

INFORME DE RECOLLIDA DE NECESSITATS I EXPECTATIVES, I SATISFACCIÓ DELS USUARIS DE LES PLATGES DE PALMA 2013

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	
2. INFORMACIÓ RECOLLIDA EN RELACIÓ AMB LES NECESSITATS I EXPECTATIVES	
3. INFORMACIÓ RECOLLIDA EN RELACIÓ AMB LA SATISFACCIÓ	
4. RELACIÓ ENTRE LES RESPOSTES D'IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ	
5. VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI	
6. VALORACIÓ DE L'ENQUESTA	
7. COMPARATIVA DADES 2011/2012	
8. CONCLUSIONS	
ANNEX I: ENQUESTA	
ANNEX II: COMENTARIS DELS ENQUESTATS	

1. INTRODUCCIÓ

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

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

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

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

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

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

Els passos que s'han seguit són els següents:

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

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

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

- A. Memòries de Secretaria anuals que edita l'Ajuntament.
- B. Memòries anuals redactades pel Servei de Vigilància al final de la temporada.
- C. Resultats de les inspeccions realitzades pel personal municipal, pel Servei de Socorrisme i per personal no municipal contractat a aquest efecte.
- D. Plecs de condicions dels diferents serveis oferts.
- E. Enquestes realitzades el 2012.

2. Identificació de la població i segmentació

Usuaris de les platges (turistes i població local).¹

¹ A causa de les diferències en la tipologia dels usuaris (procedència, edat, interessos...), l'estacionalitat i l'existència de 5 platges amb perfils i usos molt diferenciats es va prendre la decisió de fonamentar el procés consultiu en els usuaris que en el moment de realitzar l'enquesta eren a les platges del nostre municipi.

3. Definir la grandària de la mostra a utilitzar

La grandària de mostra és la que indiquen les taules de referència.² En el cas dels usuaris de les platges, en tractar-se d'una població de més de 100.000 usuaris, aplicant un marge d'error del 5 % la grandària de mostra mínim ha de ser de 400 enquestats. La nostra grandària de mostra final va ser de 401 persones.

4. Preparació del qüestionari

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

5. Presa de mostres

La realització a peu de platja de les 401 enquestes va ser a càrrec de 14 persones del servei de salvament i socorrisme.

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

Una quarta persona del propi servei de Medi Ambient ha traspassat la informació al excel de dades per al seu processament.

6. Anàlisi de les dades

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

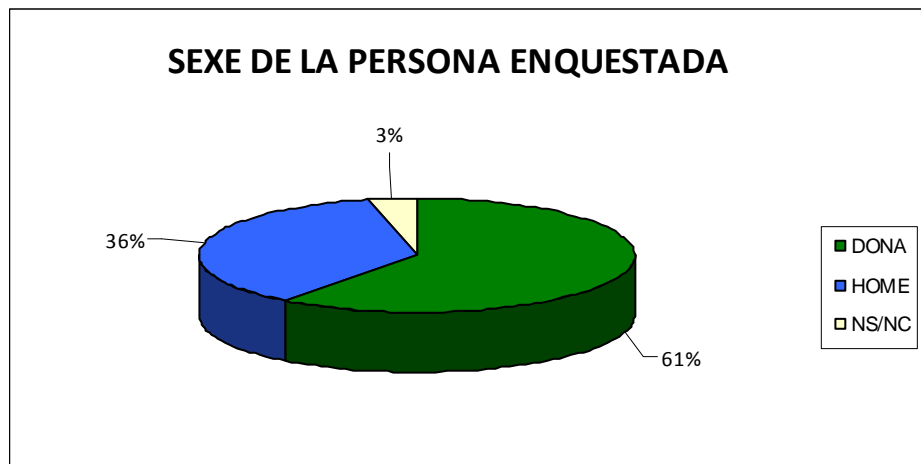
7. Resultats

Han contestat 401 persones, de les quals totes han contestat a cada pregunta a excepció d'un 0,5% que no han fet la valoració del servei i d'un 20,7 % que no han contestat al ítem d'importància.

