGES



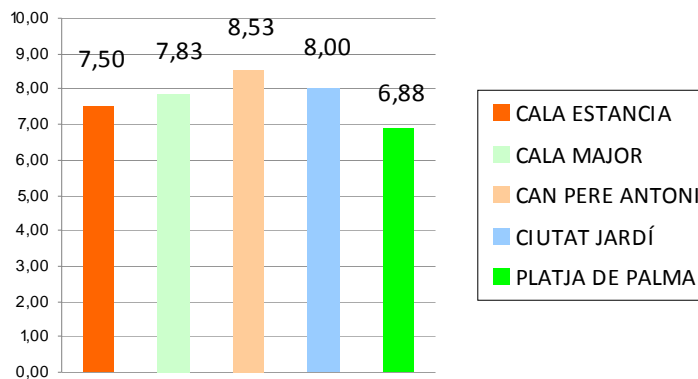
SATISFACCIÓ AMB LA PRESENCIA DE CONTENIDORS DE RECOLLIDA SELECTIVA DE RESIDUS A LES PLATGES



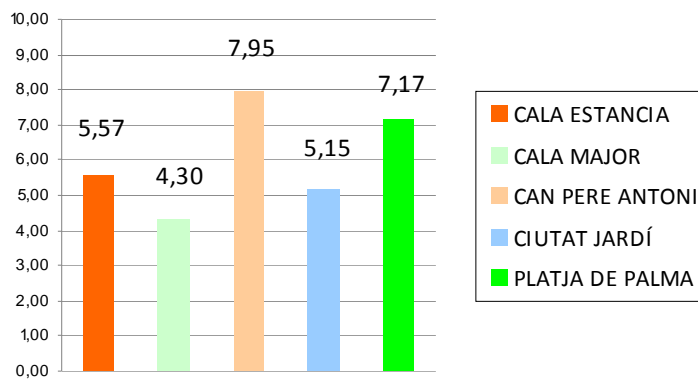
SATISFACCIÓ AMB L'ESTAT D'INFRAESTRUCTURES DE L'AJUNTAMENT PER PLATJA



SATISFACCIÓ AMB L'ESTAT DE L'ACCESSIBILITAT A LES PLATGES DE PALMA



SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DE SEGURETAT DE L'AJUNTAMENT PER PLATJA



4. RELACIÓ ENTRE LES RESPOSTES D'IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ

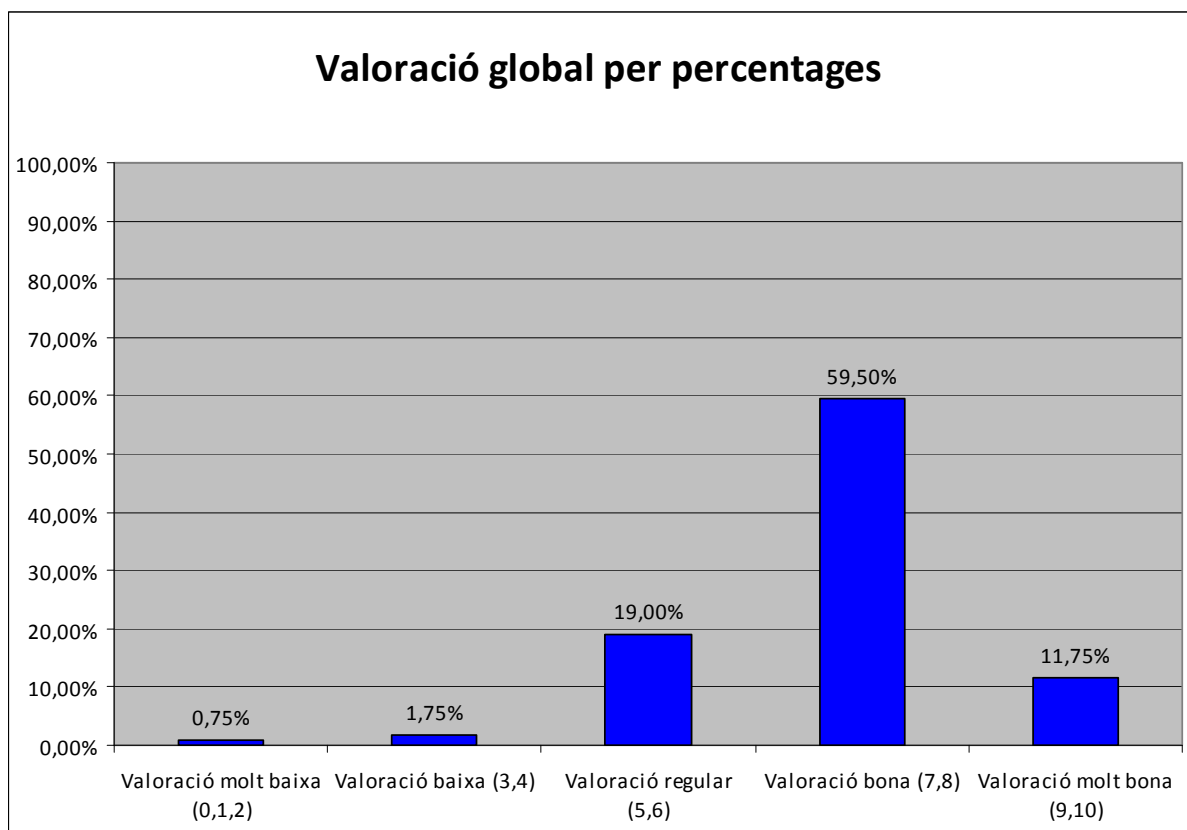
A continuació s'indiquen els atributs en els quals les persones usuàries demanen més intervenció, amb les puntuacions obtingudes a les enquestes:

Atributs amb més demanda d'intervenció	Puntuació mitjana	% de persones que han contestat amb un 7/8/9/10
Netedat de l'arena (plàstics, llosques, papers...)	6,83	63,75%
Netedat de l'aigua	6,79	62,75%
Servei de salvament i socorrisme	7,75	79,25%
Adaptació de la platja a persones amb qualche tipus de discapacitat	7,10	63,25%
Seguretat (vigilància policíaca)	6,88	65,75%

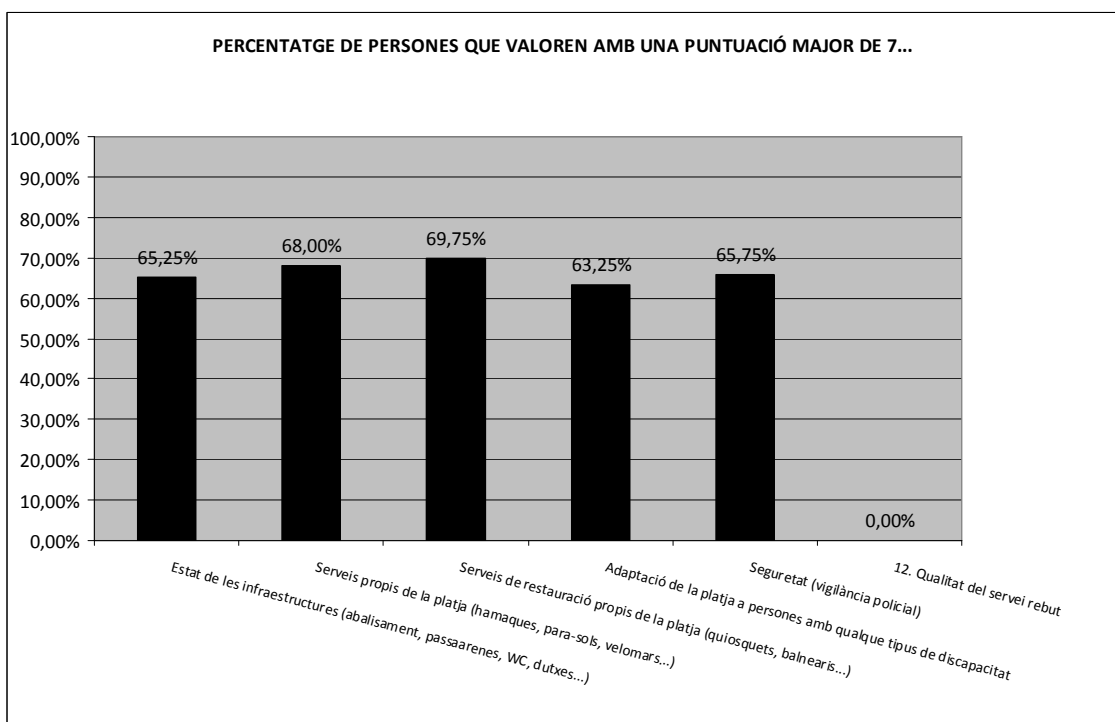
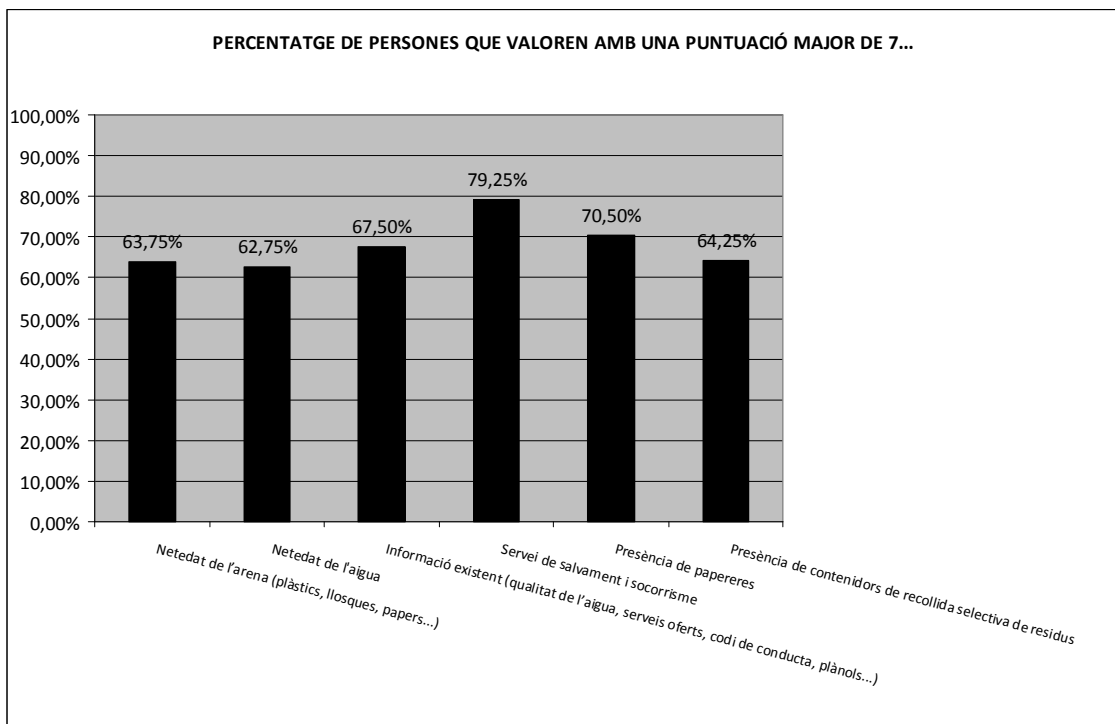
Encara que les valoracions són molt positives, hi ha un ventall de millora als atributs definits com a més importants per les persones usuàries.

5. VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI

La valoració mitjana del servei ha estat de 7,38 a Can Pere Antoni; de 7,16 a Platja de Palma; de 7,10 a Cala Estància; de 6,72 a Cala Major i de 6,15 a la Ciutat Jardí. Pel que fa al percentatge de persones que han avaluat el servei com a molt bo, ha estat un 11,75% i, com a bo, un 59,50%. Per tant, **un 71,25% de les persones usuàries han avaluat el servei amb una puntuació de 7 o més punts.**



Quant al percentatge per pregunta, l'aspecte més ben valorat ha estat el servei de salvament i socorrisme.



