

**INFORME DE RECOLLIDA DE  
NECESSITATS I EXPECTATIVES,  
I SATISFACCIÓ DELS USUARIS  
DELS SERVEIS DE SALVAMENT  
I SOCORRISME I  
ACCESSIBILITAT DE LES  
PLATGES DE PALMA  
2022**

**ÍNDEX**

<b>1. INTRODUCCIÓ</b>	3
<b>2. RECOLLIDA DE NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ DELS/DE LES USUARIS/USUÀRIES DE LES PLATGES DE PALMA EN RELACIÓ AMB ELS ATRIBUTS ESSENCIALS DELS SERVEIS PRESTATS A LES PLATGES. OPINÒMETRE</b>	4
<b>3. RECOLLIDA DE NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ DELS/DE LES USUARIS/USUÀRIES DE LES PLATGES DE PALMA EN RELACIÓ AMB EL SERVEI DE SALVAMENT I SOCORRISME. ELABORACIÓ PRÒPIA</b>	55
<b>4. RECOLLIDA DE NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ DELS/DE LES USUARIS/USUÀRIES DE LES PLATGES DE PALMA EN RELACIÓ AMB EL SERVEI D'ACCESSIBILITAT. ELABORACIÓ PRÒPIA</b>	60
<b>5. ANNEX 1. FORMAT D'ENQUESTA</b>	74
<b>6. RESUM</b>	78
<b>7. CONCLUSIONS</b>	81

## 1. INTRODUCCIÓ

El present informe recull tant els resultats de satisfacció de les persones usuàries de les platges de Palma respecte de tots els atributs dels serveis que s'hi presten com la informació relativa als punts de bany accessible en aquestes, i el Servei de Salvament i Socorrisme.

En la primera part del document es recull l'estudi de camp desenvolupat per una entitat externa (Opinòmetre Balear), en què s'obté una mostra vàlida de 1.500 persones usuàries en general, entrevistades de manera aleatòria a:

- la Platja de Palma
- la Ciutat Jardí
- Cala Estància
- Can Pere Antoni
- Cala Major

En una segona part es mostraran les principals dades, obtingudes directament per mitjans propis, de les persones usuàries ateses pel Servei de Salvament i Socorrisme de les platges de Palma, així com de les persones usuàries dels punts accessibles.

## 2. RECOLLIDA DE NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ DELS/DE LES USUARIS/USUÀRIES DE LES PLATGES DE PALMA EN RELACIÓ AMB ELS ATRIBUTS ESSENCIALS DELS SERVEIS PRESTATS A LES PLATGES. OPINÒMETRE

### Fitxa tècnica de l'enquesta

A continuació es presenta la fitxa tècnica de l'enquesta:

- ✓ Univers: usuaris/usuàries de les platges de Palma.
- ✓ Mostra: 1.800 enquestes, de les quals 1.500 són vàlides i completes. Les enquestes s'han realitzat en dues onades: 400 a l'onada de juny i 1.100 a l'onada d'agost de 2022.
- ✓ Error mostral:  $\pm 2,53\%$  per a un interval de confiança del 95,5% (2 sigmes i sota el supòsit de màxima indeterminació (on  $P=Q=50\%$ )).
- ✓ Distribució de la mostra: la mostra s'ha distribuït per les cinc platges de Palma. A continuació, se'n presenta la distribució i l'error mostral per al total de la mostra.

Taula 1. Distribució de la mostra per platja

Platja	Onada juny	Onada agost	Total mostra	Error mostral
la Platja de Palma	113	359	472	
Can Pere Antoni	96	243	339	
Cala Major	102	274	376	
la Ciutat Jardí	68	137	205	
Cala Estància	21	87	108	
<b>Total</b>	<b>400</b>	<b>1.100</b>	<b>1.500</b>	<b><math>\pm 2,31\%</math></b>

- ✓ Tècnica d'entrevista: enquesta presencial amb paper (metodologia PAPI).
- ✓ Gravació, depuració, validació i creació de la base de dades: Institut Opinòmetre.
- ✓ Informe de resultats: Institut Opinòmetre.
- ✓ Calendari de treball de camp: les enquestes s'han realitzat en dues onades en temporada alta: la primera, del 16 de juny al 2 de juliol, i la segona del 13 d'agost a l'1 de setembre de 2022.

### Validació d'enquestes

Del total de 1.800 enquestes realitzades, s'han invalidat o no s'han tingut en compte per l'anàlisi de resultats, un total de 300 enquestes. En el procés de depuració de les dades, s'ha observat que en aquestes enquestes hi manca informació, o inclou informació molt deficient per tal de considerar-les vàlides. Els motius han estat els següents:

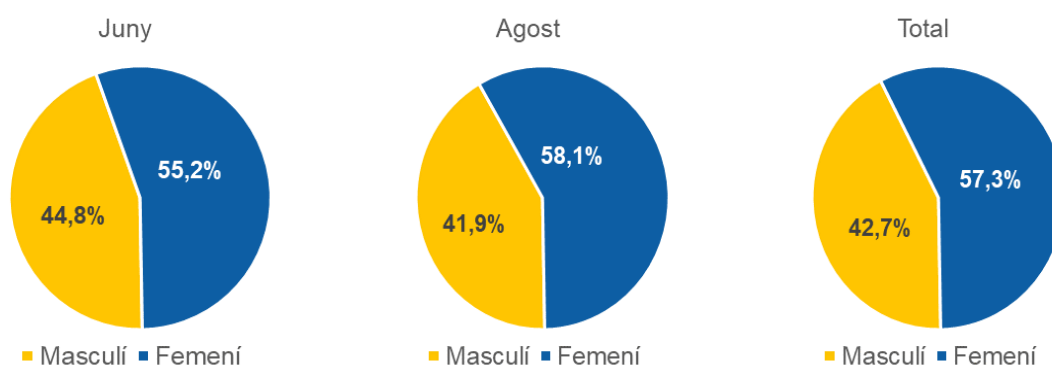
Motius d'enquestes no vàlides	Enquestes	%
Més del 50% responen a molt poques preguntes de satisfacció	167	55,7%
No responen a preguntes de satisfacció, ni a la satisfacció global	63	21,0%
No existeix variabilitat a les respostes en els ítems de valoració	44	14,7%
Responen menys del 50% de les preguntes de l'enquesta	26	8,7%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

## Apartat dades sociodemogràfiques

### Pregunta: 1. Gènere de l'entrevistat

El 55,2% de la mostra enquestada a les platges ha estat del gènere femení, i el 44,8% del gènere masculí.

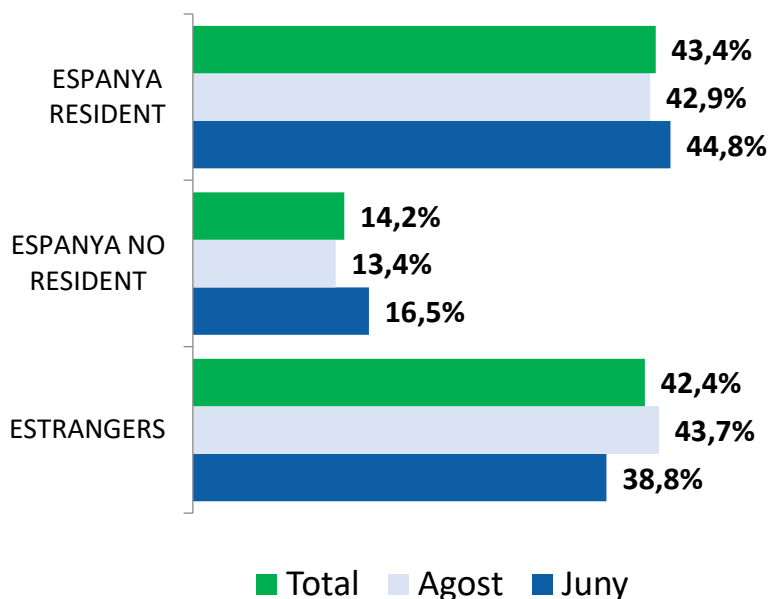
Figura 1. Gènere dels/de les usuaris/usuàries de les platges segons onada



### Pregunta: 2. Em podríeu dir la vostra nacionalitat?

A l'onada del mes de juny, la nacionalitat amb més entrevistats/ades va ser la de residents (44,8%). En canvi, a l'onada d'agost, s'han entrevistat més estrangers (43,7%) que de la resta de nacionalitats.

Figura 2. Nacionalitat dels/de les usuaris/usuàries de les platges segons l'onada



- Municipi de procedència dels/de les entrevistats/ades residents segons l'onada

Taula 2. Municipi de residència dels/de les entrevistats/ades residents segons onada

BASE	179	472	651	BASE	179	472	651
Palma	88,3%	82,4%	84,0%	Santa Margalida	0,0%	0,4%	0,3%
Llucmajor	0,6%	3,8%	2,9%	Santanyí	0,0%	0,4%	0,3%
Calvià	3,9%	1,7%	2,3%	Caimari	0,6%	0,0%	0,2%
Marratxí	3,4%	1,3%	1,8%	Campos	0,0%	0,2%	0,2%
Inca	0,0%	1,1%	0,8%	Capdepera	0,0%	0,2%	0,2%
Manacor	0,0%	0,8%	0,6%	Estellencs	0,6%	0,0%	0,2%
Muro	0,6%	0,6%	0,6%	Lloret de Vistalegre	0,0%	0,2%	0,2%
Alaró	0,0%	0,6%	0,5%	Lloseta	0,0%	0,2%	0,2%
Alcúdia	0,0%	0,6%	0,5%	Montuïri	0,0%	0,2%	0,2%
Bunyola	1,1%	0,2%	0,5%	Pollença	0,0%	0,2%	0,2%
Felanitx	0,0%	0,6%	0,5%	Porreres	0,0%	0,2%	0,2%
Santa Maria	0,0%	0,6%	0,5%	La Ràpita	0,0%	0,2%	0,2%
Sineu	0,0%	0,6%	0,5%	Sant Llorenç	0,0%	0,2%	0,2%
Algaida	0,6%	0,2%	0,3%	Santa Eugènia	0,0%	0,2%	0,2%
Artà	0,0%	0,4%	0,3%	Santa Ponça	0,0%	0,2%	0,2%
Esporles	0,6%	0,2%	0,3%	Les Salines	0,0%	0,2%	0,2%
La Pobla	0,0%	0,4%	0,3%	Vilafranca	0,0%	0,2%	0,2%

- Comunitat autònoma de procedència dels/de les entrevistats/ades no residents segons onada

Taula 3. Comunitat autònoma de procedència dels/de les entrevistats/ades no residents segons onada

BASE	66	147	213
Catalunya	24,2%	29,3%	27,7%
Madrid	24,2%	15,6%	18,3%
Andalusia	7,6%	12,2%	10,8%
Comunitat Valenciana	15,2%	8,2%	10,3%
País Basc	6,1%	10,2%	8,9%
Extremadura	3,0%	3,4%	3,3%
Galícia	0,0%	4,1%	2,8%
Múrcia	0,0%	4,1%	2,8%
Aragó	4,5%	1,4%	2,3%
Cantàbria	3,0%	2,0%	2,3%
Castella i Lleó	6,1%	0,7%	2,3%
Illes Canàries	1,5%	2,7%	2,3%
Navarra	0,0%	2,7%	1,9%
La Rioja	0,0%	2,0%	1,4%
Astúries	1,5%	0,7%	0,9%
Castella-la Manxa	1,5%	0,7%	0,9%
Eivissa	1,5%	0,0%	0,5%

- País de procedència dels/de les entrevistats/ades estrangers/eres segons onada

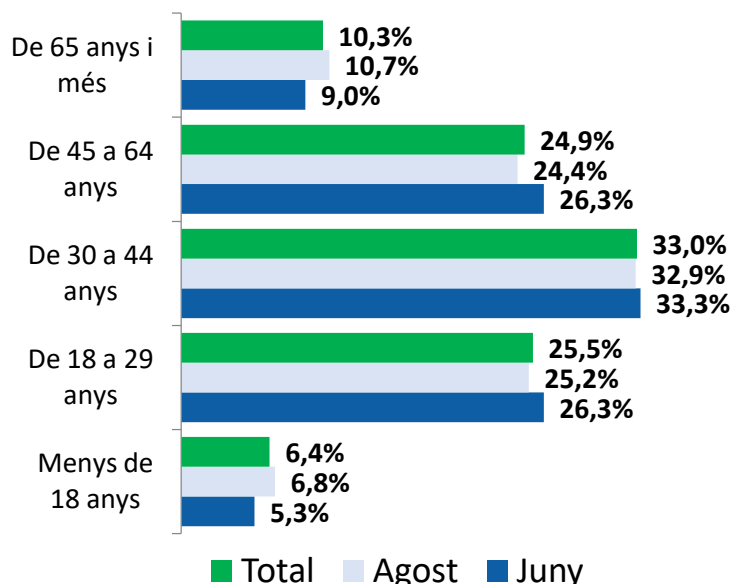
Taula 4. País de procedència dels/de les entrevistats/ades estrangers segons onada

BASE	155	481	636	BASE	155	481	636
Alemanya	14,8%	17,3%	16,7%	Perú	0,0%	0,6%	0,5%
França	12,3%	12,9%	12,7%	Uruguai	1,3%	0,2%	0,5%
Itàlia	12,9%	12,7%	12,7%	Austràlia	0,6%	0,2%	0,3%
Regne Unit	12,3%	12,7%	12,6%	Bolívia	0,0%	0,4%	0,3%
Argentina	5,2%	4,8%	4,9%	Bulgària	0,6%	0,2%	0,3%
Polònia	3,9%	4,0%	3,9%	Finlàndia	0,0%	0,4%	0,3%
Suècia	3,2%	4,2%	3,9%	Gal·les	0,0%	0,4%	0,3%
Suïssa	8,4%	2,3%	3,8%	Mèxic	0,0%	0,4%	0,3%
Noruega	5,2%	2,7%	3,3%	Ucraïna	0,0%	0,4%	0,3%
Holanda	3,2%	3,1%	3,1%	Albània	0,0%	0,2%	0,2%
Bèlgica	1,3%	1,7%	1,6%	Andorra	0,0%	0,2%	0,2%
Brasil	0,0%	2,1%	1,6%	Alger	0,0%	0,2%	0,2%
Irlanda	0,6%	1,9%	1,6%	Bielorússia	0,0%	0,2%	0,2%
Àustria	1,9%	1,2%	1,4%	Bòsnia	0,6%	0,0%	0,2%
Colòmbia	0,6%	1,7%	1,4%	Cuba	0,6%	0,0%	0,2%
Portugal	1,3%	1,5%	1,4%	Equador	0,0%	0,2%	0,2%
Dinamarca	1,9%	1,0%	1,3%	Estònia	0,6%	0,0%	0,2%
Rep. Txeca	0,6%	1,5%	1,3%	Hongria	0,0%	0,2%	0,2%
Romania	0,6%	0,8%	0,8%	Illa de Man	0,6%	0,0%	0,2%
Veneçuela	0,6%	0,8%	0,8%	Islàndia	0,6%	0,0%	0,2%
Canada	0,6%	0,6%	0,6%	Letònia	0,0%	0,2%	0,2%
Croàcia	0,0%	0,8%	0,6%	Luxemburg	0,0%	0,2%	0,2%
EUA	1,3%	0,4%	0,6%	Malàisia	0,0%	0,2%	0,2%
Eslovàquia	0,0%	0,8%	0,6%	República Dominicana	0,0%	0,2%	0,2%
Sèrbia	0,6%	0,6%	0,6%	Xile	0,6%	0,0%	0,2%
Grècia	0,0%	0,6%	0,5%				

**Pregunta: 3. Em podríeu dir la vostra edat?**

El 33,0% del total d'entrevistats/ades té de 30 a 44 anys; el 25,5%, de 18 a 29 anys; el 24,9%, de 45 a 64 anys; el 10,3%, 65 o més anys, i el 6,4% és menor de 18 anys.

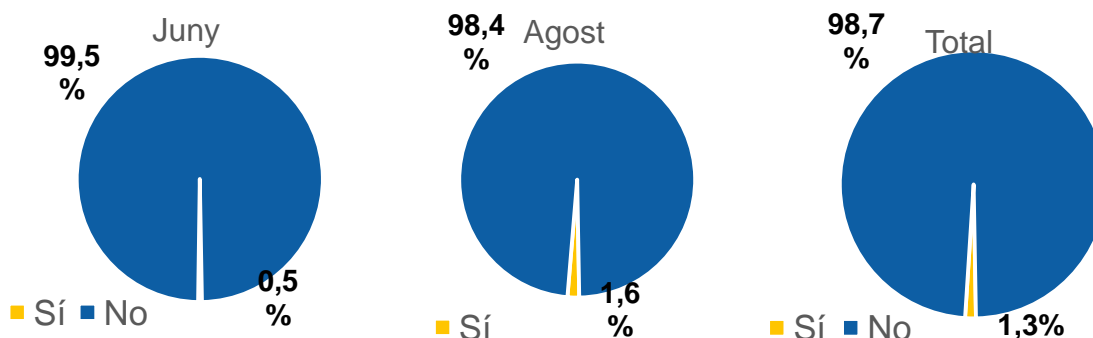
Figura 3. Grup d'edat dels/de les usuaris/usuàries de les platges segons l'onada



**Pregunta: 4. Teniu alguna discapacitat?**

A l'onada dels mes d'agost, s'ha entrevistat un 1,6% d'usuaris/usuàries de les platges de Palma amb discapacitat; a l'onada de juny un 0,5%.

Figura 4. Discapacitat dels/de les usuaris/usuàries de les platges segons l'onada



## Apartat de satisfacció dels serveis

**Pregunta: 5.** A continuació, us citaré una sèrie d'aspectes relacionats amb la vostra recent visita a la Platja de Palma. Escala de 0 a 10.

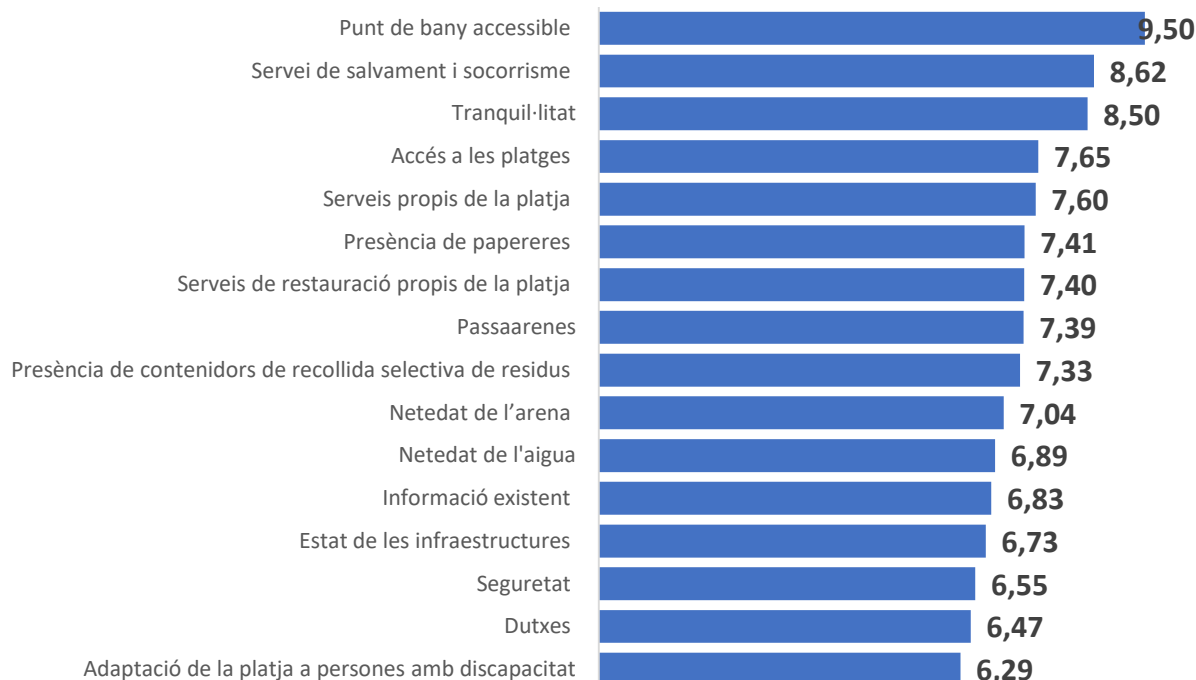
- ONADA DEL MES DE JUNY

*Els/les entrevistats/ades usuaris/usuàries de les platges de Palma durant el mes de juny citen el servei de salvament i socorrisme com el més ben valorat, amb una mitjana de 8,62 punts, seguit de la tranquil·litat (8,50 punts), de l'accés a les platges (7,65 punts), dels serveis propis de la platja (7,60 punts), de la presència de papereres (7,41 punts), dels serveis de restauració de la platja (7,40 punts), de les passaarenes (7,39 punts), de la presència de contenidors de recollida selectiva de residus (7,33 punts), de la netedat de l'arena (7,04 punts), de la netedat de l'aigua (6,89 punts), de la informació existent (6,83 punts), de l'estat de les infraestructures (6,73 punts), de la seguretat (6,55 punts), de les dutxes (6,47 punts) i, en darrer lloc, de l'adaptació de la platja a persones amb discapacitat (6,29 punts).*

*El punt de bany accessible és l'aspecte més ben valorat a l'onada del mes de juny (9,50 punts), tot i que, s'ha de tenir en compte que aquest aspecte només era valorat per les persones amb alguna discapacitat (2 usuaris/usuàries).*



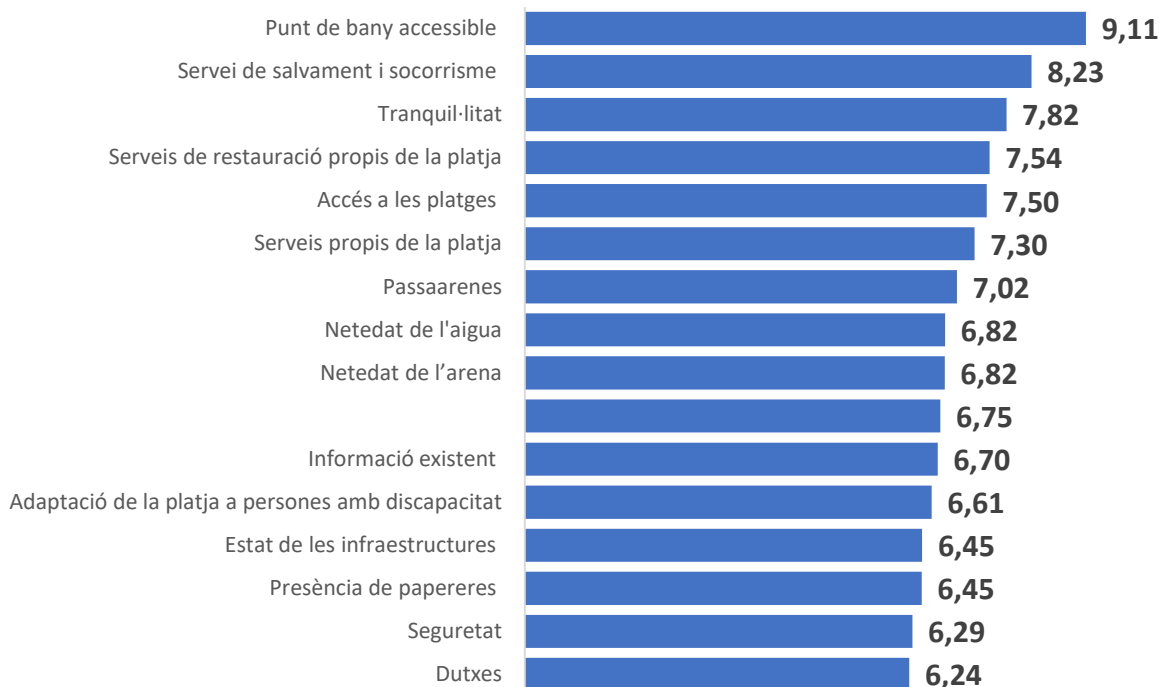
Figura 5. Valoració dels aspectes relacionats amb la vostra recent visita a la platja; a l'onada de juny



▪ ONADA DEL MES D'AGOST

*Els/les entrevistats/ades usuaris/usuàries de les platges de Palma durant el mes d'agost citen el Servei de Salvament i Socorrisme com el més ben valorat, amb una mitjana de 8,23 punts; seguit de la tranquil·litat (7,82 punts), dels serveis de restauració propis de la platja (7,54 punts), de l'accés a les platges (7,50 punts), dels serveis propis de la platja (7,30 punts), de les passaarenes (7,02 punts), de la netedat de l'aigua i de l'arena (6,82 punts en ambdós aspectes), de la presència de contenidors de recollida selectiva de residus (6,75 punts), de la informació existent (6,70 punts), de l'adaptació de la platja a persones amb discapacitat (6,61 punts), de l'estat de les infraestructures i de la presència de papereres (6,45 punts en ambdós aspectes), de la seguretat (6,29 punts) i, en darrer lloc, de les dutxes (6,24 punts). El punt de bany accessible és l'aspecte més ben valorat a l'onada del mes d'agost (9,11 punts), tot i que s'ha de tenir en compte que aquest aspecte només ha estat valorat per les persones amb alguna discapacitat (18 usuaris/usuàries).*

Figura 6. Valoració dels aspectes relacionats amb la vostra recent visita a la platja; a l'onada d'agost

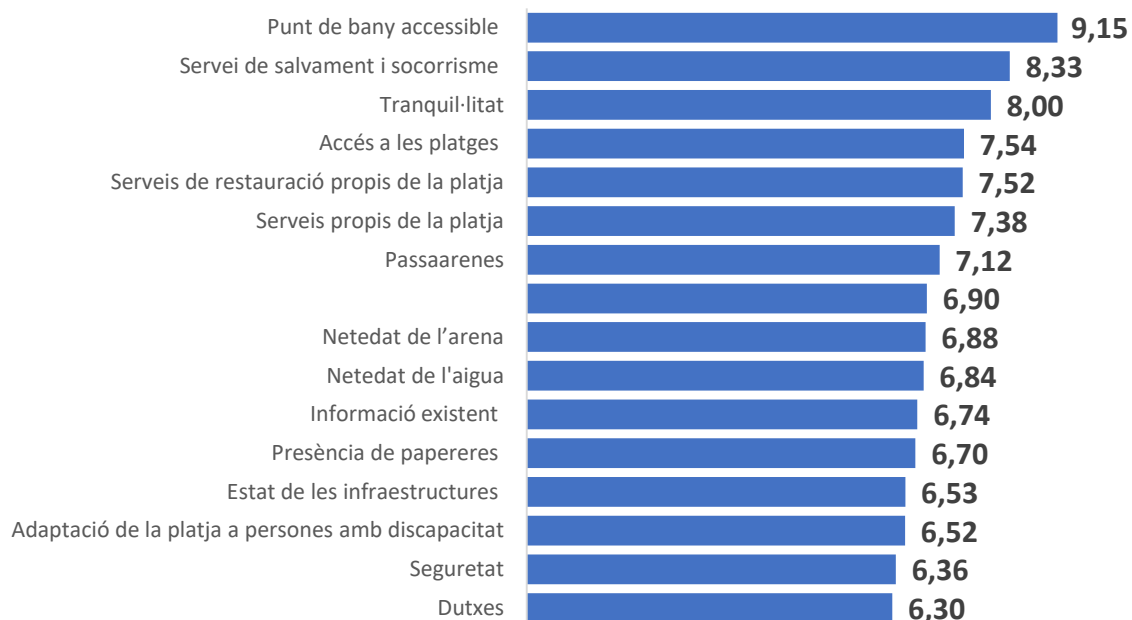


▪ TOTAL DE LA MOSTRA (onada de juny + onada d'agost)

Per al total d'entrevistats/ades usuaris/usuàries de les platges de Palma, el Servei de Salvament i Socorrisme és el més ben valorat, amb una mitjana de 8,33 punts; seguit de la tranquil·litat (8,00 punts), de l'accés a les platges (7,54 punts), dels serveis de restauració propis de la platja (7,52 punts), dels serveis propis de la platja (7,38 punts), de les passaarenes (7,12 punts), de la presència de contenidors de recollida selectiva de residus (6,90 punts), de la netedat de l'arena (6,88 punts), de la netedat de l'aigua (6,84 punts), de la informació existent (6,74 punts), de la presència de papereres (6,70 punts), de l'estat de les infraestructures (6,53 punts), de l'adaptació de la platja a persones amb discapacitat (6,62 punts), de la seguretat (6,36 punts) i, per últim, de les dutxes (6,30 punts).

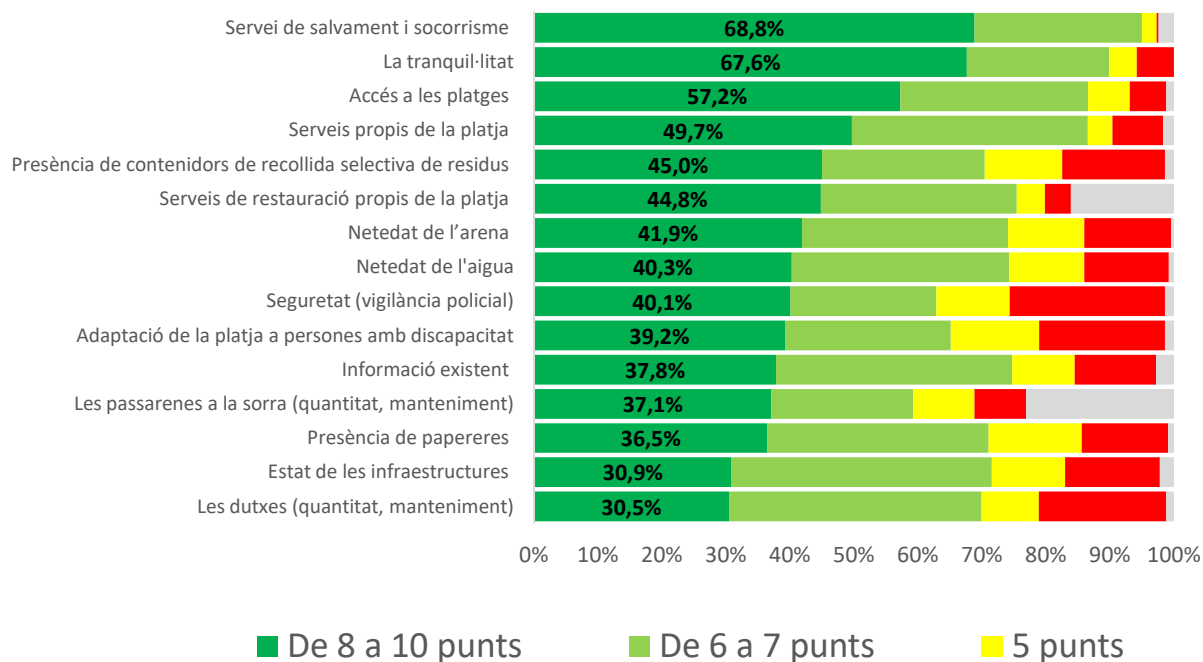
El punt de bany accessible és l'aspecte més ben valorat pel total d'entrevistats/ades amb discapacitats per al total de la mostra (9,15 punts), tot i que s'ha de tenir en compte que aquest aspecte només ha estat valorat per les persones amb alguna discapacitat (20 usuaris/usuàries).