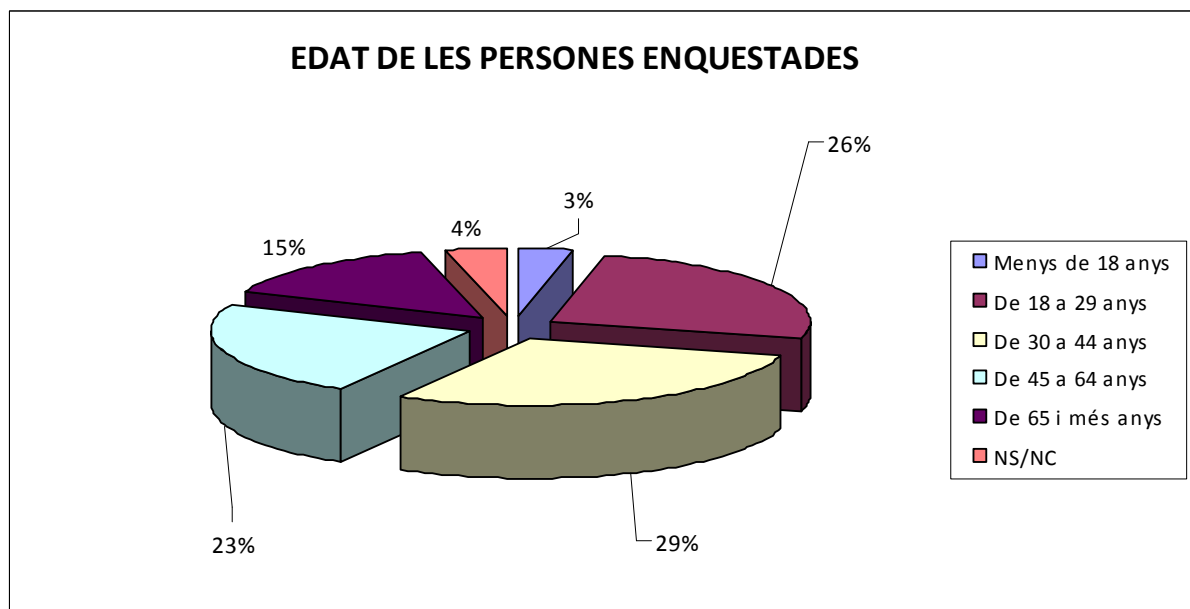
Dades sociodemogràfiques

Com es pot observar en la gràfica de detall del sexe dels enquestats, hi ha hagut un major nombre de participació femenina en quant a la resposta a les enquestes.

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

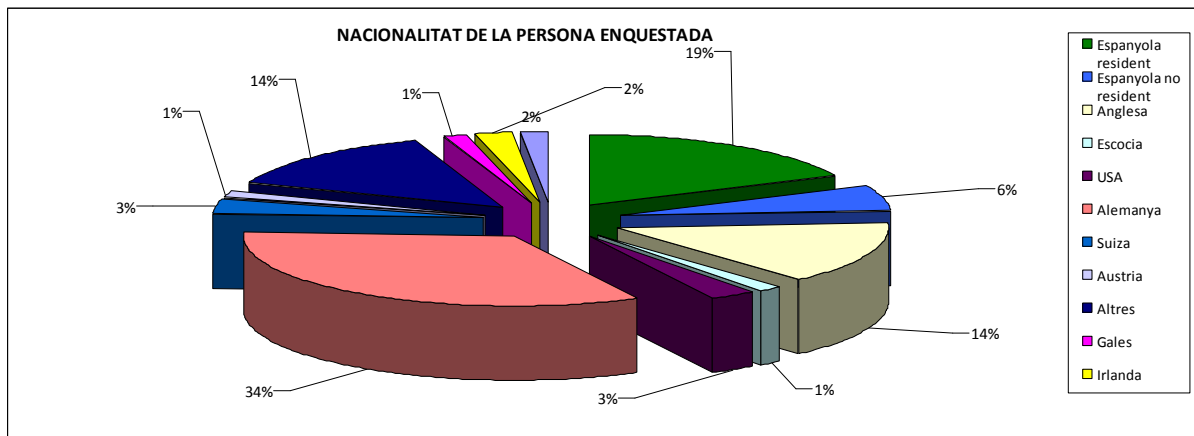


Així mateix, la franja majoritària d'edat dels enquestats es situa entre els 30 i els 44 anys.

