

INFORME DE RECOLLIDA DE NECESSITATS I EXPECTATIVES, I SATISFACCIÓ DELS USUARIS DE LES PLATGES DE PALMA 2015

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 | |
| 3.6. Valoració per servei / unitat / competència | |
| 4. RELACIÓ ENTRE LES RESPOSTES D'IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ | 28 |
| 5. VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI | 29 |
| 6. VALORACIÓ DE L'ENQUESTA | 31 |
| 7. COMPARATIVA DADES 2013/2014 | 32 |
| 8. CONCLUSIONS | 48 |
| ANNEX I: ENQUESTA | 49 |
| ANNEX II: COMENTARIS DELS ENQUESTATS | 51 |

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 des de 2010 fins a 2014

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

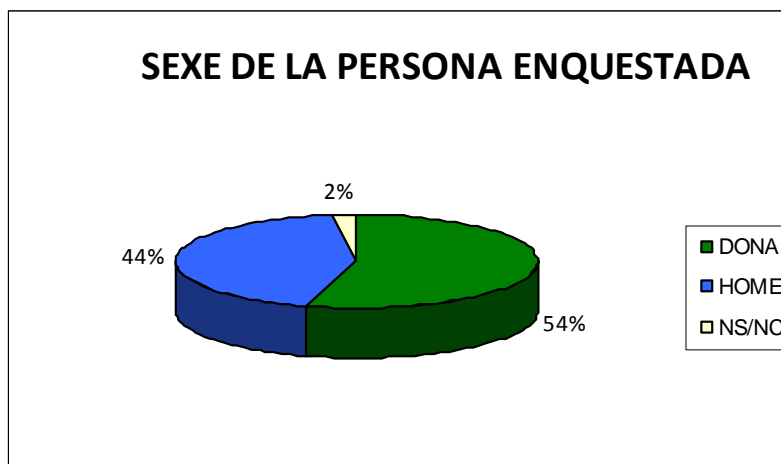
Han contestat 427 persones.

¹ Vegeu els càlculs a l'annex 2.

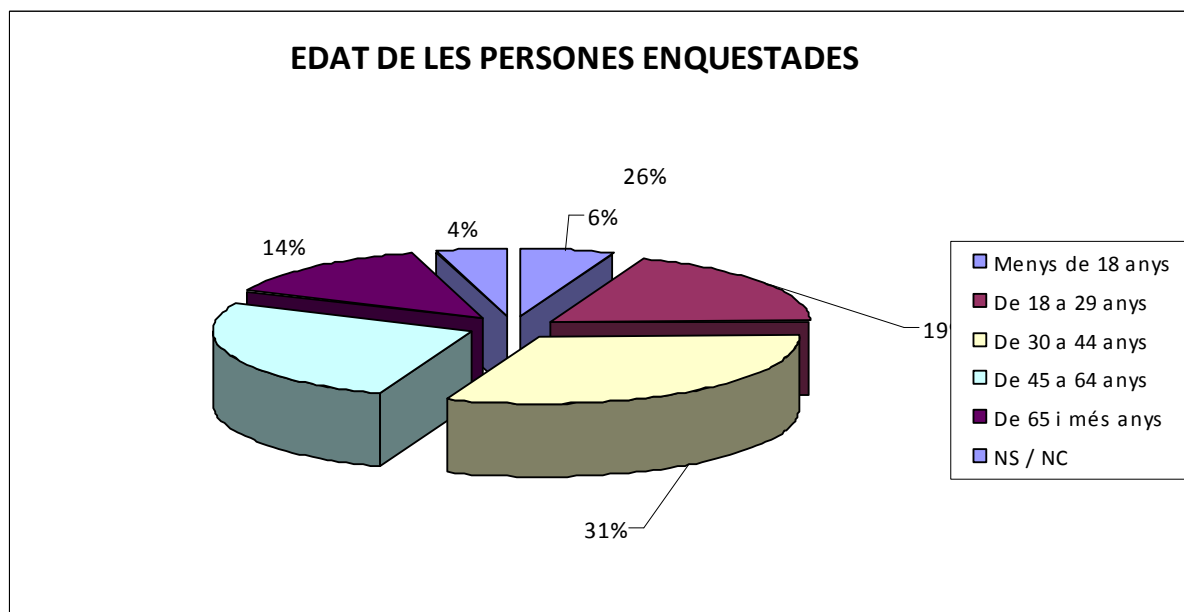
² <http://es.gmi-mr.com/resources/sample-size-calculator.php>

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.

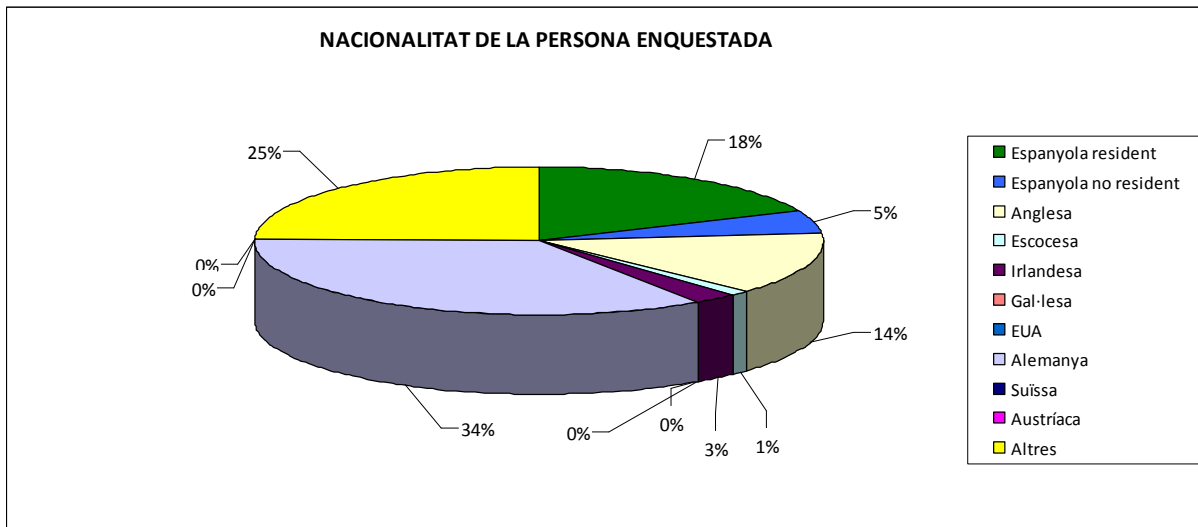


Així mateix, la franja majoritària d'edat dels enquestats se situa entre els 30 i els 44 anys.

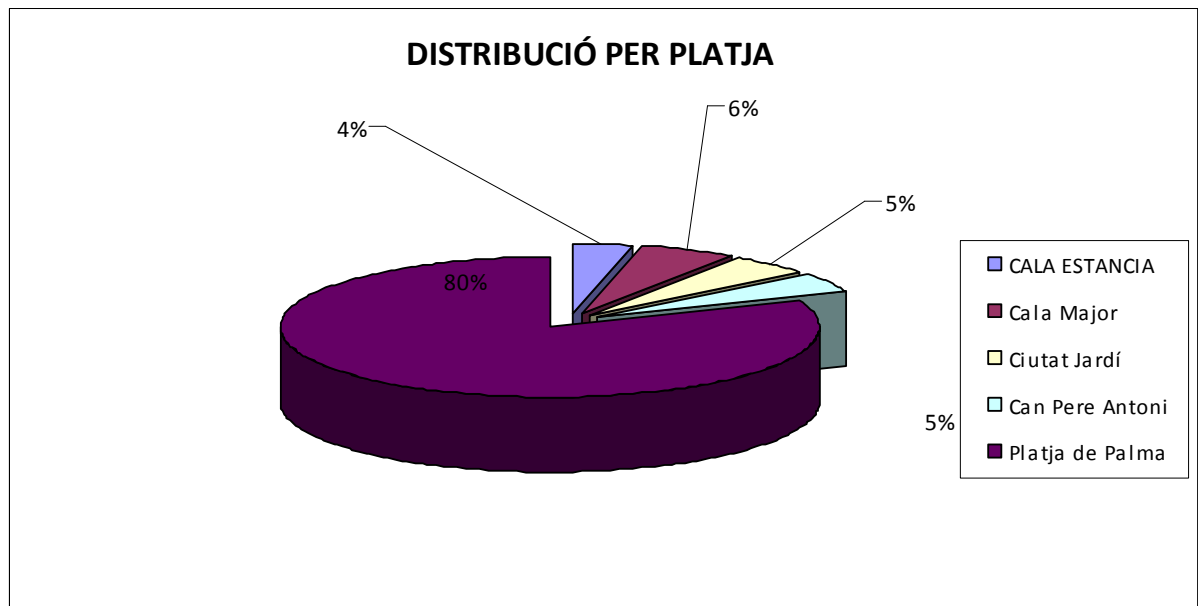


Pel que fa a l'anàlisi de la nacionalitat dels usuaris, cal destacar l'esforç realitzat pels enquestadors per a obtenir una representació important de persones d'altres països.

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



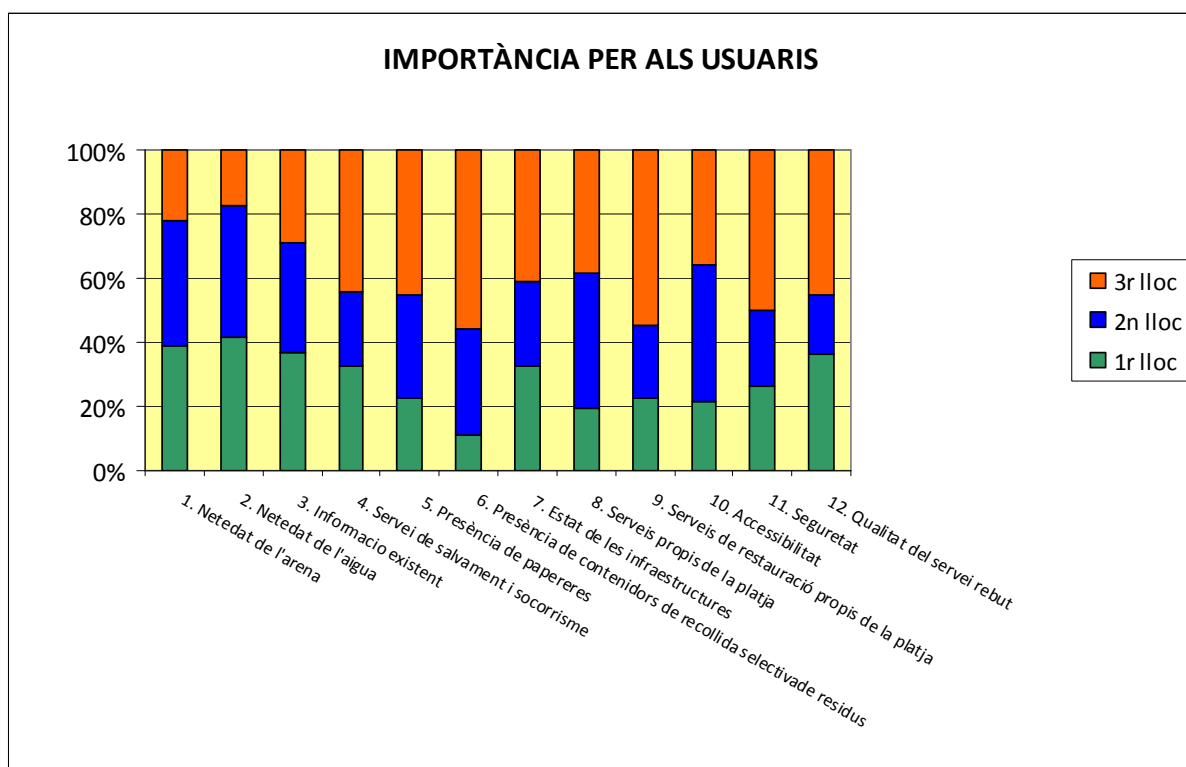
La distribució d'enquestes per platges s'ha executat de forma proporcional a l'extensió de platja i el possible nombre d'usuaris. La Platja de Palma aglutina el 80%, de les enquestes perquè és la platja amb major nombre d'usuaris; la segueix la platja de Cala Major (6%), la de Ciutat Jardí (5%), Can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

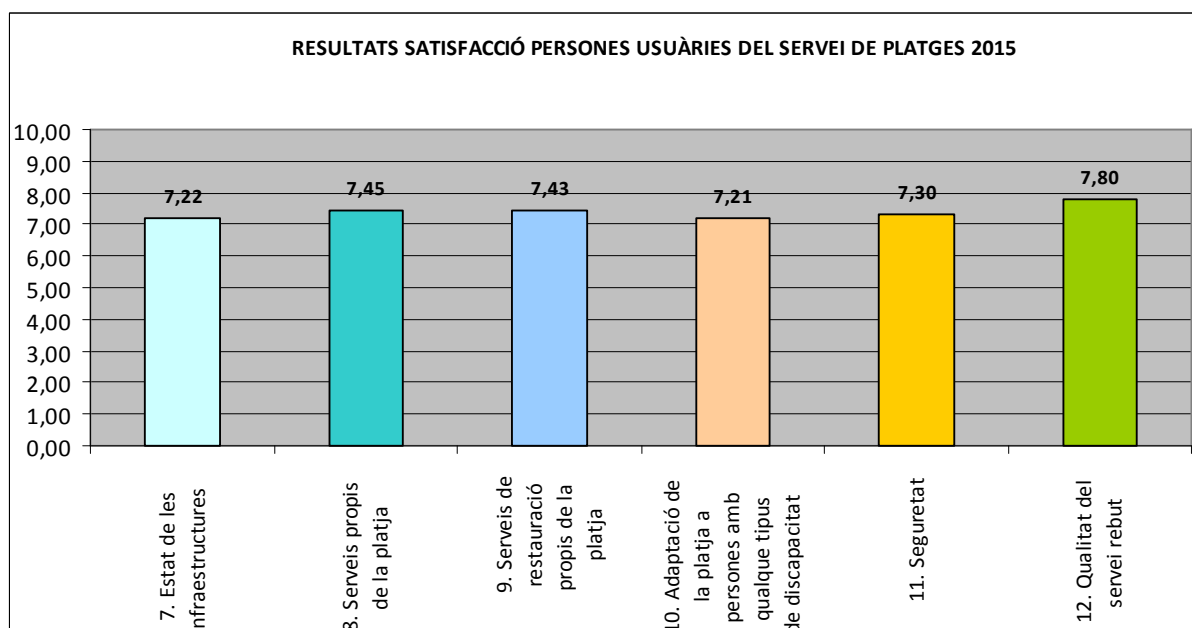
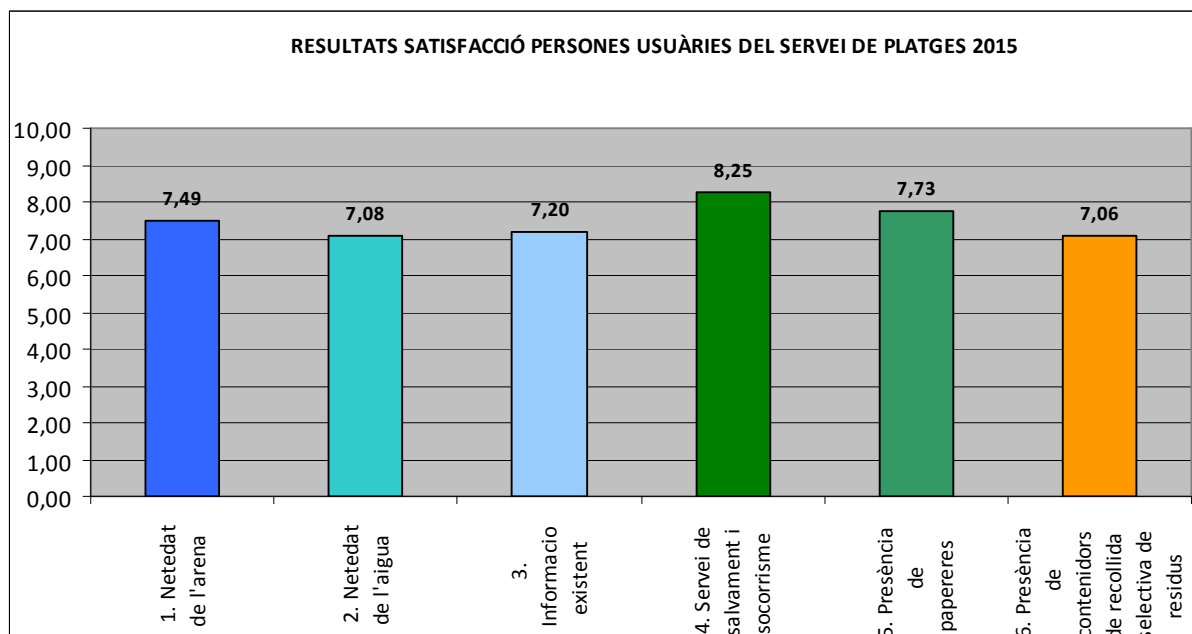