Figura 7. Valoració dels aspectes relacionats amb la vostra recent visita a la platja; al total de la mostra



**Pregunta:** 5. A continuació, us citaré una sèrie d'aspectes relacionats amb la vostra recent visita a la platja segons la que hàgiu visitat. Escala de 0 a 10.

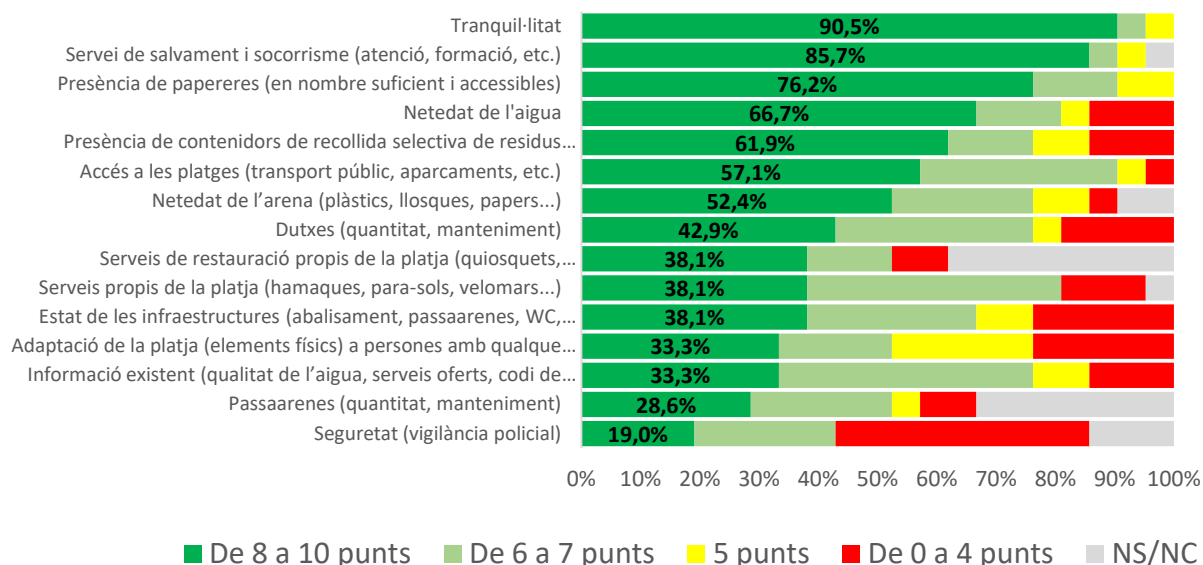
TOTAL DE PLATGES



**CALA ESTÀNCIA**

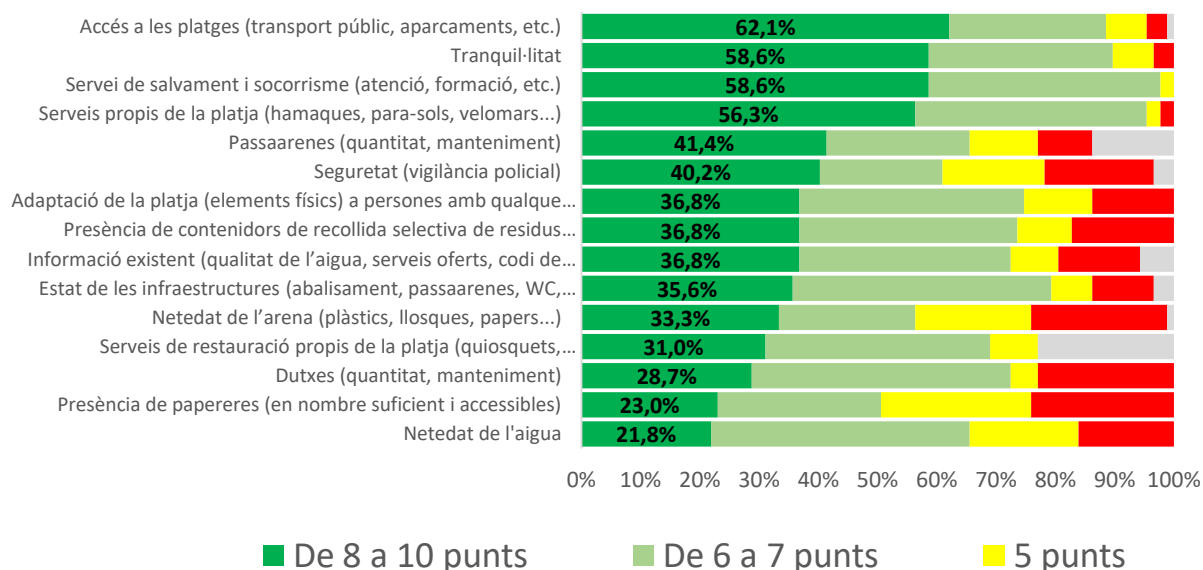
- **Onada de juny**

Figura 8. Valoració dels aspectes relacionats amb la vostra recent visita a Cala Estància; onada de juny



- **Onada d'agost**

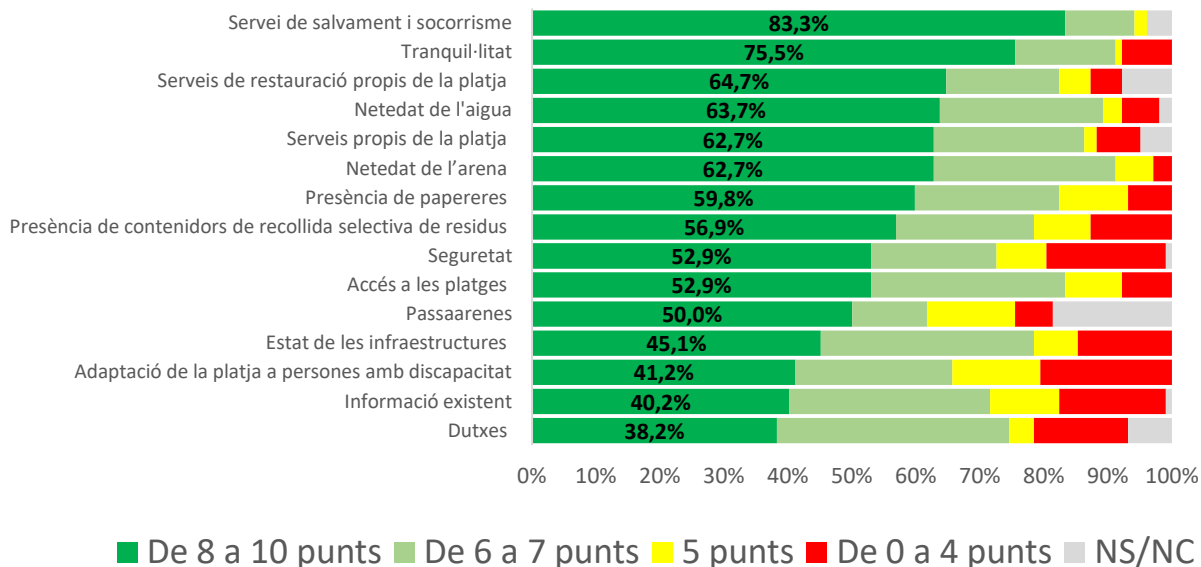
Figura 9. Valoració dels aspectes relacionats amb la vostra recent visita a Cala Estància; onada d'agost



**CALA MAJOR**

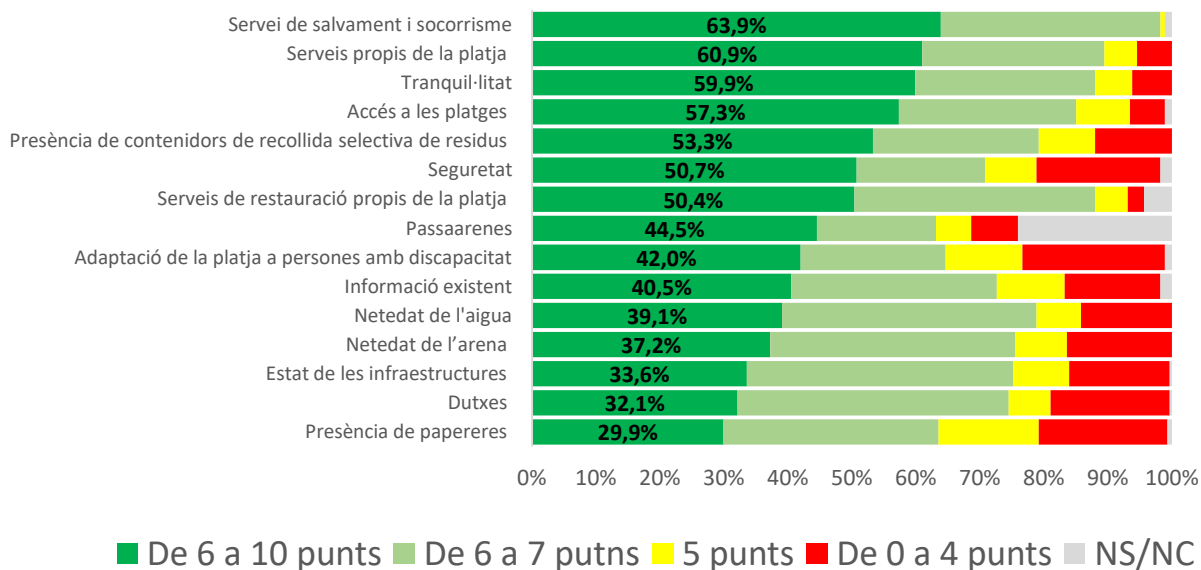
- Onada de juny

Figura 10. Valoració dels aspectes relacionats amb la vostra recent visita a Cala Major; onada de juny



- Onada d'agost

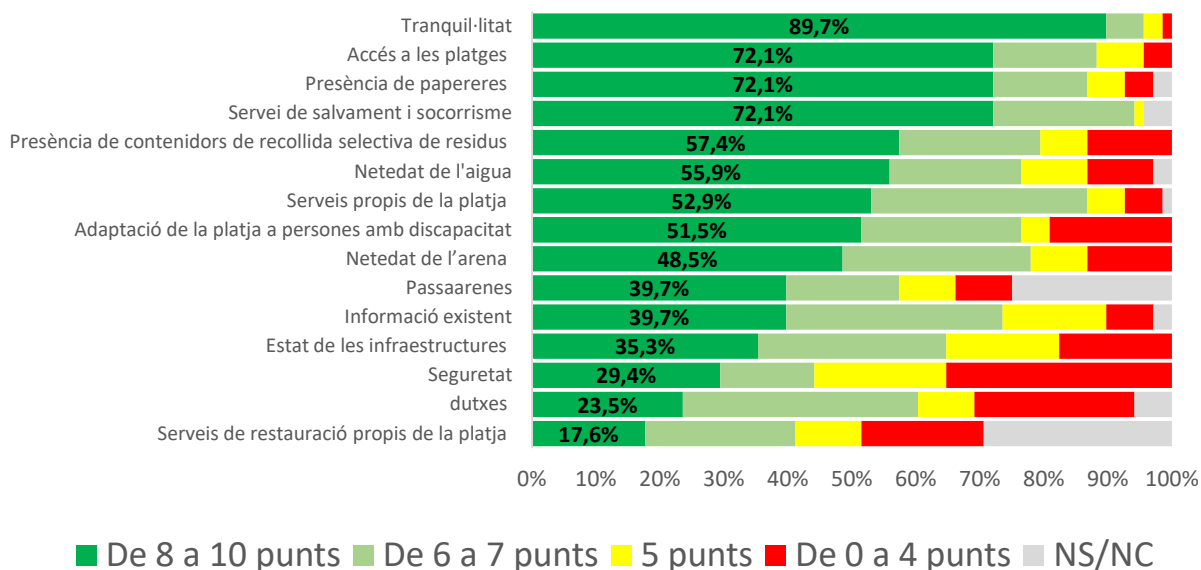
Figura 11. Valoració dels aspectes relacionats amb la vostra recent visita a Cala Major; onada d'agost



LA CIUTAT JARDÍ

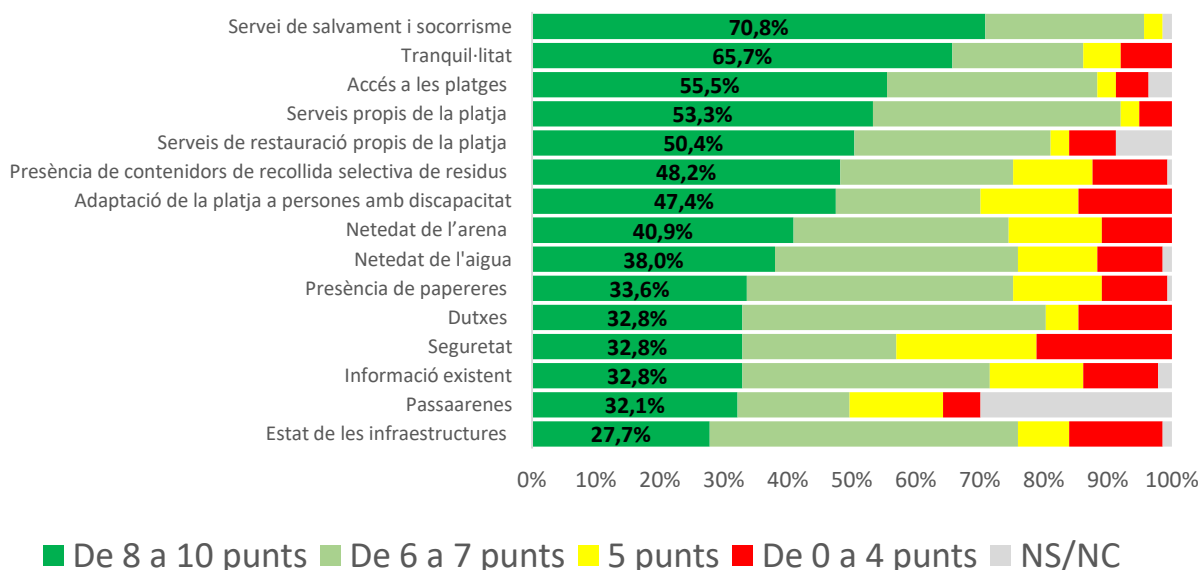
- Onada de juny

Figura 12. Valoració dels aspectes relacionats amb la vostra recent visita a la Ciutat Jardí; onada de juny



- Onada d'agost

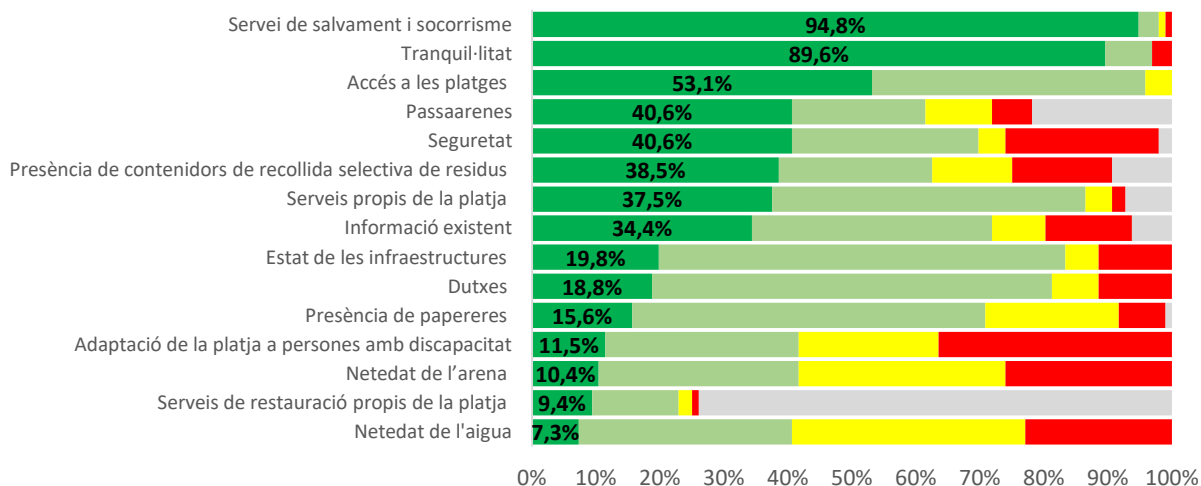
Figura 13. Valoració dels aspectes relacionats amb la vostra recent visita a la Ciutat Jardí; onada d'agost



CAN PERE ANTONI

- Onada de juny

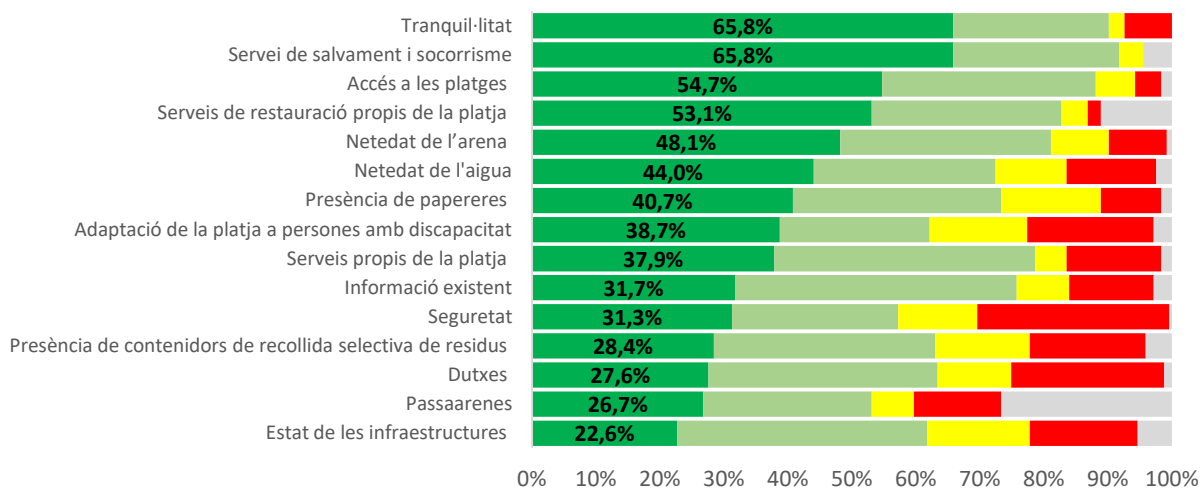
Figura 14. Valoració dels aspectes relacionats amb la vostra recent visita a la platja de Can Pere Antoni; onada de juny



■ De 8 a 10 punts ■ De 6 a 7 punts ■ 5 punts ■ De 0 a 4 punts ■ NS/NC

- Onada d'agost

Figura 15. Valoració dels aspectes relacionats amb la vostra recent visita a la platja de Can Pere Antoni; onada d'agost

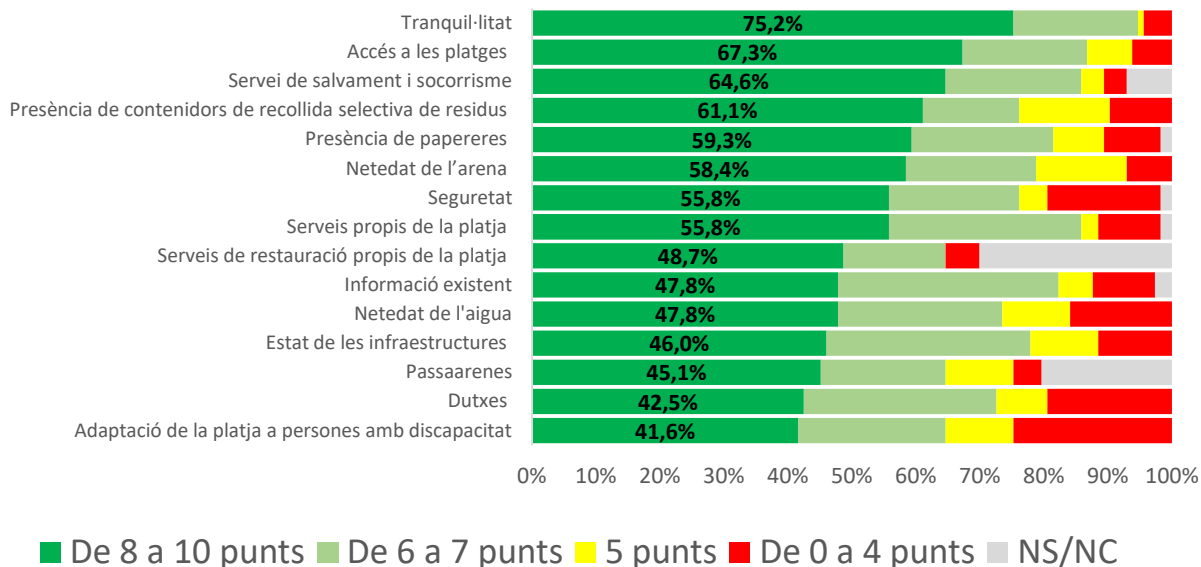


■ De 8 a 10 punts ■ De 6 a 7 punts ■ 5 punts ■ De 0 a 4 punts ■ NS/NC

LA PLATJA DE PALMA

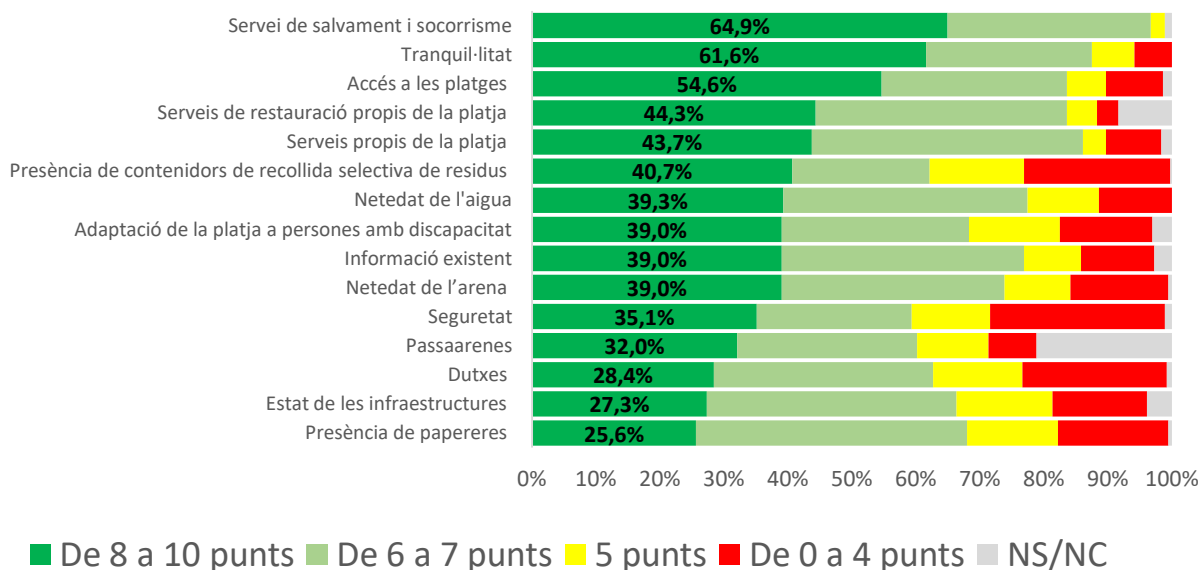
- Onada de juny

Figura 16. Valoració dels aspectes relacionats amb la vostra recent visita a la Platja de Palma; onada de juny



- Onada d'agost

Figura 17. Valoració dels aspectes relacionats amb la vostra recent visita a la Platja de Palma; onada d'agost



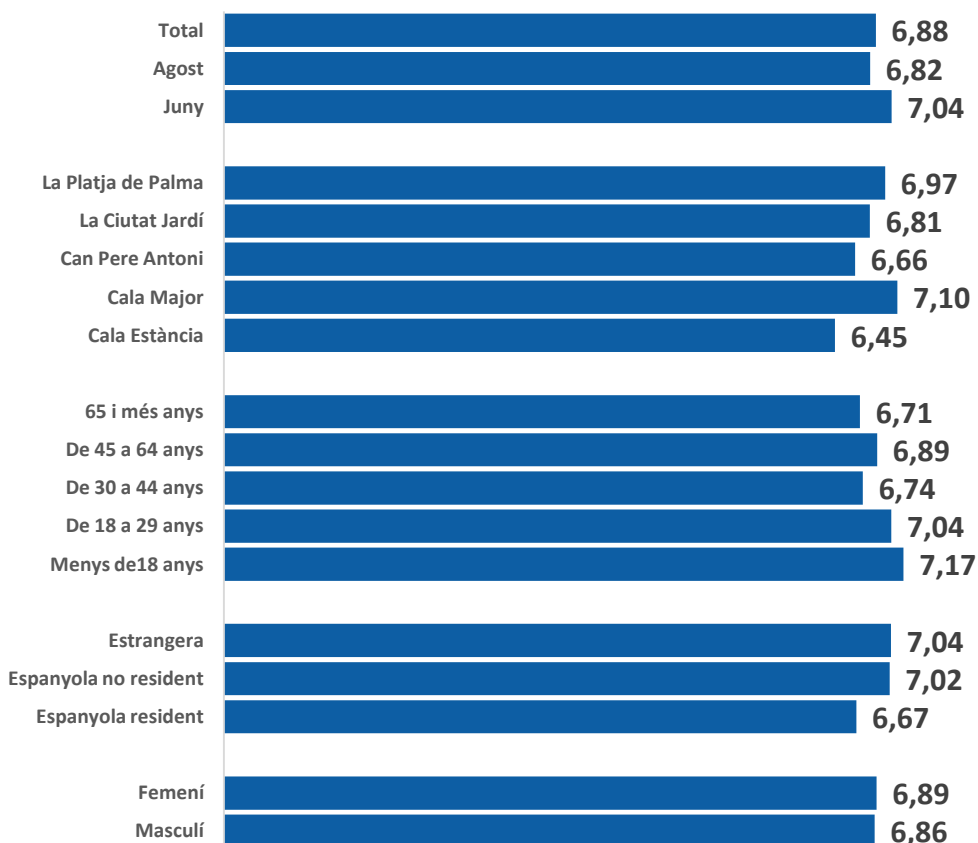


**Pregunta 5.** A continuació, us citaré una sèrie d'aspectes relacionats amb la vostra recent visita a la platja. Escala de 0 a 10.

**Valoració de la netedat de l'arena segons l'onada, la platja, el grup d'edat, la residència i el gènere**

*Els/les usuaris/usuàries de les platges entrevistats/ades el mes de juny valoren millor la netedat de l'arena que els del mes d'agost (7,04 i 6,82 punts, respectivament). A Cala Major, és on la neteja de l'arena està millor valorada si ho comparam amb la resta de platges (7,10 punts). Els menors de 18 anys són els que millor valoren aquest aspecte (7,17 punts). Els residents són els que valoren pitjor la netedat de l'arena (6,67 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives quant a la netedat de l'arena segons el gènere dels/de les entrevistats/ades.*

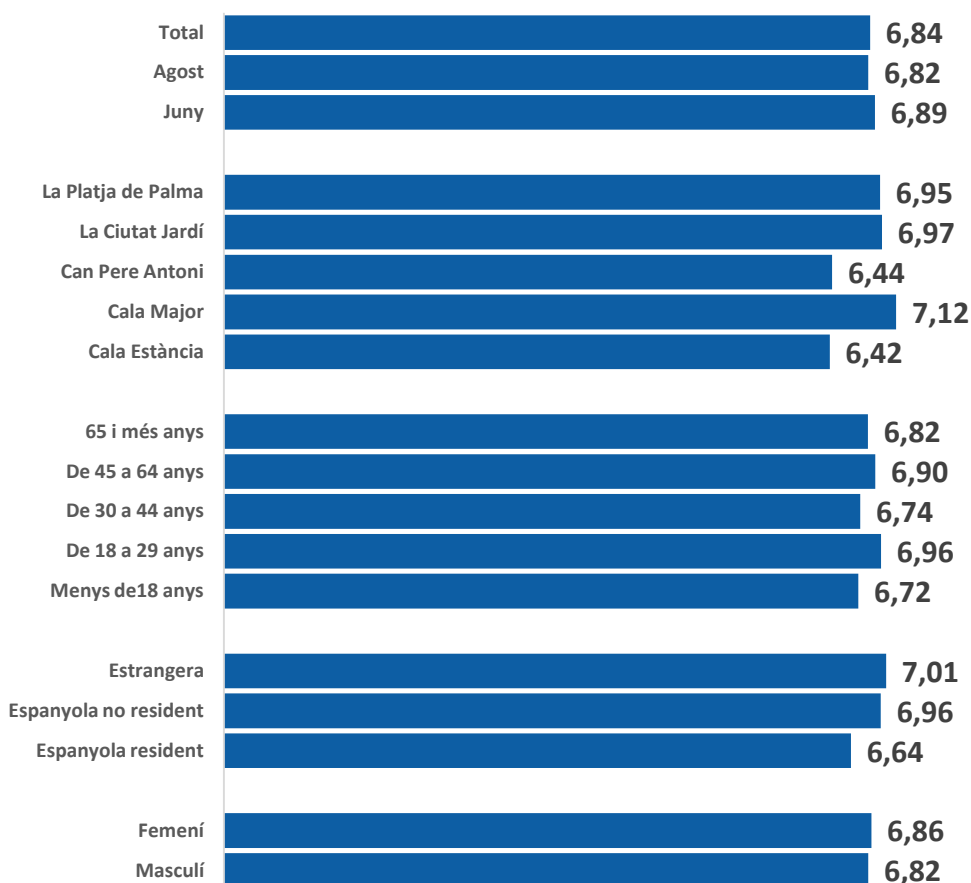
Figura 18. Valoració de la netedat de l'arena segons onada, platja, grup d'edat, residència i gènere



### Valoració de la netedat de l'aigua segons onada, platja, grup d'edat, residència i gènere

No s'aprecien diferències estadísticament significatives quant a l'aspecte de la netedat de l'aigua segons l'onada de realització de les enquestes. Els/les entrevistats/ades de Cala Major són els que millor valoren la netedat de l'aigua (7,12 punts). Els de 18 a 29 anys són els que millor valoren aquest aspecte (6,96 punts). Els estrangers són els que millor valoren la netedat de l'aigua (7,01 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives quant a la netedat de l'aigua segons el gènere dels/de les entrevistats/des.