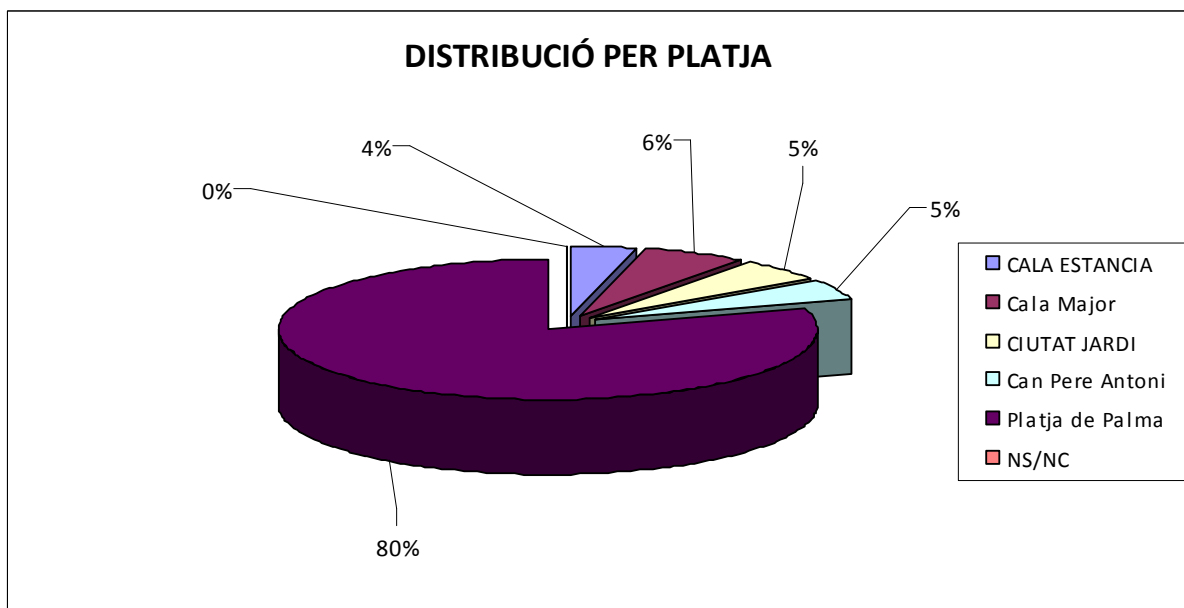


Pel que fa a l'anàlisi de la nacionalitat dels usuaris, cal destacar l'esforç realitzat pels enquestadors per a obtenir una representació important de persones d'altres països