3. INFORMACIÓ SOBRE LA RECOLLIDA EN RELACIÓ AMB LA SATISFACCIÓ

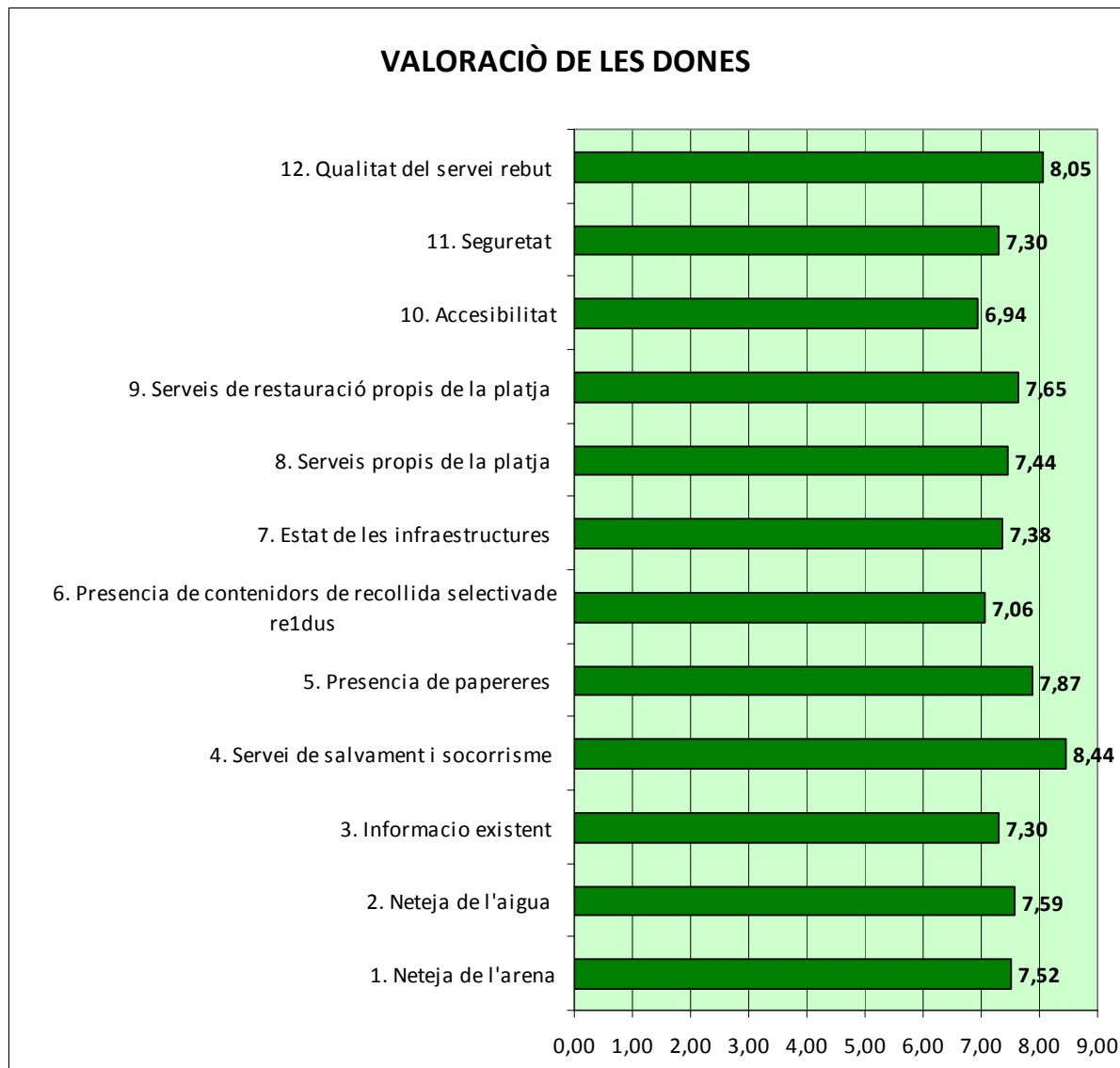
3.1. Resultats generals

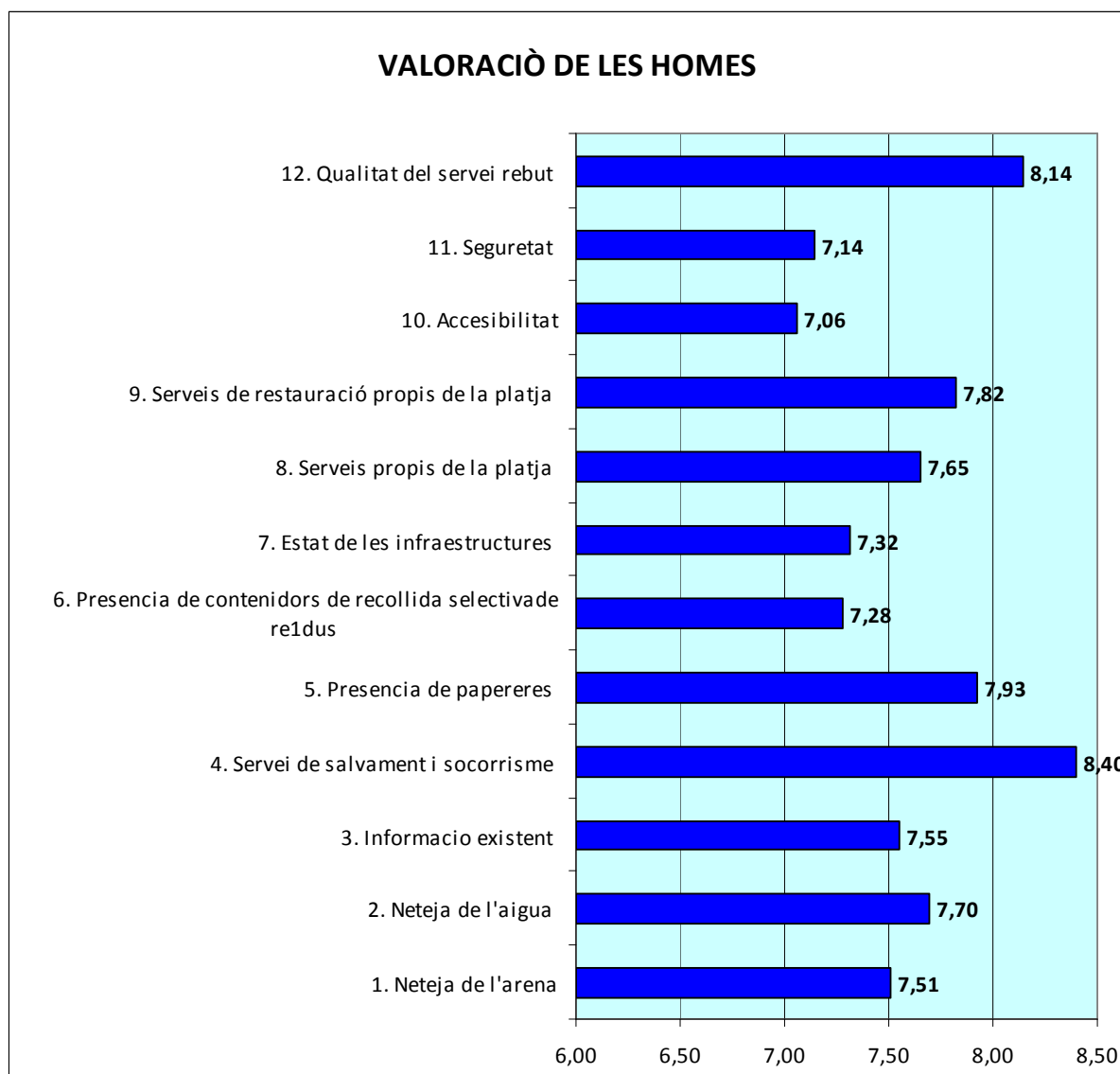
Els aspectes més ben valorats són el servei de salvament i socorrisme (8,25), la qualitat del servei rebut (7,80), la presència de papereres (7,73) i els serveis de restauració propis de la platja (7,45).

D'altra banda, els que presenten una valoració més baixa són la presència de contenidors de recollida selectiva de residus (7,06), la netedat de l'aigua (7,08) i la informació existent (7,20).



3.2. Valoració per gènere

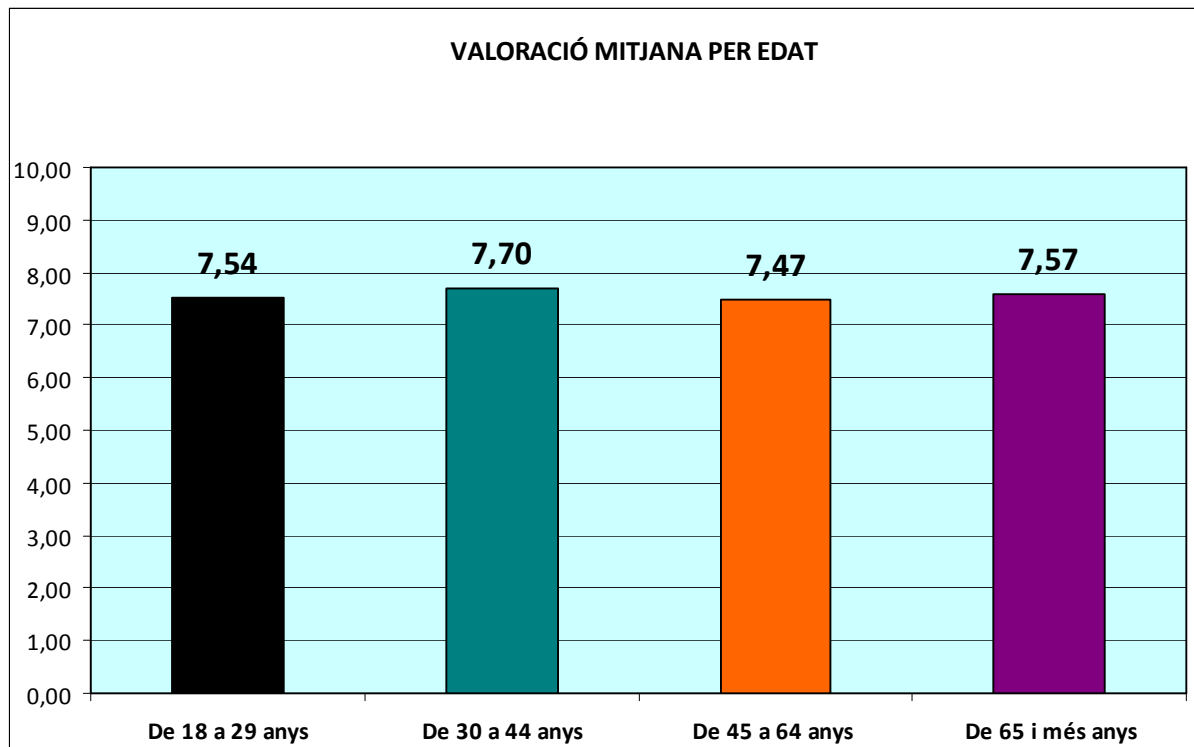


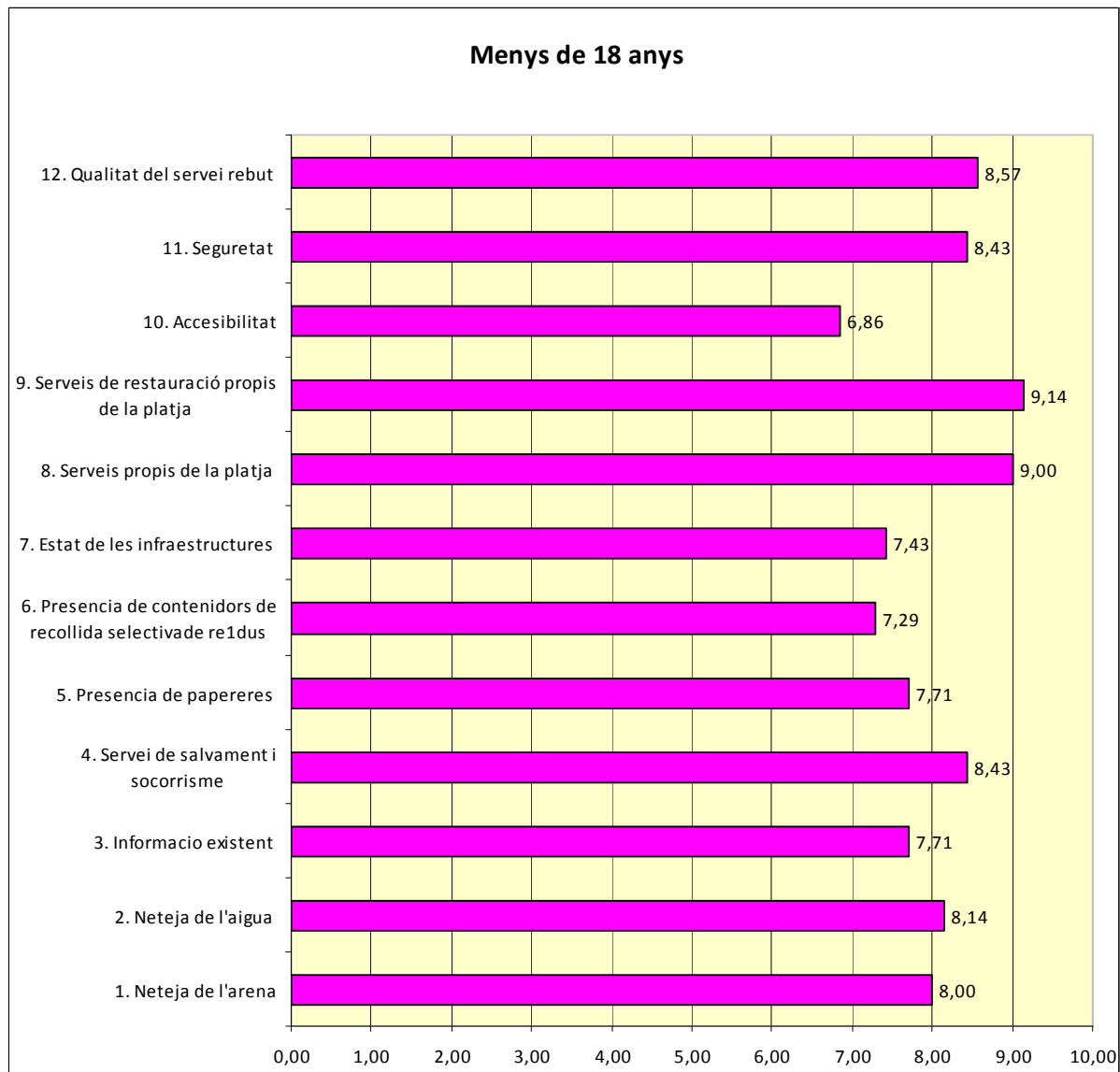


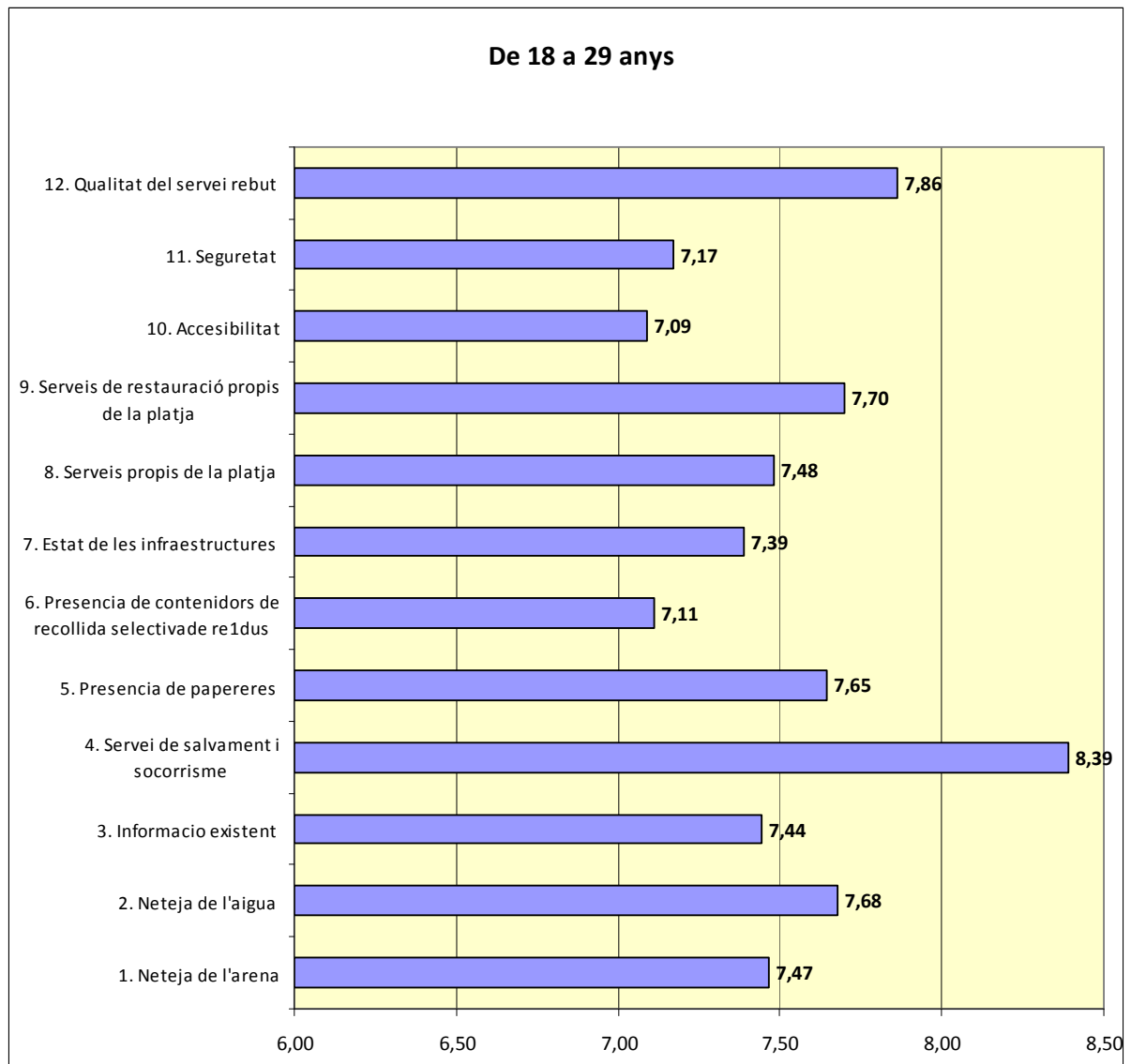
El sexe dels enquestats no ha reflectit cap mena d'apreciació diferencial significativa en l'avaluació de la satisfacció de les enquestes.