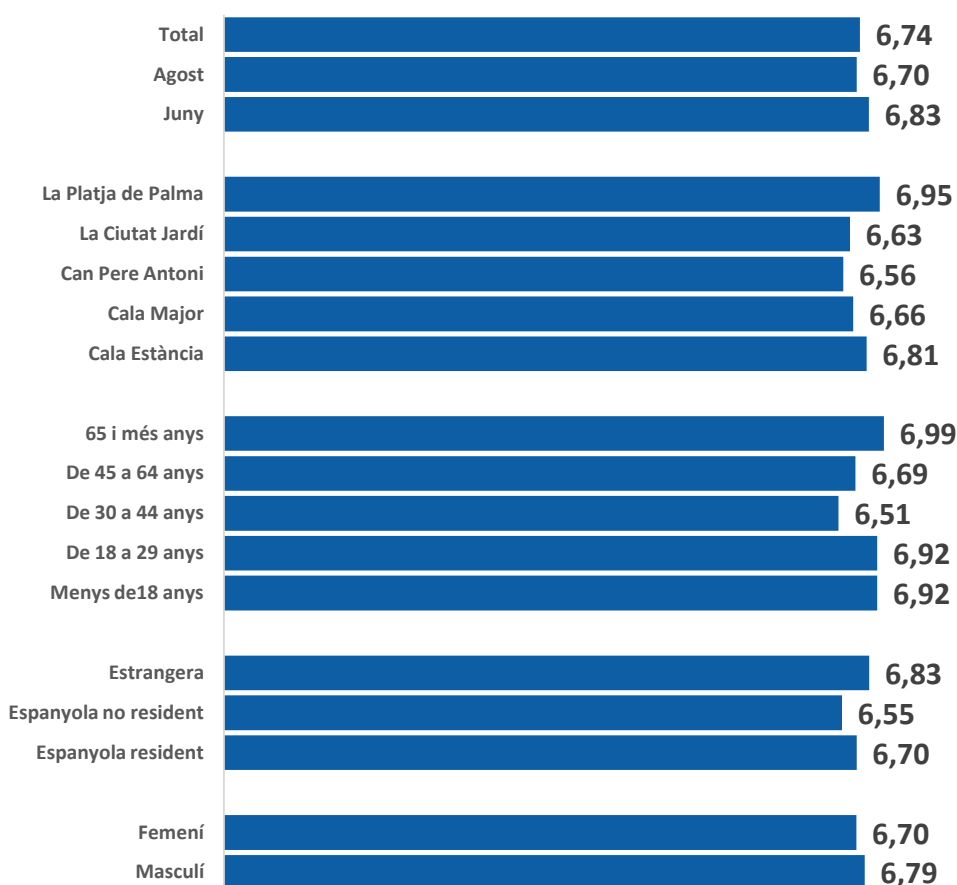
Figura 19. Valoració de la netedat de l'aigua segons onada, platja, grup d'edat, residència i gènere



### Valoració de la informació existent segons l'onada, la platja, el grup d'edat, la residència i el gènere

No s'aprecien diferències estadísticament significatives quant a l'aspecte de la informació existent segons l'onada de realització de les enquestes. A la Platja de Palma és on està millor valorada la informació existent (6,95 punts). Els de 65 i més anys són els que millor valoren aquest aspecte (6,99 punts). Els estrangers són els que valoren millor la informació (6,83 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives quant a la informació existent segons gènere dels/de les entrevistats/ades.

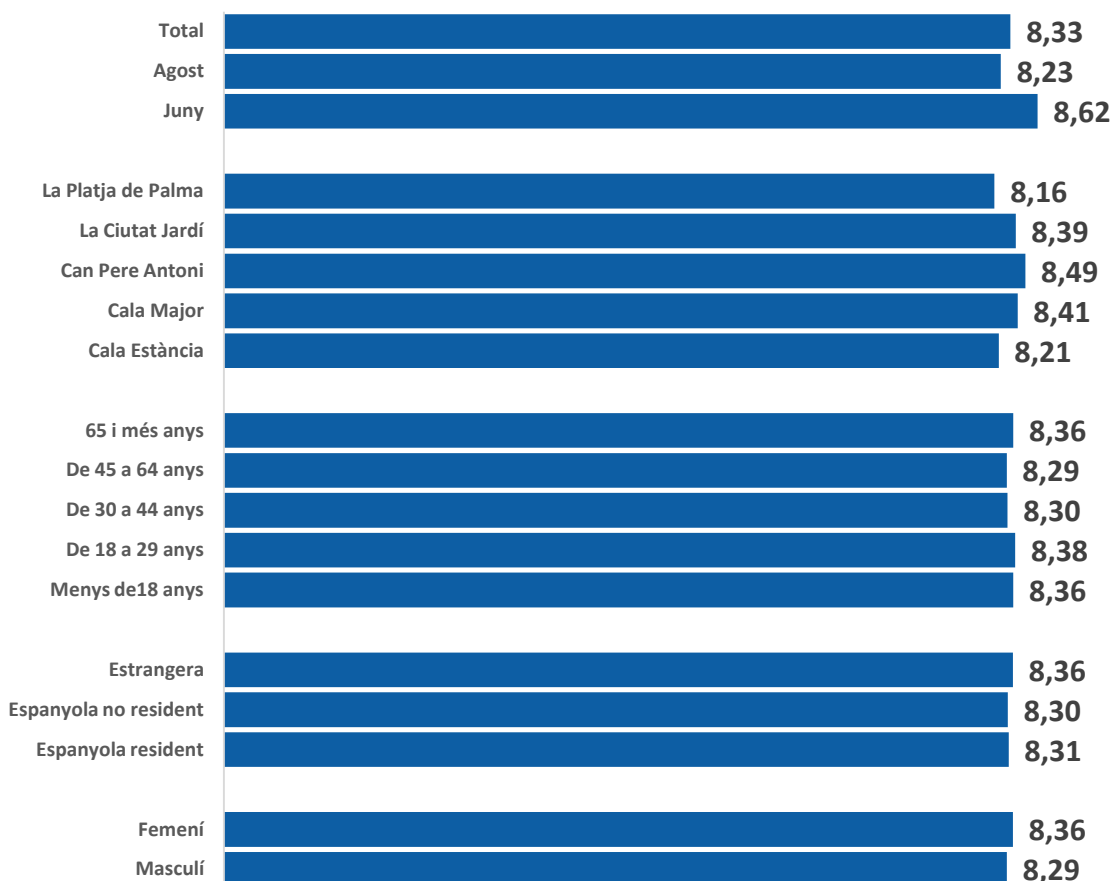
Figura 20. Valoració de la informació existent segons onada, platja, grup d'edat, residència i gènere



### Valoració del servei de salvament i socorrisme segons onada, platja, grup d'edat, residència i gènere

*Els/les usuaris/usuàries de les platges entrevistats/ades al mes de juny valoren millor el servei de salvament i socorrisme que els del mes d'agost (8,62 i 8,23 punts, respectivament). A Can Pere Antoni és on el servei de salvament i socorrisme està millor valorat quant a la resta de platges de Palma (8,49 punts). Els/les usuaris/usuàries de les platges de 18 a 29 anys són els que millor valoren aquest aspecte (8,38 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives quant al servei de salvament i socorrisme, ni per residència ni per gènere dels/de les entrevistats/ades.*

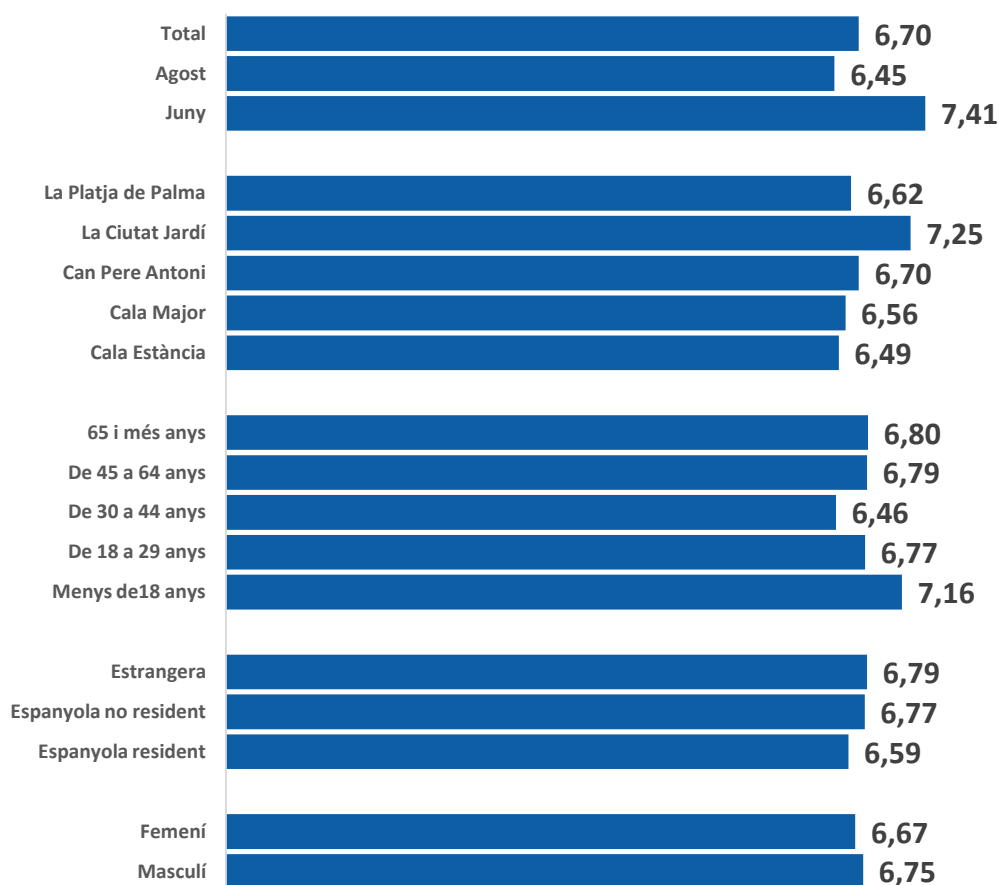
Figura 21. Valoració del Servei de Salvament i Socorrisme segons onada, platja, grup d'edat, residència i gènere



### Valoració de la presència de papereres segons onada, platja, grup d'edat, residència i gènere

Els/les usuaris/usuàries de les platges entrevistats/ades al mes de juny valoren millor la presència de papereres que els del mes d'agost (7,41 i 6,45 punts, respectivament). A la Ciutat Jardí és on la presència de papereres està millor valorada si ho comparem amb la resta de platges (7,25 punts). Els menors de 18 anys són els que millor valoren aquest aspecte (7,16 punts). Els estrangers són els que valoren millor la presència de papereres (6,79 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives quant a la presència de papereres segons gènere dels/de les entrevistats/ades.

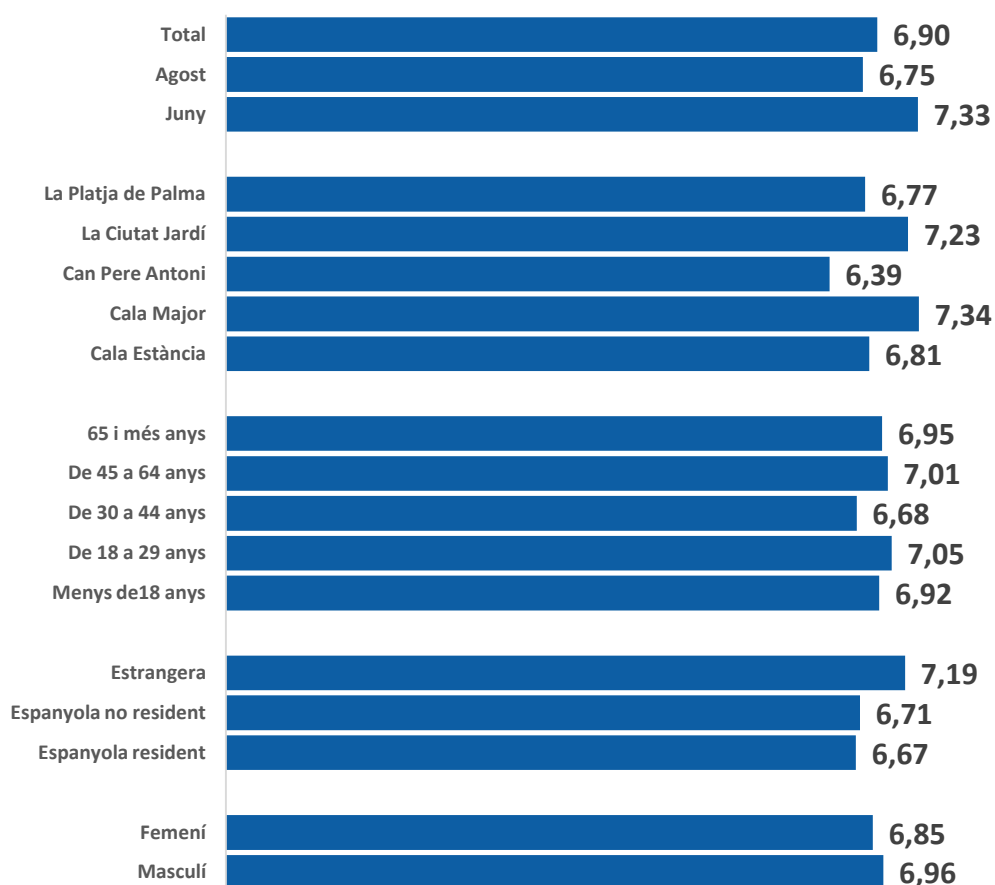
Figura 22. Valoració de la presència de papereres segons onada, platja, grup d'edat, residència i gènere



## Valoració de la presència de contenidors segons onada, platja, grup d'edat, residència i gènere

*Els/les usuaris/usuàries de les platges entrevistats/ades el mes de juny valoren millor la presència de contenidors que els del mes d'agost (7,33 i 6,75 punts, respectivament). A Cala Major és on la presència de contenidors està millor valorada que a la resta de platges (7,34 punts). Els de 18 a 29 anys són els que millor valoren aquest aspecte (7,05 punts). Els estrangers són els que valoren millor la presència de contenidors (7,19 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives quant a la presència de contenidors segons gènere dels/de les entrevistats/ades.*

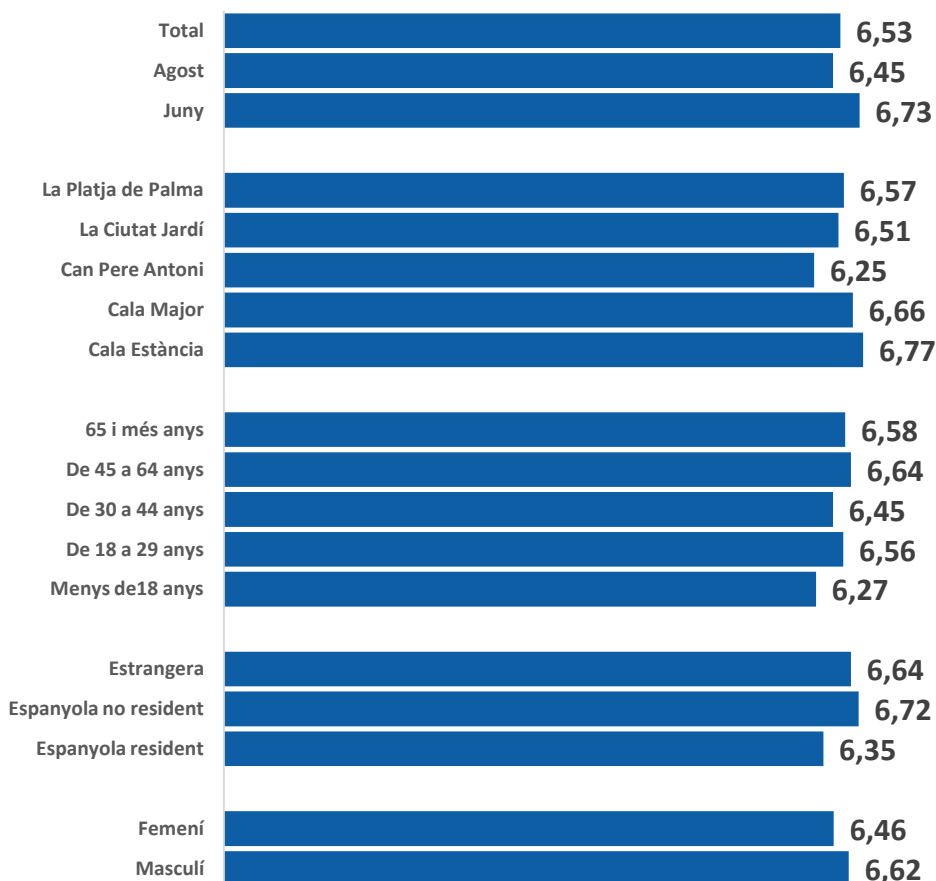
Figura 23. Valoració de la presència de contenidors segons onada, platja, grup d'edat, residència i gènere



## Valoració de l'estat de les infraestructures segons onada, platja, grup d'edat, residència i gènere

*Els/les usuaris/usuàries de les platges entrevistats/ades al mes de juny valoren millor l'estat de les infraestructures que els del mes d'agost (6,73 i 6,45 punts, respectivament). A Cala Estància és on l'estat de les infraestructures està millor valorat que a la resta de platges (6,77 punts). Els de 45 a 64 anys són els que millor valoren aquest aspecte (6,64 punts). Els residents a la Península són els que valoren millor l'estat de les infraestructures (6,72 punts). Les persones de gènere masculí valoren millor que les de gènere femení l'estat de les infraestructures (6,62 i 6,46 punts, respectivament).*

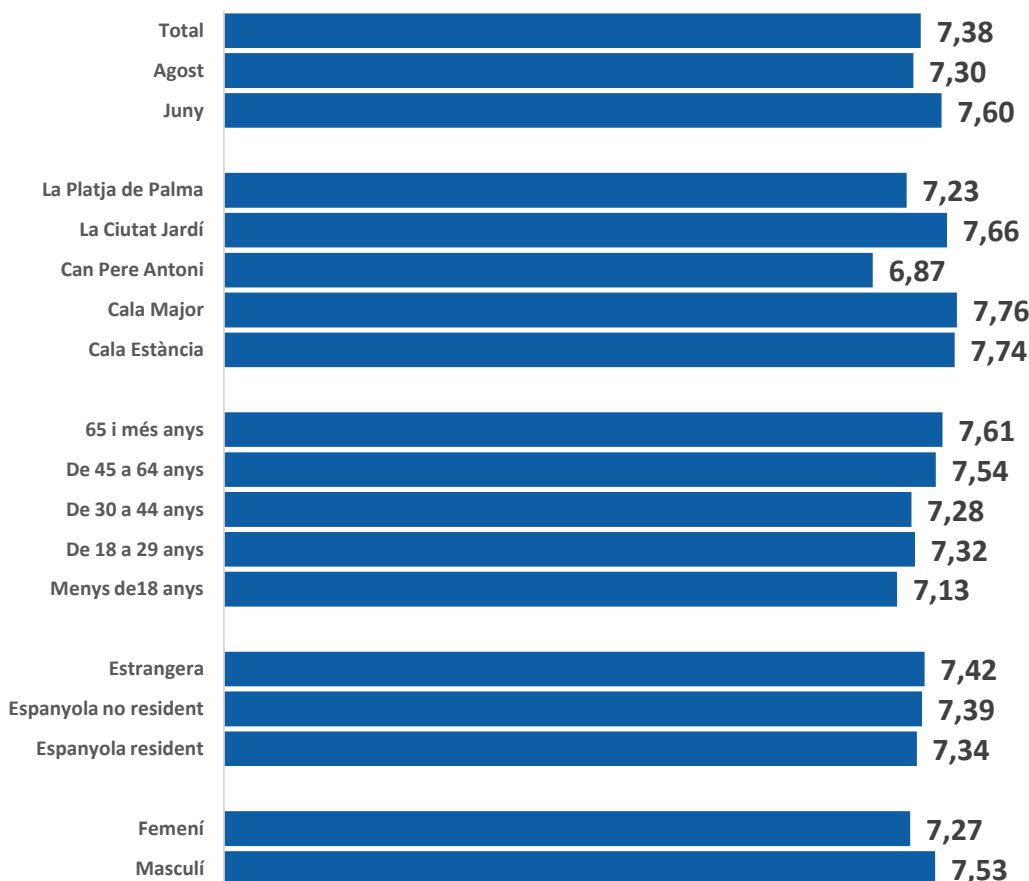
Figura 24. Valoració de l'estat de les infraestructures segons onada, platja, grup d'edat, residència i gènere



## Valoració dels serveis propis de la platja segons onada, platja, grup d'edat, residència i gènere

*Els/les usuaris/usuàries de les platges entrevistats/ades al mes de juny valoren millor els serveis propis de la platja que els del mes d'agost (7,60 i 7,30 punts, respectivament). A Cala Major és on els serveis propis de la platja estan millor valorats que a la resta de platges (7,74 punts). Els de 65 i més anys són els que millor valoren aquest aspecte (7,61 punts). Els estrangers són els que valoren millor els serveis propis de la platja (7,42 punts). La població masculina valora millor que la femenina els serveis propis de la platja (7,53 i 7,27 punts, respectivament).*

Figura 25. Valoració dels serveis propis de la platja segons onada, platja, grup d'edat, residència i gènere

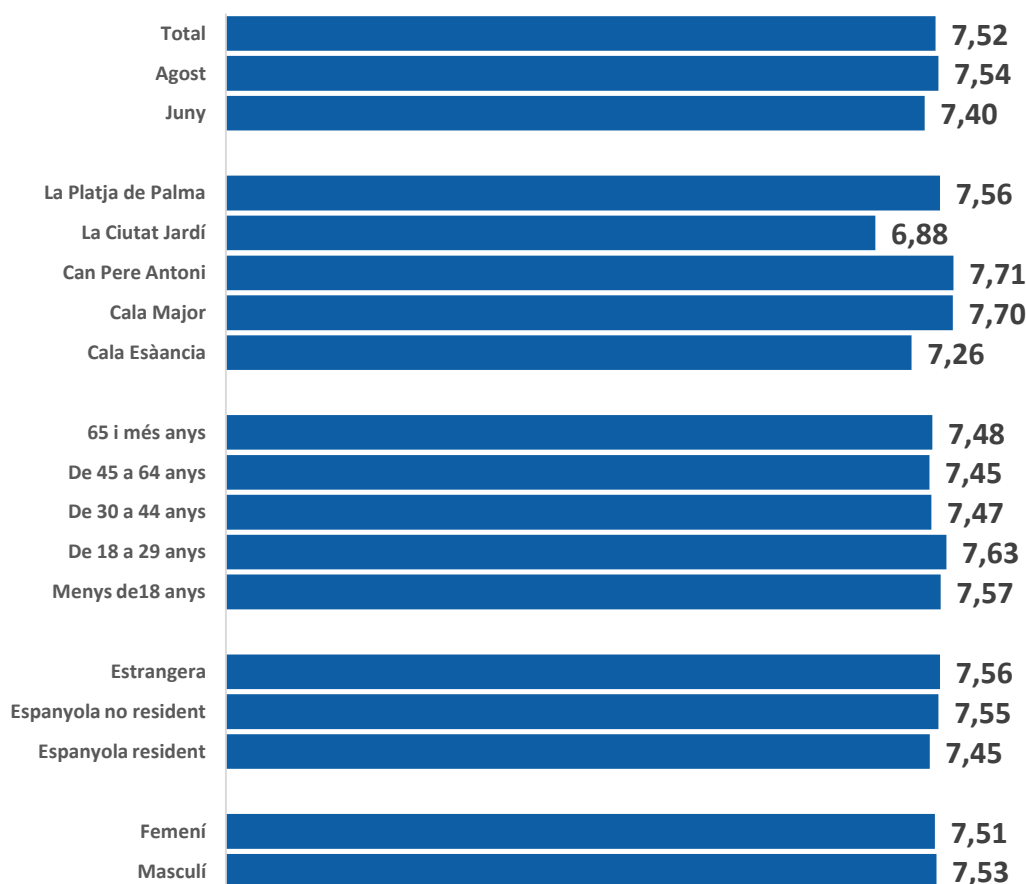




## Valoració dels serveis de restauració propis de la platja segons onada, platja, grup d'edat, residència i gènere

*Els/les usuaris/usuàries de les platges entrevistats/ades al mes d'agost valoren millor els serveis de restauració propis de la platja que els del mes de juny (7,54 i 7,40 punts, respectivament). A Can Pere Antoni és on els serveis de restauració propis de la platja estan millor valorats que a la resta de platges (7,71 punts). Els de 18 a 29 anys són els que millor valoren aquest aspecte (7,63 punts). Els estrangers són els que valoren millor els serveis de restauració propis de la platja (7,56 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives dels serveis de restauració propis de la platja en funció del gènere dels/de les entrevistats/ades.*

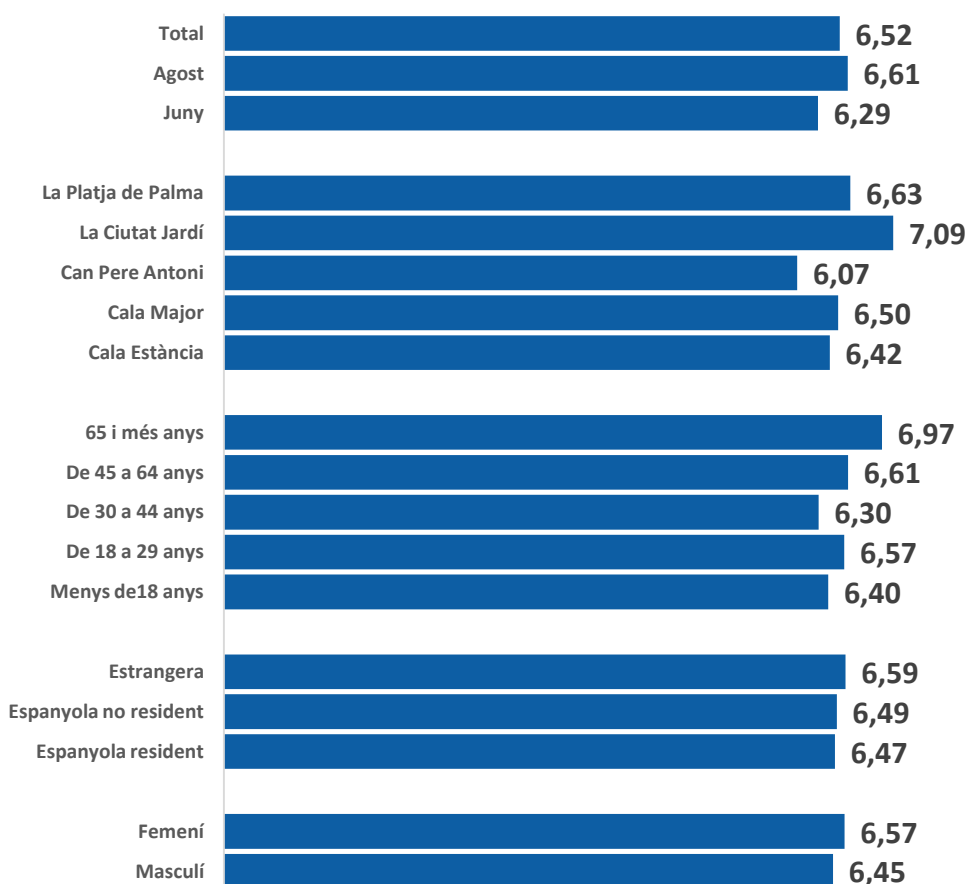
Figura 26. Valoració dels serveis propis de la restauració de la platja segons onada, platja, grup d'edat, residència i gènere



**Valoració de l'adaptació de la platja (elements físics) a persones amb qualche tipus de discapacitat segons onada, platja, grup d'edat, residència i gènere**

*Els/les usuaris/usuàries de les platges entrevistats/ades al mes d'agost valoren millor l'adaptació de la platja a persones amb discapacitat que els del mes de juny (6,61 i 6,29 punts, respectivament). A la Ciutat Jardí és on l'adaptació de la platja a persones amb discapacitat està millor valorat que a la resta de platges (7,09 punts). Els de 65 i més anys són els que millor valoren aquest aspecte (6,97 punts). Els estrangers són els que valoren millor l'adaptació de la platja a persones amb discapacitats (6,59 punts). Les persones de gènere femení valoren millor que les persones de gènere masculí l'adaptació de la platja a persones amb discapacitat (6,57 i 6,45 punts, respectivament).*