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



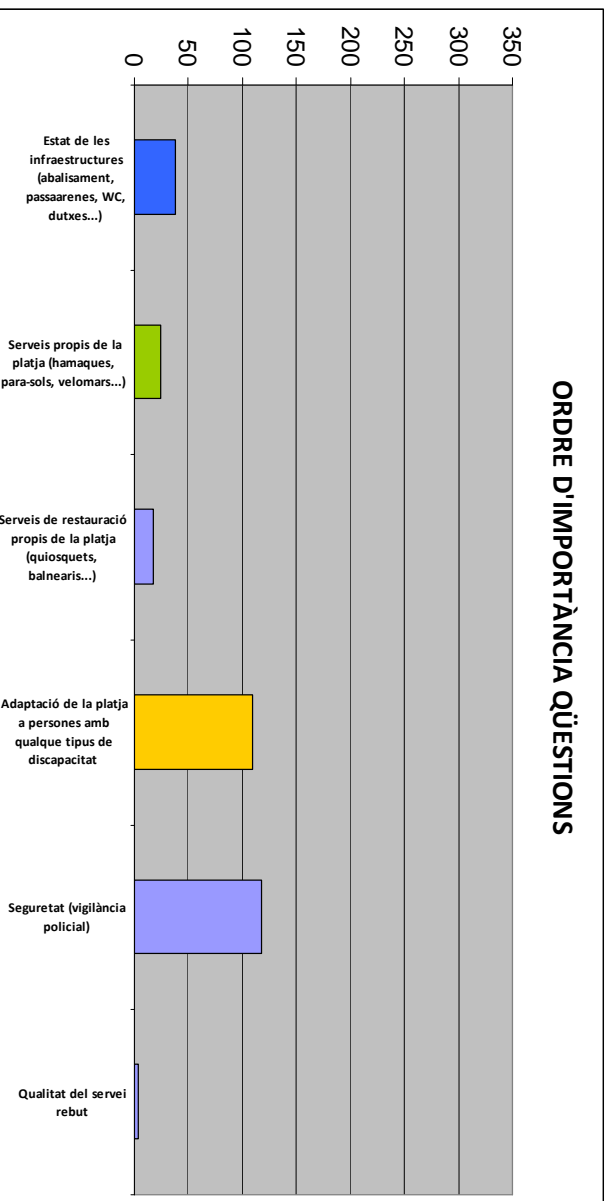
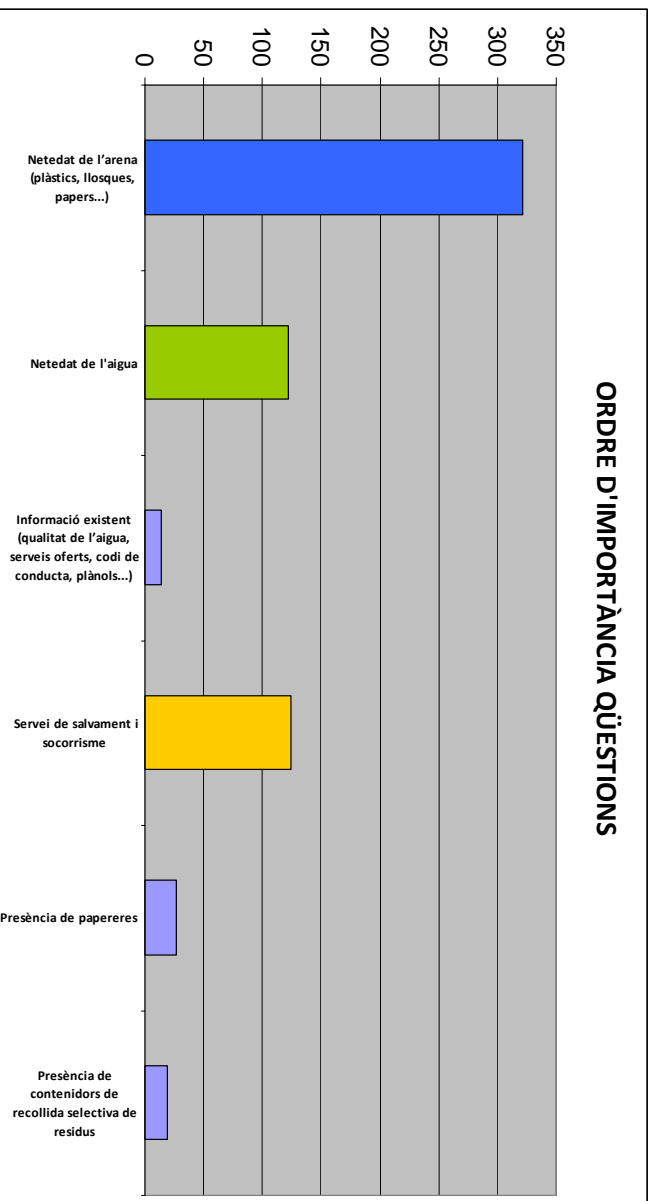
La distribució d'enquestes per platges s'ha executat de forma proporcional a l'extensió de platja i possible nombre d'usuaris. La Platja de Palma aglutina el 80%, de les enquestes perquè és la platja amb major nombre d'usuaris; la segueix la platja de Cala Major (6%), la Ciutat Jardí (5%), Can Pere Antoni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