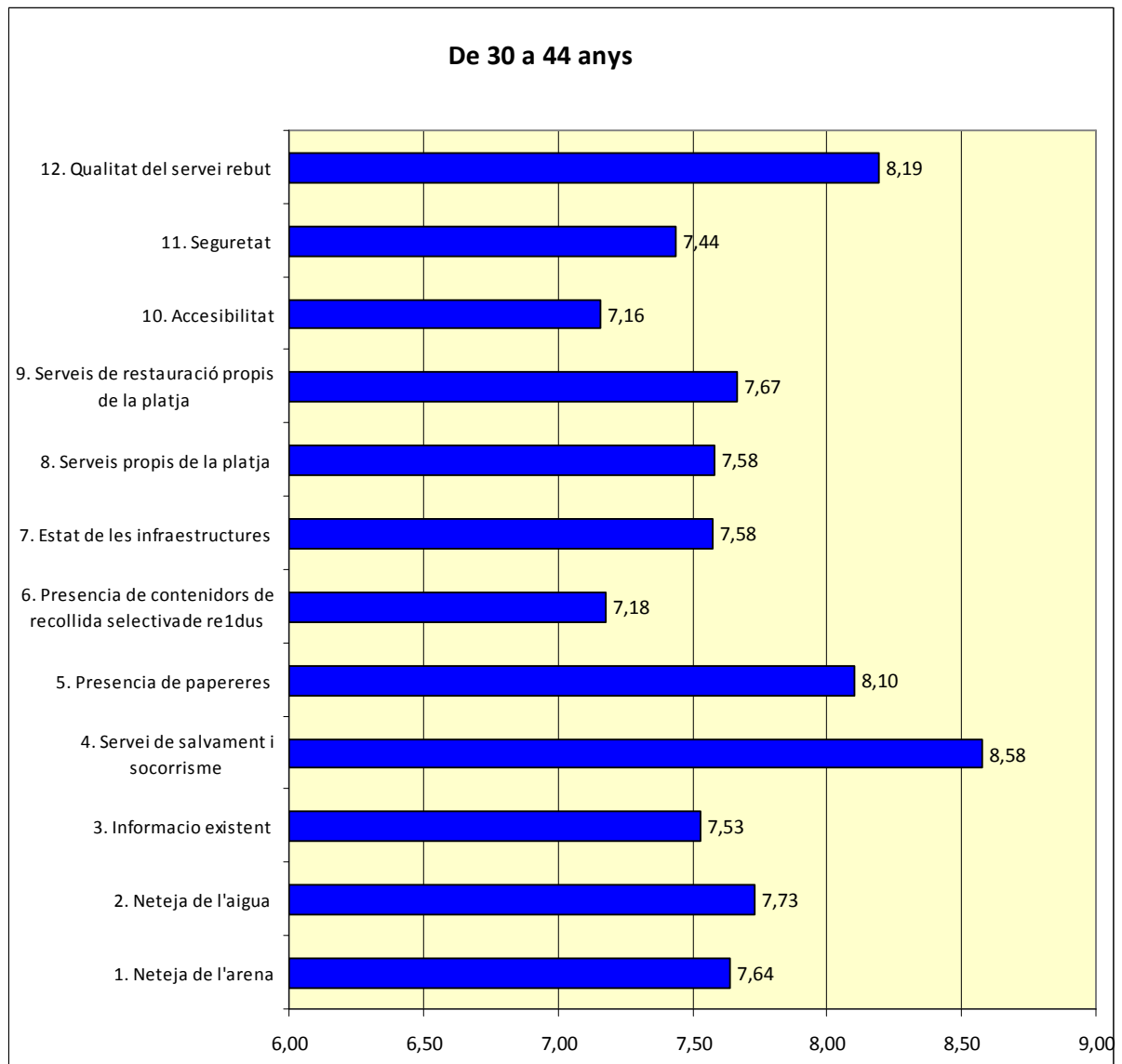
3.3. Valoració per edat

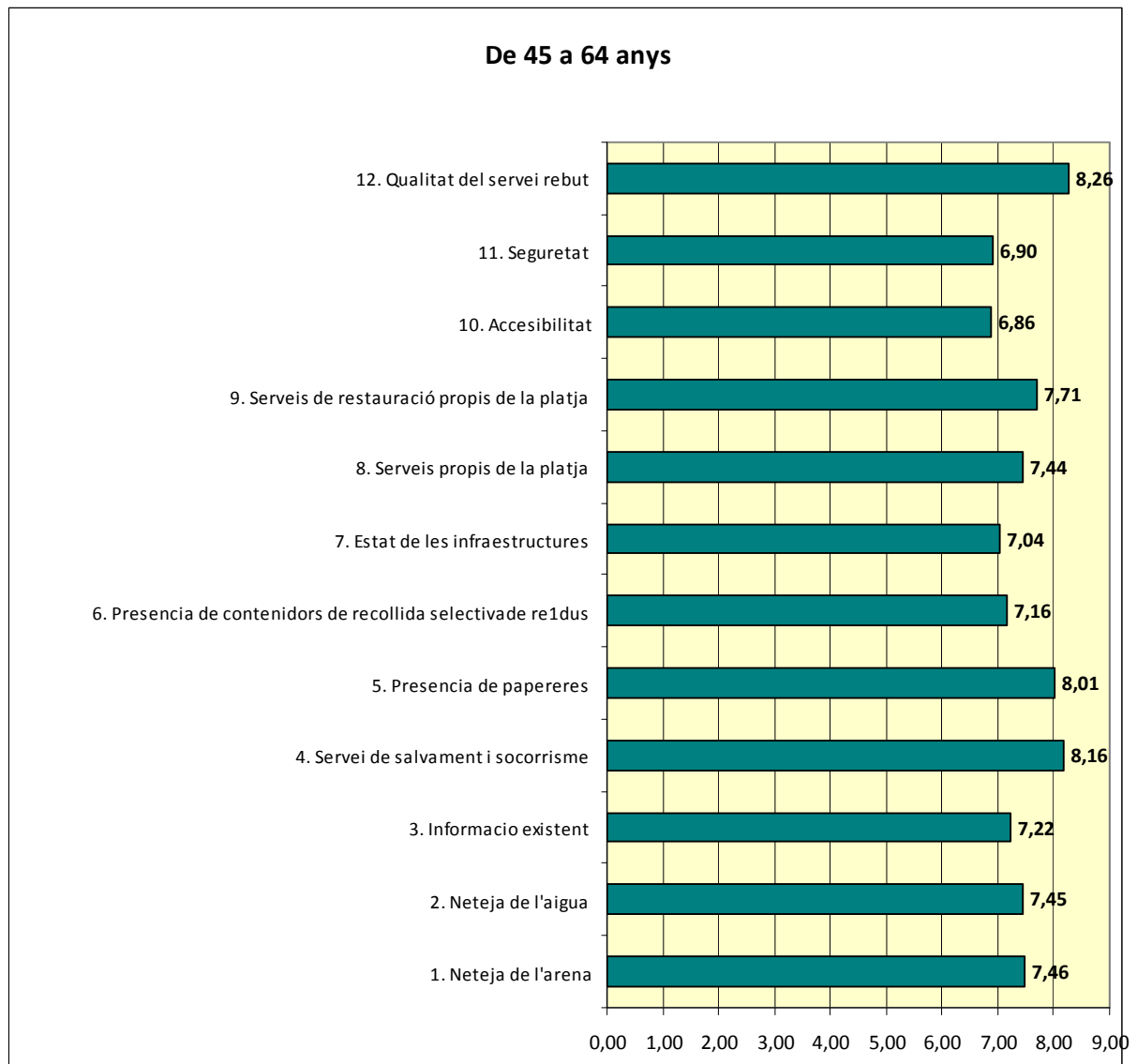
La edat dels enquestats tampoc ha reflectit cap mena d'apreciació diferencial significativa en l'avaluació de la satisfacció de les enquestes, malgrat es pot dir que els enquestats de menys de 18 anys han valorat millor tots els ítems en general

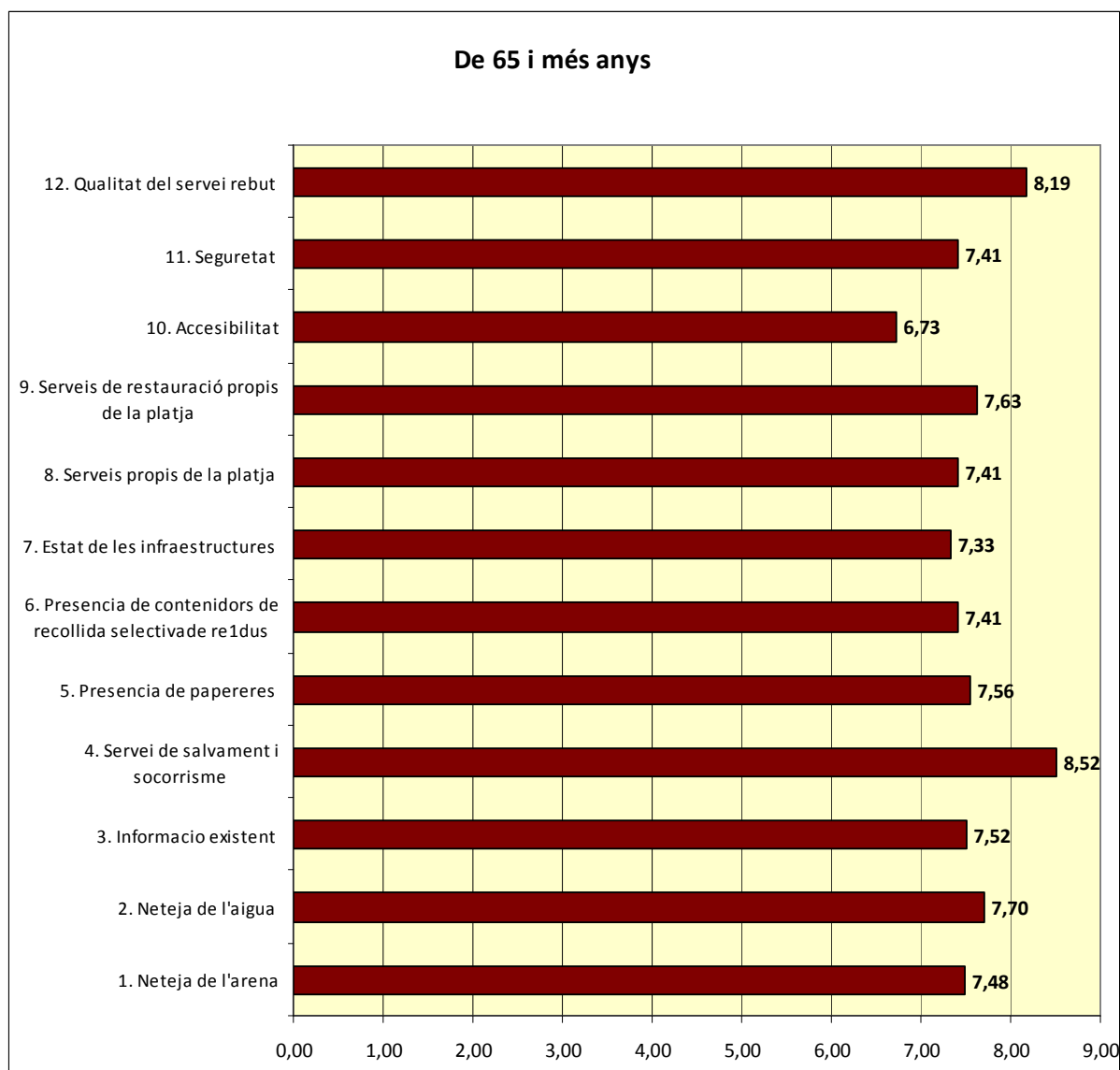






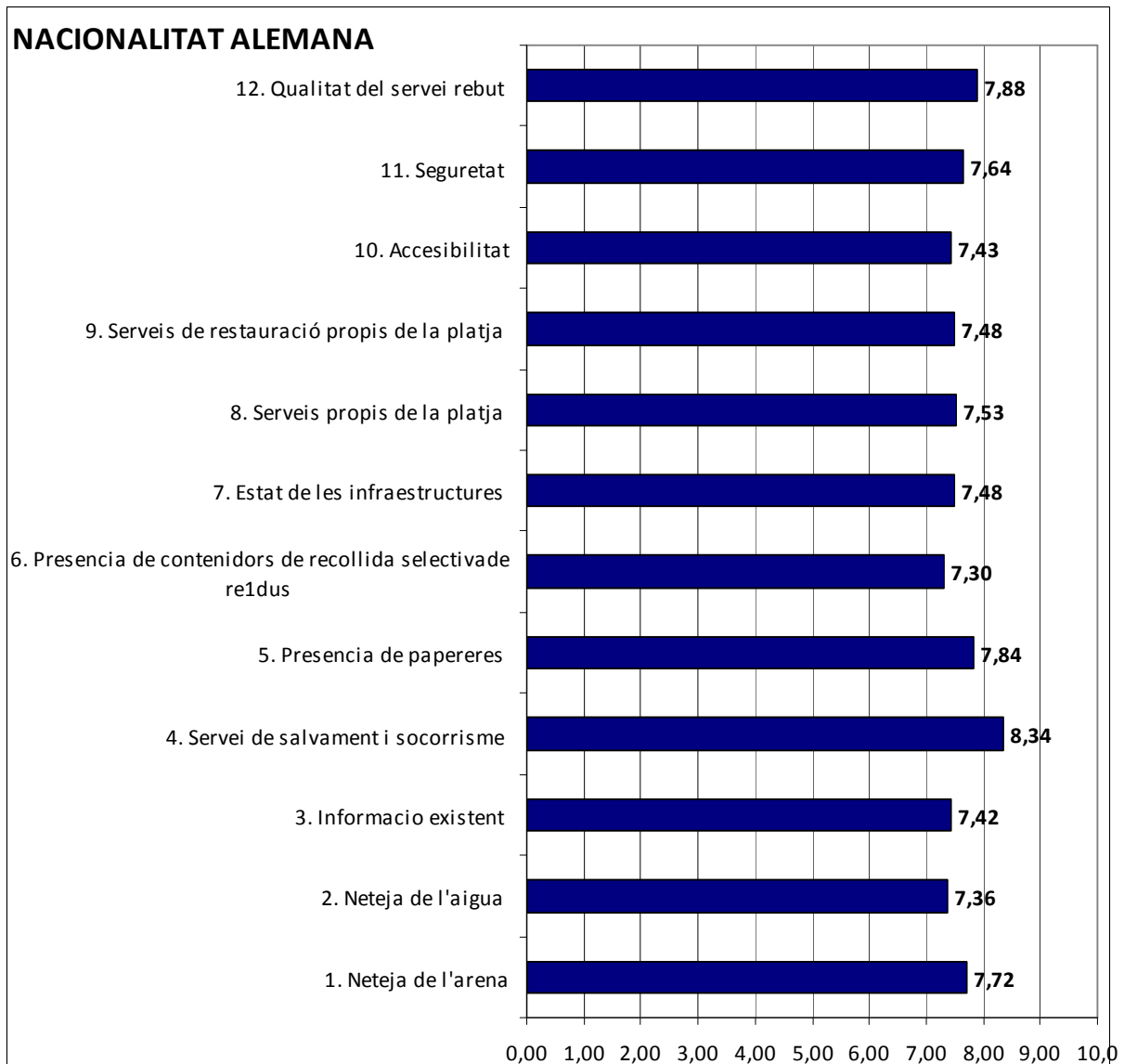
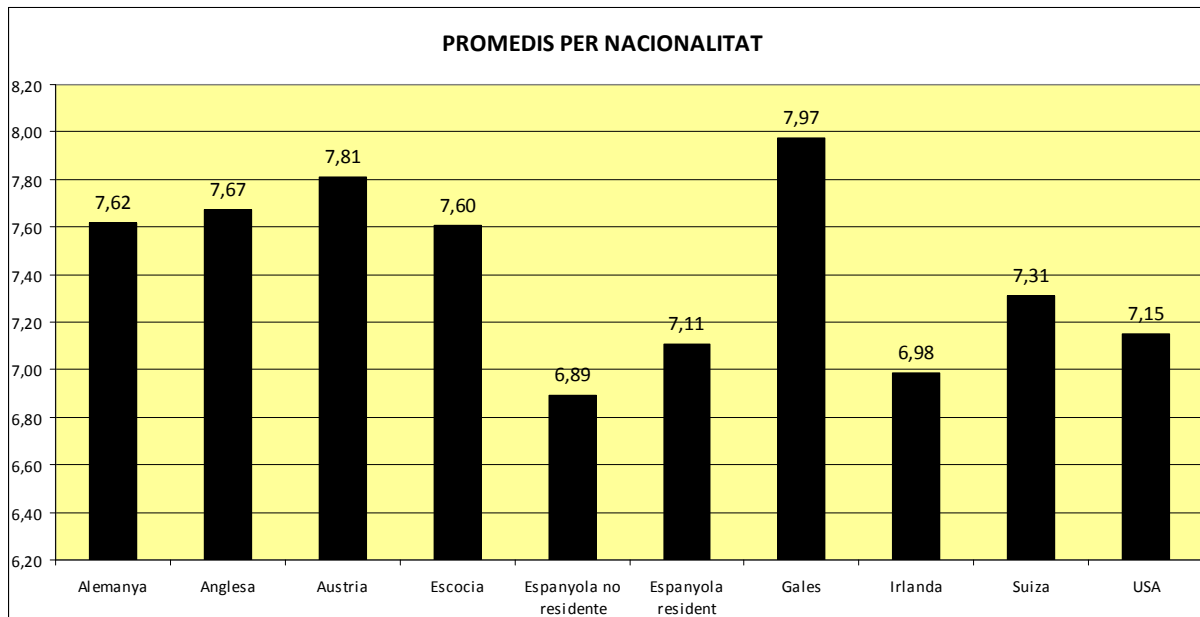