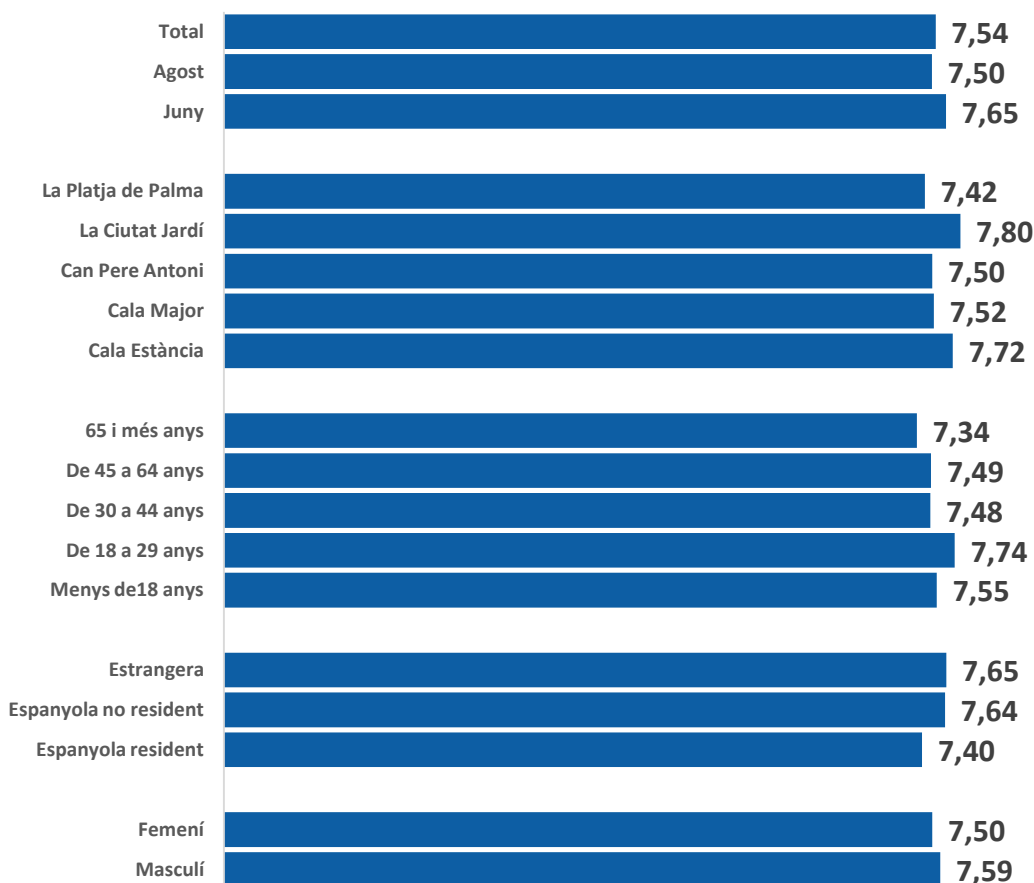
*Figura 27. Valoració de l'adaptació de la platja a persones amb qualche tipus de discapacitat segons onada, platja, grup d'edat, residència i gènere*



### Valoració de l'accés a les platges segons onada, platja, grup d'edat, residència i gènere

*Els/les usuaris/usuàries de les platges entrevistats/ades al mes de juny valoren millor l'accés a la platja que els del mes d'agost (7,65 i 7,50 punts, respectivament). A la Ciutat Jardí és on l'accés a la platja està millor valorat que a la resta de platges (7,80 punts). Els de 18 a 29 anys són els que millor valoren aquest aspecte (7,74 punts). Els estrangers són els que valoren millor l'accés a la platja (7,65 punts). La població masculina valora millor que la femenina l'accés a la platja (7,59 i 7,50 punts, respectivament).*

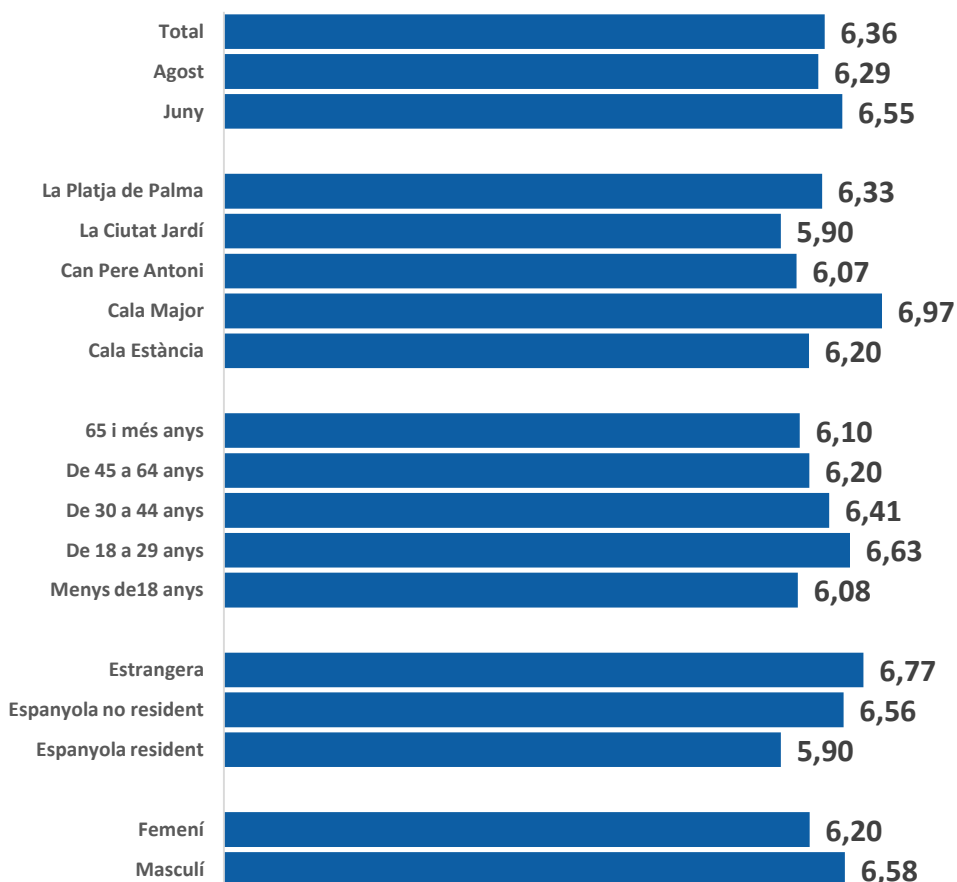
Figura 28. Valoració de l'accés a les platges segons onada, platja, grup d'edat, residència i gènere



### Valoració de la seguretat segons onada, platja, grup d'edat, residència i gènere

*Els/les usuaris/usuàries de les platges entrevistats/ades al mes de juny valoren millor la seguretat que els del mes d'agost (6,55 i 6,29 punts, respectivament). A Cala Major és on la seguretat està millor valorat que a la resta de platges (6,97 punts). Els de 18 a 29 anys són els que millor valoren aquest aspecte (6,63 punts). Els estrangers són els que valoren millor la seguretat (6,77 punts). Les persones de gènere masculí valoren millor que les persones de gènere femení la seguretat (6,58 i 6,20 punts, respectivament).*

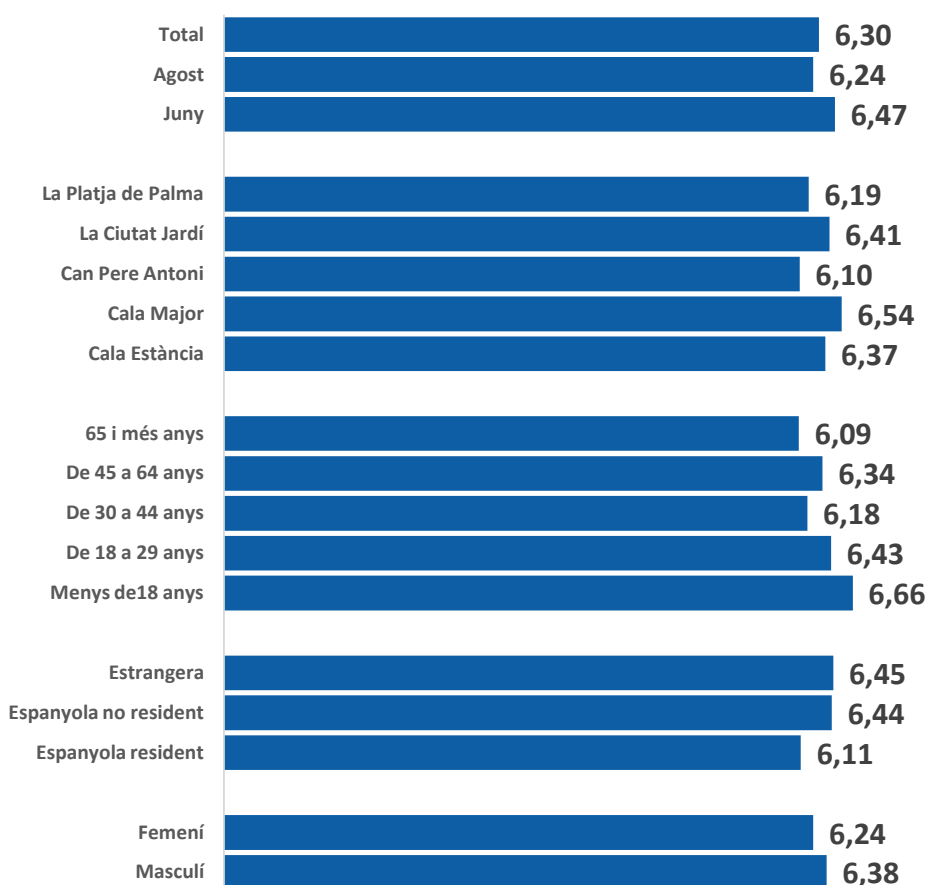
Figura 29. Valoració de la seguretat segons onada, platja, grup d'edat, residència i gènere



### Valoració de les dutxes segons onada, platja, grup d'edat, residència i gènere

*Els/les usuaris/usuàries de les platges entrevistats/ades al mes de juny valoren millor les dutxes que els del mes d'agost (6,47 i 6,24 punts, respectivament). A Cala Major és on les dutxes estan millor valorades que a la resta de platges (6,54 punts). Els menors de 18 anys són els que millor valoren aquest aspecte (6,66 punts). Els estrangers són els que valoren millor les dutxes (6,45 punts). La població masculina valora millor que la femenina les dutxes (6,38 i 6,24 punts, respectivament).*

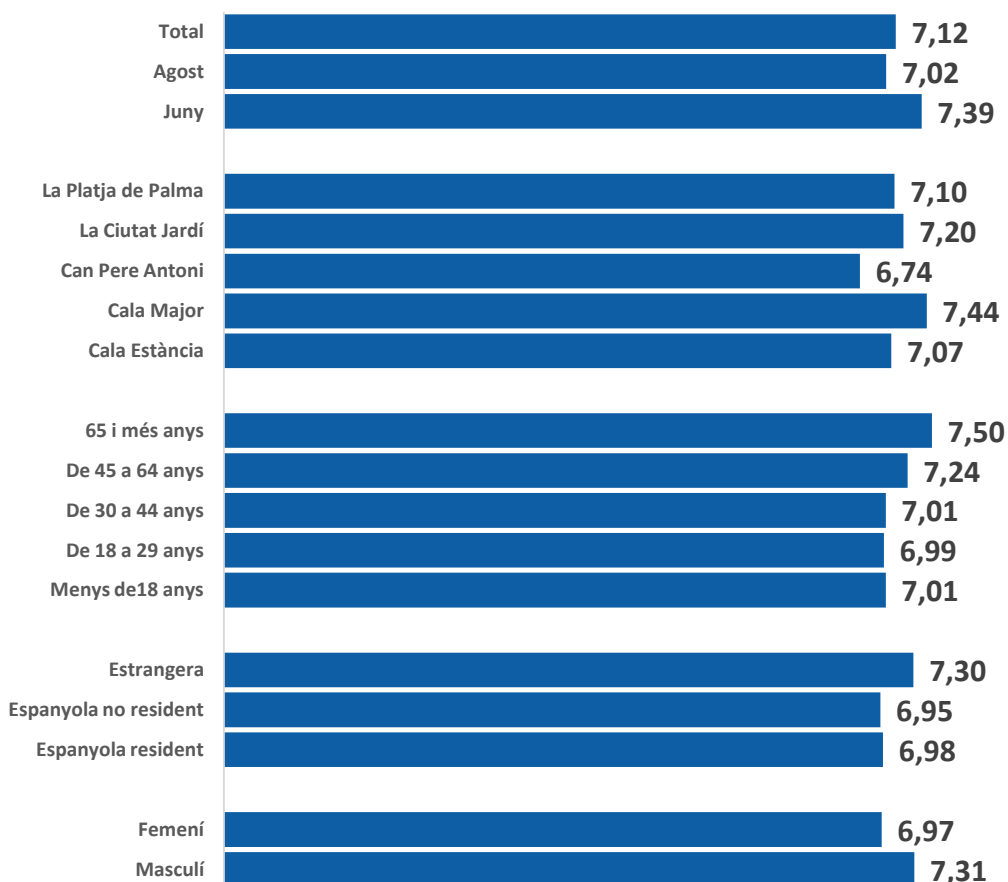
Figura 30. Valoració de les dutxes segons onada, platja, grup d'edat, residència i gènere



**Valoració de les passaarenes segons onada, platja, grup d'edat, residència i gènere**

*Els/les usuaris/usuàries de les platges entrevistats/ades al mes de juny valoren millor les passaarenes que els del mes d'agost (7,39 i 7,02 punts, respectivament). A Cala Major és on les passaarenes estan millor valorades que a la resta de platges (7,44 punts). Els de 65 i més anys són els que millor valoren aquest aspecte (7,50 punts). Els estrangers són els que valoren millor les valoren (7,30 punts). Els enquestats de gènere masculí les valoren millor que les de gènere femení (7,31 i 6,97 punts, respectivament).*

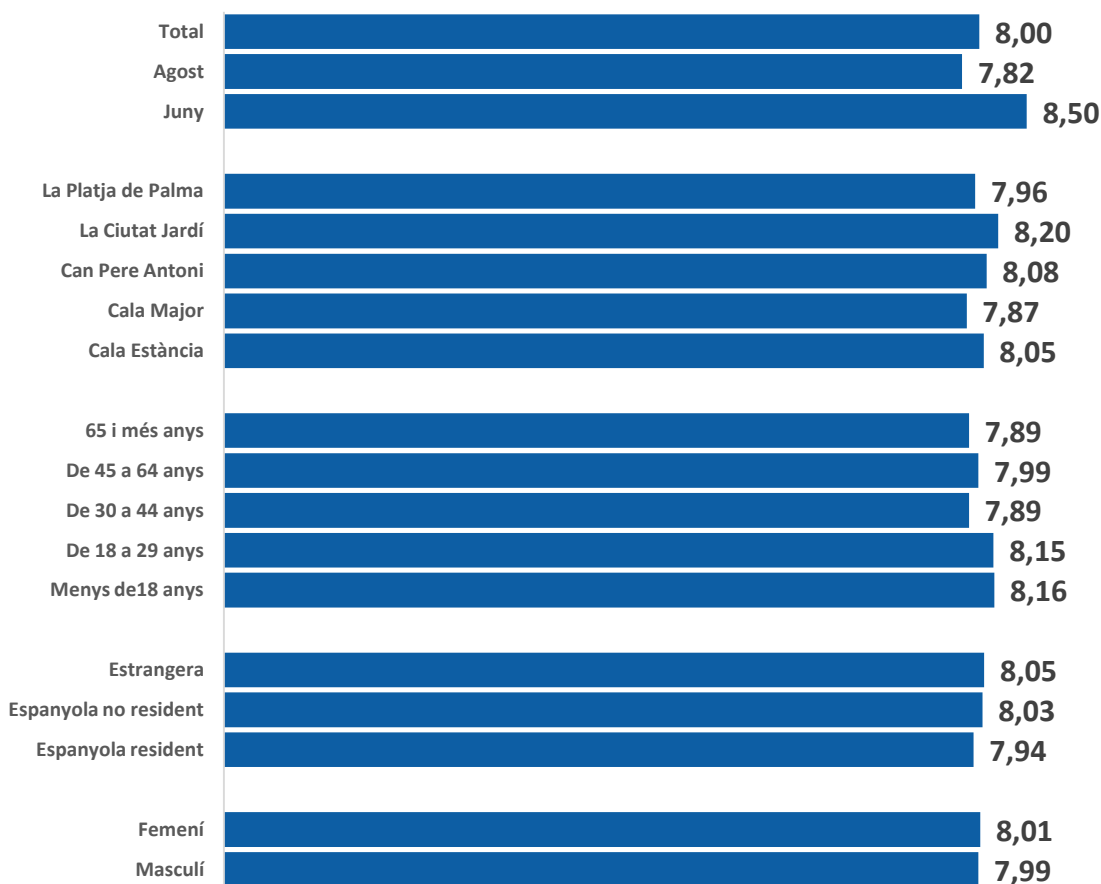
Figura 31. Valoració de les passaarenes segons onada, platja, grup d'edat, residència i gènere



### Valoració de la tranquil·litat segons onada, platja, grup d'edat, residència i gènere

*Els/les usuaris/usuàries de les platges entrevistats/ades al mes de juny valoren millor la tranquil·litat que els del mes d'agost (8,50 i 7,82 punts, respectivament). A la Ciutat Jardí és on la tranquil·litat està millor valorada que a la resta de platges (8,20 punts). Els menors de 18 anys són els que millor valoren aquest aspecte (8,16 punts). Els estrangers són els que valoren millor la tranquil·litat (8,05 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives en la valoració de la tranquil·litat segons el gènere dels/de les entrevistats/ades.*

Figura 32. Valoració de la tranquil·litat segons onada, platja, grup d'edat, residència i gènere

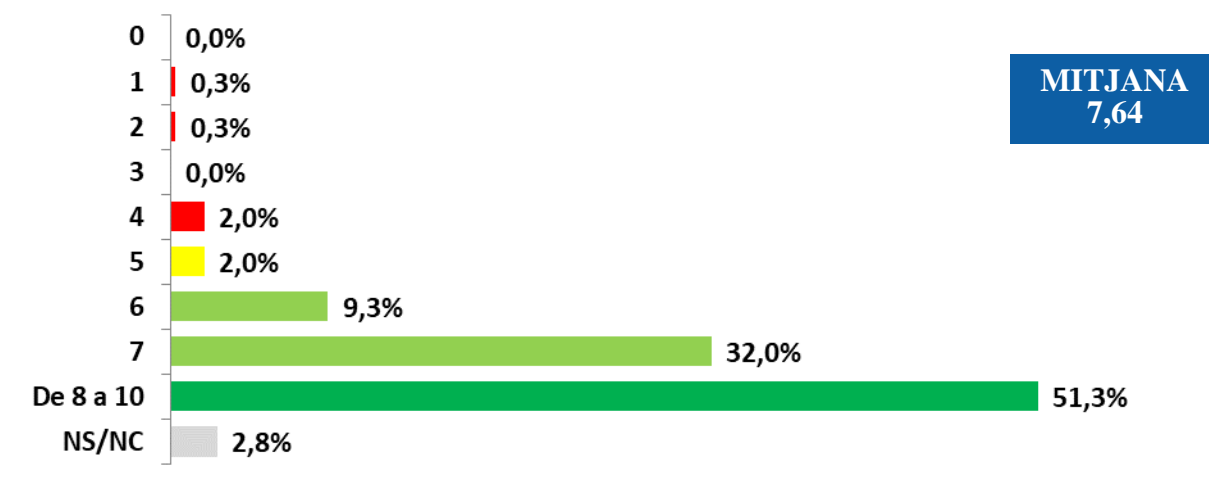


**Pregunta 6.** Quina valoració general feis del servei ofert a la platja? Escala de 0 a 10.

ONADA DE JUNY

*Els/les usuaris/usuàries valoren amb una mitjana de 7,64 punts el servei ofert a les platges de Palma durant el mes de juny.*

Figura 33. Valoració general del servei a l'onada de juny



Valoració general del servei segons platja, grup d'edat, residència i gènere

*Els/les usuaris/usuàries entrevistats/ades de la Ciutat Jardí són els que valoren millor en general el servei (7,94 punts). Els de 45 a 64 anys són els que millor valoren en general el servei (7,86 punts). Els residents a la Península són els que en fan una millor valoració general (7,86 punts). Les persones de gènere masculí valoren en general millor el servei de la platja que les de gènere femení (7,77 i 7,54 punts, respectivament).*



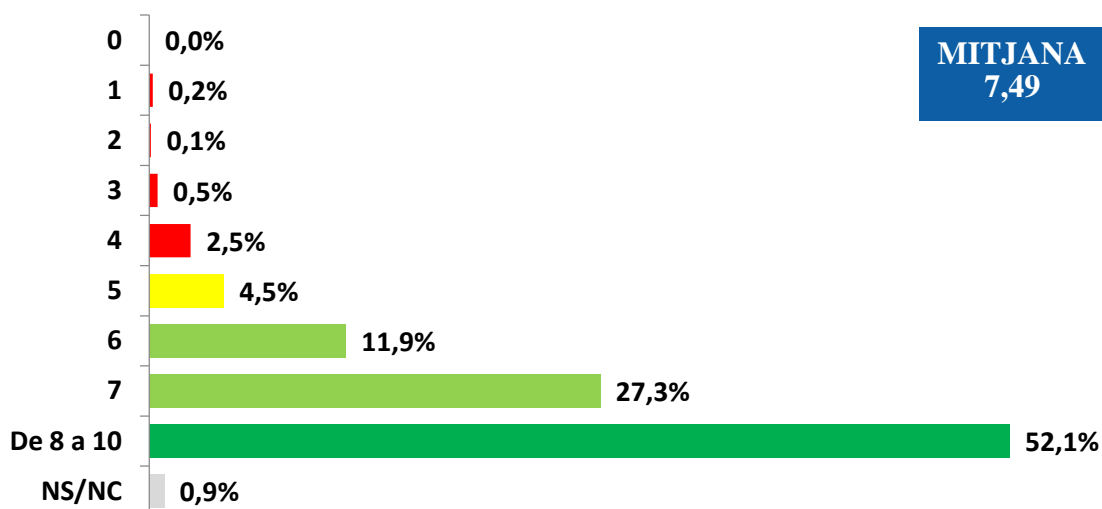
Figura 34. Valoració de la tranquil·litat segons platja, grup d'edat, residència i gènere



- ONADA D'AGOST

Els/les usuaris/usuàries valoren amb una mitjana de 7,49 punts el servei ofert a les platges de Palma durant el mes d'agost.

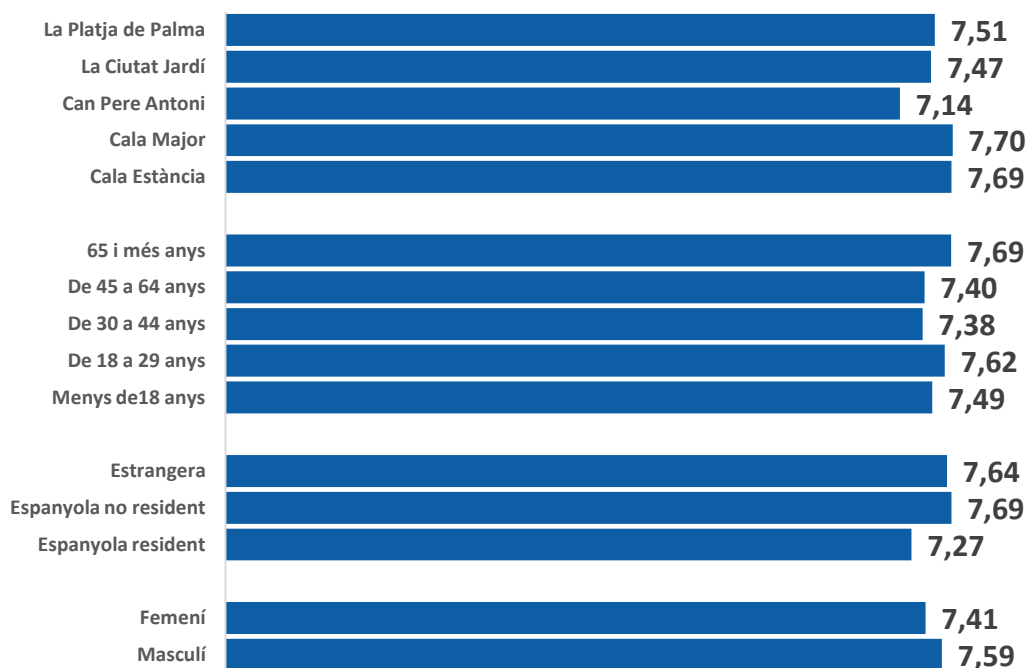
Figura 35. Valoració general del servei a l'onada d'agost



Valoració general del servei segons platja, grup d'edat, residència i gènere

*Els/les usuaris/usuàries entrevistats/ades de Cala Major són els que valoren millor en general el servei (7,70 punts). Els de 65 i més anys són els que millor valoren en general el servei (7,69 punts). Els residents a la Península són els que en fan una millor valoració general (7,69 punts). La mostra masculina valora en general millor el servei de la platja que la femenina (7,59 i 7,41 punts, respectivament).*

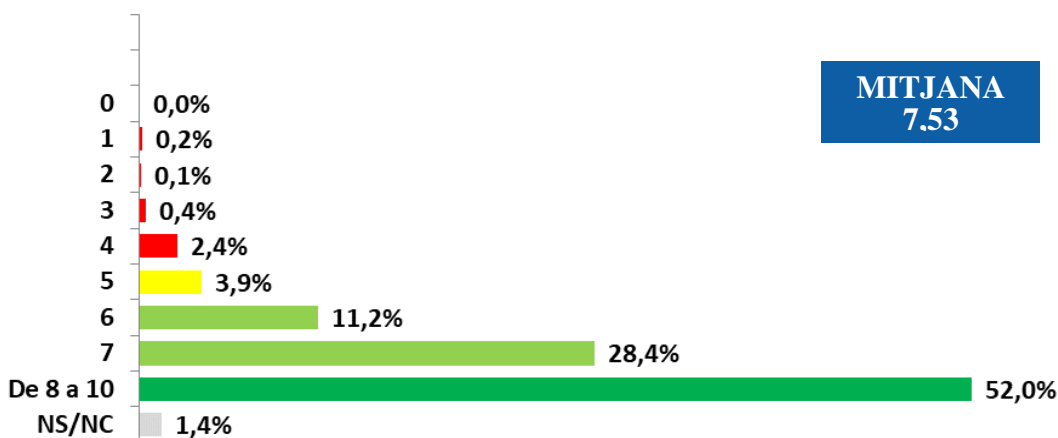
Figura 36. Valoració de la tranquil·litat segons platja, grup d'edat, residència i gènere



- TOTAL DE LA MOSTRA (onada de juny + onada d'agost)

*Els/les usuaris/usuàries valoren amb una mitjana de 7,53 punts el servei ofert a les platges de Palma en el total de la mostra.*

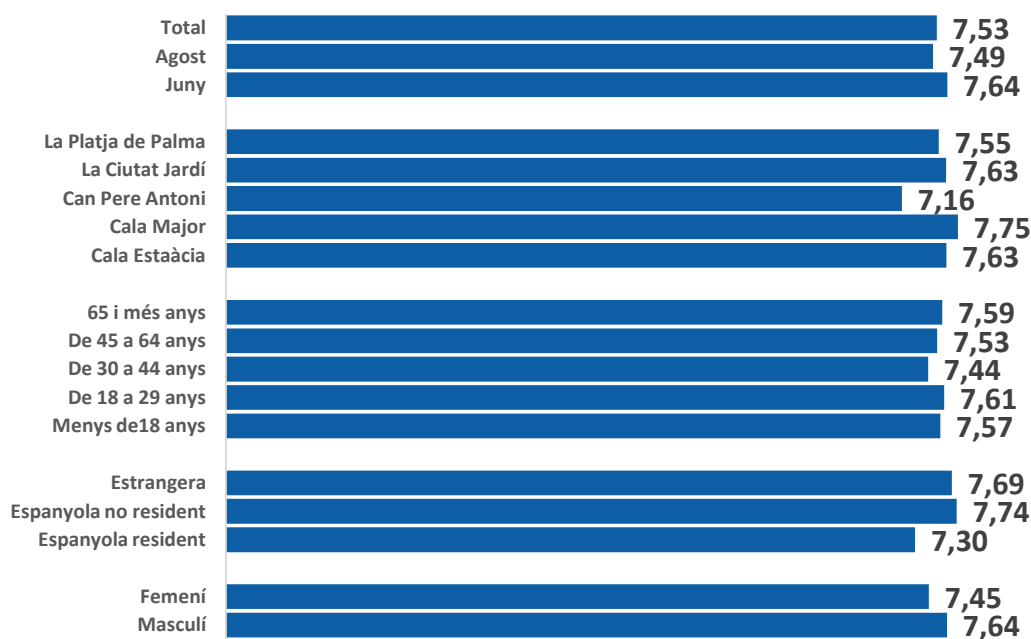
Figura 37. Valoració general del servei en el total de la mostra



Valoració general del servei segons onada, platja, grup d'edat, residència i gènere

*Els/les usuaris/usuàries de les platges entrevistats/ades el mes de juny atorguen una millor valoració general al servei de la platja que els del mes d'agost (7,64 i 7,49 punts, respectivament). A Cala Major es valora millor en general el servei (7,75 punts). Els de 18 a 29 anys són els que millor valoren en general el servei (7,61 punts). Els residents a la Península són els que en fan una millor valoració general (7,74 punts). La mostra masculina valora en general millor el servei de la platja que la femenina (7,64 i 7,45 punts, respectivament).*