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

Les qüestions que les persones usuàries de les platges han definit com més importants amb molta diferència respecte a la resta, son:

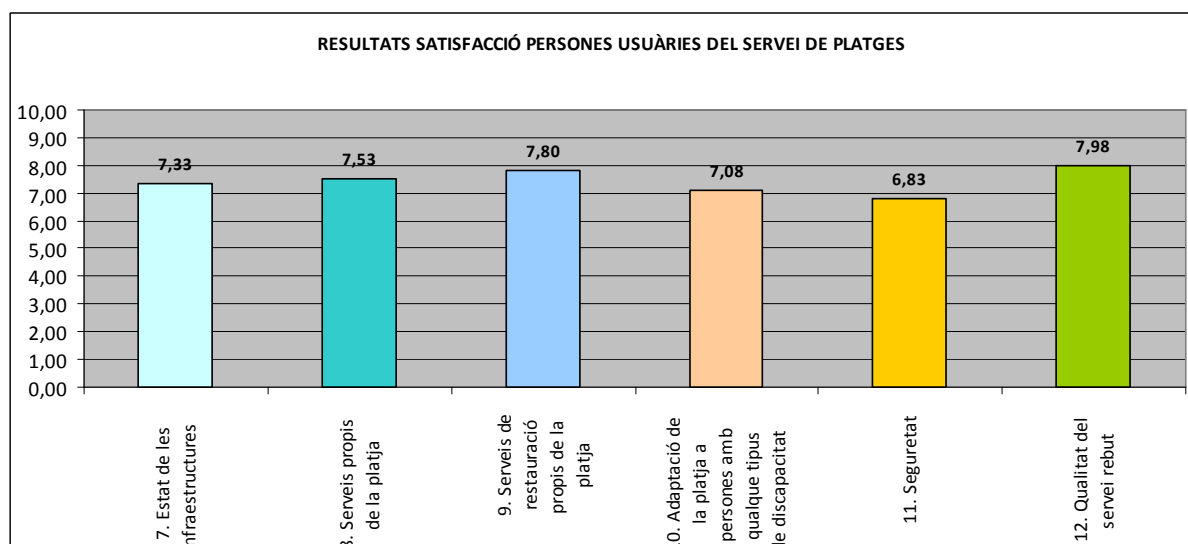
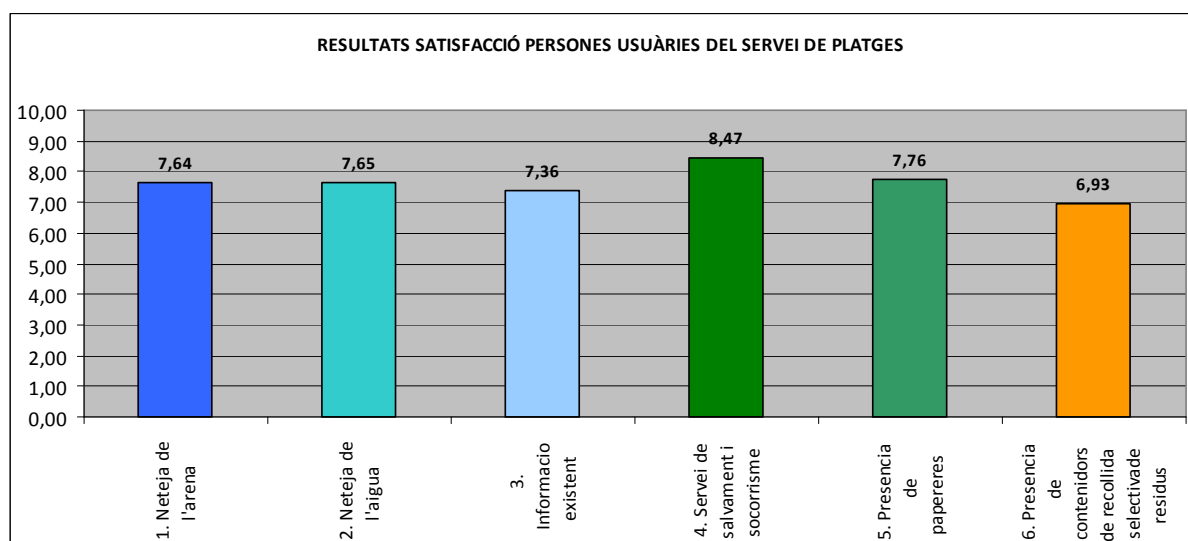
1. La netedat de l'arena
2. El servei de salvament i socorrisme
3. La netedat de l'aigua
4. La seguretat
5. L'accessibilitat