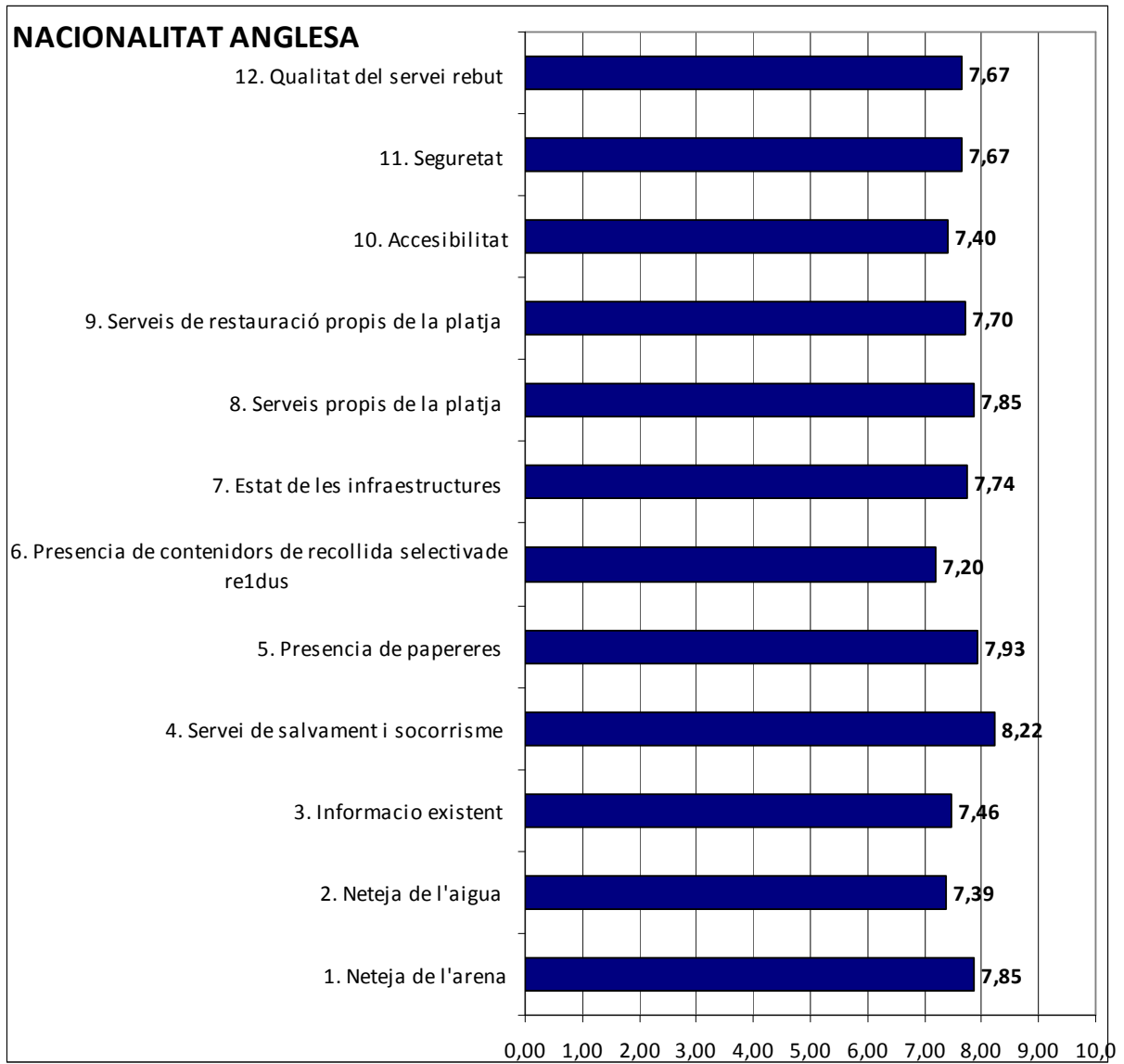




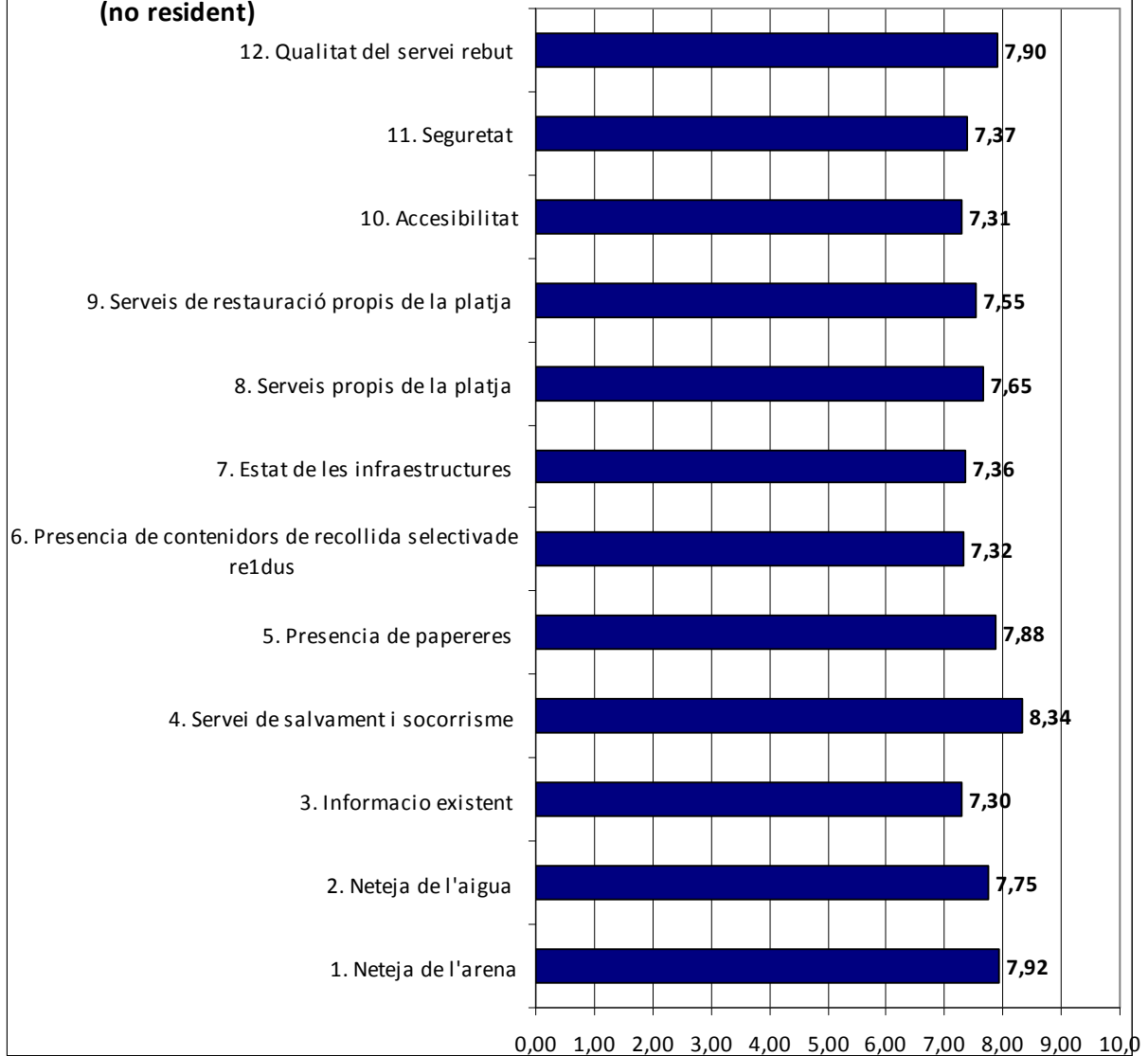
3.4. Valoració per nacionalitat

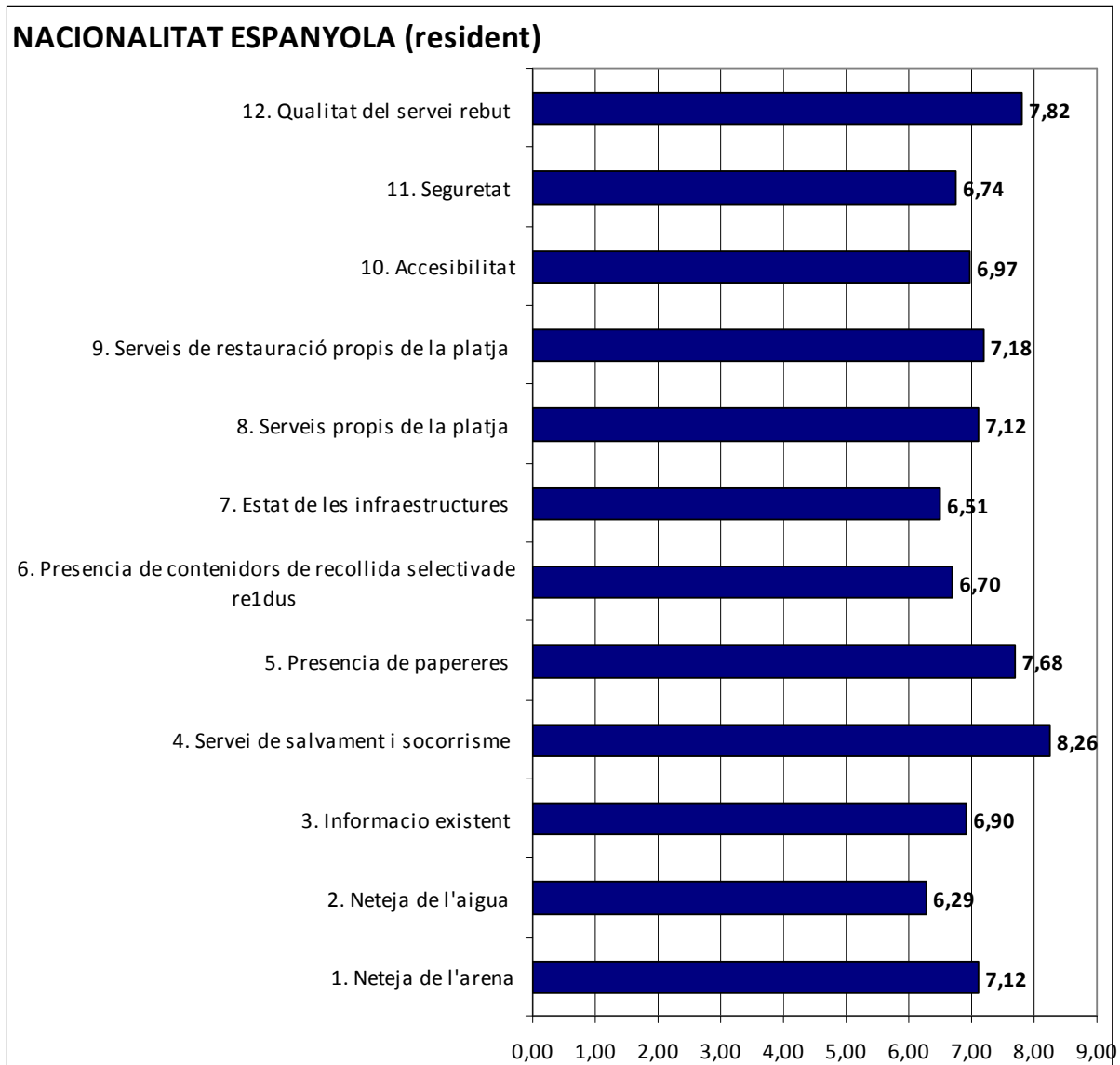
La nacionalitat dels enquestats no ha reflectit cap mena d'apreciació diferencial significativa en l'avaluació de la satisfacció en les enquestes; malgrat això, la població de gales es mostra més satisfeta.





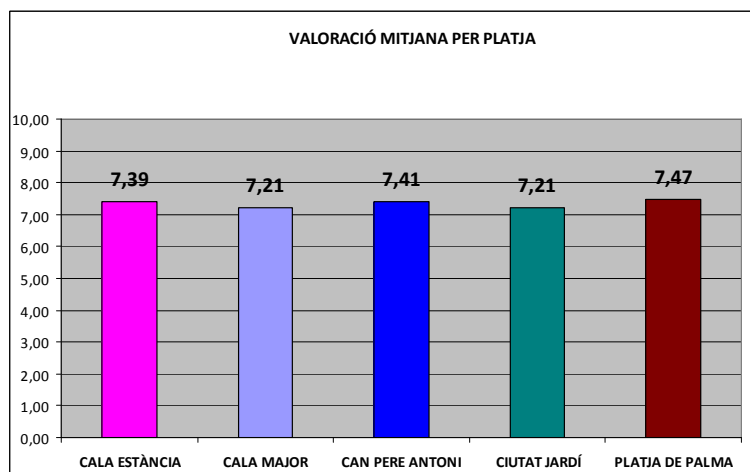
**NACIONALITAT ESPANYOLA
(no resident)**



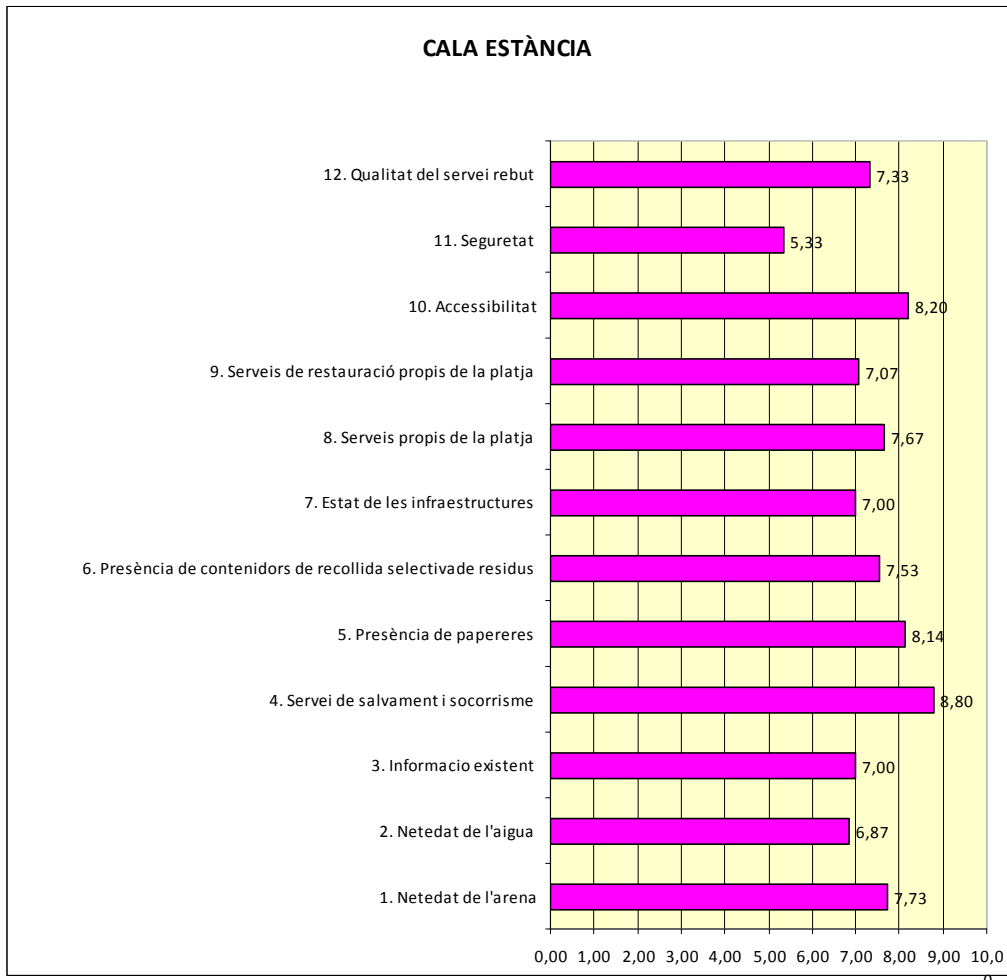


3.5. Valoració per platja

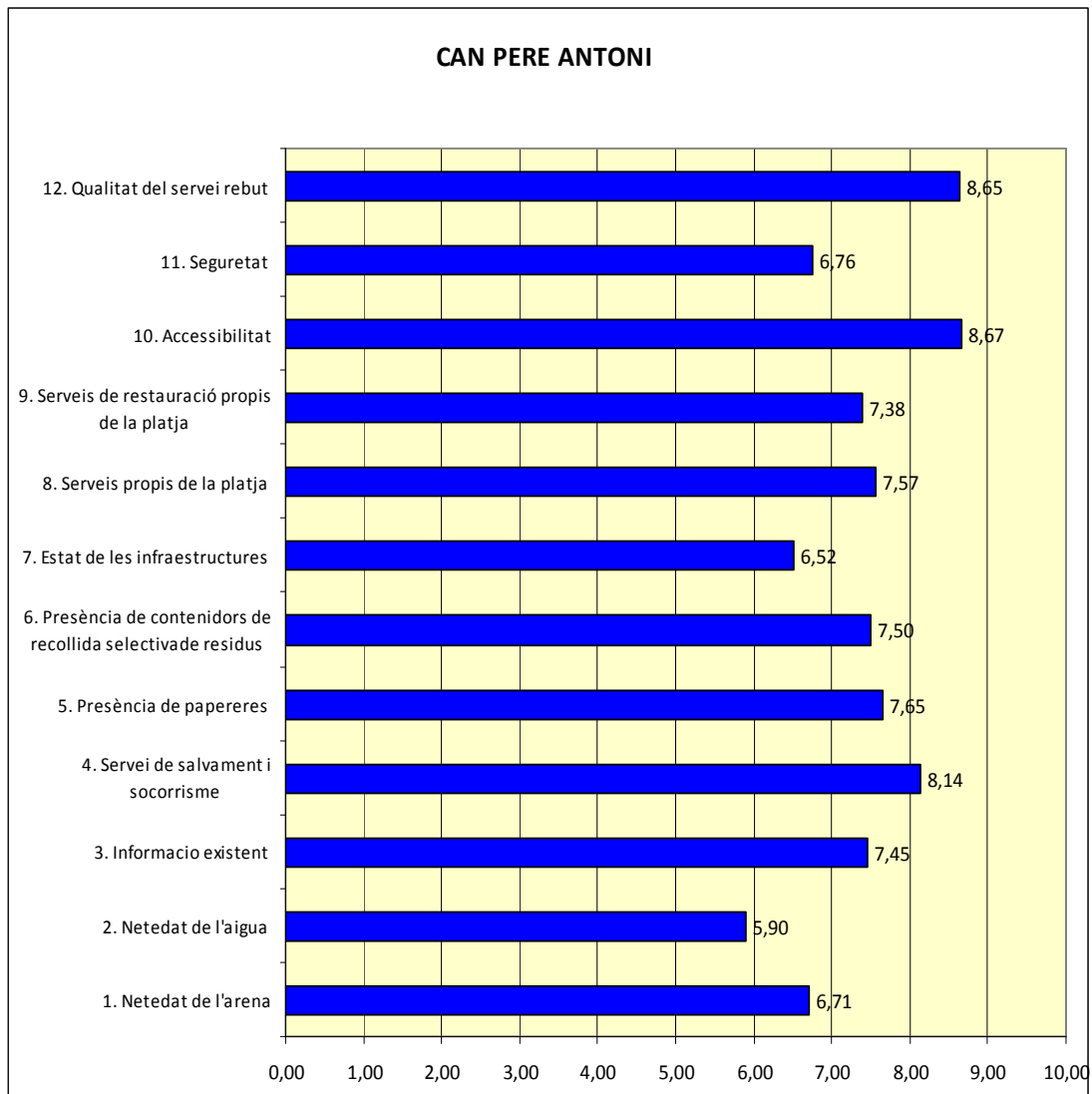
La puntuació de les platges per primera vegada es molt semblant essent la Platja de Palma la més ben valorada amb un 7,47.