Figura 38. Valoració de la tranquil·litat segons onada, platja, grup d'edat, residència i gènere

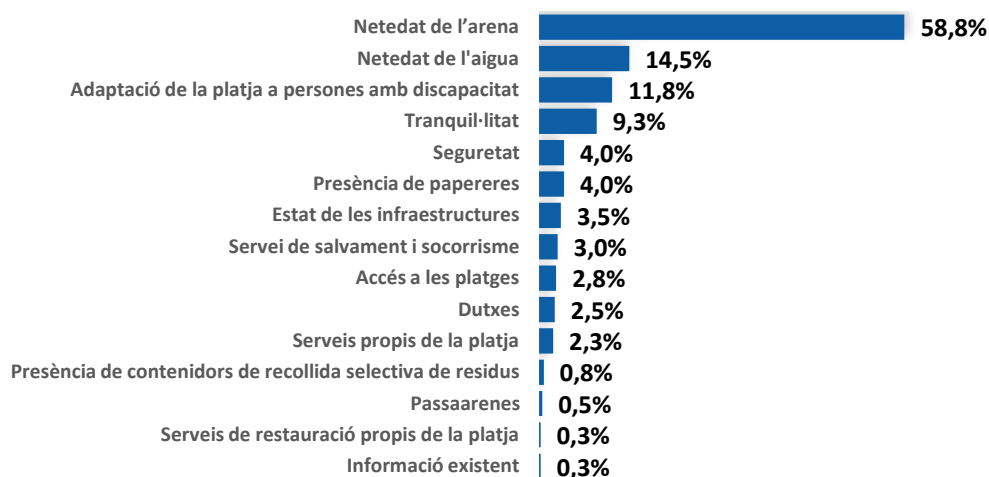


**Pregunta:** 7. Dels aspectes anteriorment citats, quin creis que és el més important?  
Multiresposta

- ONADA DE JUNY

*La netedat de l'arena és l'aspecte més important citat pels/per les usuaris/usuàries entrevistats/ades en el més de juny (58,8%), seguit de la netedat de l'aigua (14,5%), de l'adaptació de la platja a persones discapacitades (11,8%) i la tranquil·litat (9,3%).*

Figura 39. Importància dels aspectes relacionats amb la seva recent visita a la platja; onada de juny



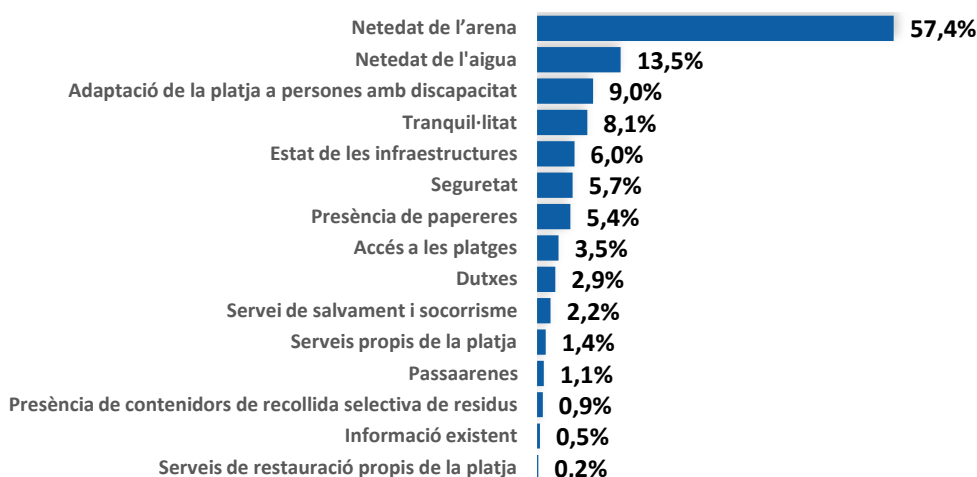
Taula 5. Importància dels aspectes valorats per platja; onada de juny

	Cala Estància	Cala Major	Can Pere Antoni	La Ciutat Jardí	La Platja de Palma
Netedat de l'arena	57,1%	48,0%	83,3%	45,6%	55,8%
Tranquil·litat	23,8%	8,8%	2,1%	14,7%	9,7%
Adaptació de la platja a persones amb discapacitat	14,3%	11,8%	15,6%	5,9%	11,5%
Netedat de l'aigua	9,5%	13,7%	5,2%	22,1%	19,5%
Presència de papereres	4,8%	6,9%	4,2%	2,9%	1,8%
Estat de les infraestructures	4,8%	3,9%	2,1%	7,4%	1,8%
Accés a les platges	4,8%	4,9%	0,0%	2,9%	2,7%
Seguretat	4,8%	3,9%	0,0%	2,9%	8,0%
Informació existent	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%
Servei de salvament i socorrisme	0,0%	1,0%	3,1%	2,9%	5,3%
Presència de contenidors de recollida selectiva de residus	0,0%	1,0%	0,0%	2,9%	0,0%
Serveis propis de la platja	0,0%	4,9%	0,0%	0,0%	3,5%
Serveis de restauració propis de la platja	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Punt de bany accessible	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Dutxes	0,0%	2,0%	0,0%	1,5%	6,2%
Passaarenes	0,0%	1,0%	0,0%	1,5%	0,0%

- ONADA D'AGOST

La netedat de l'arena és l'aspecte més important citat pels/per les usuaris/usuàries entrevistats/ades en el més d'agost (57,4%), seguit de la netedat de l'aigua (13,5%), de l'adaptació de la platja a persones discapacitades (9,0%) i de la tranquil·litat (8,1%).

Figura 40. Importància dels aspectes relacionats amb la vostra recent visita a la platja; onada d'agost



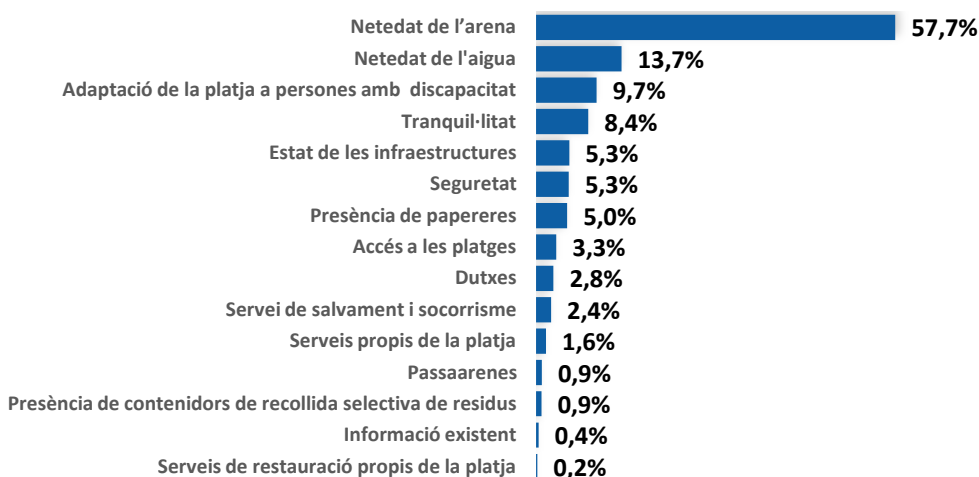
Taula 6. Importància dels aspectes valorats per platja; onada d'agost

	Cala Estància	Cala Major	Can Pere Antoni	La Ciutat Jardí	La Platja de Palma
Netedat de l'arena	59,8%	50,7%	60,1%	56,9%	60,2%
Adaptació de la platja a persones amb discapacitat	13,8%	9,9%	8,2%	12,4%	6,4%
Netedat de l'aigua	11,5%	19,7%	11,9%	10,9%	11,1%
Tranquil·litat	9,2%	5,8%	9,5%	5,1%	9,7%
Dutxes	4,6%	3,6%	2,5%	1,5%	2,8%
Presència de papereres	3,4%	4,4%	9,1%	3,6%	4,7%
Estat de les infraestructures	3,4%	6,9%	4,9%	5,1%	7,0%
Accés a les platges	3,4%	4,7%	3,3%	2,9%	2,8%
Seguretat	3,4%	5,5%	4,5%	8,8%	6,1%
Servei de salvament i socorrisme	1,1%	2,6%	2,9%	2,2%	1,7%
Informació existent	0,0%	0,7%	0,4%	0,0%	0,6%
Presència contenidors de recollida selectiva de residus	0,0%	1,1%	1,6%	0,7%	0,6%
Serveis propis de la platja	0,0%	0,7%	0,8%	2,9%	1,9%
Serveis de restauració propis de la platja	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,3%
Punt de bany accessible	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Passaarenes	0,0%	0,4%	0,8%	2,9%	1,4%

- TOTAL DE LA MOSTRA (onada de juny + onada d'agost)

La netedat de l'arena és l'aspecte més important citat pels/per les usuaris/usuàries entrevistats/ades per al total de la mostra (57,7%), seguit de la netedat de l'aigua (13,7%), de l'adaptació de la platja a persones discapacitades (9,7%) i de la tranquil·litat (8,4%).

Figura 41. Importància dels aspectes relacionats amb la vostra recent visita a la platja; total de la mostra



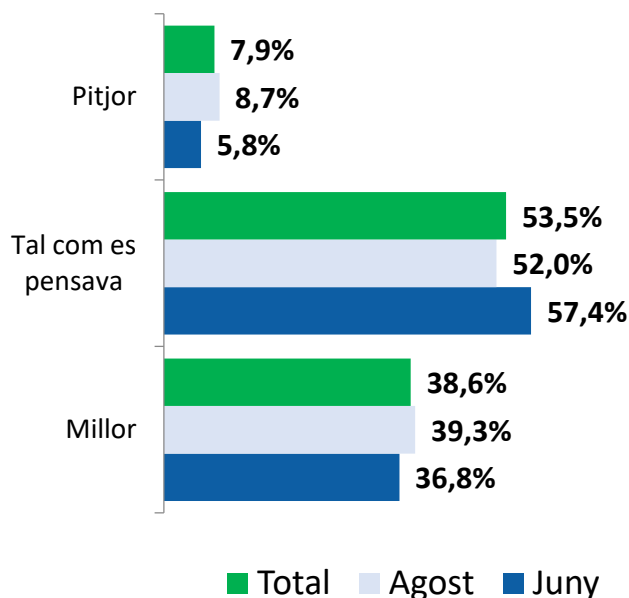
Taula 7. Importància dels aspectes valorats per platja; total de la mostra

	Cala Estància	Cala Major	Can Pere Antoni	La Ciutat Jardí	La Platja de Palma
Netedat de l'arena	59,3%	50,0%	66,7%	53,2%	59,1%
Adaptació de la platja a persones amb discapacitat	13,9%	10,4%	10,3%	10,2%	7,6%
Tranquil·litat	12,0%	6,6%	7,4%	8,3%	9,7%
Netedat de l'aigua	11,1%	18,1%	10,0%	14,6%	13,1%
Presència de papereres	3,7%	5,1%	7,7%	3,4%	4,0%
Estat de les infraestructures	3,7%	6,1%	4,1%	5,9%	5,7%
Accés a les platges	3,7%	4,8%	2,4%	2,9%	2,8%
Seguretat	3,7%	5,1%	3,2%	6,8%	6,6%
Dutxes	3,7%	3,2%	1,8%	1,5%	3,6%
Servei de salvament i socorrisme	0,9%	2,1%	2,9%	2,4%	2,5%
Informació existent	0,0%	0,5%	0,6%	0,0%	0,4%
Presència de contenidors de recollida selectiva de residus	0,0%	1,1%	1,2%	1,5%	0,4%
Serveis propis de la platja	0,0%	1,9%	0,6%	2,0%	2,3%
Serveis de restauració propis de la platja	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,2%
Punt de bany accessible	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Passaarenes	0,0%	0,5%	0,6%	2,4%	1,1%

**Pregunta:** 8. Considerau que la platja és millor o pitjor del que pensàveu abans de venir-hi?

*Els/les entrevistats/ades usuaris/usuàries a les platges de Palma durant el mes d'agost afirmen que han trobat la platja millor del que esperaven abans de visitar-la que els del mes de juny (39,3% i 36,8%, respectivament).*

Figura 42. Compliment de les expectatives de la platja segons l'onada



- ONADA DE JUNY

*Els/les usuaris/usuàries entrevistats/ades durant el mes de juny citen la platja de la Ciutat Jardí com la que més han trobat millor del que esperaven (45,6%).*

Taula 8. Compliment de les expectatives de la platja segons la platja; onada de juny

	Cala Estància	Cala Major	Can Pere Antoni	La Ciutat Jardí	La Platja de Palma	Total
Millor	14,3%	38,2%	25,0%	45,6%	44,2%	36,8%
Tal com es pensava	71,4%	58,8%	65,6%	52,9%	49,6%	57,5%
Pitjor	14,3%	2,9%	9,4%	1,5%	6,2%	5,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

- ONADA D'AGOST

*Els/les usuaris/usuàries entrevistats/ades durant el mes d'agost citen la platja de Cala Major com la que més han trobat millor del que esperaven (42,7%).*

Taula 9. Compliment de les expectatives de la platja segons platja; onada d'agost

	Cala Estància	Cala Major	Can Pere Antoni	La Ciutat Jardí	La Platja de Palma	Total
Millor	42,5%	42,7%	36,2%	41,6%	37,0%	39,3%
Tal com es pensava	50,6%	48,5%	53,9%	48,9%	54,9%	52,0%
Pitjor	6,9%	8,8%	9,9%	9,5%	8,1%	8,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

- TOTAL DE LA MOSTRA (onada de juny + onada d'agost)

*Per al total de la mostra, els/les usuaris/usuàries entrevistats/ades citen la platja de la Ciutat Jardí com la que més han trobat millor del que esperaven (42,9%).*

Taula 10. Compliment de les expectatives de la platja segons platja; total de la mostra

	Cala Estància	Cala Major	Can Pere Antoni	La Ciutat Jardí	La Platja de Palma	Total
Millor	37,0%	41,5%	33,0%	42,9%	38,8%	38,6%
Tal com es pensava	54,6%	51,3%	57,2%	50,2%	53,6%	53,5%
Pitjor	8,3%	7,2%	9,7%	6,8%	7,6%	7,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



## Apartat de caracterització de la mostra

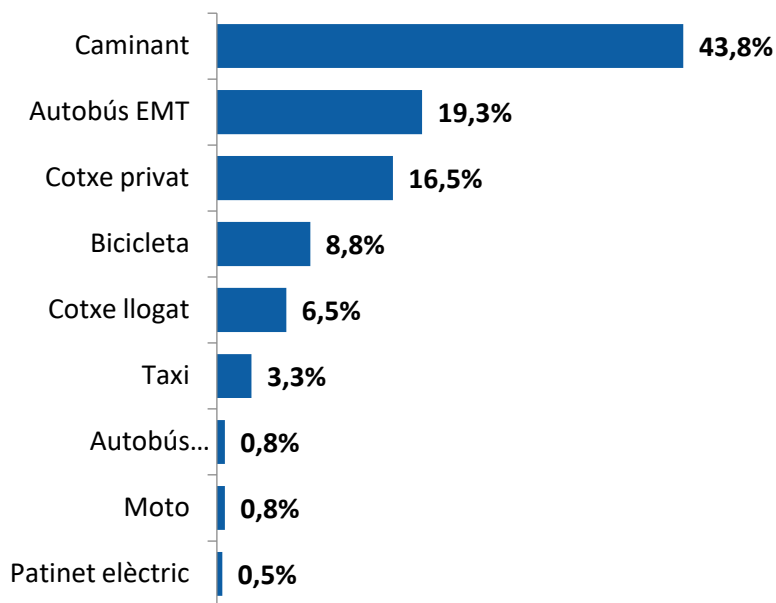
**Pregunta 9.** Com heu arribat a la platja?

- ONADA DE JUNY

-

*El 43,8% dels/de les entrevistats/ades durant el mes de juny ha arribat caminant a la platja; el 19,3%, amb autobús de l'EMT; el 16,5%, amb cotxe privat; el 8,8%, amb bicicleta, i el 6,5% amb cotxe llogat.*

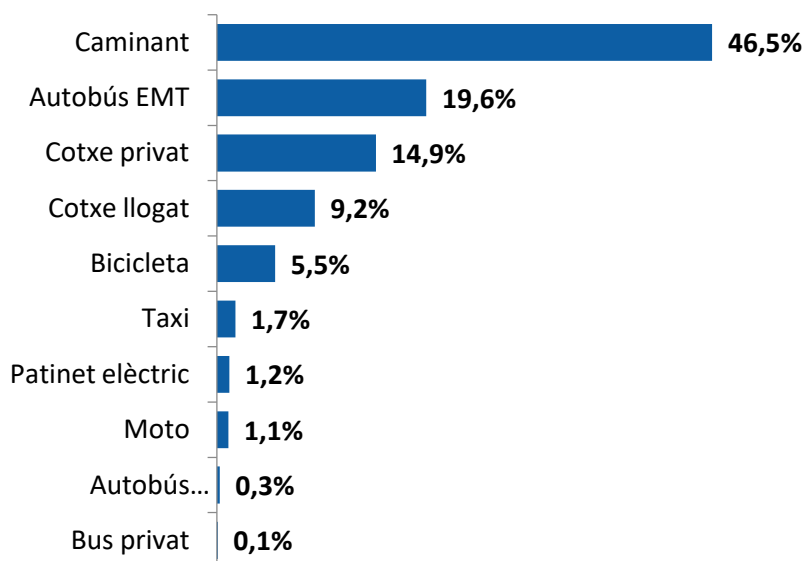
*Figura 43. Mitjà de transport per a arribar a la platja; onada de juny*



- ONADA D'AGOST

*El 46,5% dels/de les entrevistats/ades durant el mes d'agost ha arribat caminant a la platja; el 19,6%, amb autobús de l'EMT; el 14,9%, amb cotxe privat; el 9,2%, amb cotxe llogat, i el 5,5% amb bicicleta.*

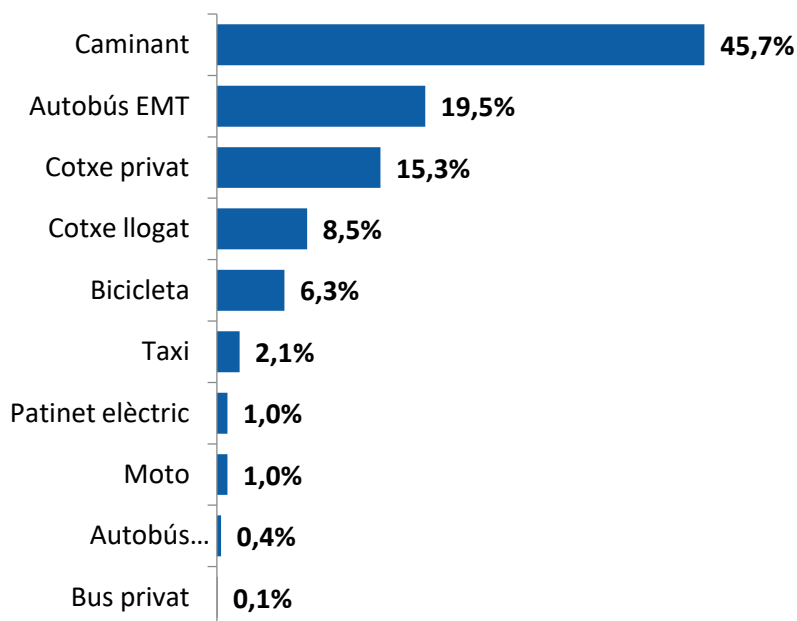
Figura 44. Mitjà de transport per a arribar a la platja; onada d'agost



- TOTAL DE LA MOSTRA (onada de juny + onada d'agost)

El 45,7% del total dels/de les entrevistats/ades ha arribat caminant a la platja; el 19,5%, amb autobús de l'EMT; el 15,3%, amb cotxe privat; el 8,5%, amb cotxe llogat, i el 6,3% amb bicicleta.

Figura 45. Mitjà de transport per a arribar a la platja; total de la mostra

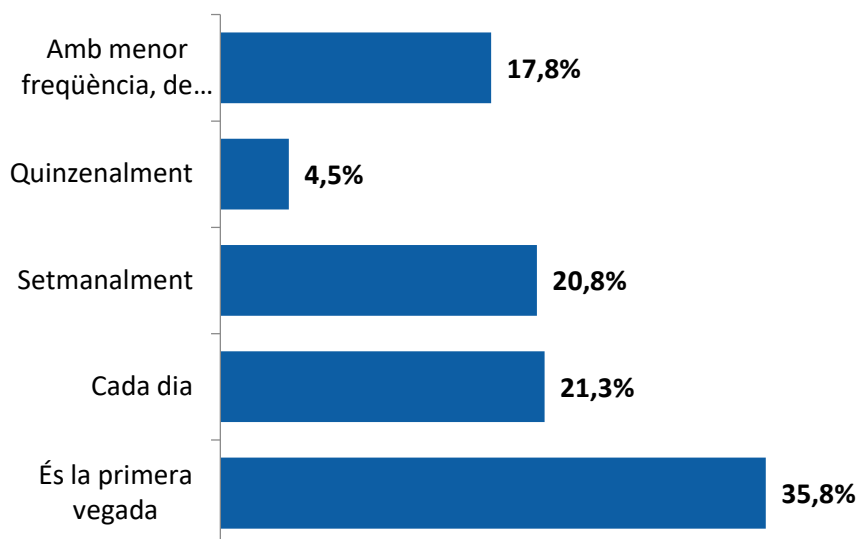


**Pregunta:** 10. Amb quina freqüència veniu a aquesta platja?

- ONADA DE JUNY

*Per al 35,8% dels/de les entrevistats/ades durant el mes de juny, és la primera vegada que van a la platja on se'ls ha enquestat; el 21,3% hi va cada dia; el 20,8%, setmanalment; el 17,8%, de tant en tant, i el 4,5% quinzenalment.*

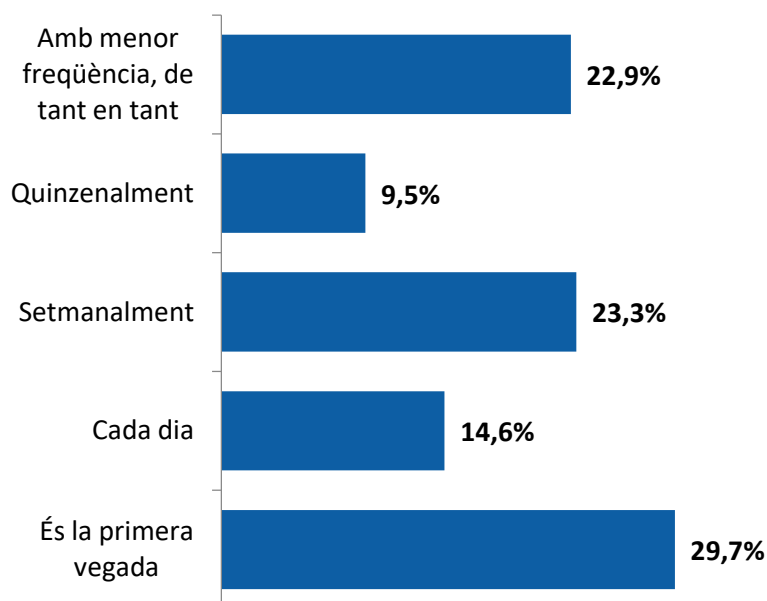
Figura 46. Mitjà de transport per a arribar a la platja; onada de juny



- ONADA D'AGOST

*Per al 29,7% dels/de les entrevistats/ades durant el mes d'agost, és la primera vegada que van a la platja on se'ls ha enquestat; el 23,3% hi va setmanalment; el 22,9%, de tant en tant; el 14,6%, cada dia, i el 9,5% quinzenalment.*

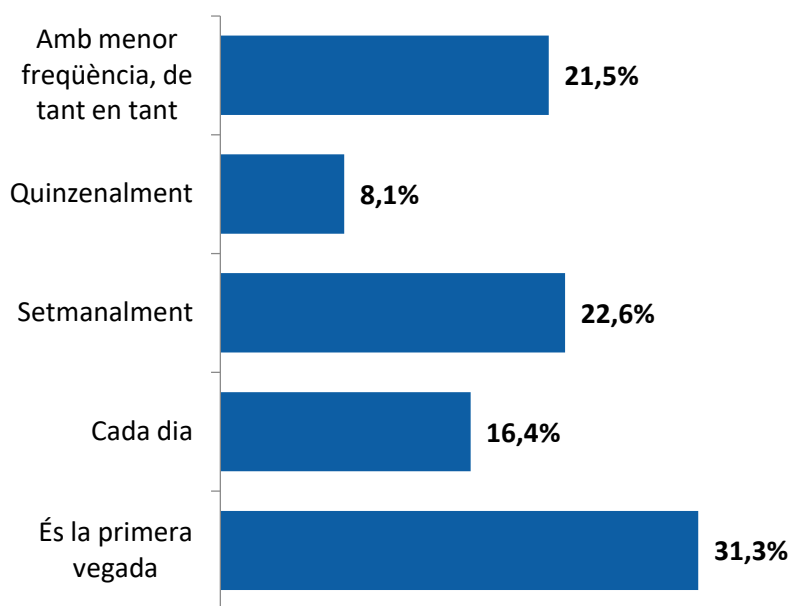
Figura 47. Mitjà de transport per a arribar a la platja; onada d'agost



- TOTAL DE LA MOSTRA (onada de juny + onada d'agost)

Per al 31,8% dels/de les entrevistats/ades del total de la mostra, és la primera vegada que van a la platja on se'ls ha enquestat; el 22,6%, setmanalment; el 21,5%, de tant en tant; el 16,4% hi va cada dia, i el 8,1% quinzenalment.

Figura 48. Mitjà de transport per a arribar a la platja; total de la mostra



## Anàlisi de multivariant dels serveis oferts a les platges

- ANÀLISI DE REGRESSIÓ MÚLTIPLE

Sobre una mostra de 1.500 entrevistes, s'ha realitzat una anàlisi de regressió múltiple prenent com a variable dependent la valoració general de les platges i, com a explicatives, totes les variables que han avaluat els/les usuaris/usuàries pel que fa als serveis que s'ofereixen a les platges de Palma.

Per a veure la capacitat explicativa d'aquesta valoració en funció de la satisfacció dels/de les usuaris/usuàries amb els serveis, s'han aplicat dos mètodes de regressió:

- 1) Introducció obligatòria de totes les variables explicatives.
- 2) Mètode per passos que tria entre totes les variables les que tenen capacitat explicativa sobre la dependent i en descarten la resta.

En el primer cas, els resultats es mostren a la taula 11. Com es pot veure, les variables explicatives s'agrupen en dos blocs: les que contribueixen positivament a la valoració de les platges i les que contribueixen negativament a aquesta. Entre les primeres (vegeu-ne coeficients estandarditzats), destaquen per ordre de pes: l'estat de les infraestructures (abalisament, passaarenes, WC, dutxes...); la presència de contenidors de recollida selectiva

de residus (en suficient nombre i accessibles); els serveis propis de la platja (hamaques, para-sols, patins de pedals...); la seguretat (vigilància policial); les passaarenes (quantitat, manteniment) i la tranquil·litat, en darrer lloc. En el bloc de les segones es poden veure, per ordre de pes: l'adaptació de la platja (elements físics) a persones amb qualque tipus de discapacitat; la informació existent (qualitat de l'aigua, serveis oferts, codi de conducta, plànols...); l'accés a les platges (transport públic, aparcaments, etc.) i la presència de papereres (en suficient nombre i accessibles). D'altra banda, hi ha dues variables que no mostren capacitat explicativa sobre la valoració general, que són els punts de bany accessible (que només han valorat persones amb qualsevol tipus de discapacitat) i la netedat de l'arena (plàstics, llosques, papers i similars).

El fet de forçar l'entrada de totes les variables explicatives al model produeix certs problemes de multicol·linealitat o correlacions entre variables explicatives que se solapen explicant el mateix. És cert que, en aquest cas, el model té una capacitat explicativa del 100%, però aquesta no és realista. De tota manera, fer aquest primer pas serveix per a una primera exploració i per a veure el pes dels diferents elements de servei de les platges i com aquests influeixen en la valoració final.

Per a evitar aquests problemes de solapament d'informació entre les variables explicatives, s'aplica una metodologia per passos que captura només les variables amb més capacitat explicativa i descarta la resta del model. Els resultats d'aquest segon model es poden veure més endavant.

Taula 11. Regressió directa introduint-hi totes les variables explicatives

Mètode directe	Coeficients no estandarditzats		Coeficients estandarditzats	t	Sig.
Variable dependent: VALORACIO GENERAL	B	Error estàndard	Beta		
(Constant)	4,949	0		.	.
Netedat de l'arena (plàstics, llosques, papers...)	0,000	0	0,001	.	.
Informació existent (qualitat de l'aigua, serveis oferts, codi de conducta, plànols...)	-0,215	0	-0,298	.	.
Presència de papereres (en suficient nombre i accessibles)	-0,058	0	-0,110	.	.
Presència de contenidors de recollida selectiva de residus (en suficient nombre i accessibles)	0,261	0	0,567	.	.
Estat de les infraestructures (abalisament, passaarenes, WC, dutxes...)	0,331	0	0,643	.	.
Serveis propis de la platja (hamaques, para-sols, patins de pedals...)	0,285	0	0,550	.	.
Adaptació de la platja (elements físics) a persones amb qualque tipus de discapacitat	-0,276	0	-0,516	.	.
Punt de bany accessible (tan sols respondre si té qualsevol tipus de	-2,87E-15	0	0,000	.	.

discapacitat)					
Accés a les platges (transport públic, aparcaments, etc.)	-0,099	0	-0,149	.	.
Seguretat (vigilància policial)	0,094	0	0,261	.	.
Passaarenes (quantitat, manteniment)	0,104	0	0,232	.	.
Tranquil·litat	0,077	0	0,147	.	.
Capacitat explicativa del model	R <sup>2</sup> = 100%				

En aplicar la regressió per passos, els problemes de correlació entre les variables explicatives s'eliminen i el resultat queda depurat. A la taula 12 es pot veure que només tres variables determinen la valoració general de les platges, arribant a una capacitat explicativa del 87,8%, una xifra molt elevada i que permet construir un model predictiu de comportament dels/de les usuaris/usuàries. Aquestes variables són, per ordre de pes (vegeu-ne coeficients estandarditzats): presència de contenidors de recollida selectiva de residus (en suficient nombre i accessibles); dutxes (quantitat, manteniment) i serveis propis de la platja (hamaques, para-sols, patins de pedals...). Totes contribueixen positivament a la nota de valoració final en el model:

Valoració general\* = 3,092+0,281(contenidors, recollida residus)+0,193(dutxes)+0,203(serveis propis)

El model indica que, amb un 95% de confiança, es poden estimar les notes generals dels/de les usuaris/usuàries de la platja de forma que:

- La valoració inicial mitjana de les platges sense tenir en compte cap element de servei és de 3,092 punts (constant del model)
- Aquesta valoració augmenta per terme mitjà 0,281 punts quan l'usuari dona 1 punt al servei de recollida de residus
- Aquesta valoració augmenta per terme mitjà 0,193 punts quan l'usuari dona 1 punt al servei de dutxes
- Aquesta valoració augmenta per terme mitjà 0,203 punts quan l'usuari dona 1 punt als serveis propis

En conclusió, aquests elements són els més que més han influït en la nota de valoració general de les platges l'estiu de 2022, i n'expliquen un 87,8%.