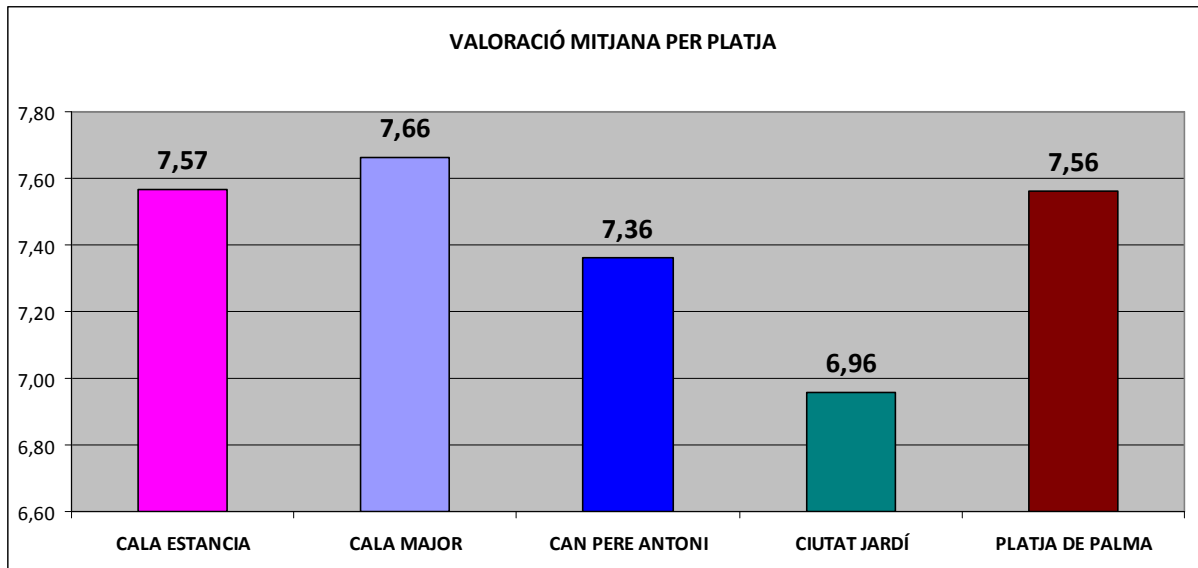
3. INFORMACIÓ RECOLLIDA EN RELACIÓ AMB LA SATISFACCIÓ

Els aspectes més ben valorats són el servei de salvament i socorrisme (8,47), la qualitat del servei rebut (7,98) serveis de restauració propis de la platja (7,80) i la presència de papereres (8,07).

D'altra banda, els que presenten una valoració més baixa són la presència de contenidors de recollida selectiva de residus (6,93), la seguretat (6,83) i l'adaptació de la platja a persones amb qualche tipus de discapacitat (7,08).