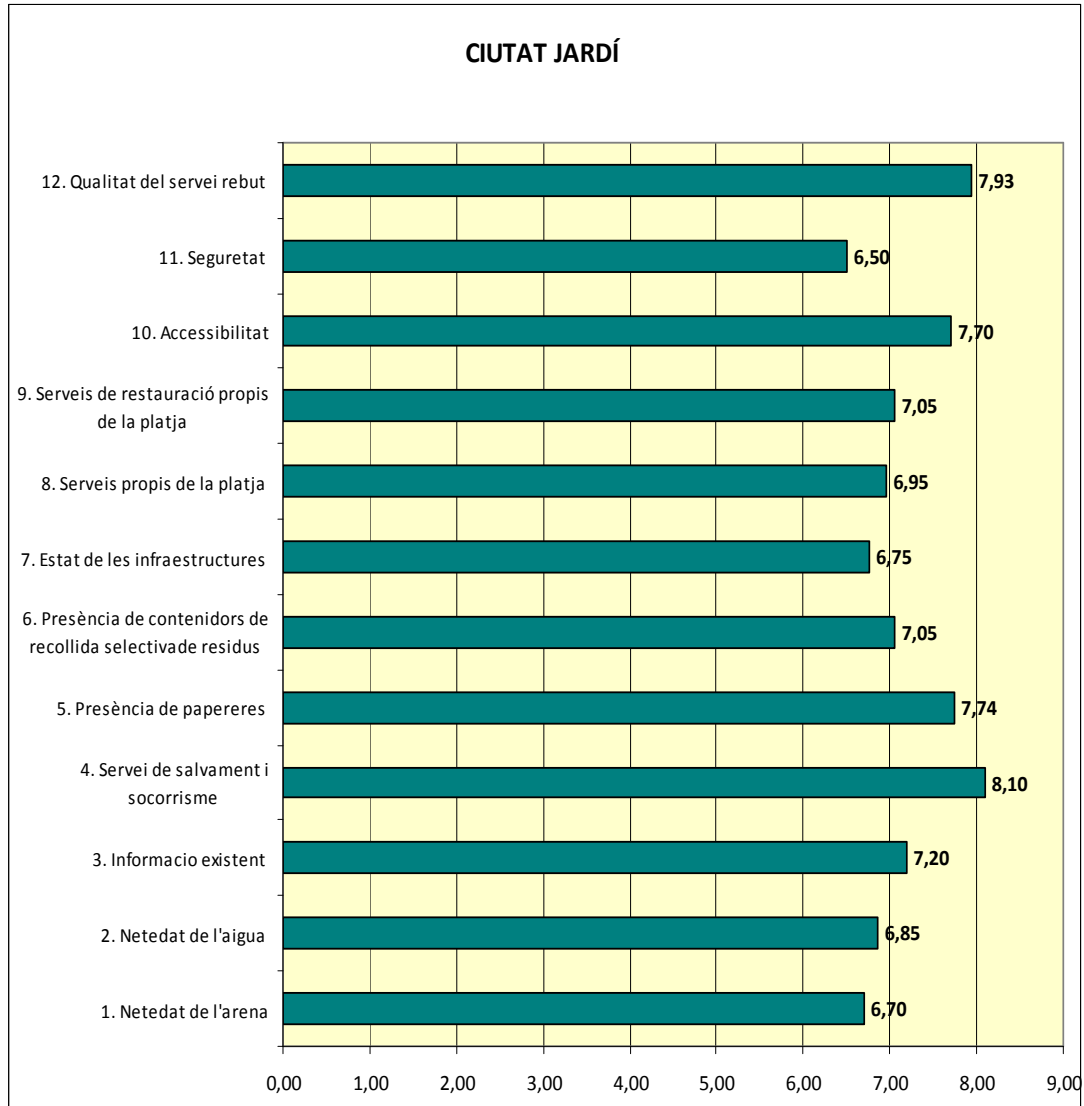
A Cala Estància els usuaris mostren molta satisfacció amb el servei de salvament i socorrisme (8,80). El ítem al que es troben menys satisfets es el de seguretat (5,33).



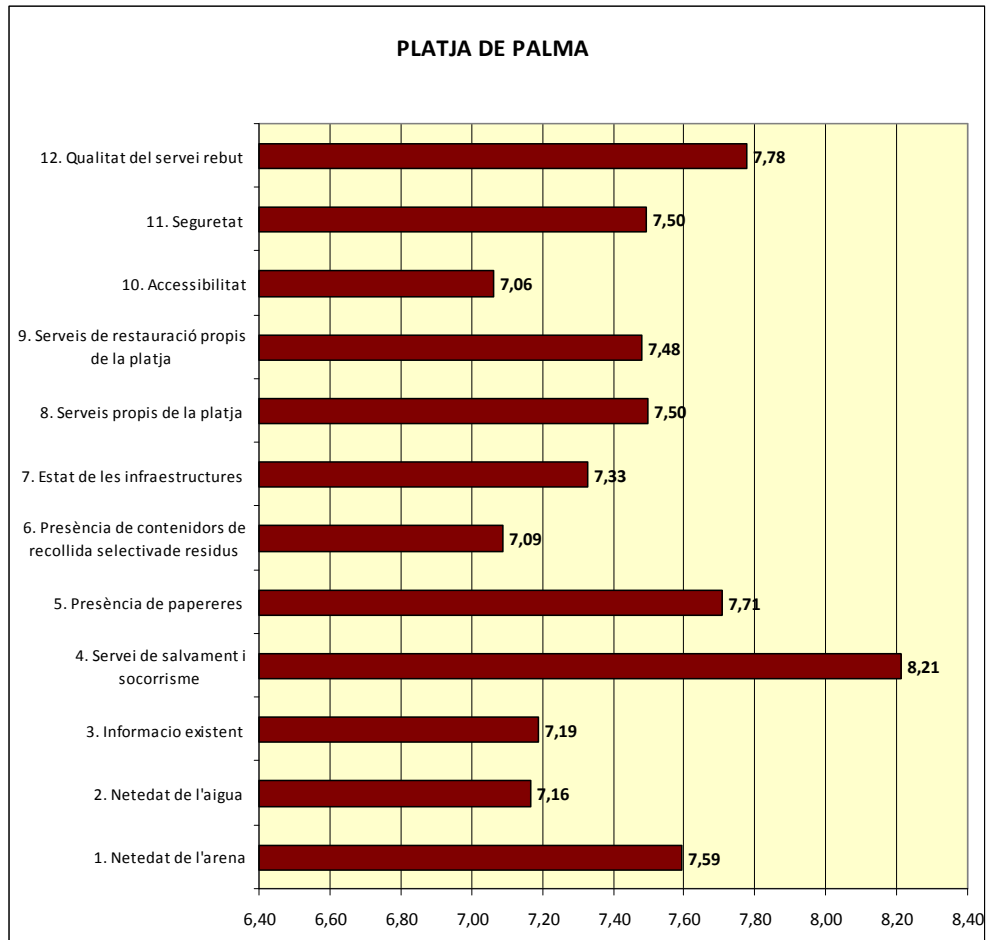
Un 8,67 és la puntuació assolida pel servei d'accessibilitat a la platja de Can Pere Antoni. L'ítem menys valorat es el de netedat de l'aigua (5,90).



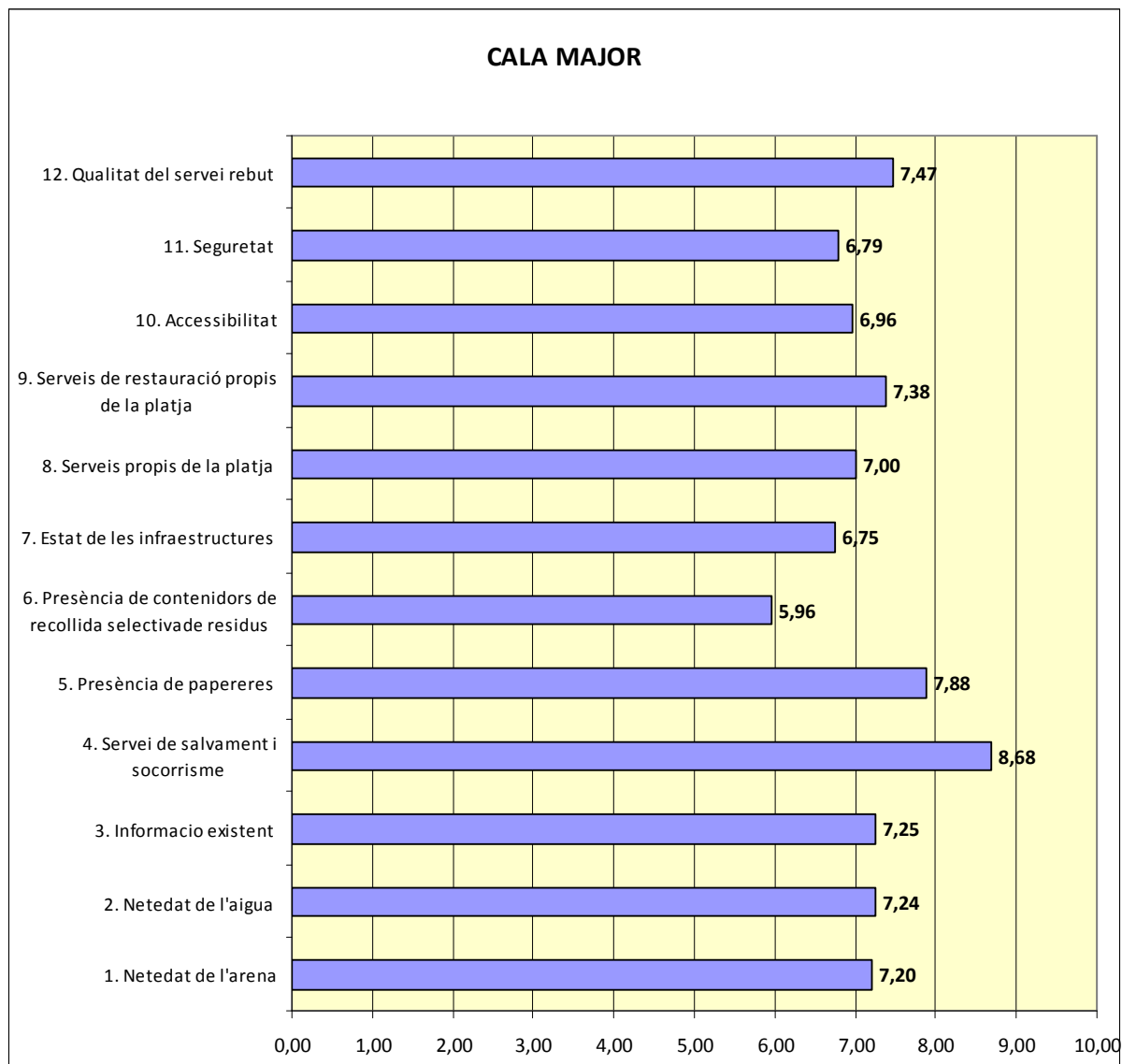
A la de Ciutat Jardí la major satisfacció dels usuaris es reflecteix a l'ítem del servei de salvament i socorrisme (8,10). L'ítem menys valorat és el de seguretat (6,50).



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 es el referent a la seguretat (7,06).



A Cala Major, els usuaris es troben poc satisfets amb amb la recollida selectiva de residus (5,96). L'ítem més ben valorat ha estat el servei de salvament i socorrisme (8,68).

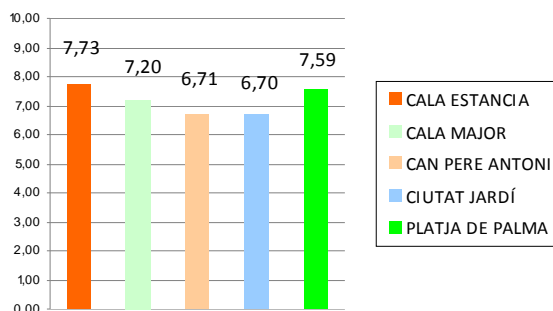


3.6. Valoració per servei

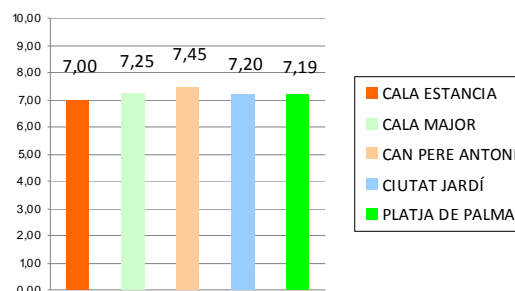
Les competències per atribut del servei son les següents:

| | |
|---|---------------------------------|
| 1. Netejat de l'arena | CONCESIONARIS |
| 2. Netejat de l'aigua | CONSELLERIA MEDI AMBIENT |
| 3. Informació existent | ECOLOGIA |
| 4. Servei de salvament i socorrisme | ECOLOGIA |
| 5. Presència de papereres | ECOLOGIA, EMAYA I CONCESIONARIS |
| 6. Presència de contenidors de recollida selectiva de residus | ECOLOGIA, EMAYA I CONCESIONARIS |
| 7. Estat de les infraestructures | INFRAESTRUCTURES I ECOLOGIA |
| 8. Serveis propis de la platja | CONCESIONARIS |
| 9. Serveis de restauració propis de la platja | CONCESIONARIS |
| 10. Adaptació de la platja a persones amb qualche tipus de discapacitat | INFRAESTRUCTURES I ECOLOGIA |
| 11. Seguretat | POLICIA |

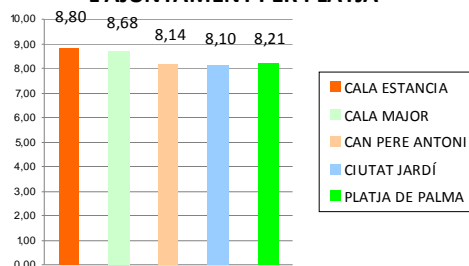
SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DE NETEJA DE L'ARENA DE L'AJUNTAMENT (Concessions) PER PLATJA



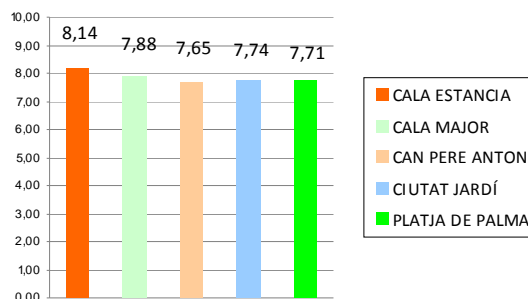
SATISFACCIÓ AMB LA INFORMACIÓ EXISTENT A LES PLATGES



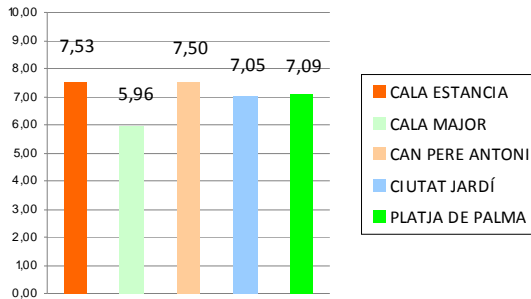
SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DE SALVAMENT I SOCORRISME DE L'AJUNTAMENT PER PLATJA



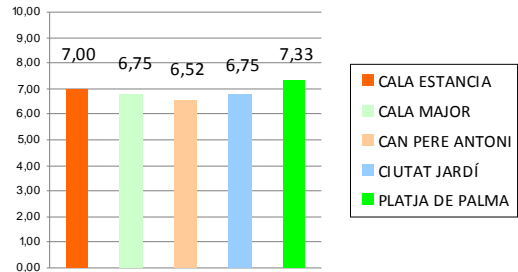
SATISFACCIÓ AMB LA PRESENCIA DE PAPERERES A LES PLATGES



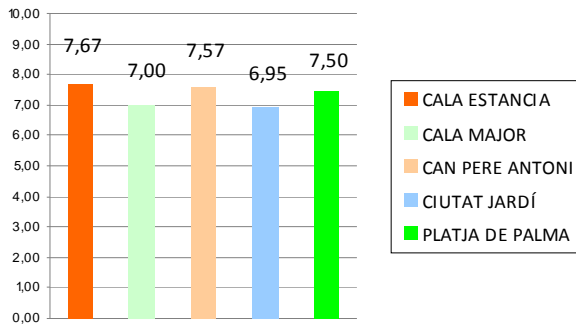
**SATISFACCIÓ AMB LA PRESENCIA DE
CONTENIDORS DE RECOLLIDA SELECTIVA
DE RESIDUS A LES PLATGES**



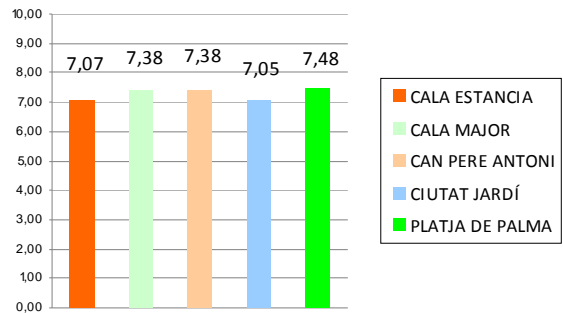
**SATISFACCIÓ AMB L'ESTAT
D'INFRAESTRUCTURES DE
L'AJUNTAMENT PER PLATJA**



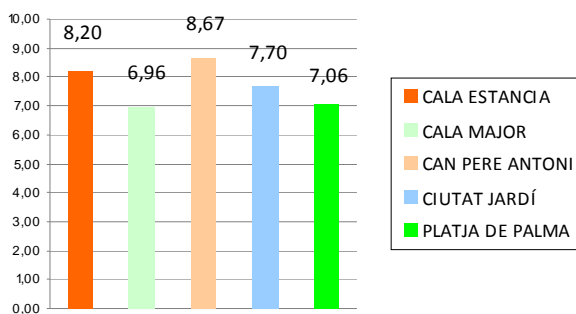
**SATISFACCIÓ amb els serveis propis de la
platja (hamaques, para-sols,
velomars...)(Concesions) PER PLATJA**



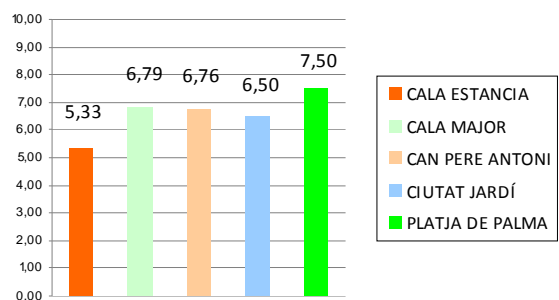
**SATISFACCIÓ amb els serveis de
restauració propis de la platja (quiosquets,
balnearis...) (Concesions) PER PLATJA**