Taula 12. Regressió per passos sobre totes les variables explicatives

Mètode per passos (stepwise)	Coeficients no estandarditzats		Coeficients estandarditzats	t	Sig.
Variable dependent: VALORACIO GENERAL	B	Error estàndard	Beta		
(Constant)	3,092	0,525		5,886	0,000
Presència de contenidors de recollida selectiva de residus (en suficient nombre i accessibles)	0,281	0,048	0,610	5,896	0,000
Dutxes (quantitat, manteniment)	0,193	0,037	0,530	5,257	0,001
Serveis propis de la platja (hamaques, para-sols, patins de pedals...)	0,203	0,053	0,392	3,786	0,004

Capacitat explicativa del model	R <sup>2</sup> ajustat= 87,8%			
---------------------------------	-------------------------------	--	--	--

- ANÀLISI DE COMPONENTS PRINCIPALS

L'anàlisi de components principals permet condensar la informació de les 16 variables explicatives avaluades en un conjunt més petit que les agrupa en funció dels conceptes latents de satisfacció que representen. Un cop aplicada aquesta tècnica reductora, s'obtenen els resultats de la taula 14, que mostren l'obtenció de 6 variables latents o components principals que resumeixen la informació de les 16 inicials. A la taula 13 es pot veure que la qualitat de l'anàlisi és bastant bona, ja que les xifres de la columna anomenada comunalitats ens mostren la proporció d'informació que s'ha pogut extreure de cadascuna de les 16 variables originals, bastant elevada en tots els casos. Així, les comunalitats inicials tenen, totes, el valor 1, i representen el 100% d'informació de cada variable explicativa abans de extreure'n les components principals. Un cop feta l'extracció de les 6 components que representen les 16 variables originals, les comunalitats canvien de valor, de manera que les variables més ben reproduïdes, o de les quals s'ha extret més variància, són el servei de dutxes (97,5%) i la tranquil·litat (97,2%). Tanmateix, les menys ben reproduïdes són els serveis de restauració propis de les platges (80,4%) i la seguretat (84,2%). Malgrat tot, l'anàlisi és prou potent, atès que s'ha reproduït més d'un 80% de la informació en totes les variables explicatives.

Taula 13. Comunalitats de les variables explicatives originals

Comunalitats	Inicial	Extracció
Netedat de l'arena (plàstics, llosques, papers...)	1	0,912
Netedat de l'aigua	1	0,955
Informació existent (qualitat de l'aigua, serveis oferts, codi de conducta, plànols...)	1	0,941
Servei de salvament i socorrisme (atenció, formació, etc.)	1	0,932
Presència de papereres (en suficient nombre i accessibles)	1	0,903
Presència de contenidors de recollida selectiva de residus (en suficient nombre i accessibles)	1	0,887
Estat de les infraestructures (abalisament, passaarenes, WC, dutxes...)	1	0,933
Serveis propis de la platja (hamaques, para-sols, patins de pedals...)	1	0,903
Serveis de restauració propis de la platja (quiosquets, balnearis...)	1	0,804
Adaptació de la platja (elements físics) a persones amb qualche tipus de discapacitat	1	0,898
Punt de bany accessible (tan sols respondre si té qualsevol tipus de discapacitat)	1	0,893
Accés a les platges (transport públic, aparcaments, etc.)	1	0,892

Seguretat (vigilància policial)	1	0,842
Dutxes (quantitat, manteniment)	1	0,975
Passaarenes (quantitat, manteniment)	1	0,907
Tranquil·litat	1	0,972

A la taula 14 es pot veure que, abans de l'extracció que resumeix 16 variables en 6, hi ha 16 components originals. A mida que avança l'extracció de noves components, es veu la variància que va aportant cada component extreta: 31,55%, 19,63%, 13,80%, etc. Al costat es pot veure el percentatge acumulat. Quan s'acumula més d'un 90% de la informació, el procés d'extracció finalitza. Atès que aquest tipus d'anàlisi es basa en càlculs matricials i geomètrics, la solució original se sotmet a una rotació que extrema la claredat de les noves variables extretes. Els resultats de la rotació són a les tres columnes finals de la taula. La variància total aprofitada és d'un 90,93% del total, un resultat excel·lent, ja que només es perd un 9% aproximadament del total original.

Taula 14. Resultat de l'anàlisi de components principals sobre totes les variables explicatives

Variació total explicada									
Component	Autovalors inicials			Sumes d'extracció de càrregues al quadrat			Sumes de rotació de càrregues al quadrat		
	Total	% de variància	% acumulat	Total	% de variància	% acumulat	Total	% de variància	% acumulat
1	5,05	31,55	31,55	5,05	31,55	31,55	3,57	22,29	22,29
2	3,14	19,63	51,18	3,14	19,63	51,18	3,52	21,99	44,28
3	2,21	13,80	64,98	2,21	13,80	64,98	2,49	15,54	59,81
4	1,61	10,05	75,02	1,61	10,05	75,02	1,89	11,82	71,63
5	1,40	8,75	83,78	1,40	8,75	83,78	1,60	10,02	81,65
6	1,15	7,16	90,93	1,15	7,16	90,93	1,49	9,28	90,93
7	0,57	3,59	94,52						
8	0,45	2,80	97,32						
9	0,29	1,78	99,10						
10	0,08	0,47	99,57						
11	0,06	0,35	99,92						
12	0,01	0,08	100,00						
13	0,00	0,00	100,00						
14	0,00	0,00	100,00						
15	0,00	0,00	100,00						
16	0,00	0,00	100,00						

El següent pas consisteix a interpretar les noves variables latents extretes, la qual cosa es fa observant les correlacions entre les variables originals (16) i les components extretes (6). Aquestes correlacions es troben a la taula 15.

Marcades en verd, es poden veure les correlacions més elevades de cada component amb les variables originals. Així:

- La component 1 està molt correlacionada amb la netedat i el socorrisme, i es pot interpretar com a condicions de salubritat i seguretat específica.



- La component 2 està molt correlacionada amb la informació, les infraestructures afegides, i es pot interpretar com a senyalització i estructures de mobilitat dins de la platja.
- La component 3 està molt correlacionada amb les papereres, la restauració i l'accés, i es pot interpretar com a serveis complementaris.
- La component 4 està molt correlacionada amb la seguretat i les dutxes, i es pot interpretar com a serveis municipals fonamentals.
- La component 5 està molt correlacionada amb els elements de comoditat que ofereix la platja (hamaques, para-sols...) incloent-hi punts d'accés al bany per a persones amb discapacitats i es pot interpretar com a proporció de comoditats.
- La component 6 està molt correlacionada amb la recollida selectiva de residus i la tranquil·litat, i es pot interpretar com una component ecològica.

En conclusió, la satisfacció de l'experiència de visita a les platges de Palma és un conglomerat de 6 components entre les quals, per ordre de pes o influència, cal destacar:

1. La salubritat i la seguretat específica de les activitats de platja (22,29% de la satisfacció)
2. La senyalització, la informació i les estructures de mobilitat dins de la platja (21,99% de la satisfacció)
3. Els serveis complementaris per a accedir a la platja i gaudir d'experiències associades (15,54% de la satisfacció)
4. Els serveis municipals fonamentals per a una bona experiència (11,82% de la satisfacció)
5. Els serveis que fan més còmoda l'estada (10,02% de la satisfacció)
6. L'entorn cuidat ecològicament per a sentir-se en plena natura (9,28% de la satisfacció)

Els dos primer elements són els que més determinen la satisfacció amb l'oferta l'any 2022, però es tracta d'aspectes que cal cuidar i millorar perquè els usuaris gaudeixin d'experiències cada cop més atractives.

Taula 15. Components principals extretes i les seves correlacions amb les variables originals

Matriu de components rotades						
Variables originals	Components					
	1	2	3	4	5	6
Netedat de l'arena	0,89	0,20	0,05	0,157	-	-
Netedat de l'aigua	0,78	0,56	0,07	-	-	-
Informació existent	0,32	0,87	0,24	0,091	0,125	0,072
Servei de salvament i socorrisme	0,871	0,023	0,109	0,193	-	0,333
Presència de papereres (en suficient nombre i accessibles)	0,597	-	0,708	-	0,148	-

		0,083		0,113		0,069
Presència de contenidors de recollida selectiva de residus	- 0,082	0,037	0,014	- 0,069	0,113	0,928
Estat de les infraestructures	0,24	0,915	- 0,001	0,189	0,025	- 0,045
Serveis propis de la platja	0,415	0,34	- 0,106	- 0,156	0,734	0,2
Serveis de restauració propis de la platja (quiosquets, balnearis...)	0,17	0,212	0,81	0,12	- 0,168	0,177
Adaptació de la platja a persones amb discapacitat	0,014	0,943	- 0,047	- 0,061	- 0,021	0,046
Punt de bany accessible (tan sols respondre si té qualsevol tipus de discapacitat)	- 0,339	- 0,042	0,162	0,054	0,864	- 0,034
Accés a les platges	-0,15	-0,1	0,871	- 0,212	0,227	-0,06
Seguretat (vigilància policial)	0,261	- 0,002	0,5	0,698	- 0,186	- 0,034
Dutxes (quantitat, manteniment)	0,063	0,205	- 0,338	0,901	0,057	- 0,015
Passaarenes (quantitat, manteniment)	-0,38	0,681	- 0,263	0,435	0,17	0,105
Tranquil·litat	0,579	0,07	0,135	0,418	- 0,315	0,582
Mètode d'extracció: anàlisi de components principals						
Mètode de rotació: Varimax amb normalització Kaiser						
La rotació ha convergit en 9 iteracions.						

*En definitiva, la valoració de les platges de Palma l'estiu de 2022 és bona i està determinada per un ample conjunt d'ítems que han estat valorats per part dels/de les usuaris/usuàries, els quals formen una molt bona nota global.*

## Model de qüestionari

### INTRODUCCIÓ

*Bon dia! Som [NOM ENTREVISTADOR], de l'Institut Opinòmetre Balear. Estam fent una enquesta per a l'Ajuntament de Palma per a avaluar el vostre nivell de satisfacció envers les platges de Palma. Em podrieu respondre unes breus preguntes? Moltes gràcies per la vostra col·laboració!!*

*Buenos días/Buenas tardes. Soy [NOMBRE ENTREVISTADOR] del Instituto Opinometro Balear, que estamos haciendo una encuesta para el Ayuntamiento de Palma para evaluar su nivel de satisfacción hacia las playas de Palma. ¿Me podría responder unas breves preguntas? ¡Muchas gracias por su colaboración!*

*Good morning/Good afternoon. I am [NAME INTERVIEWER] of the Instituto Opinometre Balear, which we are conducting a survey for Palma City Council to assess their level of satisfaction with the beaches of Palma. Could you answer a few short questions? Thank you so much for your collaboration!!*

DATA

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

<b>Discapacitat</b> <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No   En cas afirmatiu, identifiqueu-la al quadre següent		
<input type="checkbox"/> Física (mobilitat reduïda)	<input type="checkbox"/> Sensorial: oïda	<input type="checkbox"/> Altres (identifiqueu-les):
<input type="checkbox"/> Sensorial: vista	<input type="checkbox"/> Intel·lectual	

**VALORACIÓ DEL SERVEI:**

Serveis		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 (atenció, formació, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Presència de papereres (en suficient nombre i accessibles)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Presència de contenidors de recollida selectiva de residus (en suficient nombre i accessibles)	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, patins de pedals...)	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 (elements físics) a persones amb qualche tipus de discapacitat	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Punt de bany accessible (només l'heu de respondre si teniu qualsevol tipus de discapacitat)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	Accés a les platges (transport públic, aparcaments, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	Seguretat (vigilància policial)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	Dutxes (quantitat, manteniment)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15	Passaarenes (quantitat, manteniment)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16	Tranquil·litat	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

<b>VALORACIÓ GENERAL DEL SERVEI</b>	<input type="checkbox"/> 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
-------------------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------

<b>IMPORTÀNCIA</b>	Quin aspecte dels esmentats abans trobau que és més important?

<b>CONSIDERAU QUE LA PLATJA ÉS MILLOR O PITJOR DEL QUE PENSÀVEU ABANS DE VENIR-HI?</b>
<input type="checkbox"/> Millor <input type="checkbox"/> Tal com pensava <input type="checkbox"/> Pitjor

<b>COM HEU ARRIBAT A LA PLATJA?</b>
<input type="checkbox"/> Caminant <input type="checkbox"/> Bicicleta <input type="checkbox"/> Autobús EMT <input type="checkbox"/> Taxi <input type="checkbox"/> Cotxe privat <input type="checkbox"/> Cotxe llogat <input type="checkbox"/> Moto <input type="checkbox"/> Altres. Quin?

**AMB QUINA FREQÜÈNCIA VENIU A AQUESTA PLATJA?**

És la primera vegada  Cada dia  Setmanalment  Quinzenalment  Amb menor freqüència, de tant en tant

**OBSERVACIONS GENERALS**

Hi ha alguna cosa més que hi vulgueu afegir?

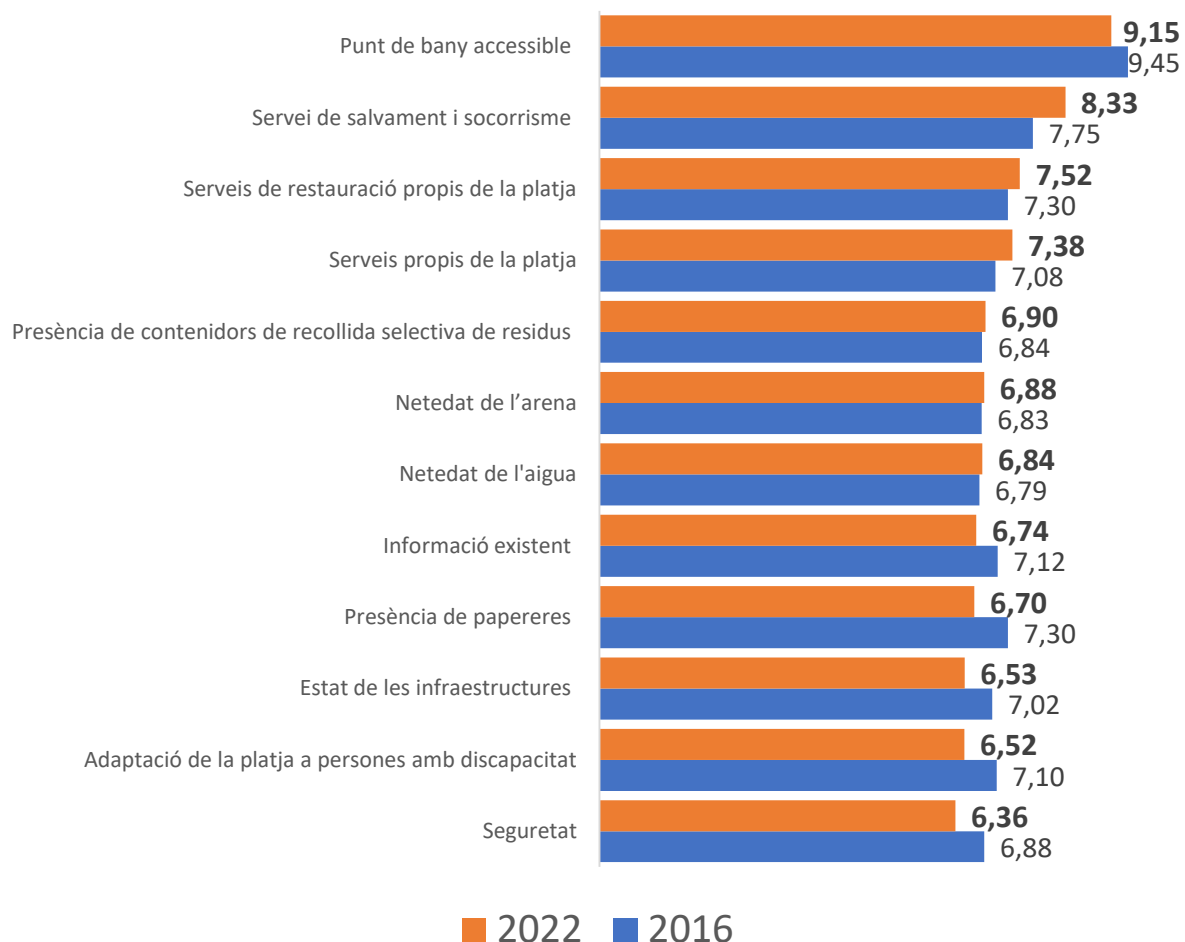
*Moltes gràcies per la vostra col·laboració*

## Comparativa de resultats de satisfacció; estudis 2016 versus 2022

En aquest apartat hem realitzat una comparativa dels resultats obtinguts en els aspectes de satisfacció dels serveis propis de les platges de Palma de l'estudi realitzat aquest 2022 (n=1.500) amb el darrer estudi realitzat el 2016 (n=400).

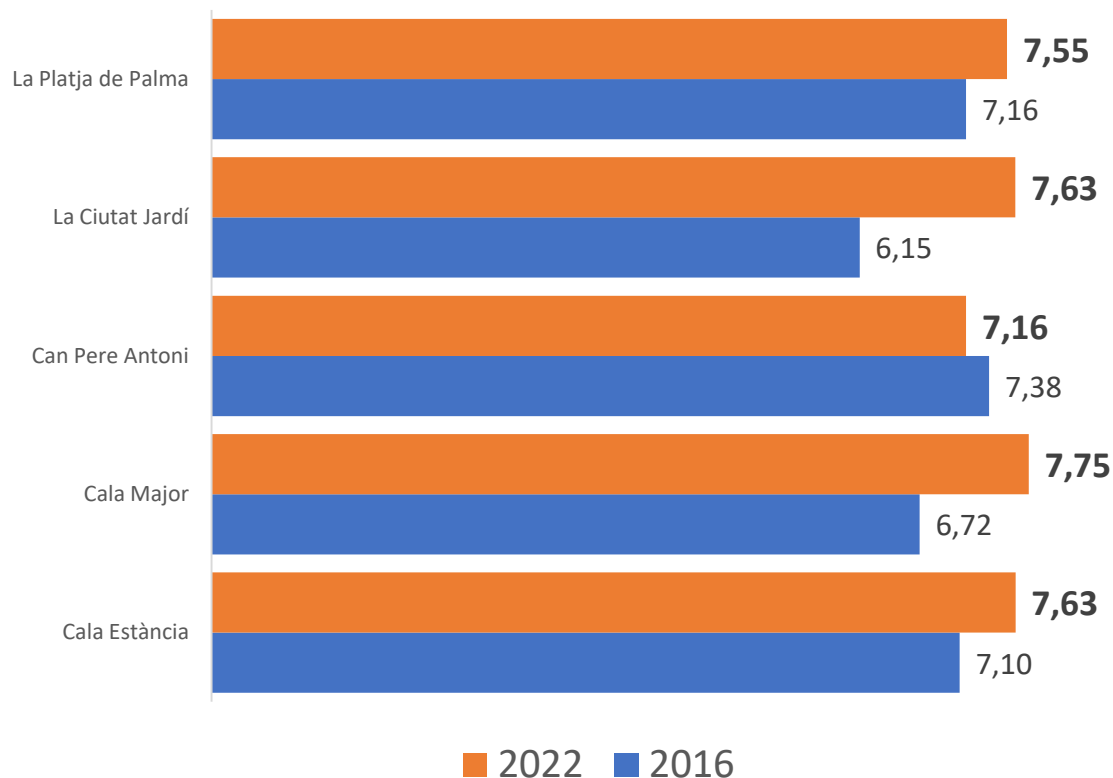
### Comparativa de valoracions dels aspectes propis de les platges

Figura 49. Comparativa de valoracions dels aspectes propis de les platges



## Comparativa de les valoracions generals per platges

Figura 50. Comparativa de les valoracions generals per platges



## Conclusions

Una vegada analitzats els resultats obtinguts en les enquestes, s'observa l'increment global significatiu de satisfacció dels usuaris a quatre de les platges (la Platja de Palma, la Ciutat Jardí, Cala Major i Cala Estància) i atès, com es pot desprendre de l'anàlisi de components principals, que la **prioritat a l'avaluació dels usuaris són els dos conceptes de salubritat i seguretat**, es podria interpretar com a causa d'aquesta millora, en el cas de la salubritat, el canvi de les empreses concessionàries de l'explotació de les platges que, excepte a la Platja de Palma, han canviat des de l'estiu de 2016 fins ara; la concessió acaba al final de 2024.

Quant a l'empresa adjudicatària del **Servei de Vigilància i Assistència al Bany**, és la mateixa en aquest període de temps; **la satisfacció dels usuaris s'ha incrementat respecte del servei de vigilància i s'ha mantingut quant al servei de bany assistit**.

### 3. RECOLLIDA DE NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ DELS/DE LES USUARIS/USUÀRIES DE LES PLATGES DE PALMA EN RELACIÓ AMB EL SERVEI DE SALVAMENT I SOCORRISME. ELABORACIÓ PRÒPIA

#### 1. INTRODUCCIÓ

L'objectiu d'aquest procés d'obtenció de dades és detectar les necessitats i les expectatives dels/de les usuaris/usuàries 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'ha recollit la informació directament de les persones usuàries del Servei de Salvament i Socorrisme de les Platges de Palma.

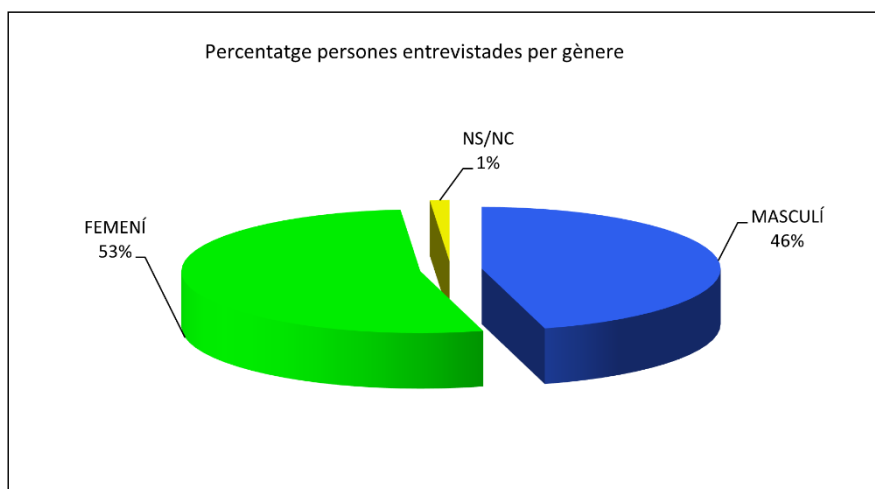
#### 2. SERVEI DE SALVAMENT I SOCORRISME (CURES I ALTRES)

S'han recollit **979** enquestes de persones usuàries directes del servei des de l'1 de maig al 31 d'octubre de 2022. La distribució per gènere ha resultat pràcticament equitativa.

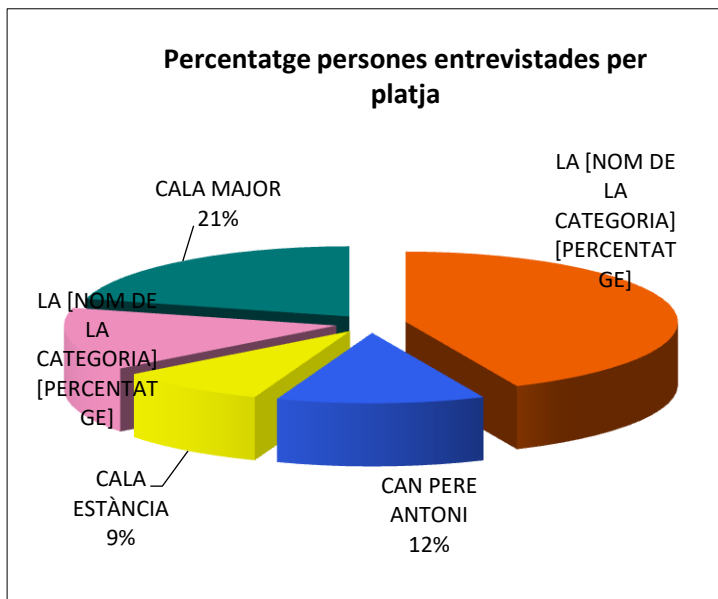
La mostra, quasi 1.000 enquestes, es considera representativa per a una població de 62.194 persones ateses, amb un error mostral del 3,13% per un nivell de confiança del 95%, calculat en el supòsit de màxima indeterminació.

Les dades obtingudes es representen a continuació.

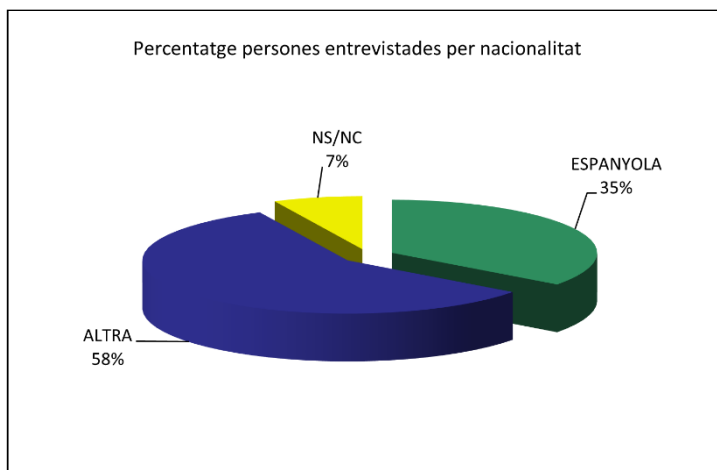
La valoració global mitjana ha estat de **9,56** punts en una escala de 0 a 10.



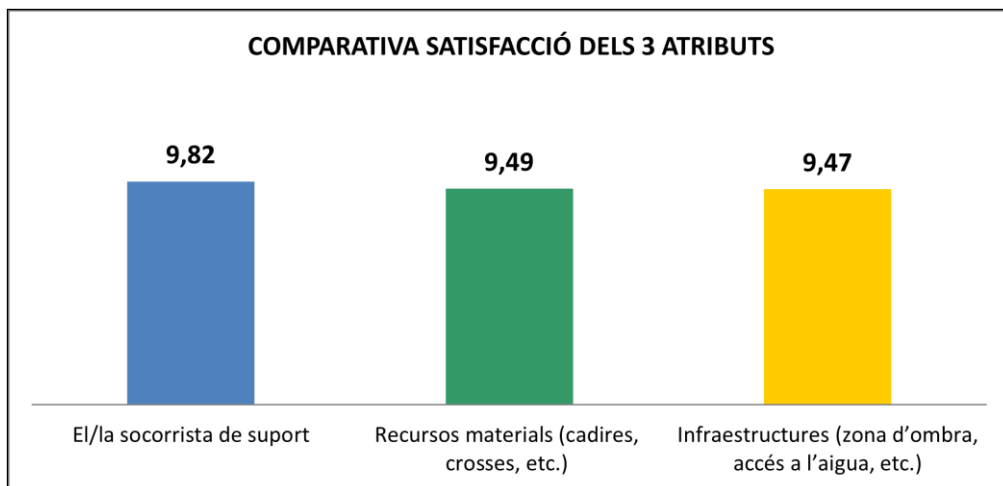
La mostra d'enquestes per platja resulta proporcional a l'aflluència i les característiques de les ubicacions.



Quant a la nacionalitat de les persones enquestades, un 35% és de nacionalitat espanyola.