6. VALORACIÓ DE L'ENQUESTA

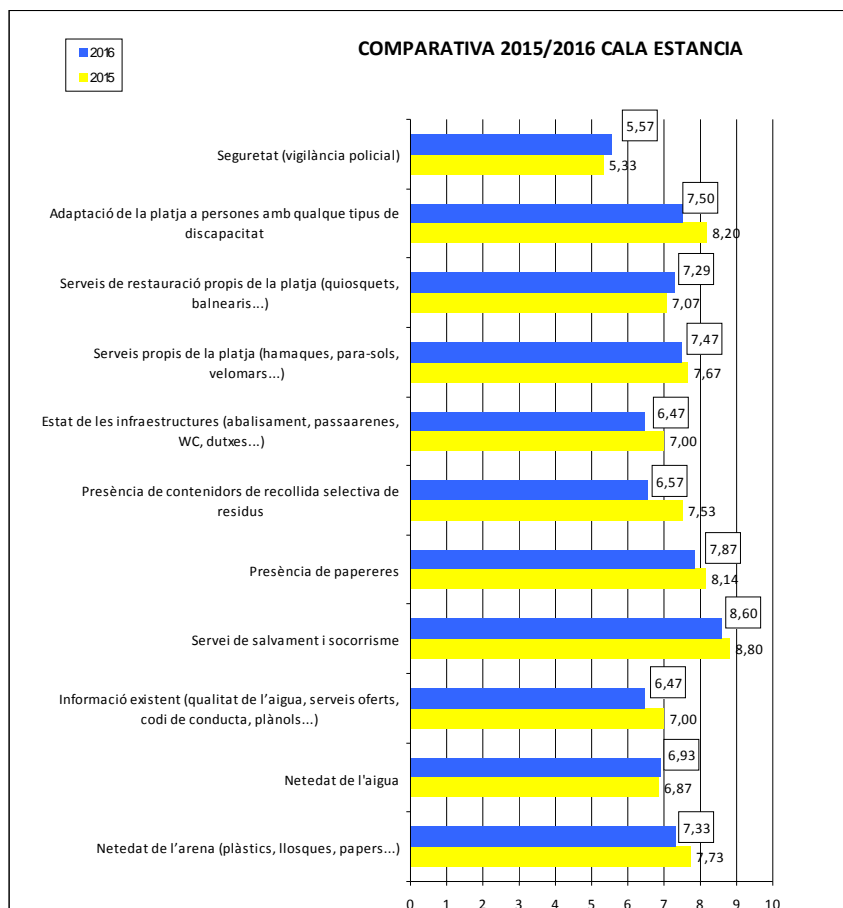
L'enquesta ha estat valorada amb un 8,28 de puntuació mitjana. Quant a l'any passat, la diferència de puntuació no és rellevant.

A la qüestió "Quina cosa canviàrieu o eliminaríeu del qüestionari o hi afegiríeu?" han contestat diverses persones amb comentaris generals, i dues persones han fet els suggeriments d'incloure "nivell de tranquil·litat" i "condicions de treball de les persones que presten el servei a les platges" a les qüestions de l'enquesta.

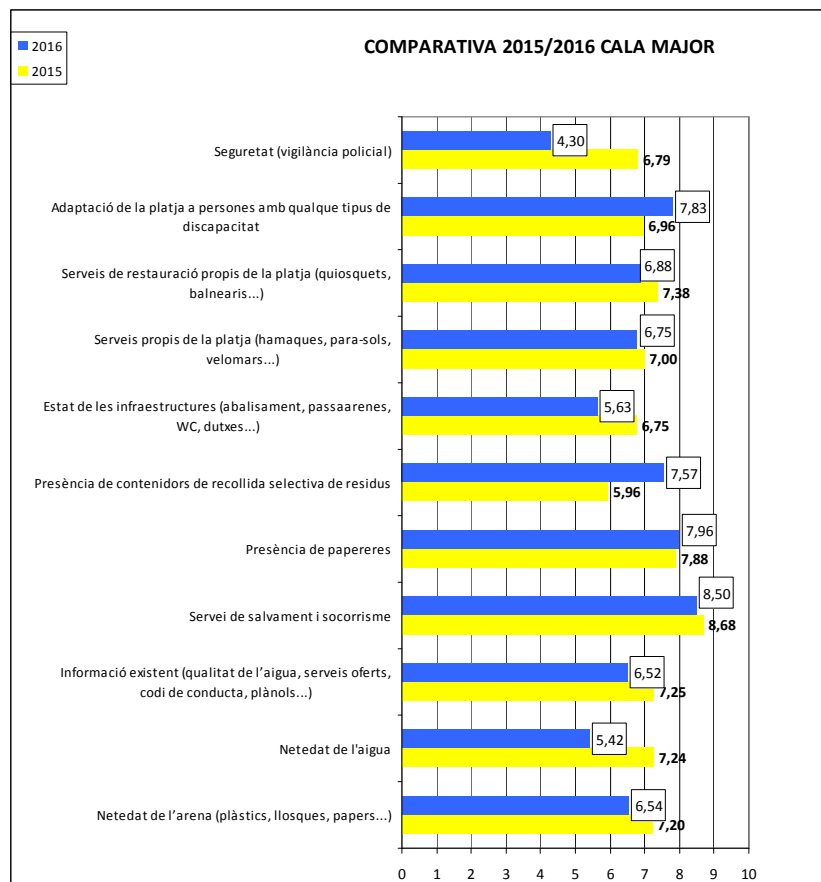
7. COMPARATIVA DE LES DADES 2015/2016

A continuació, figuren els quadres de comparació de les dades obtingudes el 2015 i el 2016, per a cada platja.