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



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

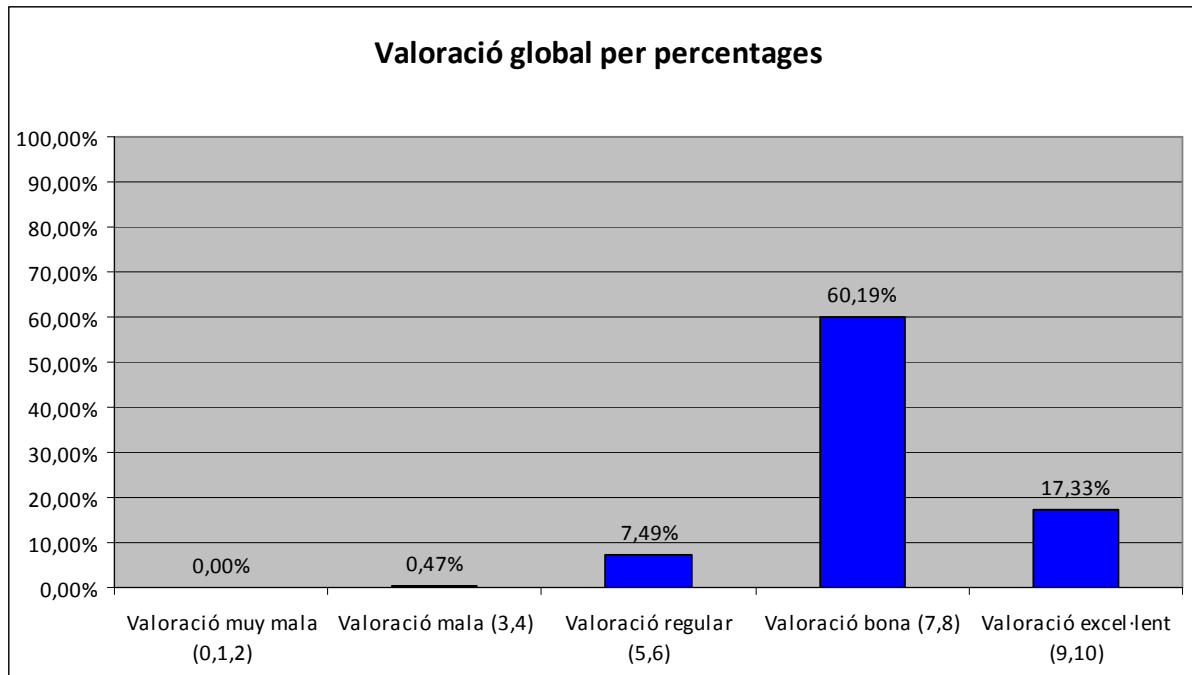


4. RELACIÓ ENTRE LES RESPOSTES D'IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ

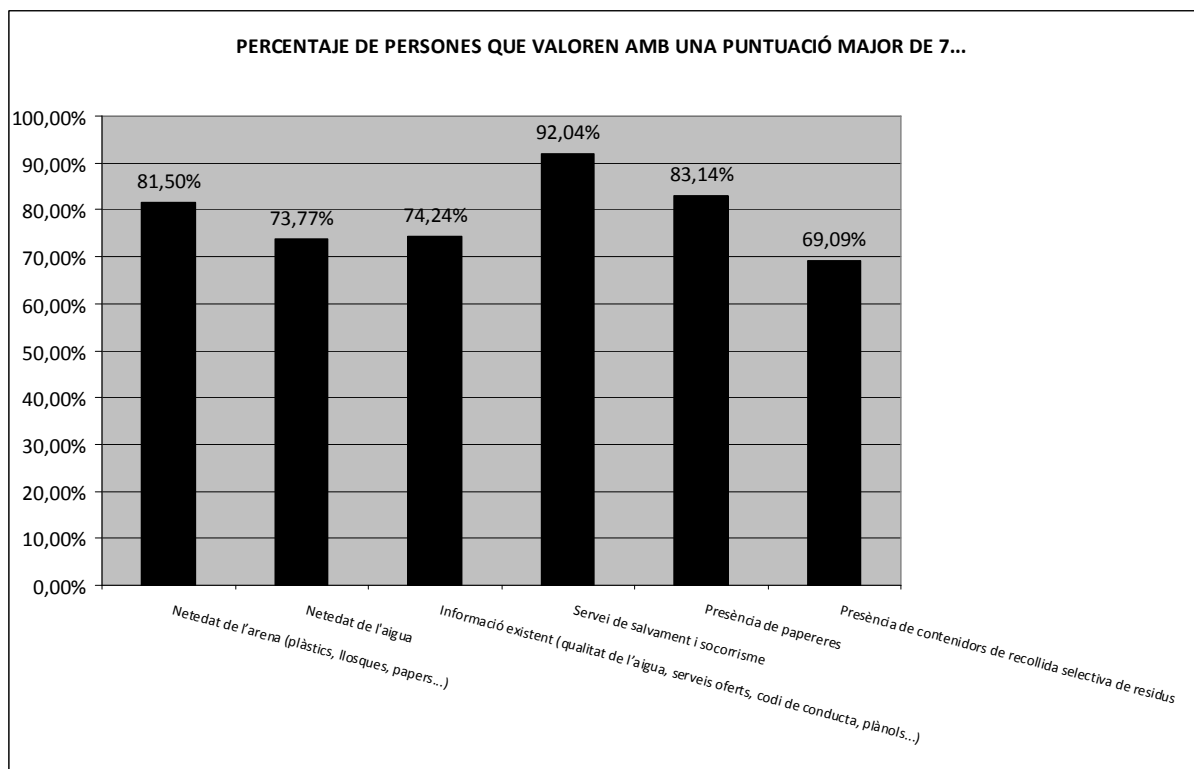
Els tres aspectes més importants segons les persones usuàries enquestades són la netedat de l'aigua, la netedat de l'arena y la informació existent. Aquests tres aspectes han estat valorats con un nivell de satisfacció de 7,49, un 7,08 i un 7,20 respectivament. Al realitzar l'anàlisi d'aquesta relació per platja s'observa el següent: Les platges de Cala Estància, Platja de Palma i Cala Major son valorades amb una puntuació més elevada en quant a neteja de l'arena (Cala Estància 7,73 ;Cala Major 7,20 i Platja de Palma 7,59) que la resta de les platges (Ciutat Jardí 6,70 i Can Pere Antoni 6,71) . En quant a neteja de l'aigua s'obté un resultat similar: Platja de Palma i Cala Major son valorades amb una puntuació més elevada en quant a neteja de l'aigua (Cala Major 7,24 i Platja de Palma 7,16) que la resta de les platges (Cala Estància 6,87, Ciutat Jardí 6,85 i Can Pere Antoni 6,90)

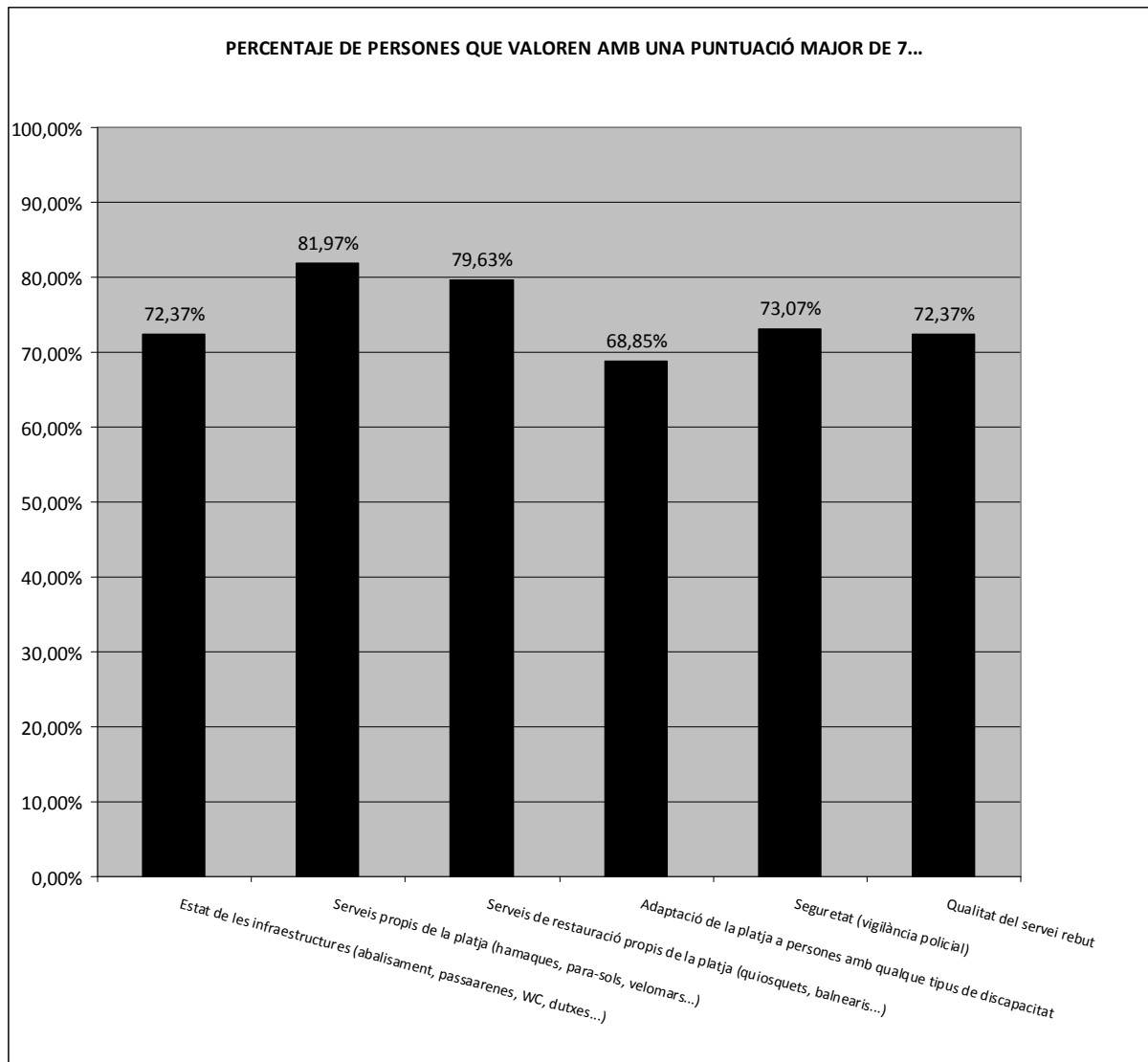
5. VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI

La **valoració global mitjana del servei ha estat d'un 7,82**. Pel que fa al percentatge de persones que han avaluat el servei com a molt bo, ha estat d'un 17,33% i, com a bo, un 60,19%. Per tant, **un 77,52% de les persones usuàries han avaluat el servei amb una puntuació de 7 o més punts**.



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





6. VALORACIÓ DE L'ENQUESTA

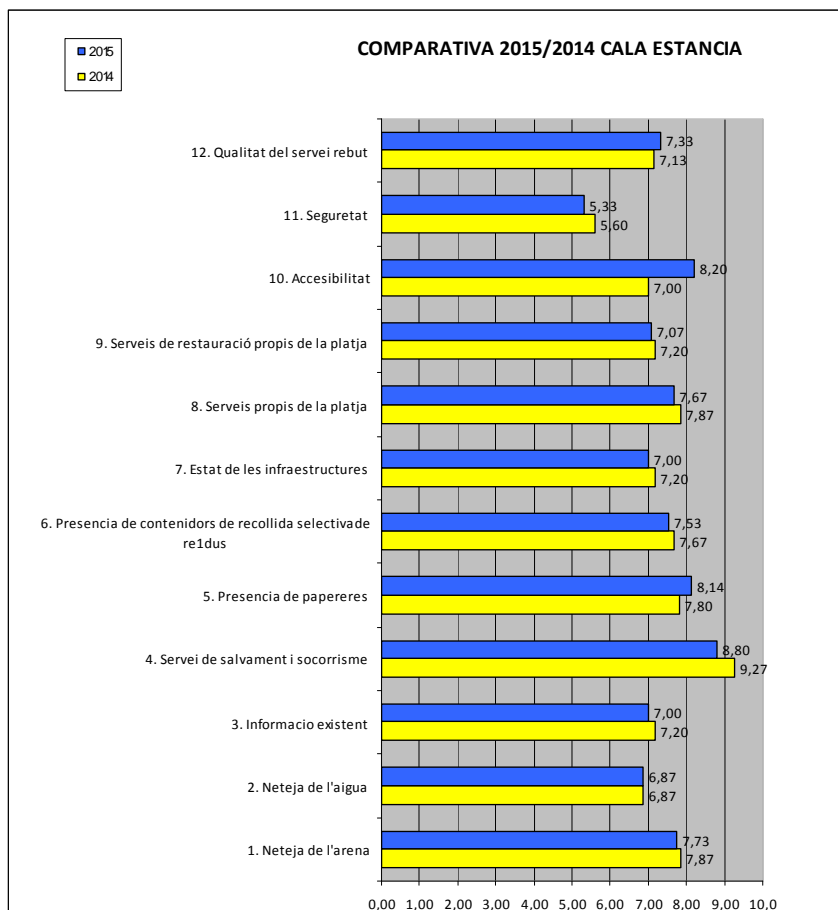
L'enquesta ha estat valorada amb un 8,84 de puntuació mitjana. En relació amb l'any passat, la diferència de puntuació no és rellevant.

A la qüestió "Quina cosa canviariéu o eliminaríeu del qüestionari o hi afegiríeu?" no ha contestat cap persona.

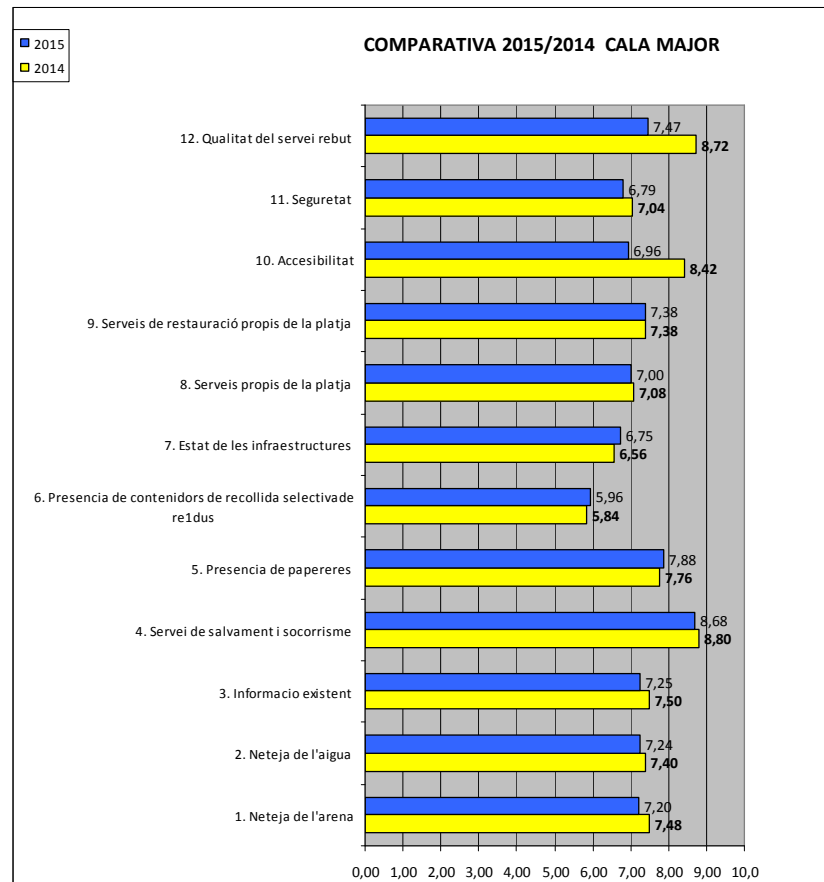
7. COMPARATIVA DE LES DADES 2014/2015

A continuació es detallen els quadres de comparació de les dades obtingudes el 2014 i el 2015, per a cada platja.

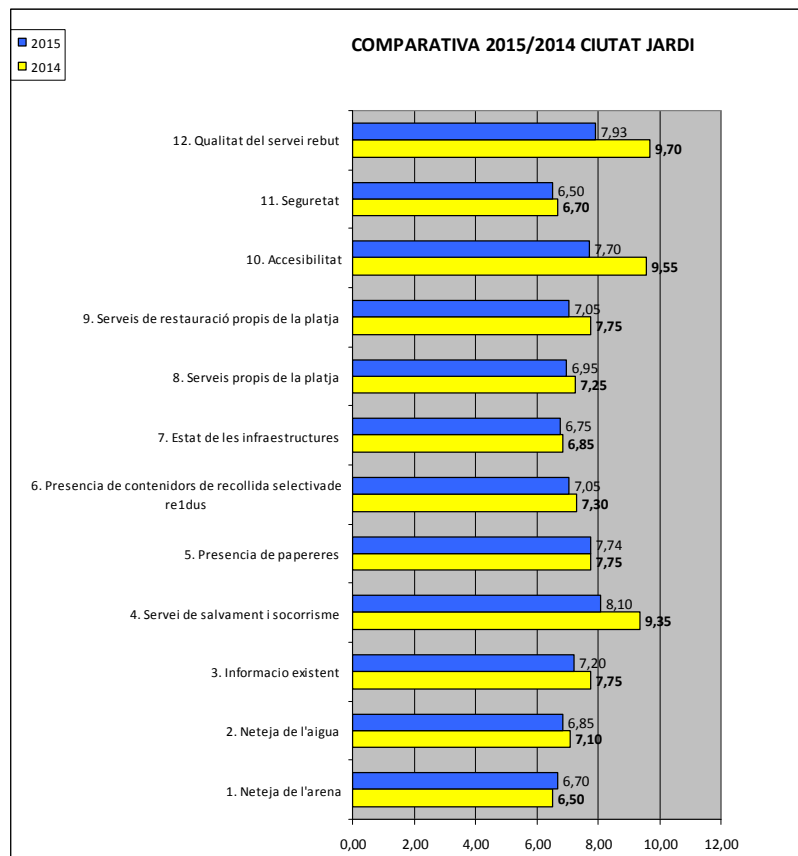
Ha incrementat la valoració del servei d'accessibilitat que l'any anterior havia disminuït notablement.



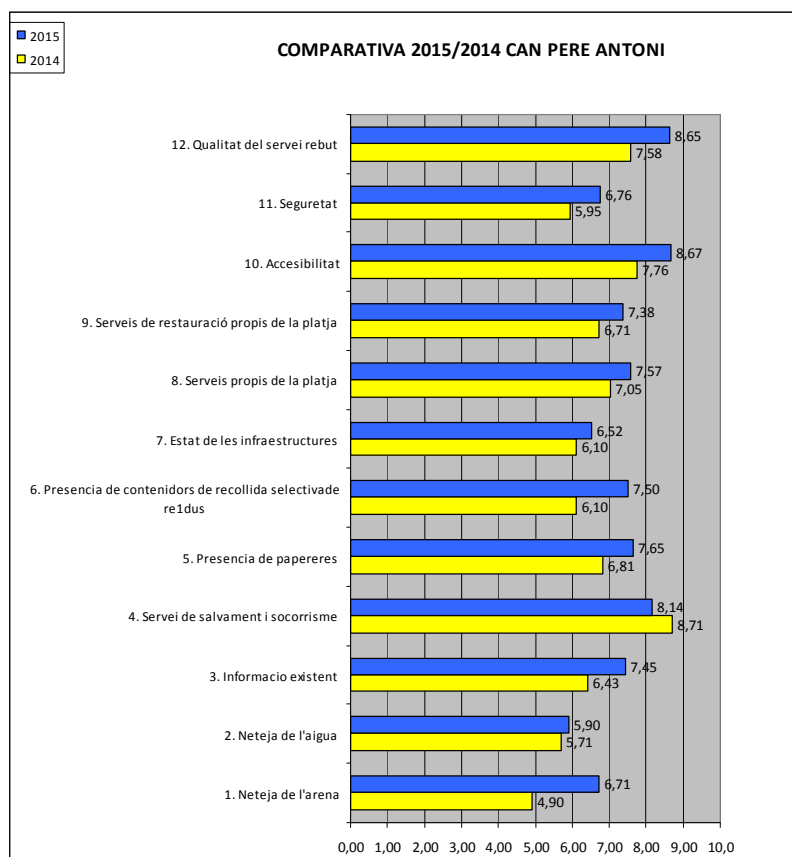
Ha disminuït notablement la valoració de la qualitat del servei rebut i l'accessibilitat.