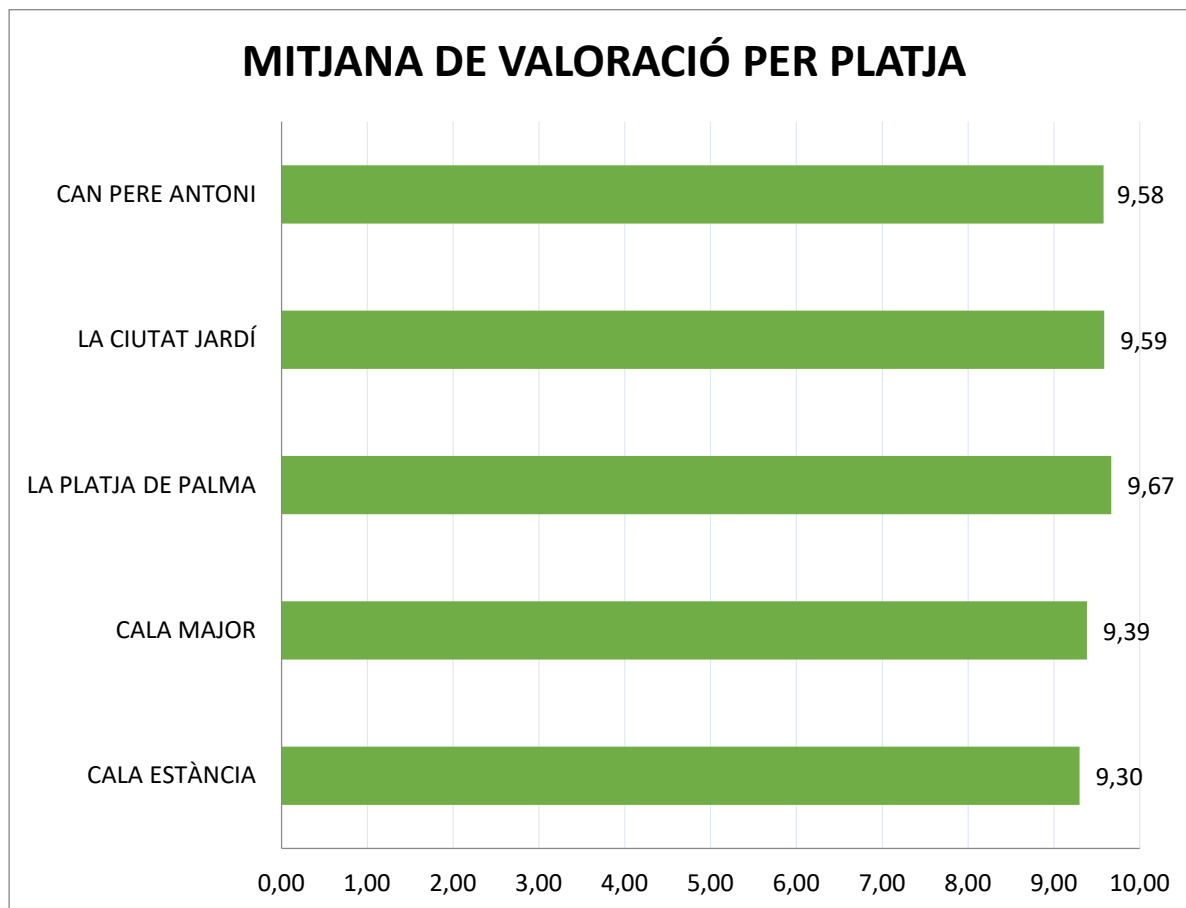


Dels tres atributs, destaquen per poques dècimes les persones que presten el servei.



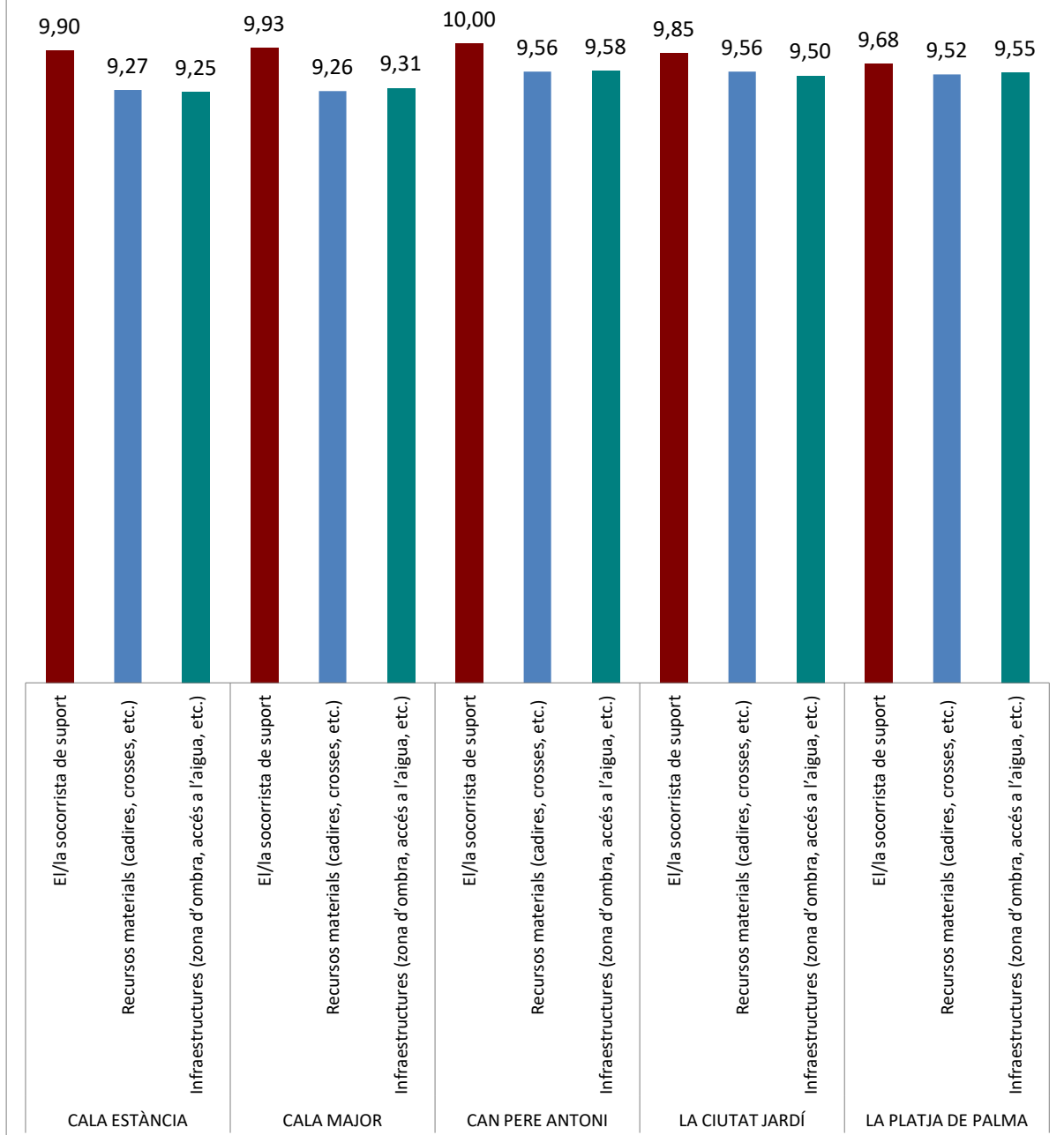


En relació amb la valoració per platja, totes les platges reben una **valoració excel·lent**.



En relació amb la comparativa per atribut i platja no hi ha canvis respecte del que s'ha comentat anteriorment.

**COMPARATIVA SATISFACCIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEIS  
DE SALVAMENT I SOCORRISME DE LES PLATGES DE PALMA  
-PER ATRIBUT-**



## Conclusions

L'evolució del nombre d'enquestes recollides és:

- 2019 = 633
- 2020 = 425
- 2021 = 1.376
- 2022 = 979

	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
CALA ESTÀNCIA	9,44	9,93	9,60	9,30
CALA MAJOR	9,88	9,36	9,70	9,39
LA PLATJA DE PALMA	9,68	9,91	9,22	9,67
LA CIUTAT JARDÍ	9,27	9,34	9,67	9,59
CAN PERE ANTONI	8,94	9,62	9,31	9,58

Respecte de la valoració global:

	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021*</b>	<b>2022</b>
MITJANA	9,60	9,68	9,45	9,56
% DE PERSONES QUE AVALUA AMB UN 9 O UN 10	80,82%	84,47%	75,07%	75,89%

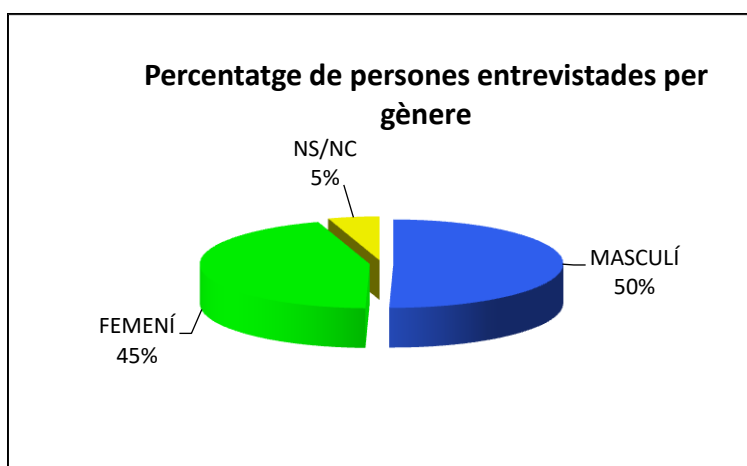
#### 4. RECOLLIDA DE NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ DELS/DE LES USUARIS/USUÀRIES DE LES PLATGES DE PALMA EN RELACIÓ AMB EL SERVEI D'ACCESSIBILITAT. ELABORACIÓ PRÒPIA

S'han recollit 631 enquestes de persones usuàries directes del servei de l'1 de juny al 30 de setembre de 2021.

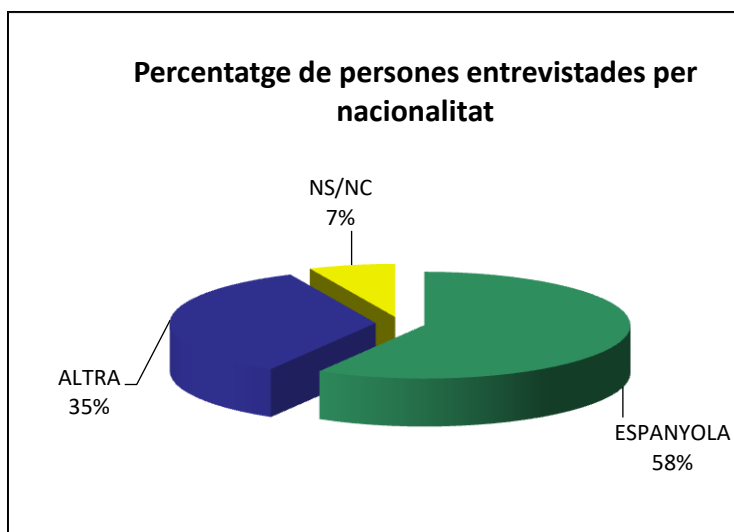
Les dades obtingudes es representen a continuació.

La valoració global mitjana ha estat de 8,92 punts en una escala de 0 a 10.

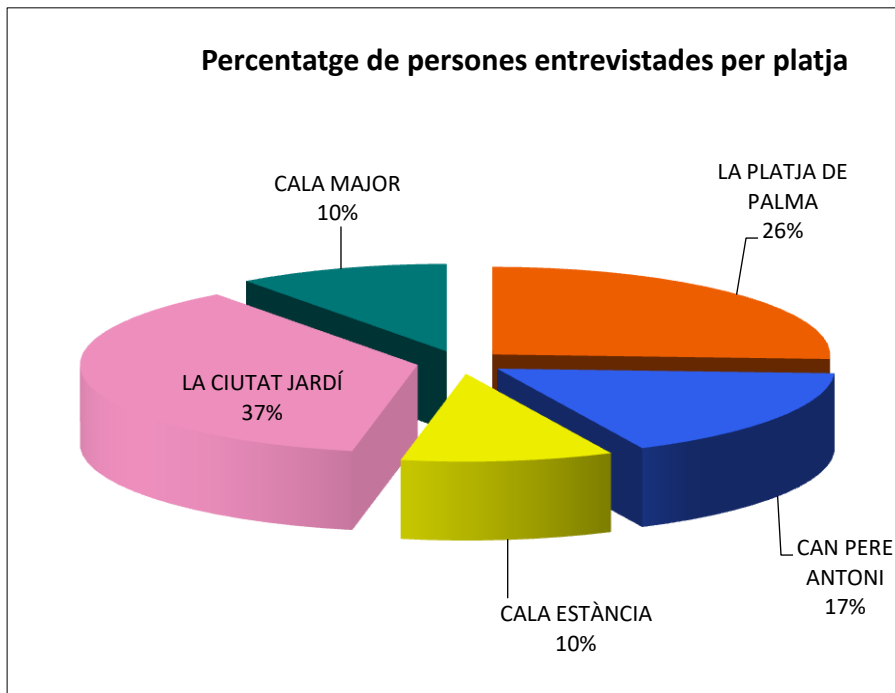
La valoració global mitjana per gènere, femení i masculí, ha estat de 9,00 i 8,86, respectivament.



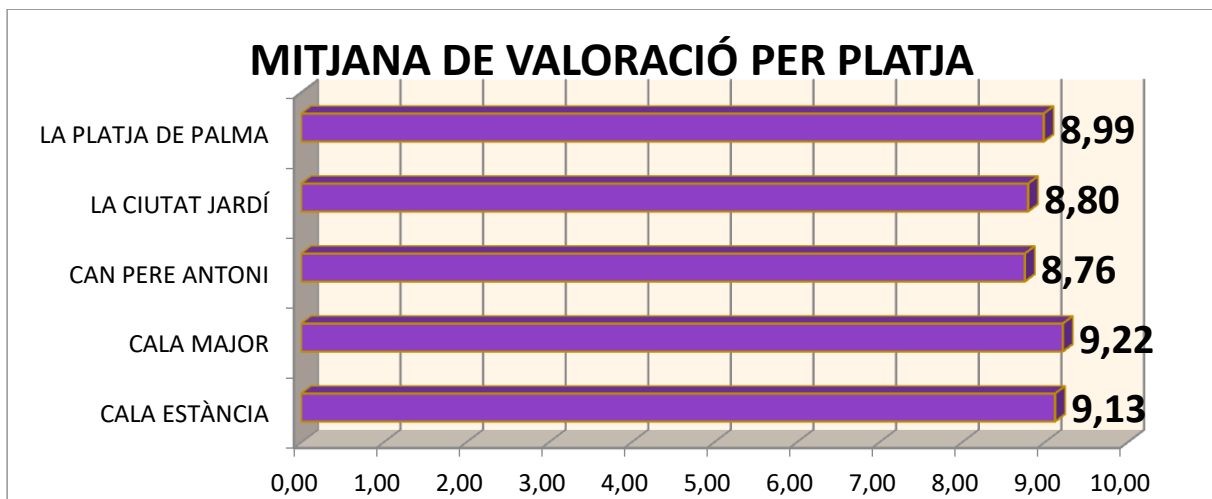
Hi destaca que la majoria de persones usuàries és de nacionalitat espanyola.



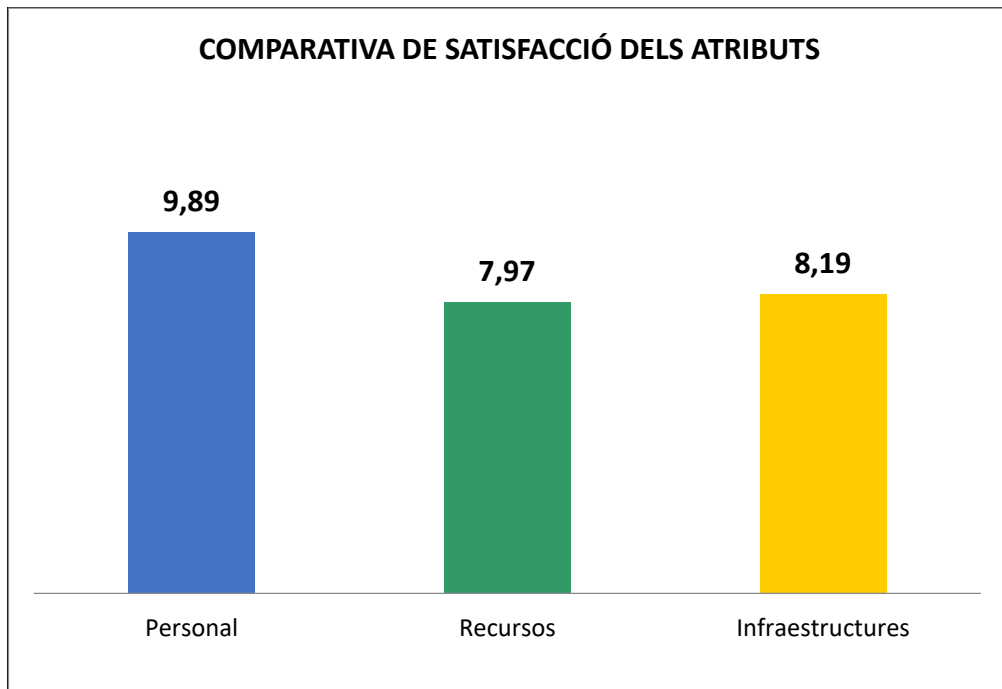
La distribució de la mostra és representativa de la utilització del servei.



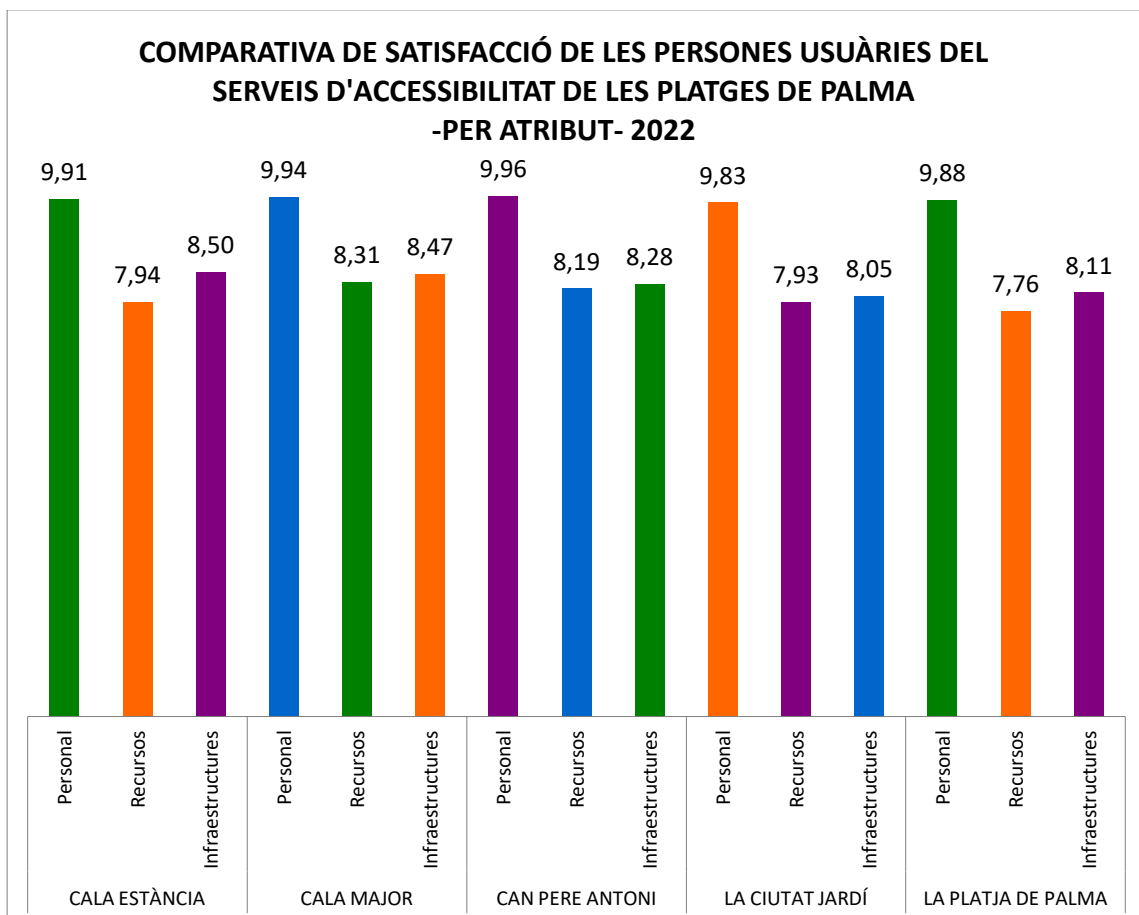
La valoració per platja demostra una vegada més l'alt grau de satisfacció de les persones usuàries.



La valoració dels atributs destaca la feina de les persones que presten el servei.

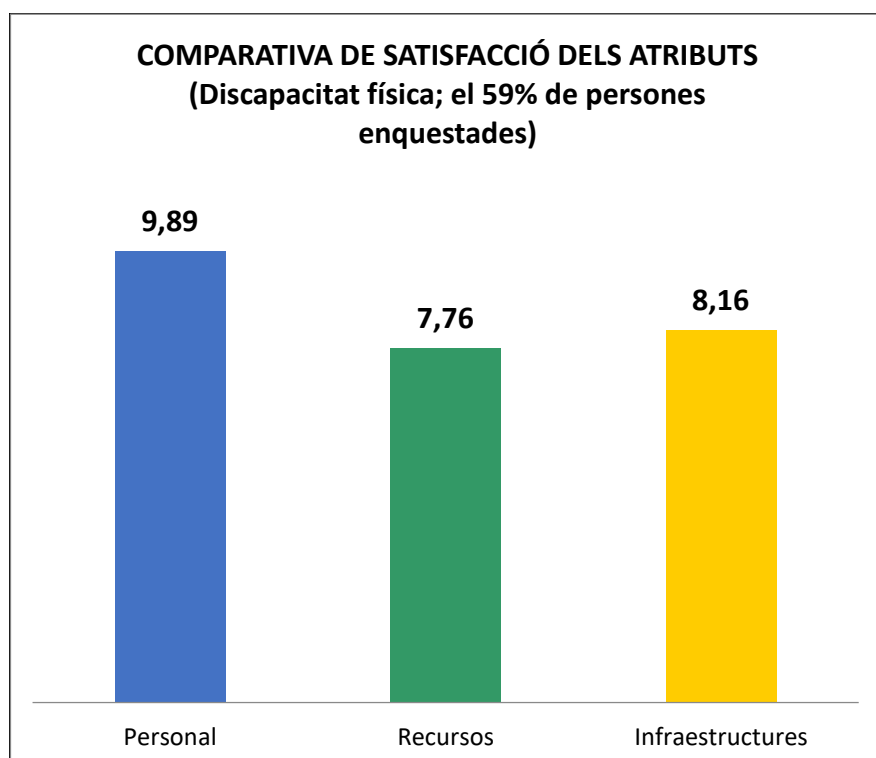


En la valoració per atribut i platja es mostra un nivell molt semblant de qualitat del servei.



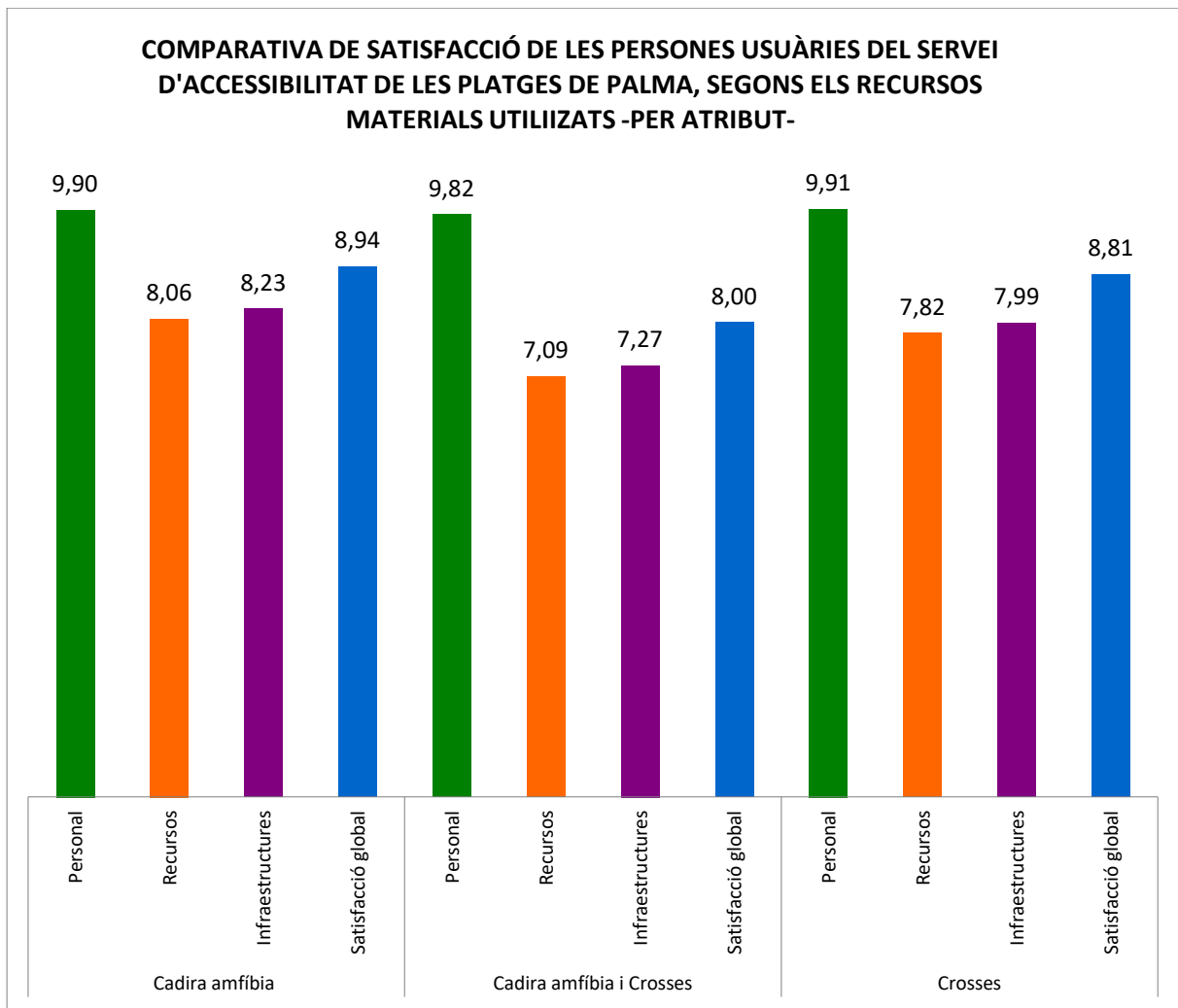
Nombre de persones usuàries que han emplenat l'enquesta per:

TIPUS DISCAPACITAT	Total
Física	374
NS/NC	163
Física i intel·lectual	39
Intel·lectual	16
Física, sensorial de la vista, sensorial de l'oïda i intel·lectual	9
Física i sensorial de l'oïda	8
Sensorial de l'oïda	7
Sensorial de la vista	4
Sensorial de la vista i intel·lectual	3
Física i sensorial de la vista	3
Física, sensorial de l'oïda i intel·lectual	1
Física, sensorial de la vista i intel·lectual	1
Sensorial de l'oïda i intel·lectual	1
Sensorial de l'oïda, sensorial de la vista i intel·lectual	1
<b>Total</b>	<b>630</b>



Segons els recursos de suport utilitzats, el que té més demanda és la cadira amfíbia.

MATERIALS UTILITZATS	Total
Cadira amfíbia	346
Crosses	154
Cadira amfíbia i crosses	11





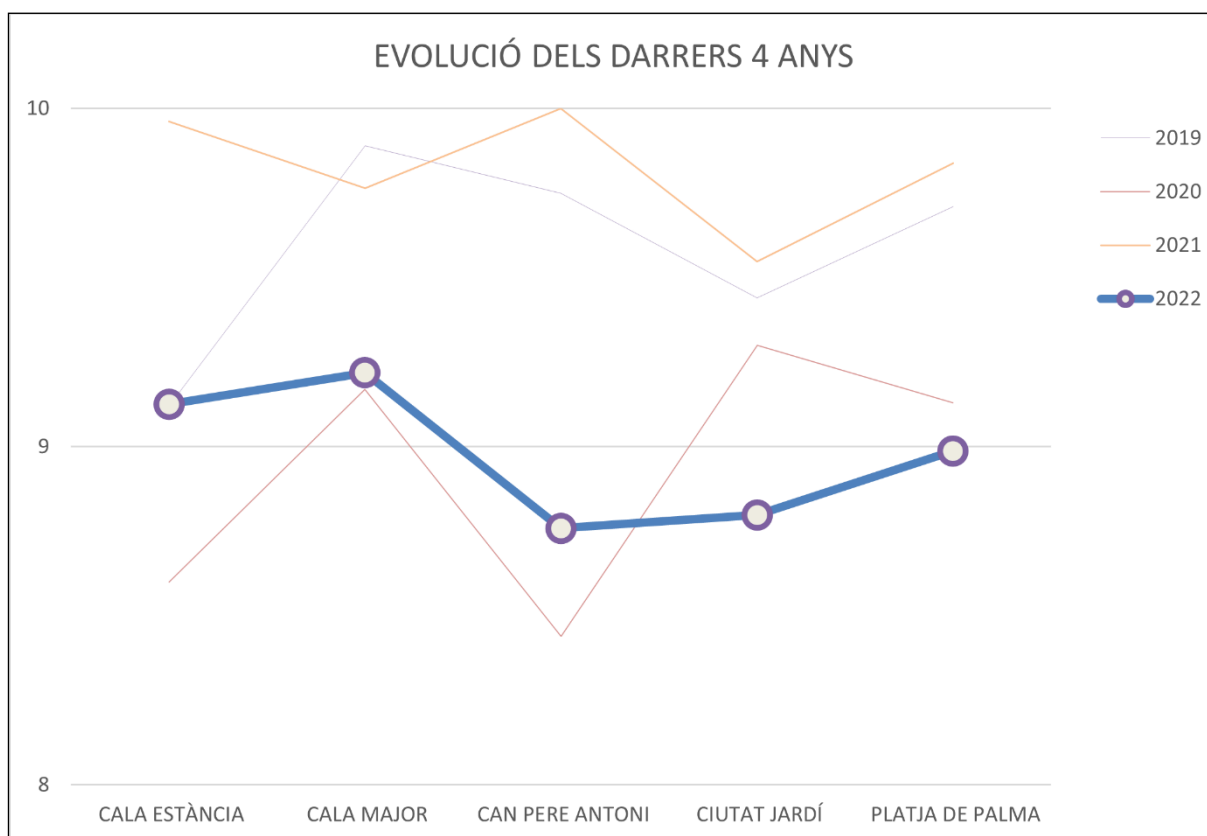
## Conclusions

Les persones usuàries han fet 389 observacions, 57 de les quals estan relacionades amb el servei d'accessibilitat.