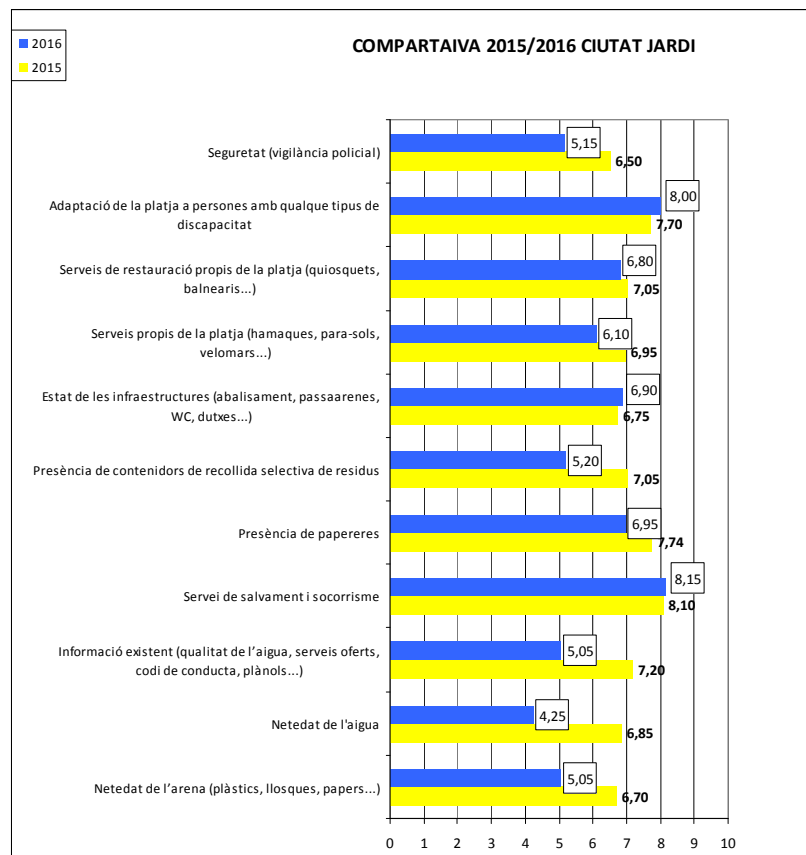
Ha disminuït la valoració de gairebé tots els ítems.



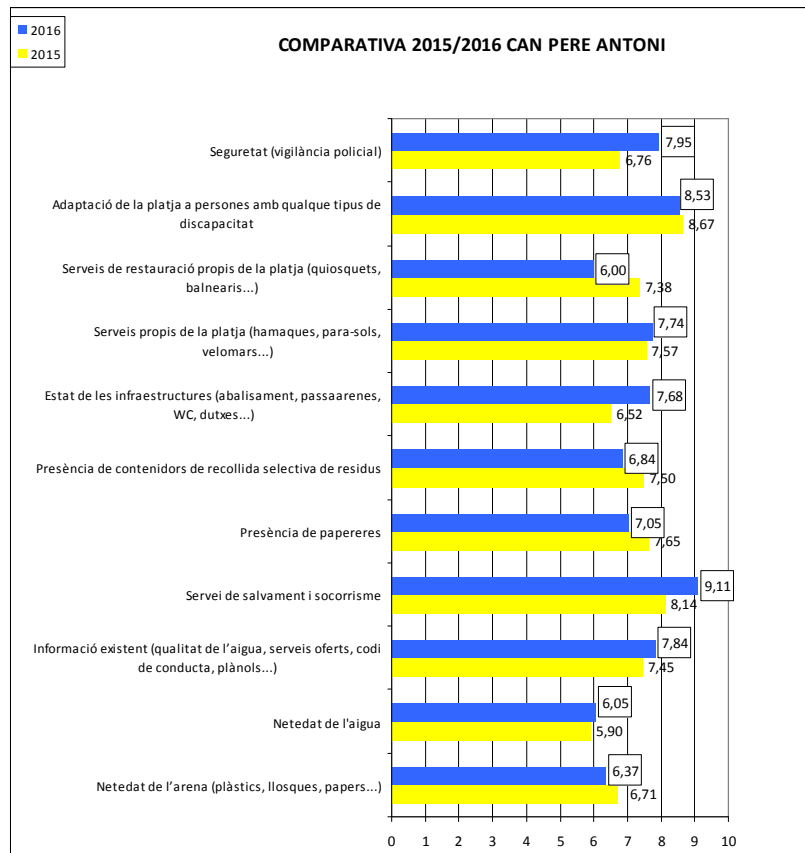
Ha disminuït notablement la valoració de la seguretat; ha pujat la valoració de presència de contenidors de recollida selectiva de residus i l'adaptació de la platja a persones amb qualche tipus de discapacitat.