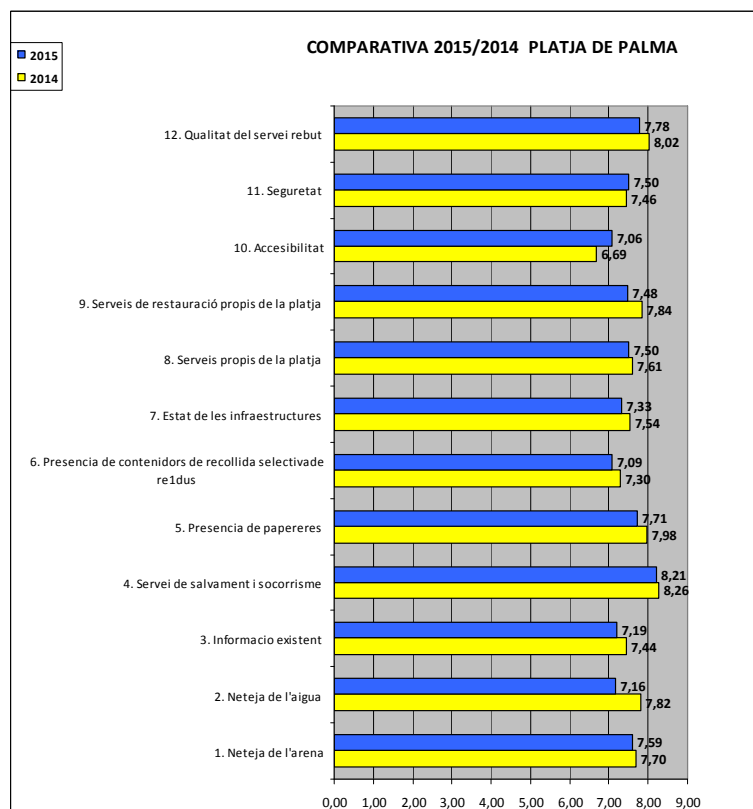
Ha disminuït la valoració de quasi tots els ítems, principalment el de qualitat del servei rebut, el d'accessibilitat i el del servei de salvament i socorrisme



S'ha incrementat la valoració de quasi tots els ítems



Es pot destacar una disminució de valoració de la qualitat del servei rebut i de la apreciació de la netedat de l'aigua i un increment del servei d'accessibilitat



9. CONCLUSIONS

Per tal de extreure conclusions, a més de les dades de l'enquesta principal de satisfacció, 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

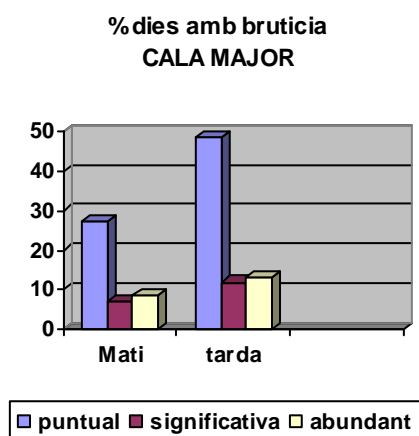
9.1.A. La valoració obtinguda per a la netedat de l'arena, com cada any, es mostra en el rang superior a 7 a les platges de Palma, Cala Estància i Cala Major. Lleugerament inferior és la valoració a la Platja de Ciutat Jardí i a Can Pere Antoni. Aquestes dues darreres platges són les més afectades per la brutor que arriba de la mar, per la seva situació relativa al centre de la badia de Palma.

9.1.B. Per platja:

CALA MAJOR :

Netedat de la arena

No s'hi detecten en cap de les tres observacions nivells significatius o abundants de brutor. Els resultats de les observacions realitzades pels socorristes a primera hora són : Presència puntual (27,45%) Significativa (7,2%) i Abundant (8,5%) per l'horabaixa són : Presència puntual (48,4%) Significativa (11,8%) i Abundant (13 %). Hi ha de destacar que s'hi detecten residus perillosos l'horabaixa, que corresponen a restes de botelles de vidre o materials tallants (un 44% dels dies). En quant al resultats de las inspeccions setmanals del coordinador de platges els resultats son: Presència puntual (100%)



Netedat de l'aigua

Els resultats de les observacions realitzades pels socorristes a primera hora són : Presència puntual (28%) Significativa (9%) i Abundant (9%) per l'horabaixa són : Presència puntual (49%) Significativa (13%) i Abundant (14%). En quant al resultats de las inspeccions setmanals del coordinador de platges els resultats son que no es varen observar residus al aigua a cap inspecció

S'hi detecta brutor de forma significativa un 13% 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.

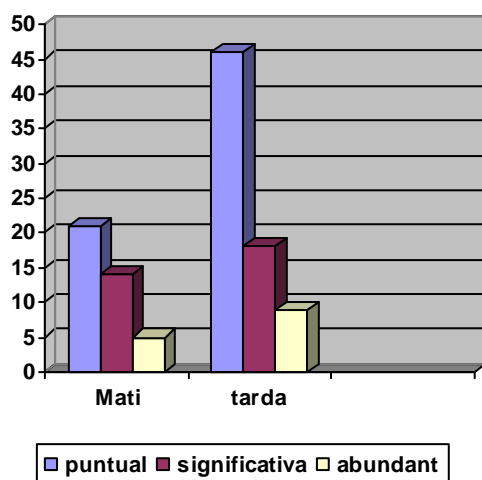
Aquests resultats són concordants amb diverses denúncies d'usuaris que com a l'any passat corroboren que a partir de migdia apareixen des d'alta mar taques de residus de gran extensió, l'origen concret de les quals no s'ha pogut aclarir.

CAN PERE ANTONI :

Netedat de la arena

Els resultats de les observacions realitzades pels socorristes a primera hora són : Presència puntual (21%) Significativa (14%) i Abundant (5%) per l'horabaixa són : Presència puntual (46%) Significativa (18%) i Abundant (9 %). En quant al resultats de las inspeccions setmanals del coordinador de platges els resultats son: Presència puntual (99%) Significativa (1%)

**% dies amb bruticia
CAN PER ANTONI**



Netedat de l'aigua

Els resultats de les observacions realitzades pels socorristes a primera hora són : Presència puntual (28%) Significativa (8%) i Abundant (2%) per l'horabaixa són : Presència puntual (45%) Significativa (14%) i Abundant (1%). En quant al resultats de las inspeccions setmanals del coordinador de platges els resultats son que es varen observar residus al aigua a cap de les inspeccions.

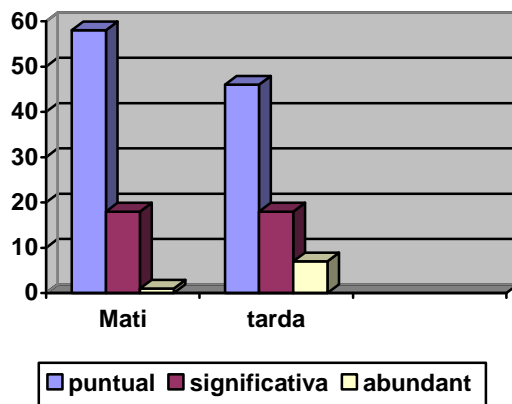
S'hi detecta brutor de forma significativa un 14% dels dies en acabar el servei. Aquest fet és menys evident al matí, tret comú tant per l'observació dels socorristes com per la inspecció municipal que es fa als matins.

CIUTAT JARDI :

Netedat de la arena

Els resultats de les observacions realitzades pels socorristes a primera hora són : Presencia puntual (58%) Significativa (18%) i Abundant (1%) per l'horabaixa són : Presencia puntual (46%) Significativa (18%) i Abundant (7 %). En quant al resultats de las inspeccions setmanals del coordinador de platges els resultats son: Presencia puntual (100%)

**% dies amb bruticia
CIUTAT JARDI**



Netedat de l'aigua

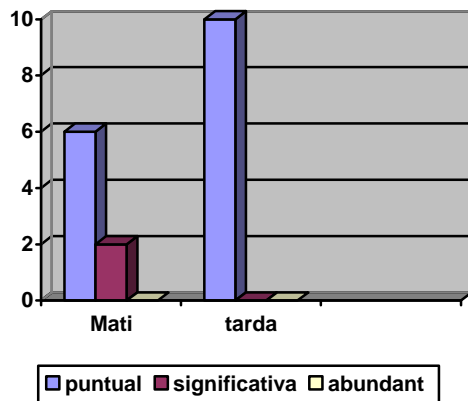
Els resultats de les observacions realitzades pels socorristes a primera hora són : Presencia puntual (46%) Significativa (12%) i Abundant (5%) per l'horabaixa són : Presencia puntual (51%) Significativa (16%) i Abundant (5%). En quant al resultats de las inspeccions setmanals del coordinador de platges els resultats son que es varen observar residus al aigua a un 36% dels dies S'hi detecta brutor de forma significativa al començar i al finalitzar el servei per l'observació dels socorristes i per la inspecció municipal que es fa als matins.

CALA ESTANCIA :

Netedat de la arena

Els resultats de les observacions realitzades pels socorristes a primera hora són : Presencia puntual (6%) Significativa (2%) per l'horabaixa són : Presencia puntual (10%) . En quant al resultats de las inspeccions setmanals del coordinador de platges els resultats son: Presencia puntual (100%)

**% dies amb brutícia
CALA ESTANCIA**



Netedat de l'aigua

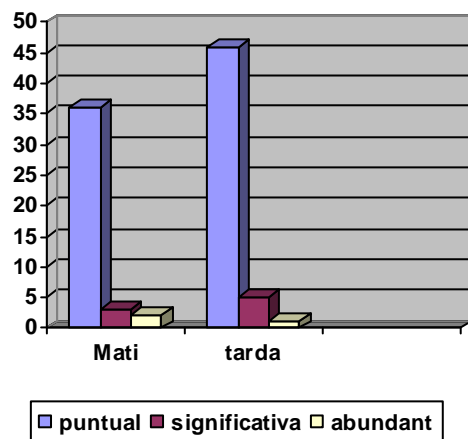
Els resultats de les observacions realitzades pels socorristes a primera hora són : Presència puntual (13%) Significativa (2%) per l'horabaixa són : Presència puntual (19%) . En quant al resultats de las inspeccions setmanals del coordinador de platges els resultats son que es no es varen observar residus a l'aigua a cap de les inspeccions

PLATJA DE PALMA :

Netedat de la arena

Els resultats de les observacions realitzades pels socorristes a primera hora són : Presència puntual (36%) Significativa (3%) Abundant (2%) per l'horabaixa són : Presència puntual (46%) Significativa (5%) Abundant (1,3%). En quant al resultats de las inspeccions setmanals del coordinador de platges els resultats son: Presència puntual (100%)

**% dies amb brutícia
PLATJA DE PALMA**



Netedat de l'aigua

Els resultats de les observacions realitzades pels socorristes a primera hora són : Presència puntual (28%) Abundant (3%) per l'horabaixa són : Presència puntual (39%),Significativa (6%) i Abundant 1% . En quant al resultats de las inspeccions setmanals del coordinador de platges els resultats son que es no es varen observar residus a l'aigua a cap de les inspeccions

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 pel matí 8% i per l'horabaixa (9%)amb una freqüència considerable

9.1.C. REGISTRE D'INCIDÈNCIES

En realitzar l'anàlisi de les incidències registrades per deficiència de neteja, s'observen els següents resultats : Cala Estància 2, Cala Major 11,Can Pere Antoni 24, Ciutat Jardí 6, Platja de Palma 15 . Aquestes incidències són resoltes pels respectius concessionaris.

A les zones de bany (incidències que resol EMAYA) El nombre d'incidències de neteja ha estat: 8 a Cala Gamba,2 a Cala Nova, 4 a Es Carnatge,4 a Es Penyo, 6 a Passeig des Molinar i 2 a roques de Cala Major

Es detecta un major registre per a Can Pere Antoni. Pel que fa a les zones de bany, Cala Gamba reflecteix una major nivell d'incidències per falta de netedat.

9.2. INFRAESTRUCTURES

9.2.A. La Platja de Cala Major te una valoració de 6,75 en aquest item, similar a la temporada anterior. Es pot atribuir aquest resultat al deficient estat de conservació de la plataforma perimetral . Cala Estancia 7 , Can Pere Antoni 6,52, Ciutat Jardí 6,75 i Platja de Palma 7,33

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. A la Platja de Palma es varen detectar deficiències a les dutxes a un 23% de les inspeccions,i deficiències als panells informatius a un 50% dels dies.

A Cala Major cal destacar que el 18% dels dies es varen trobar las pasaarenes amb deficiències d'instal·lació. A Can Pere Antoni , es va detectar la mateixa deficiència a 32% de les inspeccions i deficiències al balizament exterior a un 18%. A Cala Estància no és va detectar cap anomalia a les inspeccions, les incidències produïdes es comunicaren immediatament pels concessionaris i al moment de les inspeccions ja estaven resoltes. Les dutxes de Ciutat Jardí presentaren deficiències un 36% de les inspeccions, i les pasaarenes deficientement instal·lades a un 18%.

9.2. C. Registre d'incidències

Pel que fa a les deficiències en infraestructures, el nombre més elevat es dona a Platja de Palma (33), Can Pere Antoni(26), Ciutat Jardí (24), Cala Major(17), Cala Estancia (8), Cala Nova (4), Penyo (3), Cala Gamba (1), Passeig des Molinar (1).

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.

9.3. SEURETAT

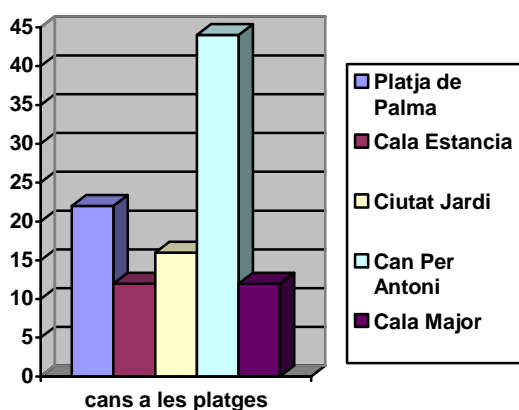
9.3.A. La percepció de seguretat a les platges de Ciutat Jardí es 6,5 í, Can Pere Antoni 6,76 . Cala Major 6,79 Per altra banda, ha disminuït a Cala Estancia 5,38, Es manté la valoració positiva a Platja de Palma (7,50), ja detectada a l'any anterior que pot estar relacionat amb un major seguiment de la Policia Local a l'hora de fer complir les ordenances corresponents .

9.3.B. En quant als resultats obtinguts de la inspecció diària dels socorristes i de la inspecció setmanal realitzada per la inspecció municipal per aquest item. S'observa que a Cala Estància i Ciutat Jardí 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 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 esment de les següents observacions:

1. *Presència de cans* a les platges: A Cala Estància 12% de les inspeccions dels socorristes i a cap del inspector municipal, A Can Pere Antoni 44% de les inspeccions dels socorristes i a cap del inspector municipal, 16% a Ciutat Jardí a les inspeccions dels socorristes i a cap de l'inspector municipal, A Platja de Palma 22% a les inspeccions dels socorristes i a cap de l'inspector municipal i a Cala Major un 12% de dies els socorristes observaren cans dins la platja i cap dia l'inspector municipal

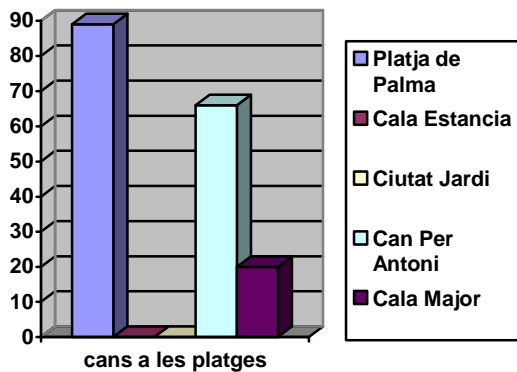
% dels dies que s'observen cans



2. *Acampada a Can Pere Antoni* 3% a les inspeccions dels socorristes i a cap de l'inspector municipal, y cap dia a la resta de les platges a ambdues inspeccions

3. *Massatges*: 66% a Can Pere Antoni a les inspeccions dels socorristes i a cap de l'inspector municipal, 89% a Platja de Palma a les inspeccions dels socorristes i a 86% a les de l'inspector municipal .A Cala Major els socorristes varen observar un 20% dels dies i amb molt baixa freqüència a la resta de platges

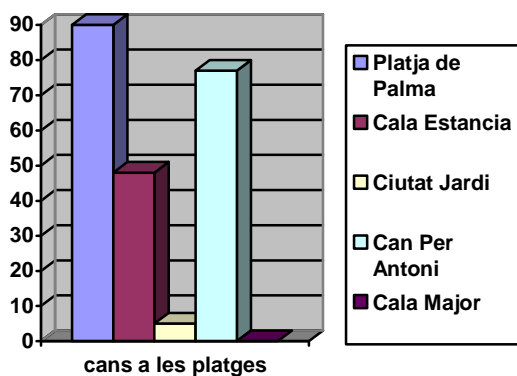
**% dels dies que s'observen
massatges**



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

5. *Venda ambulat d'aliments i/o begudes*: 77% a Can Pere Antoni, 48% a Cala Estància, 90% a Platja de Palma, 5% a Ciutat Jardí

**% dels dies que s'observa venda
ambulant**



9.3.C. Registre d'incidències referides a seguretat

El nombre d'incidències de seguretat ha estat el següent:

Cala Estància 7; Cala Major 8; Can Pere Antoni 6; Ciutat Jardí 3; Passeig Molinar 2; Platja de Palma 14.

Ha disminuït el nombre d'incidències en quant a la presència de cans a platges i zones de bany.