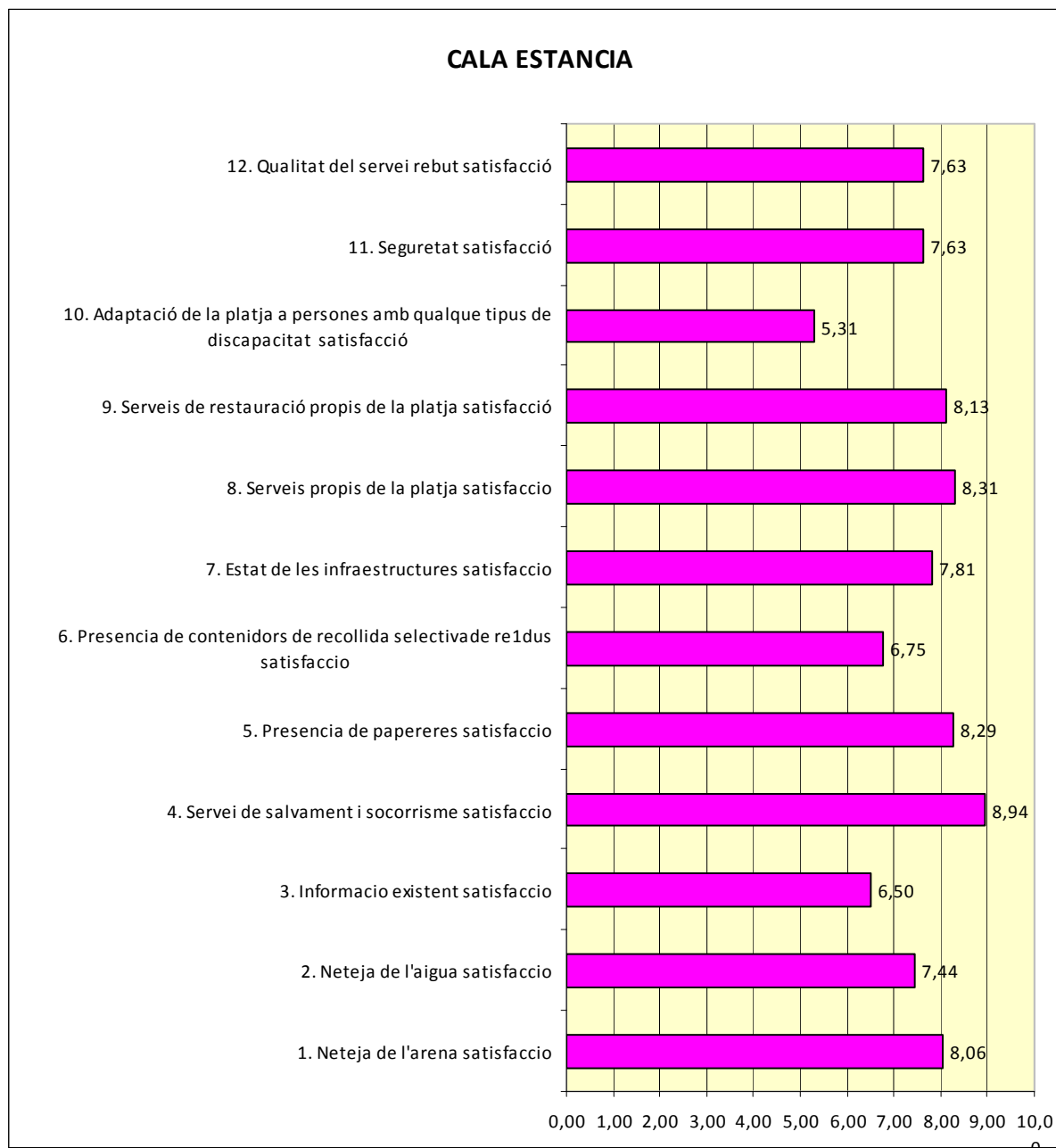


La platja de Cala Major ha estat la més ben valorada (7,66) i la de Ciutat Jardí assoleix la puntuació mitjana inferior (6,96).