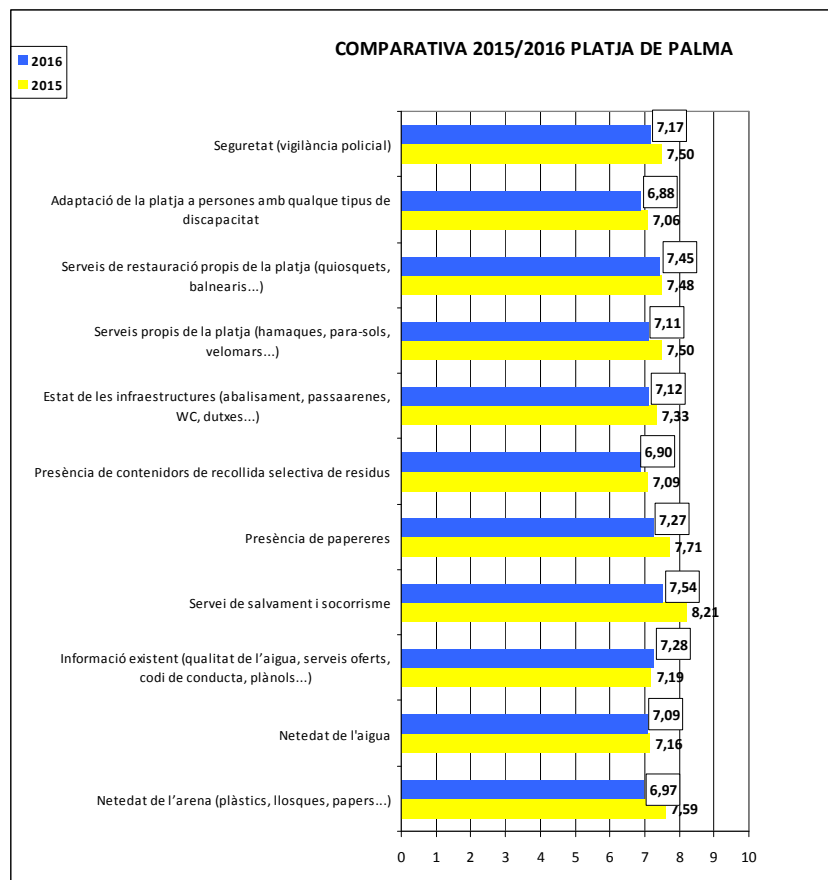
Ha disminuït notablement la valoració de diversos ítems, en especial la netedat de l'aigua, la netedat de l'arena i la seguretat; per contra ha millorat la de l'adaptació de la platja a persones amb qualche tipus de discapacitat.



S'ha incrementat la valoració de quasi tots els ítems.



Ha disminuït la valoració de gairebé tots els ítems, exceptuant la de la informació existent, que ha millorat.



8. CONCLUSIONS

S'analitzen quatre tipologies de dades respecte de **NETEDAT DE L'ARENA I DE L'AIGUA DE LA MAR, INFRASTRUCTURES, 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 és lleugerament inferior a la d'altres anys (6,83); es mostra en el rang superior a les platges de Cala Estància (7,33), Palma (6,97) i Cala Major (6,54). Lleugerament inferior és la valoració a la platja de la Ciutat Jardí (5,05). Aquesta darrera és la més afectada per la brutor que arriba de la mar, per la seva situació relativa al centre de la badia de Palma.

9.1.B.

CALA MAJOR

Netedat de l'arena

No s'hi detecta brutor en cap de les tres. Els resultats de les observacions realitzades pels socorristes a primera hora són: presència puntual (27,72%), significativa (4,35%) i abundant (3,73%); l'horabaixa: presència puntual (30,59%), significativa (3,23%) i abundant (3,92 %). Quant als resultats de les inspeccions setmanals del coordinador de platges els resultats són: presència puntual (86,36%). S'ha de destacar que s'hi detecten residus perillosos tant el dematí com l'horabaixa, que corresponen a restes de botelles de vidre o materials tallants (el 15,22% i el 18,34%, respectivament).

Netedat de l'aigua

Els resultats de les observacions realitzades pels socorristes a primera hora són: presència puntual (28,80%), significativa (3,26%) i abundant (3,80%); l'horabaixa, presència puntual (29,34%), significativa (3,25%) i abundant (4,55%). Quant als resultats de les inspeccions setmanals del coordinador de platges, es varen observar residus a l'aigua el 9,09% dels dies.

CAN PERE ANTONI

Netedat de l'arena

Els resultats de les observacions realitzades pels socorristes a primera hora són: presència puntual (26,63%), significativa (40,22%) i abundant (21,74%); l'horabaixa: presència puntual (23,13%), significativa (37,42%) i abundant (41,18 %). Quant als resultats de les inspeccions setmanals del coordinador de platges: presència puntual (59,04%), significativa (36,36%) i abundant (4,55). S'ha de destacar que s'hi detecten residus perillosos tant el dematí com l'horabaixa, que corresponen a restes de botelles de vidre o materials tallants (un 22,28% i un 10,46%, respectivament).

Netedat de l'aigua

Els resultats de les observacions realitzades pels socorristes a primera hora són: presència puntual (56,56%), significativa (14,67%) i abundant (7,61%); l'horabaixa, presència puntual (51,63%), significativa (23,53%) i abundant (19,61%). Quant als resultats de les inspeccions setmanals del coordinador de platges, es varen observar residus a l'aigua de forma puntual un 9,09 % dels dies i, de forma de significativa i abundant, un 4,55 % dels dies.

CIUTAT JARDI

Netedat de l'arena

Els resultats de les observacions realitzades pels socorristes a primera hora són: presència puntual (76,80%), significativa (2,76%) i abundant (3,87%); l'horabaixa: presència puntual (85,06%), significativa (1,94%) i abundant (3,31 %). Quant als resultats de les inspeccions setmanals del coordinador de platges, presència puntual (95,45%) i significativa (4,55%). S'ha de destacar que s'hi detecten residus perillosos tant el dematí com l'horabaixa, que corresponen a restes de botelles de vidre o materials tallants (un 16,57% i un 20,38% respectivament).

Netedat de l'aigua

Els resultats de les observacions realitzades pels socorristes a primera hora són: presència puntual (35,56%), significativa (2,76%) i abundant (2,76%); l'horabaixa: presència puntual (31,41%), significativa (1,99%) i abundant (3,31%). Quant als resultats de les inspeccions setmanals del coordinador de platges, es varen observar residus a l'aigua de forma puntual un 9,09% dels dies i, de forma abundant, un 4,55% dels dies.

CALA ESTÀNCIA

Netedat de l'arena

Els resultats de les observacions realitzades pels socorristes a primera hora són: presència puntual (27,78%), significativa (4,42%); l'horabaixa: presència puntual (36,99%) i significativa (3,25%). Quant als resultats de les inspeccions setmanals del coordinador de platges, presència puntual (95,45%). S'ha de destacar que s'hi detecten

residus perillosos tant el dematí com l'horabaixa, que corresponen a restes de botelles de vidre o materials tallants (un 29%, 28% i 30,77%, respectivament).