9.4. SALVAMENT I SOCORRISME

9.4.A. De la mateixa forma que l'anys passats, 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 . 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.

9.4.C. Pel que fa al registre d'incidències, se n'han detectat 24 referides al servei de vigilància i han estat resoltes de forma ràpida. 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. La puntuació donada pels usuaris a les enquestes ha estat la següent: Can Pere Antoni:8,67,Cala Estància:8,20, Ciutat Jardí:7,70, Platja de Palma 7,06 i Cala Major 6,96.Ha augmentat notablement la satisfacció, amb respecte al darrer any, a Platja de Palma, Cala Estància i Can Pere Antoni, disminuint a Ciutat Jardí i Cala Major

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.C. 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 que a totes les platges s'obté una puntuació superior a 9.

A continuació es representen les mitjanes de l'índex de satisfacció mensual per platja:

| Juny | |
|------------------------|-----|
| Can Pere Antoni | 9,9 |
| Ciutat Jardí | 9,8 |
| Cala Estància | 10 |
| Platja de Palma | 9,8 |
| Cala Major | 8,6 |

| Juliol | |
|------------------------|-----|
| Can Pere Antoni | 10 |
| Ciutat Jardí | 9,9 |
| Cala Estància | 10 |
| Platja de Palma | 10 |
| Cala Major | 10 |

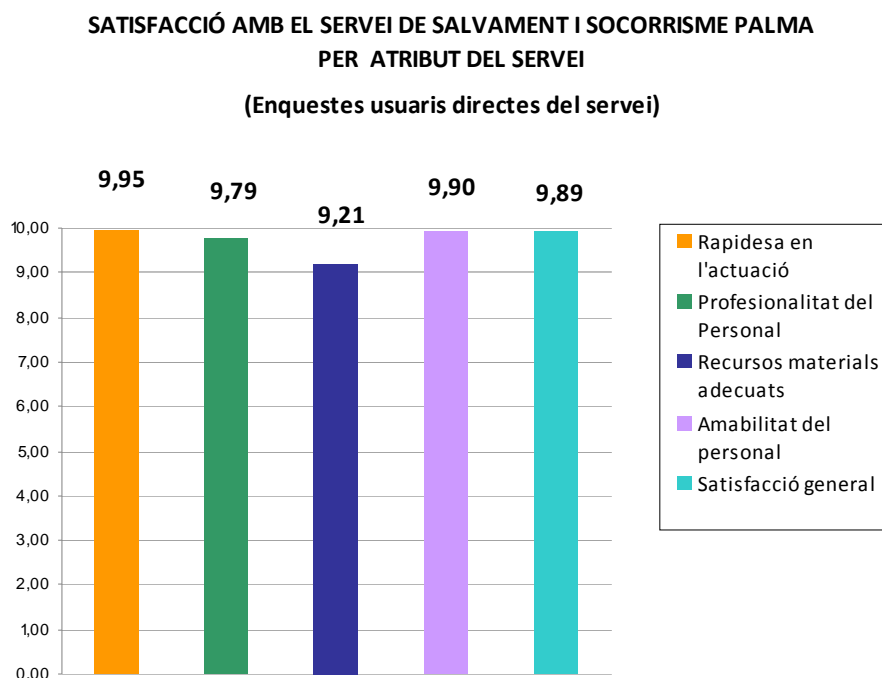
Agost

| | |
|------------------------|-----|
| Can Pere Antoni | 9,4 |
| Ciutat Jardí | 9,4 |
| Cala Estància | 10 |
| Platja de Palma | 9,4 |
| Cala Major | 9,1 |

Setembre

| | |
|------------------------|-----|
| Can Pere Antoni | 8 |
| Ciutat Jardí | 10 |
| Cala Estància | 10 |
| Platja de Palma | 10 |
| Cala Major | 9,1 |

A continuació es representen les mitjanes de l'índex de satisfacció anual per platja i atribut del servei:



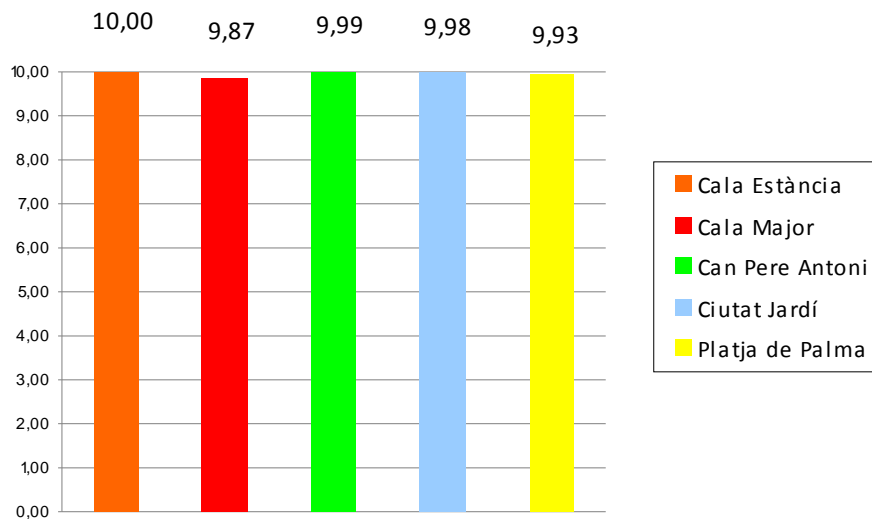
Tots els atributs del servei estan molt bé valorats amb una puntuació superior al 9 a una escala del 0 al 10. Destaca l'amabilitat de les persones que presten el servei.

En relació a les avaluacions per platja del servei, tots els atributs són millor avaluats a Cala Estància.

**SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DE SALVAMENT I SOCORRISME PALMA
PER PLATJA**

-Rapidesa en l'actuació-

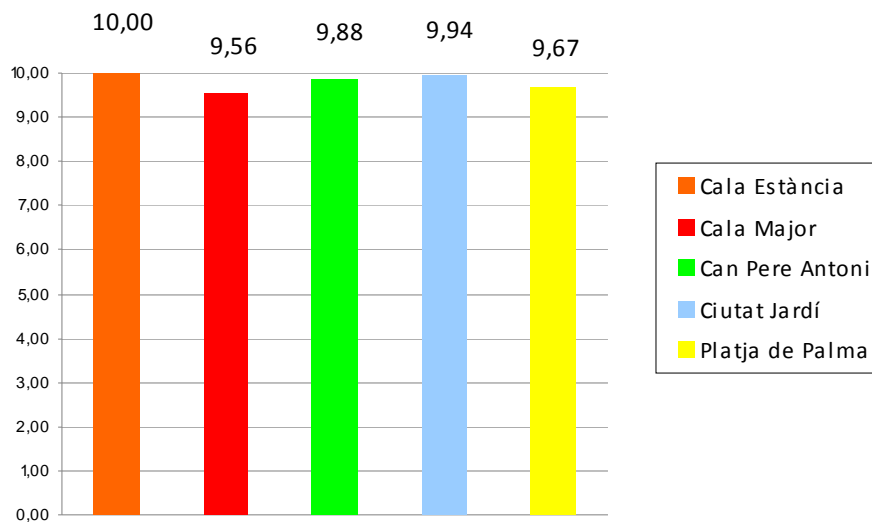
(Enquestes usuaris directes del servei)



**SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DE SALVAMENT I SOCORRISME PALMA
PER PLATJA**

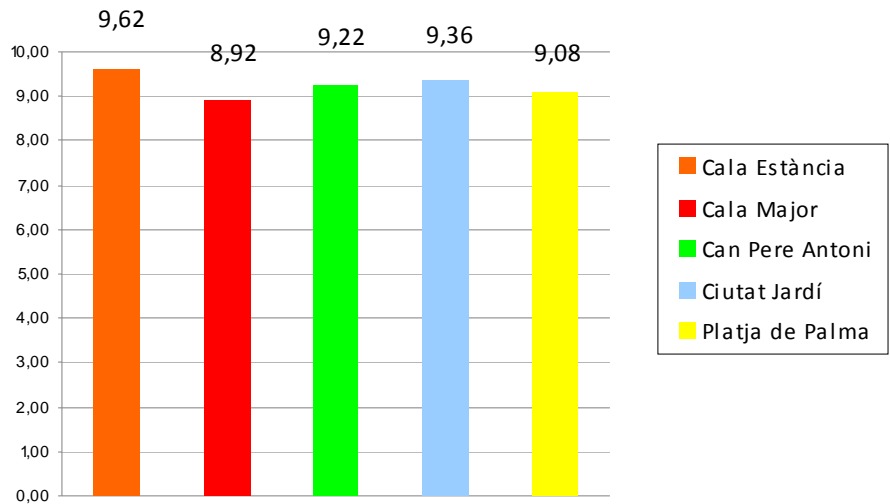
-Profesionalitat del Personal-

(Enquestes usuaris directes del servei)



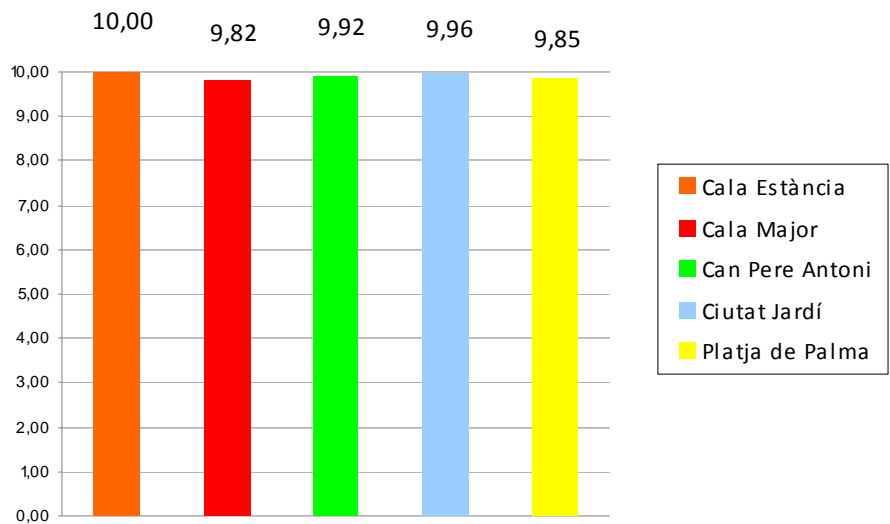
**SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DE SALVAMENT I SOCORRISME PALMA
PER PLATJA**

**-Recursos materials adequats-
(Enquestes usuaris directes del servei)**



**SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DE SALVAMENT I SOCORRISME PALMA
PER PLATJA**

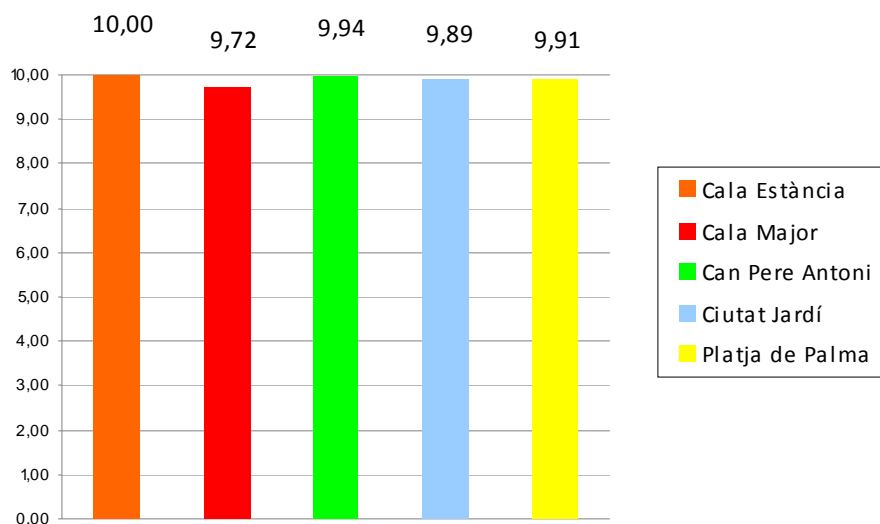
**-Amabilitat del personal-
(Enquestes usuaris directes del servei)**



**SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DE SALVAMENT I SOCORRISME PALMA
PER PLATJA**

-Satisfacció general-

(Enquestes usuaris directes del servei)



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

USUARIS SERVEI D'ACCESSIBILITAT A CIUTAT JARDI

JUNY:81;JULIOL:120;AGOST:169;SETEMBRE:4
TOTAL:374

USUARIS SERVEI D'ACCESSIBILITAT A CAN PERE ANTONI

JUNY:15;JULIOL:90;AGOST:43;SETEMBRE:4
TOTAL:152

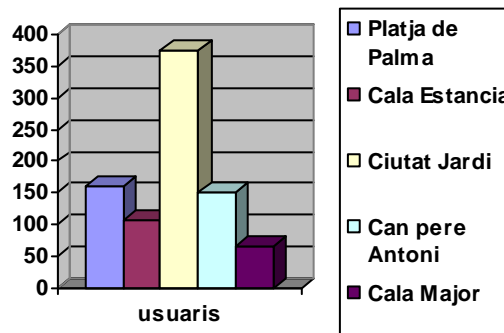
USUARIS SERVEI D'ACCESSIBILITAT A CALA ESTANCIA

JUNY:29;JULIOL:46;AGOST:30;SETEMBRE:1
TOTAL:106

USUARIS SERVEI D'ACCESSIBILITAT A PLATJA DE PALMA

JUNY:24;JULIOL:92;AGOST:31;SETEMBRE:13
TOTAL:160

usuaris punts accessibilitat



USUARIS SERVEI D'ACCESSIBILITAT A CALA MAJOR

JUNY:5;JULIOL:24;AGOST:31;SETEMBRE:7
TOTAL:67

Pel que fa als comentaris que realitzen els usuaris d'aquest servei, s'ha d'esmentar que principalment reclamen increment d'horari i de calendari i engrandir la zona d'ombra a la majoria de punts d'accessibilitat.

8. CONCLUSIÓ DE LA DIRECCIÓ

El més significatiu de la temporada 2015 és que s'han perdut tres banderes blaves: Ciutat Jardí, Can Pere Antoni i Platja de Palma.

Durant el passat any van ocórrer quatre episodis que van obligar a tancar les platges, Aquests episodis van succeir després de pluges torrencials i un altre per avaria. El que ha diferenciat aquesta última temporada de banys de les anteriors és en la freqüència de pluges.

En anteriors anys també es varen produir episodis de contaminació per desbordament en cas de pluges i altres per avaries però no amb tant elevada freqüència.

Existeixen 2 punts crítics pel que fa al control de qualitat de les aigües de bany que són d'una banda les depuradores que presenten greus deficiències per assumir el cabal extra que els arriba quan plou de manera torrencial i per una altra el CAZ de la Platja de Palma que és un focus d'aigua estancada que fins i tot pot rebre abocaments incontrolats, i que té tres sortides al mar.

Aquest any, sense buscar una altra explicació que la pura estadística, han quedat patents aquestes deficiències.

De totes maneres cal tranquil·litzar els ciutadans perquè les aigües analitzades sempre han complert amb els criteris de les aigües aptes per a bany i en cas contrari, en els episodis puntuals, s'ha tancat la platja amb bandera vermella.

Durant aquesta darrera temporada s'ha seguit una bona coordinació interdepartamental, aconseguint temps de resposta adequats a la resolució de les incidències assignades a les diferents àrees, amb excepció de Policia Local.

En relació a les competències per àrea, unitat, servei, proveldor cal destacar:

1. EMAYA. En disposar d'una brigada d'EMAYA específica de platges, s'ha aconseguit resoldre ràpidament les incidències de neteja en zones de bany, i de suport als concessionaris de les platges, durant tot l'any i no només durant la temporada de bany, com en anys anteriors. També aquests operaris han contribuït a la resolució ràpida d'incidències d'infraestructures de petita entitat
2. SERVEI MUNICIPAL D'INFRAESTRUCTURES. La implicació del departament d'infraestructures en platges ha estat molt més gran que en anys anteriors degut sobretot a la certificació dels punts d'accessibilitat de les platges de Ciutat Jardí i Platja de Palma amb ISGAU
3. POLICIA LOCAL. Pel que fa a la resposta de Policia Local a les incidències de seguretat en platges cal esmentar que com en anys anteriors aquesta resposta va ser òptima a la part oest observant-se una col·laboració molt menys fluïda amb el sector policial dependent dels districtes de l'est i de litora..Queda per resoldre el tema de la presència de gossos per totes les platges i el control d'activitats prohibides , sobretot a Platja de Palma
4. SALVAMENT I SOCORRISME. El servei de salvament i socorrisme ha estat molt ben valorat per la seva professionalitat i bona implicació en el servei. Es varen contractar dos socorristes més , a causa de requeriments de la Direcció General d'Emergències , a les platges de Cala Major i de Platja de Palma.
5. SERVEI D'ACCESSIBILITAT. També en aquest cas es valora molt positivament la professionalitat del personal que assisteix al bany de les persones que acudeixen als punts d'accessibilitat. No obstant això, tot i que es van certificar els punts d'accessibilitat de les platges de Ciutat Jardí i Platja de Palma amb el SGAU , no es va aconseguir satisfer la demanda principal dels usuaris d'aquests punts: Ampliació de zona d'ombra i ampliació d'horari
6. CONCESSIONARIS. La comunicació amb els usuaris va esser adequada, com als altres temporades.

Analitzada aquesta coordinació i valorada positivament, es poden detallar les següents propostes de millora per a 2016, pel que fa a:

EMAYA. Que es mantingui la Brigada de neteja de platges durant tot l'any, dotant-la de vehicles i materials per realitzar la neteja de forma adequada

SERVEI MUNICIPAL D'INFRAESTRUCTURES. S'ha d'aconseguir un sistema que permeti la immediata resolució de certes incidències

POLICIA LOCAL. Queda per resoldre el control de la presència de cans a les platges i del control d'activitats prohibides, sobretot a Platja de Palma

SERVEI DE SALVAMENT I VIGILÀNCIA MUNICIPAL. S'ha de realitzar la contractació d'un socorrista addicional per a la platja de Ciutat Jardí, així com ampliacions horàries en totes les platges, per requeriment de la Direcció General d'Emergències

SERVEI D'ACCESSIBILITAT. S'ha de d'ampliar la zona d'ombra dels punts d'accessibilitat, sobretot de Ciutat Jardí que és la zona en la qual es concentren un major nombre d'usuaris. També s'ha de d'ampliar l'horari del servei i renovar el material propi de l'assistència al bany

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

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 |
| 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

-Posar mes dutxes, posar plantes recollidores per reciclar l'aigua, multar la gent que tira cigarrets