En relació amb les valoracions, a la taula següent es presenta la comparativa de la valoració mitjana dels darrers 5 anys:

	2018	2019	2020	2021	2022
CALA ESTÀNCIA	7,39	9,12	8,6	9,96	9,13
CALA MAJOR	8,73	9,89	9,17	9,76	9,22
CAN PERE ANTONI	7,78	9,75	8,44	10,00	8,76
LA CIUTAT JARDÍ	6,14	9,44	9,3	9,55	8,80
LA PLATJA DE PALMA	8,45	9,71	9,13	9,84	8,99

S'ha de tenir en compte que l'any 2020 es varen recollir 322 enquestes de persones usuàries directes del servei; el 2021, 680; el 2022, 631.



**OBSERVACIONS PER PLATJA: Servei de Cures i Punts Accessibles**

CALA ESTÀNCIA

1. "No he usado silla anfibia
2. La sombra no está bajo el toldo y en los lados hay mucho desnivel
3. 10
4. Corte
5. NC
6. Uña rota.
7. Asistiendo a una samu 061.
8. Ampolla rota, limpiezay desinfección.
9. Astilla clavada en mano.
10. Dificultad para salir del agua.
11. Atropello, hridas en cara, manos y brazos.
12. Alergia al alga de la playa,
13. NC
14. Corte en el pie izquierdo
15. Herida punzante mano derecha
16. pequeña raspada en cara
17. corte mano derecha
18. medusa
19. medusa
20. Silla anfibia en mal estado.
21. Somos un grupo (5) que viene cada miércoles y siempre hay falta de sillas
22. Sant Joan de Deu.
23. Solicita mayor limpieza de la playa (agua sucia con algas)
24. Poca zona sombra
25. Sombra
26. La anfibia está muy desgastada.
27. Muletas mal estado
28. Material a renovar
29. Sombra
30. Corte y golpe dedo pie
31. Corte en el pie
32. Corte mano derecha
33. Corte planta del pie
34. Pez araña
35. Corte pie derecho
36. Corte pie derecho
37. Cristal en planta del pie
38. corte rodilla y pie
39. corte dedos del pie izquierdo
40. Golpe de calor
41. Herida brazo derecho
42. Medusa
43. Corte en el pie
44. Medusa
45. Corte dedo pie derecho
46. Medusa
47. Medusa
48. Medusa
49. Medusa
50. Medusa
51. Medusa

52. Medusa
53. Medusa”

#### CALA MAJOR

1. “Más confianza de los socorristas
2. AMDADIP Esment
3. Cambio de sillas
4. Uña pie izq. Salida
5. Corte dedo/rodilla
6. Corte dedo
7. Corte dedo pie.
8. Corte dedo.
9. Medusa pierna izq.
10. Corte rodilla derecha.
11. Picadura meduda.
12. Herida mano derecha.
13. Uña levantada
14. Mordedura Pez pie izquierdo
15. Raspón planta pie
16. Raspón y golpe rodilla izquierda
17. Medusa
18. Medusa
19. Quemadura
20. Picadura de pez araña
21. Picadura medusa
22. Picadura medusa
23. Medusa
24. Medusa
25. Medusa
26. Medusa
27. Medusa
28. Medusa
29. Medusa
30. Medusa
31. Medusa
32. Medusa
33. Medusa
34. Medusa
35. Medusa.
36. Medusa
37. Medusa
38. Medusa
39. Medusa
40. Medusa
41. Medusa
42. Medusa
43. Pez Araña
44. Corte dedo pie izquierdo
45. Pez Araña
46. Pez Araña
47. Pez Araña
48. Corte dedo mano izquierda
49. Sangrado nasal

50. Corte pie
51. AMADIB 8 usuaris i 3 monitors.
52. Amadib, 3 usuarios 1 monitor.
53. Pez araña
54. Corte dedo
55. Medusa
56. Corte pie
57. Hombro dislocado
58. picadura medusa
59. Corte pie/golpe cabeza
60. Medusa
61. Pez araña
62. Raspón
63. Medusa.
64. Raspón
65. Pez araña-
66. Herida pie izquierdo.
67. Cortes cabeza.
68. Pez araña.
69. Pez araña.
70. Picadura medusa.
71. Corte en el pie.
72. Asistencia por deshidratación.
73. Corte en el pie.
74. MEDUSA
75. MEDUSA
76. MEDUSA
77. MEDUSA
78. MEDUSA
79. MEDUSA
80. MEDUSA
81. MEDUSA
82. MEDUSA
83. MEDUSA
84. MEDUSA
85. MEDUSA
86. MEDUSA
87. MEDUSA
88. MEDUSA
89. MEDUSA
90. Corte Rodilla
91. MEDUSA
92. Corte Rodilla
93. Corte pie derecho
94. picadura Pez
95. Corte en el brazo”

#### CAN PERE ANTONI

1. “Silla fatal
2. Relieves en las pasarelas
3. sille regular
4. Buen servicio.
5. Servicio impecable, gracias.
6. Thanks

7. Thanks for being so nice.
8. Cadira mala
9. Estupendo
10. Wasserrollstuhl schlecht
11. Silla anfibia deplorable, relieves en las pasarelas
12. Silla trabada
13. 24 años, corte pie izq.
14. Medusa.
15. Medusa.
16. Raspón pierna y pie izq.
17. Medusa mano derecha.
18. Herida pie izq.
19. Medusa hombro derecho.
20. Herida mano.
21. Pez araña.
22. Herida corte dedo.
23. Pez araña.
24. Golpe dedo.
25. Herida.
26. Pez araña.
27. Pez araña.
28. Pez araña.
29. Pez araña.
30. Pez araña.
31. Herida.
32. Medusa barriga.
33. Estupendo
34. medusa
35. corte
36. corte
37. medusa
38. picadura pez
39. medusa
40. corte
41. corte
42. Mordisco pez pie. Ha marcado los 2 generos.
43. picadura pez araña
44. picadura pez araña
45. picadura pez araña
46. Herida en la rodilla derecha
47. Corte pie
48. Pez araña
49. Avispa
50. Corte costilla
51. Pez araña
52. Corte en la planta de pie
53. corte ceja izquierda
54. pez araña
55. medusa
56. picadura abeja
57. sangrado nasal
58. bajada presión
59. bajada tensión
60. corte pierna derecha (muslo)
61. picadura medusa
62. picadura medusa

63. corte dedo (mano)
64. picadura medusa
65. Silla anfibia los apoya brazos están sueltos
66. Las silas anfibias no se encuentran muy seguras
67. A material utilitzat han afegit "sombra"
68. Sombra
69. Socorristas excelente. Pasaleras mal estado
70. No pude ingresar al agua por la pasarela ya que se encontraba en mal setao, los socorristas me ayudaron por la arena.
71. Los socorristas un amor, sin ellos no hubiera podido entrar al agua, las pasarelas están todas salidas y levantadas
72. No pude ingresar por la pasarela.
73. Ramp boardwalk completely broken which makes access to sea on amphibious wheelchair impossible!
74. Silla anfibia.
75. Muletas
76. Socorristas excelentes
77. Very helpful lifeguards
78. Muletas malas
79. Muletas malas
80. Más tramo de madera
81. Herida pie derecho
82. Picadura medusa
83. Corte brazo
84. Medusa
85. Medusa
86. Medusa
87. Medusa
88. Medusa
89. Medusa. Nueve curas en total en Portixol, 6 residentes, 3 extranjeros entre 8 y 45 años
90. Medusa
91. Medusa
92. Pez araña
93. Medusa
94. Medusa
95. Corte en pie izquierdo
96. Corte pie izq.
97. Corte
98. Corte
99. Corte dedos de la mano derecha.
100. Medusa
101. Picadura pez araña.
102. Corte.
103. Esguince pie izq."

#### LA CIUTAT JARDÍ

1. "Zona sombra
2. ASNIMO, 10 chicos 3 Monitores.
3. LA silla anfibia tenía el reposapiés roto. Los socorristas excelentes!
4. Sombra. La silla azul está rota.
5. Playa de Muro tiene tumbonas y sombrilla para los usuarios de accesibilidad
6. Excellent! Thank you zoe + Jose!
7. Gracias!
8. Plataforma alejada de la orilla. Tablones discontinuos, dificultad para pasar con la silla de ruedas, baño, duchas, se levanta el piso. Socorristas excelentes!

9. Las muletas están un pococ viejas.
10. Baños más aptos.
11. Plataforma alejada de la orilla. Pasarelas levantadas, se dificulta con la silla de ruedas. Socorristas excelentes!
12. Mejorar los baños
13. Los socorristas excelentes. Silla azul[no se entiende palabra] , pasarelas levantadas.
14. Grupo de Mater Misericordia.
15. Grupo Asnimo.
16. Andador azul
17. Arena en ambos ojos.
18. Corte dedos pie derecho.
19. Picadura medusa.
20. Corte dedo gordo pie derecho.
21. Corte dedo pequeño pie derecho.
22. Corte pie (dedos)
23. Corte muñeca
24. Picadura medusa.
25. Cubro herida de medusa producido otro dia con gasa para proteger del sol
26. Herida superficial en el brazo.
27. Pez araña.
28. Acceso al baño roto, la puerta se traba
29. Plataforma muy alejada de la orilla. Suelo de tablones roto y discontinuo. Puerta y acceso al baño roto. Servicios de los socorristas excelente.
30. Pasarelas muy levantadas.
31. Los socorristas excelentes. Pasarela levantada, silla azul mal estado.
32. A material utilitzat han afegit "Carrito"
33. Inflar ruedas silla blanca.
34. A material utilitzat han afegit "Carrito azul"
35. Están marcades totes les cares als dos primers aspectes.
36. Grupo ADIVAS.
37. Grupo de 6 personas.
38. Corte rodilla
39. Corte en la rodilla
40. Picadura pez araña.
41. Corte en el pie.
42. Picadura de medusa.
43. Corte en el pie.
44. Picadura de medusa.
45. Picadura medusa.
46. Picadura medusa.
47. Picadura pez araña
48. Gracias
49. Mordedura pez
50. Hace falta un cojín para los pies en la silla
51. Silla anfibia desgastada.
52. Corte con piedra en talón.
53. Quemaduras en pierna
54. Picadura de medusa
55. Quemadura
56. Caída de rocas
57. Caída en bici
58. Caída en arena.
59. Herida pierna derecha.
60. Picadura avispa.
61. Corte rodilla derecha
62. Medusa

63. Herida pierna izquierda.
64. Herida pie derecho
65. Grupo de personas con discapacidad.
66. Pez araña
67. Pez araña
68. Corte en el brazo
69. Pez araña
70. Corte brazo izq.
71. Pez araña
72. Pez araña
73. Grupo de Cruz Roja
74. Corte en el pie
75. Pez araña
76. Picadura de medusa
77. Picadura de medusa
78. Corte en la cabeza
79. Raspadura en rodillas
80. Material regular
81. Material defectuoso
82. Material regular
83. Material mal estado
84. Sillas y mulets rotas!!!
85. Baño roto, material regular
86. Sombra
87. Sillas vergonzosas
88. Muletas horribles
89. Corte
90. Medusa
91. Corte pie.
92. Pez araña
93. Corte rodilla
94. MEDUSA
95. MEDUSA
96. MEDUSA
97. MEDUSA
98. MEDUSA
99. MEDUSA
100. MEDUSA
101. MEDUSA
102. Picadura medusa
103. Corte Rodilla Izquierda
104. Medusa, brazo izquierdo y derecho
105. Pez araña
106. Corte rodilla”


#### LA PLATJA DE PALMA

1. “Empieza muy tarde el servicio de los socorristas. Material obsoleto, viejo. Mejor infraestructuras de casetas y baño.
2. Flata amfombra ducha.
3. There should be more then one amphibious chair, because when I arrived, the chair was in use, there were people waiting, my husband had to pick me up and carry me to water. And I had to wait 30 min in water because the chair was in use.
4. A las silla amfibia le falta el tapón del reposabrazos izquierdo
5. Hace mucho calor



6. The care received was very good, however the situation in the treatment area is unbearable. Is is so hot is not possible to stay inside for a long time! I went for a spider fish sting and the boys had to give me water because I was dizzy from the heat inside. They had to put the only fan they have on me so I wouldn't pass out.
7. ¡¡He venido por un golpe en la cabeza con el patinete y hace más calor aquí dentro que en la calle!!
8. Hace mucho calor en la sala de curas.
9. ¡¡Es insostenible esta en esta caseta hace mucho calor!!
10. ¡Calor!
11. A la silla anfibia le falta tapon para 2 usuarias
12. No se entiende la observación.
13. La silla y la rampa no están bien acondicionadas
14. Las sillas anfibias son un desastre. Son pesadas e inestables. Y la rampa de acceso al agua en malas condiciones.
15. La silla es un desastre, no sirvió de nada.
16. Anfibias defectuosas!! Necesitamos hamacas, por favor. Gracias!
17. Falta sombra: poner toldo
18. La silla anfibia está en muy mal estado. Corre peligro la persona dentro del agua
19. Anfibia malo y poca sombra
20. Anfi muy inestable (el nuevo), la tuvimos que cambiar a su propio inflable en el agua
21. La silla era inestable
22. Buenísimos socorristas
23. El toldo no está en su lugar.
24. Muy bueno
25. Muy bueno
26. Los socorristas han hecho un trabajo excelente
27. El personal excelente, el material se puede mejorar.
28. Pasarela en desnivel”

**ANNEX 1. FORMAT D'ENQUESTA**

Ajuntament  de Palma

Enquesta de recollida de satisfacció diària de las  
persones usuàries en relació amb l'accessibilitat  
de las platges de Palma

A emplenar per l'enquestador  
 DATA  PLATJA  NRE. SOCORRISTES

**DADES SOCIDEMOGRÀFIQUES**

<b>Sexe</b>	<b>Nacionalitat</b>	<b>Edat</b>		
<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"/> Menors 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





















<input type="checkbox"/> Cures	<input type="checkbox"/> Rescat a l'aigua <input type="checkbox"/> Incidències	<input type="checkbox"/> Rescat a l'arena <input type="checkbox"/> Acompanyament al bany	<input type="checkbox"/> Informació <input type="checkbox"/> Altres
<b>Franja horaria</b> <input type="text"/>			

En relació als serveis específics d'accessibilitat:

<b>Tipus de discapacitat</b>		<b>Altres usuaris</b>	
<input type="checkbox"/> Física <input type="checkbox"/> Sensorial: vista	<input type="checkbox"/> Sensorial oïda <input type="checkbox"/> Intel·lectual	<input type="checkbox"/> Majors <input type="checkbox"/> Cotxets nins	<input type="checkbox"/> Lesionat temporalment <input type="checkbox"/> Altres:

<b>Material utilitzat</b> <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Cadira amfíbia <input type="checkbox"/> Crosses
--	--

VALORA EL SERVEI (GENERAL DE SALVAMENT I SOCORRISME I/O L'ACCESSIBILITAT) QUE SEGONS LA TEVA OPINIÓ TENEN ELS SEGÜENTS ASPECTES DE LA PLATJA:

	EXCEL·LENT	BONA	NORMAL	REGULAR	MALA
El/la socorrista en general (de suport al punt de bany assistit)					
Recursos materials generals (cadires, croses, etc., al punt de bany accessible)					
Infraestructures en general (zona d'ombra, accés a l'aigua, etc., al punt de bany accessible)					
Valoració GLOBAL					
<b>Observacions:</b> <input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/>					

L'AJUNTAMENT DE PALMA T'AGRAEIX LA TEVA COL·LABORACIÓ

Enquesta accessibilitat\_cures simplif 2022 CAT v\_2\_0.doc Pàgina 1 de 1

A rellenar por el encuestador

FECHA  PLAYA  NÚM. SOCORRISTES

**DADES SOCIDEMOGRÀFIQUES**

Sexo	Nacionalidad	Edad
<input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M	<input type="checkbox"/> Española residente <input type="checkbox"/> Española no residente <input type="checkbox"/> Otros	<input type="checkbox"/> Menores de 18 años <input type="checkbox"/> De 18 a 29 años <input type="checkbox"/> De 30 a 44 años <input type="checkbox"/> De 45 a 64 años <input type="checkbox"/> De 65 años y más





















Servicio	<input type="checkbox"/> Rescate en el agua	<input type="checkbox"/> Rescate en la arena	<input type="checkbox"/> Información
<input type="checkbox"/> Curas	<input type="checkbox"/> Incidencias	<input type="checkbox"/> Acompañamiento al baño	<input type="checkbox"/> Otros
Tramo horario			

En relación a los servicios específicos de accesibilidad:

Tipo de discapacidad	Otros usuarios
<input type="checkbox"/> Física <input type="checkbox"/> Sensorial: vista <input type="checkbox"/> Sensorial oído <input type="checkbox"/> Intelectual	<input type="checkbox"/> Mayores <input type="checkbox"/> Carritos niños <input type="checkbox"/> Lesionado temporalmente <input type="checkbox"/> Otros:

Material utilizado	<input type="checkbox"/> Silla anfibia	<input type="checkbox"/> Muletas
--------------------	--	----------------------------------

VALORA EL SERVICIO (GENERAL DE SALVAMENTO Y SOCORRISMO Y/O LA ACCESIBILIDAD) QUE SEGÚN TU OPINIÓN TIENEN LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE LA PLAYA:

	EXCELENTE	BUENA	NORMAL	REGULAR	MALA
El/la socorrista de apoyo (de apoyo al punto de baño asistido)					
Recursos materiales (sillas, muletas, etc., al punto de baño asistido)					
Infraestructuras (zona de sombra, acceso al agua, etc., al punto de baño asistido)					
Valoración GLOBAL					

Observaciones:

EL AYUNTAMIENTO DE PALMA TE AGRADECE TU COLABORACIÓN

To be filled out by the pollster

DATE  BEACH  NUMBER OF LIFEGUARD

**SOCIODEMOGRAPHIC DATA**

Gender	Nationality	Age
<input type="checkbox"/> M	<input type="checkbox"/> Spanish resident	<input type="checkbox"/> Under 18
<input type="checkbox"/> F	<input type="checkbox"/> Spanish non-resident	<input type="checkbox"/> 18 to 29 years
	<input type="checkbox"/> Other nationality	<input type="checkbox"/> 30 to 44 years
		<input type="checkbox"/> 45 to 64 years
		<input type="checkbox"/> ≥ 65 years





















Service	<input type="checkbox"/> Water rescue	<input type="checkbox"/> Rescue on the beach	<input type="checkbox"/> Information
<input type="checkbox"/> Curing of wounds	<input type="checkbox"/> Incident	<input type="checkbox"/> Accompaniment to the water access point	<input type="checkbox"/> Other
Time schedule			

In relation to the accessibility of the services provided

Nature of impairment	Other users
<input type="checkbox"/> Physical impairment	<input type="checkbox"/> Senior citizens
<input type="checkbox"/> Sensory impairment: hearing	<input type="checkbox"/> Prams
<input type="checkbox"/> Sensory impairment: sight	<input type="checkbox"/> Temporarily injured
<input type="checkbox"/> Sensory impairment: intellectual	<input type="checkbox"/> Other:
<input type="checkbox"/> Intellectual impairment	

Material used	<input type="checkbox"/> Amphibious wheelchair	<input type="checkbox"/> Crutches
---------------	--	-----------------------------------

PLEASE BE SO KIND TO ASSESS THE FOLLOWING ASPECTS OF THE BEACH WITH REGARDS TO THE LEVEL OF THE SERVICE PROVIDED AND THEIR DEGREE OF ACCESSIBILITY:

	EXCELLENT	GOOD	AVERAGE	FAIR	POOR
The supporting lifeguard (at the water access point)					
Material resources (wheelchairs, crutches, etc., at the water access point)					
Infrastructure (shaded areas, access to the water, etc., at the water access point)					
OVERALL ASSESSMENT					

Remarks:

PALMA TOWN COUNCIL THANKS YOU FOR YOUR COLLABORATION

Durch den Meinungsforscher auszufüllen

DATUM  STRAND  ANZAHL DER BADMEISTER

**SOZIODEMOGRAFISCHE DATEN**

Geschlecht	Nationalität	Alter
<input type="checkbox"/> M	<input type="checkbox"/> Spanisch (Resident)	<input type="checkbox"/> Unter 18 J.
<input type="checkbox"/> W	<input type="checkbox"/> Spanisch (Nicht-Resident)	<input type="checkbox"/> 18 bis 29 J.
	<input type="checkbox"/> Andere Nationalität	<input type="checkbox"/> 30 bis 44 J.
		<input type="checkbox"/> 45 bis 64 J.
		<input type="checkbox"/> ≥ 65 J.





















<b>Erbrachte Leistung</b>	<input type="checkbox"/> Rettung im Wasser	<input type="checkbox"/> Rettung am Strand	<input type="checkbox"/> Information
<input type="checkbox"/> Wunde behandeln	<input type="checkbox"/> Vorfall	<input type="checkbox"/> Begleitung zum Wasser	<input type="checkbox"/> Andere
<b>ZEITZONE</b>			

In Bezug auf Ihre Möglichkeiten, wie wurden Sie unterstützt?

Art der Behinderung	Andere Nutzer
<input type="checkbox"/> Physisch	<input type="checkbox"/> Senioren
<input type="checkbox"/> Sensorisch: Sehvermögen	<input type="checkbox"/> mit Kinderwagen
<input type="checkbox"/> Sensorisch: Hörvermögen	<input type="checkbox"/> derzeitig Verletzte
<input type="checkbox"/> Kognitiv	<input type="checkbox"/> Andere:

<b>Verwendete Gegenstände</b>	<input type="checkbox"/> Wasserrollstuhl	<input type="checkbox"/> Gehhilfe
-------------------------------	--	-----------------------------------

BEWERTEN SIE BITTE DIE DER DIENST (ALLGEMEINE RETTUNG UND I LEBENSKORRESPONDENZ UND/ODER BARRIEREFREIHEIT) FOLGENDER STRANDDIENSTE BZW.

	HERVORRAGEND	GUT	NORMAL	MITTEL-MÄSSIG	SCHLECHT
<b>Der/die betreuende Bademeister/in</b> (Zugang bis spunkt zum Wassem)					
<b>Hilfsmittel</b> (Rollstuhl, Gehhilfe, usw., Zugang bis spunkt zum Wassem)					
<b>Infrastruktur</b> (Schattenplätze, Zugang zum Wasser, usw., Zugang bis spunkt zum Wassem)					
<b>GESAMTURTEIL</b>					

**Bemerkungen:**

DIE GEMEINDE PALMA BEDANKT SICH FÜR IHRE ZUSAMMENARBEIT

## 5. RESUM PER SONDEIG

A continuació s'indiquen les principals evidències obtingudes dels dos sondejos, el d'Opinòmetre i l'enquesta recollida pel servei de salvament i socorrisme, confrontant-ne els aspectes comuns i complementaris.

### ➤ OPINÒMETRE

L'aspecte més ben valorat és el servei de salvament i socorrisme amb una mitjana de 8,33. El que resulta amb una menor valoració és l'equipament de dutxes, tot i que obté una mitjana de 6,30.

Les persones usuàries valoren el servei ofert amb una mitjana de 7,53.

Un 58,8% de les persones enquestades (1.500) valoren la netedat de l'arena com a aspecte més important, seguits de la netedat de l'aigua i l'adaptació de la platja a persones amb discapacitat, valorats amb un 14,5% i un 11,8% de la mostra, respectivament.

La mostra es distribueix per nacionalitat en persones espanyoles residents i no residents i estrangeres. Les persones enquestades de nacionalitat no espanyola són les que millor valoren cada aspecte en tots els casos, quasi igualant les espanyoles no residents. Les residents són les que pitjor valoren pràcticament tots els aspectes. S'ha de dir que són el col·lectiu més nombrós, amb un 43,4%, davant els estrangers, un 42,4%.

Quant a les expectatives de les persones usuàries, un 38,6% de la mostra afirma que l'estat de la platja en general supera les seves expectatives inicials.

La platja de Cala Major és la que obté les valoracions més altes en 7 dels 16 aspectes estudiats.

Relació de valoració total i platja millor valorada per cada aspecte:

- Netedat de l'arena:
  - Valoració total, 6,88
  - Platja amb millor valoració: Cala Major, 7,04
  
- Netedat de l'aigua:
  - Valoració total, 6,84
  - Platja amb millor valoració: Cala Major, 7,12
  
- Informació existent:
  - Valoració total, 6,74
  - Platja amb millor valoració: la Platja de Palma, 6,95

- Servei de salvament i socorrisme:
  - Valoració total, 8,33
  - Platja amb millor valoració: Can Pere Antoni, 8,49
  
- Presència de papereres:
  - Valoració total, 6,70
  - Platja amb millor valoració: la Ciutat Jardí, 7,25
  
- Presència de contenidors:
  - Valoració total, 6,90
  - Platja amb millor valoració: Cala Major, 7,34
  
- Estat de les infraestructures:
  - Valoració total, 6,53
  - Platja amb millor valoració: Cala Estància, 6,77
  
- Serveis propis de la platja:
  - Valoració total, 7,38
  - Platja amb millor valoració: Cala Major, 7,76
  
- Serveis de restauració propis de la platja:
  - Valoració total, 7,52
  - Platja amb millor valoració: Cala Major, 7,70
  
- Adaptació de la platja (elements físics):
  - Valoració total, 6,52
  - Platja amb millor valoració: la Ciutat Jardí, 7,09
  
- Accés a les platges:
  - Valoració total, 7,54
  - Platja amb millor valoració: la Ciutat Jardí, 7,80
  
- Seguretat:
  - Valoració total, 6,36
  - Platja amb millor valoració: Cala Major, 6,97
  
- Presència de contenidors:
  - Valoració total, 6,90
  - Platja amb millor valoració: Cala Major, 7,34
  
- Dutxes:
  - Valoració total, 6,30
  - Platja amb millor valoració: Cala Major, 6,54
  
- Passaarenes:

- Valoració total, 7,12
- Platja amb millor valoració: la Ciutat Jardí, 8,20

▪ Tranquil·litat:

- Valoració total, 8,00
- Platja amb millor valoració: Cala Major, 8,20

A l'anàlisi conjunta de totes les variables, de què depèn la valoració general de les platges, les més importants i que influeixen en el resultat final (s'explica en un 87,8%) són:

- La presència de contenidors de recollida selectiva de residus (en nombre suficient i accessibles)
- Les dutxes (en quantitat i manteniment)
- Els serveis propis de la platja (hamaques, para-sols, etc.)

Agrupant les variables explicatives en 6 conceptes amb aspectes comuns destaquen per ordre d'influència:

1. La salubritat i la seguretat específica de les activitats de platja.
2. La senyalització, la informació i les estructures de mobilitat.
3. Els serveis complementaris per a accedir a la platja i gaudir d'experiències associades.
4. Els serveis municipals fonamentals per a una bona experiència.
5. Els serveis que fan més còmoda l'estada.
6. Els serveis que fan més còmoda l'estada.

➤ **RECOLLIDA D'ENQUESTES DEL SERVEI DE SALVAMENT I SOCORRISME**

Aquest estudi s'ha realitzat entre les persones usuàries que directament han fet ús del servei de cures, socorrisme, instal·lacions, etc. Aquesta temporada s'han comptabilitzat 62.194 actuacions del servei, de les quals 62.088 han estat de caràcter preventiu.

Es valora l'atenció del/de la socorrista amb un 9,82; els recursos materials, amb un 9,49; les infraestructures (zona d'ombra, accés a l'aigua, etc.) amb un 9,47.

La valoració per platges segueix similar a anys anteriors, sempre per damunt de 9,30.

La valoració global és d'una mitjana de 9,56 respecte de l'any anterior, en què va ser de 9,45; a més, el 75,89% de persones enquestades en fa una valoració de 9 o 10.



➤ **SERVEI D'ACCESSIBILITAT (BANY ASSISTIT I ALTRES)**

Els resultats d'aquest apartat s'extreuen de les persones usuàries que han emprat les instal·lacions dels punts accessibles, els materials, el bany assistit i altres.

A l'estudi d'Opinòmetre just s'han obtingut 20 qüestionaris de persones amb alguna discapacitat i s'hi valoren els punts accessibles amb un 9,15. Aquesta dada no sembla rellevant en la valoració general però sí dins el servei d'accessibilitat. Complementa la validesa de la mostra feta amb mitjans propis.

El personal és el més ben valorat, amb una mitjana de 9,89; infraestructures i recursos, amb 8,19 i 7,97, respectivament.

La mitjana de valoració per platja se situa dins un interval de 8,76 i 9,22.

## **7. CONCLUSIONS**

**Totes les platges** mantenen la seva valoració de **satisfacció global sobre 9 punts**. A més, tres l'han millorada.

**El personal de salvament i socorrisme sempre és el més ben valorat** amb notes excel·lents, i en especial en les tasques als punts accessibles, sobre 9,80 punts de mitjana. Una dada també important és que un 75,89% valora la satisfacció global amb un 9 o un 10.

És **destacable que la bona tasca de les persones en contacte amb el públic** millora tots els registres, tot i que, com hem vist a l'estudi més ampli, la valoració de satisfacció global depèn molt de recursos materials: dutxes, papereres, passarel·les, etc. En aquest sentit cal assenyalar que s'han registrat unes 57 observacions que tenen com a denominador comú el mal estat de diversos recursos materials directament relacionats amb les persones amb alguna discapacitat (cadires, croses, passarel·les, etc). La platja on se n'han recollit més observacions és la de Ciutat Jardí.

**El resultat és excel·lent tenint en compte que són serveis d'aflluència massiva, amb moltes instal·lacions i recursos materials inclosos**. A més, són diversos aspectes que es valoren amb diferents actors responsables; diferents serveis municipals, organitzacions externes, etc., posant tot plegat en valor la gestió conjunta, la col·laboració i la coordinació de tots.