Netedat de l'aigua

Els resultats de les observacions realitzades pels socorristes a primera hora són: presència puntual (28,73%), significativa (1,66%); l'horabaixa: presència puntual (38,82%) i significativa (1,97%). Quant als resultats de les inspeccions setmanals del coordinador de platges, es varen observar residus a l'aigua de forma puntual un 9,09% i, de forma significativa, un 4,55% dels dies.

PLATJA DE PALMA

Netedat de la arena

Els resultats de les observacions realitzades pels socorristes a primera hora són: presència puntual (59,24%), significativa (0,55%); l'horabaixa: presència puntual (60,22%), significativa (1,96%). Quant als resultats de les inspeccions setmanals del coordinador de platges, presència puntual (90,91%). S'ha de destacar que s'hi detecten residus perillosos tant el dematí com l'horabaixa, que corresponen a restes de botelles de vidre o materials tallants (un 28,57% i un 22,83% respectivament).

Netedat de l'aigua

Els resultats de les observacions realitzades pels socorristes a primera hora són: presència puntual (50,54%), presència significativa (2,72), abundant (1,09%); l'horabaixa: presència puntual (61,76%), significativa (4,55%) i abundant (1,96%). Quant als resultats de les inspeccions setmanals del coordinador de platges, els resultats són que es varen observar residus a l'aigua de forma puntual un 13,64 % dels dies.

9.1.C. REGISTRE D'INCIDÈNCIES

En realitzar l'anàlisi de les incidències registrades per deficiència de netedat, s'observen els següents resultats: Cala Major, 10; Can Pere Antoni, 26; la Ciutat Jardí, 7; Platja de Palma, 7. Aquestes incidències són resoltes pels respectius concessionaris.

A les zones de bany (incidències que resol EMAYA), el nombre d'incidències de netedat ha estat: 3, a Cala Gamba; 5, a Cala Nova; 1 a El Peñón; 1, al passeig del Molinar; 2, a les roques de Cala Major i, 1, a la Punta dels Grells.

Tal com va observar-se al darrer any, es detecta un major registre d'incidències de netedat per a Can Pere Antoni. Pel que fa a les zones de bany, s'han produït poques incidències de netedat. Cala Nova reflecteix una major nivell d'incidències per falta de netedat.

9.2. INFRAESTRUCTURES

9.2.A. La valoració global de totes les platges és de 7,22. La platja de Cala Major té una valoració de 5,63. L'explicació que sigui baixa pot ser deguda a l'avaria dels banys i al deficient estat de conservació de la plataforma perimetral. Cala Estància, 6,47; la Ciutat Jardí, 6,90; Platja de Palma, 7,12 i, Can Pere Antoni, 7,68.

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 part de la inspecció municipal. A Platja de Palma es varen detectar deficiències a les dutxes a un 13,64 % de les inspeccions, i deficiències a les passaarenes un 19,18% dels dies.

A Cala Major cal destacar que el 27,28 % dels dies es varen trobar els banys tancats per avaria, i el 36,26 % dels dies les passaarenes presentaven deficiències d'instal·lació. A Can Pere Antoni es va detectar que un 41,91 % dels dies els banys presentaven deficiències; un 19,18% dels dies els plafons presentaven deficiències; un 19,18 % dels dies les passaarenes estaven mal instal·lades; l'abalissament es trobava mal instal·lat un 18,28 % dels dies.

A Cala Estància no es va detectar cap anomalia a les inspeccions. Les incidències produïdes es comunicaren immediatament per part dels concessionaris i, al moment de les inspeccions, ja estaven resoltes. Les dutxes de la Ciutat Jardí presentaven deficiències en un 19,18% de les inspeccions, i les passaarenes foren deficientment instal·lades en un 28,27%.

9.2. C. Registre d'incidències

Pel que fa a les deficiències en infraestructures, el nombre més elevat es dona a Platja de Palma (24), Can Pere Antoni (21), la Ciutat Jardí (9), Cala Major (17), Cala Estància (8). Per una millora ofertada pel servei de vigilància de les platges EMERGÈNCIES SETMIL, que va guanyar el concurs el 2016, certes reparacions foren realitzades per la dita empresa: Platja de Palma (9), Can Pere Antoni (12), la Ciutat Jardí (7), Cala Major (10), Cala Estància (2). Els criteris per a definir les incidències que Emergències Setmil havia de reparar foren si s'havia entregat correctament a l'empresa, cas en què

corresponia a aquesta la reparació, o bé si ja s'havia entregat defectuosament, per la qual cosa la reparació havia de ser a càrrec del departament municipal d'Infraestructures.

Les incidències de les zones de bany Cala Nova (3), El Peñón (2), la Punta dels Grells (2), el passeig del Molinar (1) i el Carnatge (7) foren reparades pel departament municipal d'infraestructures o, en el cas de reparacions senzilles i d'urgència, actuà la brigada de platges d'EMAYA i, en alguns casos, els concessionaris de cada platja.

9.3. SEGURETAT

9.3.A. La percepció de seguretat a les platges de Ciutat Jardí és de 5,15; a Can Pere Antoni, de 7,95; a Cala Major, de 4,30; a Cala Estància, de 5,57; es manté la valoració positiva a Platja de Palma (7,16), ja detectada a l'any anterior, que pot estar relacionada amb un major seguiment de la Policia Local a l'hora de fer-hi complir les ordenances corresponents.

9.3.B. Quant als resultats obtinguts de la inspecció diària dels socorristes i de la inspecció setmanal realitzada per la inspecció municipal per a aquest ítem, s'observa que a totes les platges, llevat de Platja de Palma, 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 Platja de Palma, s'obté una freqüència més 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-hi les següents observacions:

1. Presència de cans a les platges: a Cala Estància, el 10,5% de les inspeccions dels socorristes i a cap de l'inspector municipal; a Can Pere Antoni, el 60,49% de les inspeccions dels socorristes, i el 18,8% de l'inspector municipal; a la Ciutat Jardí, al 33,70% de les inspeccions dels socorristes i a cap de l'inspector municipal; a Platja de Palma, el 58,70 % de les inspeccions dels socorristes i a cap de l'inspector municipal i, a Cala Major, un 25% de dies els socorristes observaren cans dins la platja i, cap dia, l'inspector municipal.

2. Acampada a Can Pere Antoni: a cap de les inspeccions dels socorristes i al 18,18% de les de l'inspector municipal; a Cala Major, a un 10,87% de les inspeccions dels socorristes i a cap de l'inspector municipal i, a Platja de Palma, a cap de les inspeccions dels socorristes i en el 4,55% de les de l'inspector municipal.

3. Massatges: en el 60%, a Can Pere Antoni, a les inspeccions dels socorristes i a cap de les de l'inspector municipal; el 78,26% a Platja de Palma a les inspeccions dels socorristes, i al 54,55% a les de l'inspector municipal. A Cala Major els socorristes en varen observar un 38,04% dels dies, a cap de les de l'inspector municipal, i amb molt baixa freqüència a la resta de platges.

4. Castells d'arena: Es varen observar a quasi totes les inspeccions a Platja de Palma tant per part dels socorristes com de l'inspector municipal, i amb molt baixa freqüència a la resta de platges.

5. Venda ambulat d'aliments i/o begudes: el 70,65% a Can Pere Antoni, a les inspeccions dels socorristes, i a les de l'inspector municipal el 26,27%; el 36,46% a Cala Estància, a les inspeccions dels socorristes, i en un 13,64% en les de l'inspector municipal; el 96,20% a Platja de Palma a les inspeccions dels socorristes i, en un 50%, en les de l'inspector municipal; l'11,60% a la Ciutat Jardí a les inspeccions dels socorristes i a cap de les de l'inspector municipal, i en el 33,15% a Cala Major, de les inspeccions dels socorristes, i a cap de les de l'inspector municipal.

9.3.C. Registre d'incidències referides a seguretat

El nombre d'incidències de seguretat ha estat el següent: Cala Major, 6 (4 per abocaments); Can Pere Antoni, 4 (per presència de cans, i per indigents); la Ciutat Jardí, 3 (principalment per robatoris); el passeig del Molinar, 1; les roques de Cala Major, 2 (per acampada d'indigents); el Carnatge, 1; El Peñón, 1.

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, llevat de Platja de Palma, que ha estat un poc inferior que la resta (7,54), les valoracions mitjanes màximes, sempre per damunt de 8. Hi destaca Can Pere Antoni, amb una puntuació de 9,11. El treball amb mitjans i l'actitud del personal sembla que és 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.

9.4.C. Pel que fa al registre d'incidències, se n'han detectades 3 referides al servei de vigilància, que han estat resoltes de forma ràpida. Cal esmentar que quasi diàriament s'han anat gestionant millores del servei per part d'ambdues parts, telefònicament o de forma presencial.

9.5. ADAPTACIÓ DE LES PLATGES A LES PERSONES AMB DISCAPACITAT

9.5.A. La puntuació donada pels usuaris a les enquestes ha estat la següent: Can Pere Antoni, 8,53; Cala Estància, 7,50; la Ciutat Jardí, 8; Platja de Palma, 6,88 i, Cala Major, 7,83.

9.5.B. A l'apartat d'infraestructures ja s'han comentat les principals deficiències observades quan s'inspecciona aquest servei: 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 se n'ha gaudit, reflecteix el següent:

Juny	
Can Pere Antoni	10
la Ciutat Jardí	10
Cala Estància	9,5
Platja de Palma	9
Cala Major	10

Juliol	
Can Pere Antoni	9,2
La Ciutat Jardí	9,6
Cala Estància	9,7
Platja de Palma	9,9
Cala Major	9,6

Agost	
Can Pere Antoni	5,6
La Ciutat Jardí	9,8
Cala Estància	8,3
Platja de Palma	9,5
Cala Major	9,8

Setembre	
Can Pere Antoni	6,9
la Ciutat Jardí	8,3
Cala Estància	9
Platja de Palma	9,7
Cala Major	10

L'afluència de persones amb mobilitat reduïda a cadascun dels punts d'accessibilitat a les diferents platges a cada mes és la següent:

USUARIS DEL SERVEI D'ACCESSIBILITAT A LA CIUTAT JARDÍ
JUNY: 0; JULIOL: 76; AGOST: 26; SETEMBRE: 0
TOTAL: 102

USUARIS DEL SERVEI D'ACCESSIBILITAT A CAN PERE ANTONI
JUNY: 0; JULIOL: 16 ; AGOST: 10; SETEMBRE: 0
TOTAL: 26

USUARIS DEL SERVEI D'ACCESSIBILITAT A CALA ESTÀNCIA
JUNY: 0; JULIOL: 16; AGOST: 10; SETEMBRE: 0
TOTAL: 26

USUARIS DEL SERVEI D'ACCESSIBILITAT A PLATJA DE PALMA
JUNY: 24; JULIOL: 45; AGOST: 41; SETEMBRE: 0
TOTAL: 110

USUARIS DEL SERVEI D'ACCESSIBILITAT A CALA MAJOR
JUNY: 5; JULIOL: 10; AGOST: 12; SETEMBRE: 0
TOTAL: 27

Pel que fa als comentaris que realitzaren els usuaris d'aquest servei l'any passat, principalment reclamaven increment d'horari i de calendari, i que s'engradís la zona d'ombra a la majoria de punts d'accessibilitat. Enguany s'han realitzat aquestes millores.

8. CONCLUSIÓ DE LA DIRECCIÓ

S'han continuat centrant els esforços per a aconseguir una bona coordinació interdepartamental de les àrees amb responsabilitat a platges, la qual cosa s'ha traduït:

EMAYA

El nivell de resposta per part de la brigada de neteja ha estat adequat, però ha resultat més difícil la coordinació amb l'equip directiu. És necessari actualitzar els protocols de comunicació i de seguiment d'incidències de netedat.

SERVEI MUNICIPAL D'INFRAESTRUCTURES

Enguany, i atesa la millora de l'oferta per part de l'empresa de vigilància a les platges, Emergències Setmil, quant al manteniment de les infraestructures, el servei municipal d'Infraestructures ha realitzat la posada a punt de tota la infraestructura, i el servei de manteniment de l'empresa Emergències Setmil s'ha encarregat de les reparacions de les deficiències que s'anaven produint. Hi ha hagut bona coordinació.

POLICIA LOCAL

Quant a l'actuació policíaca a les platges i a la coordinació dins les cartes de servei, s'ha de comentar que no ha estat bona. El sistema de resposta a la resolució d'incidències és molt lent. Aquesta temporada no hi ha hagut un bon servei ni a Cala Major, que era l'únic districte de la Policia amb bona coordinació.

SALVAMENT I SOCORRISME

Ateses les millores ofertes per part l'empresa Emergències Setmil, aquesta temporada hi ha hagut una ampliació d'horari i de calendari del servei. També s'ha incrementat la dotació de socorristes a la Ciutat Jardí i a Platja de Palma, tal com ens va exigir la Direcció General d'Emergències. Així mateix, es va aconseguir disposar d'un patró d'embarcació propi del servei.

SERVEI D'ACCESSIBILITAT

Seguint amb el projecte d'implantació de l'SGA, s'ha continuat certificant Platja de Palma i la Ciutat Jardí. Enguany, a més, s'ha aconseguit la certificació de Cala Estància. Per a aconseguir les dites certificacions, s'han realitzat millores, proposades pels usuaris del servei (ampliació de zones d'ombra, de l'horari i del calendari...).

CONCESSIONARIS. Com en altres temporades, la comunicació i la coordinació amb els concessionaris ha estat bona.

Analitzada aquesta coordinació i valorada positivament, es poden detallar les següents propostes de millora per a 2017, 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 netedat de les zones de bany.
- SERVEI MUNICIPAL D'INFRAESTRUCTURES. Aquesta temporada, i per obligació establerta al concurs de concessionaris de les platges, la instal·lació de les infraestructures correspon als concessionaris i, la resolució d'incidències de manteniment, al servei de vigilància.
- POLICIA LOCAL. Queda per a resoldre el control de la presència de cans a les platges i la coordinació.
- SERVEI DE SALVAMENT I VIGILÀNCIA MUNICIPAL. Per exigències de la Direcció General d'Emergències, s'amplia la dotació de socorristes a Cala Estància amb 3 persones més durant tota la temporada.
- SERVEI D'ACCESSIBILITAT. Es preveu incrementar amb un nou punt d'accessibilitat Platja de Palma i sol·licitar-ne la certificació d'AENOR. Per altra banda, es pensa sol·licitar la dita certificació del punt d'accessibilitat de Can Pere Antoni. Es preveu l'augment d'un nou punt d'accessibilitat (balneari 7. Platja de Palma).

ANNEX 1: ENQUESTA

Ajuntament  de Palma

Enquesta de recollida de necessitats, expectatives i satisfacció dels usuaris de les Platges de Palma de Mallorca.

A EMPLENAR PER LA PERSONA REPRESENTANT DE L'AJUNTAMENT

DATA 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 18 a 29 anys
		<input type="checkbox"/> De 30 a 44 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 qualque 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

VALORACIÓ GENERAL DEL SERVEI 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

IMPORTÀNCIA	Quin aspecte dels abans relacionats trobau que es més important?

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 canviariu o eliminaríeu del qüestionari? Què hi afegiríeu?

ANNEX 2: COMENTARIS DE LES PERSONES ENQUESTADES

CALA ESTÀNCIA

- “Un servei de molta qualitat per part dels socorristes al meu pare, que té una discapacitat (Very high good service from lifeguards to my handycap father)”

CALA MAJOR

No hi ha comentaris

CAN PERE ANTONI

- “Millors serveis
- Posar-hi cartell de carril a l'arena”

LA CIUTAT JARDÍ

- “Neteja de l'aigua i l'arena
- Neteja de l'aigua i l'arena
- Un servei i una platja increïbles. Bona feina!! (Amazing beach and services, well done guys)
- Para-sols gratis
- Cendrers”

PLATJA DE PALMA

- “Parc infantil (Children's park)
- Parc infantil (Children's park)
- Més para-sols (More umbrellas)
- Encantador passeig (Lovely promenade for walking)
- Seguretat (Security)
- Parc infantil (Children's park)
- Satisfet (Zurfrieden)
- La qualitat de l'aigua (Wesser wasser qualität)
- Àrea Wi-Fi (Wifi area)
- Més vigilància 'botellons'
- Més vigilància policíaca
- Desaparició de massatgistes xineses
- Més vàters, papereres de reciclatge, major netedat de l'aigua
- Sí; canals d'embarcació entre bal. 12 al 15. Lloc d'accessibilitat en un altre punt de la platja
- Parc infantil/camps de futbol
- Més para-sols (Sun bech. Limhrellas telunr nederland)
- Hamaques i preus del xiringuito cars
- Bon espai, cada vegada més gran, para-sols i gandules (Noice space icegacding umbrellas and sunbeds)
- La qualitat de l'aigua (Wesser wasser qualität)
- Wi-Fi àrea
- Mallorca en general és molt bonica i, Palma, també
- Parc infantil (Childrens park)
- Vigilau els al·lots de Kenya. Són molests! (Keep an eye on the buys fron kenia. Theyre annoying!)
- Més para-sols (More umbrellas)
- M'agradaria veure la mar més neta; un munt d'elements de plàstic a l'oceà (I would like to see the ocean more clean, lots of plastic staff on ocean)”