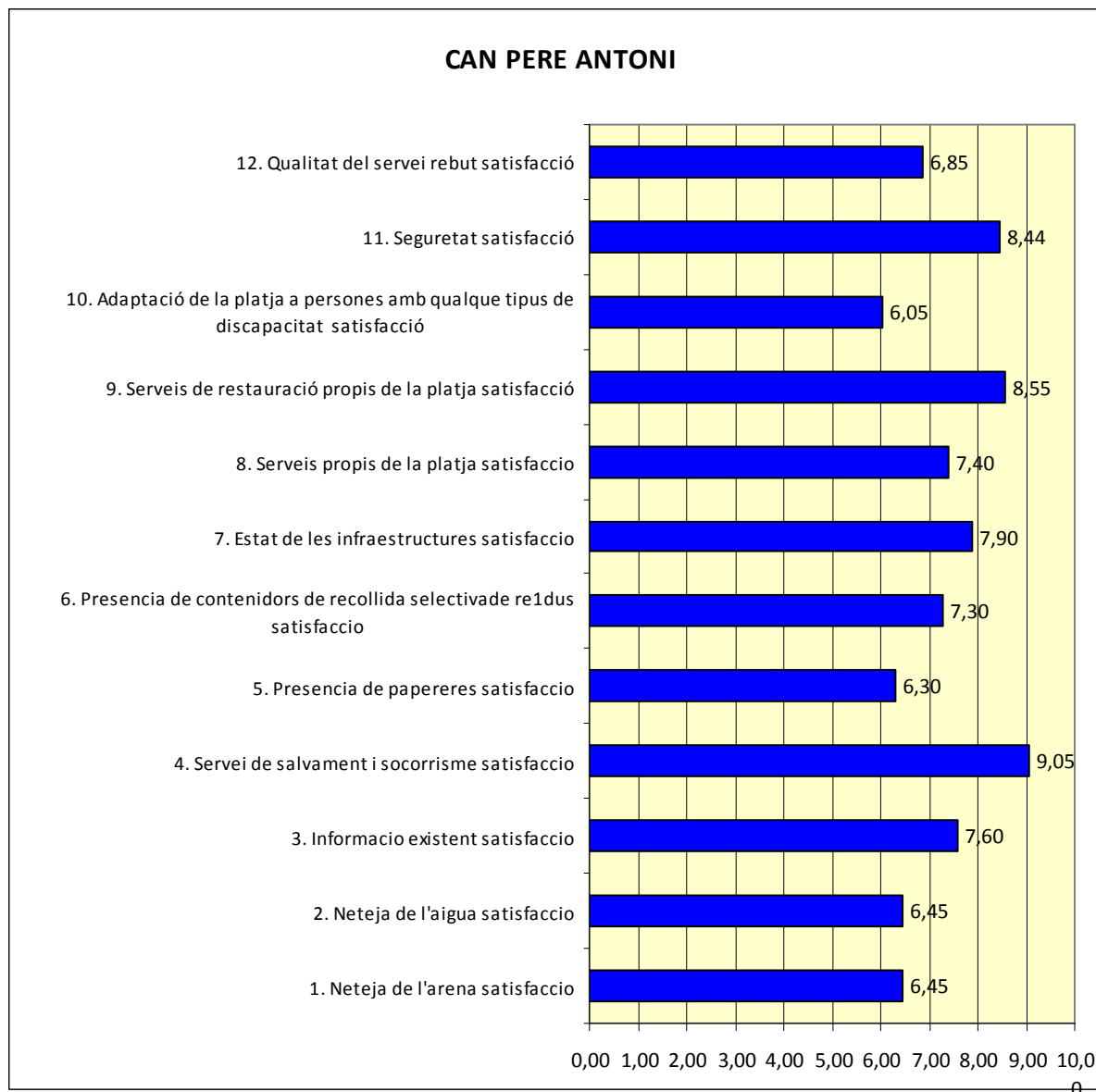


Valoració per platja

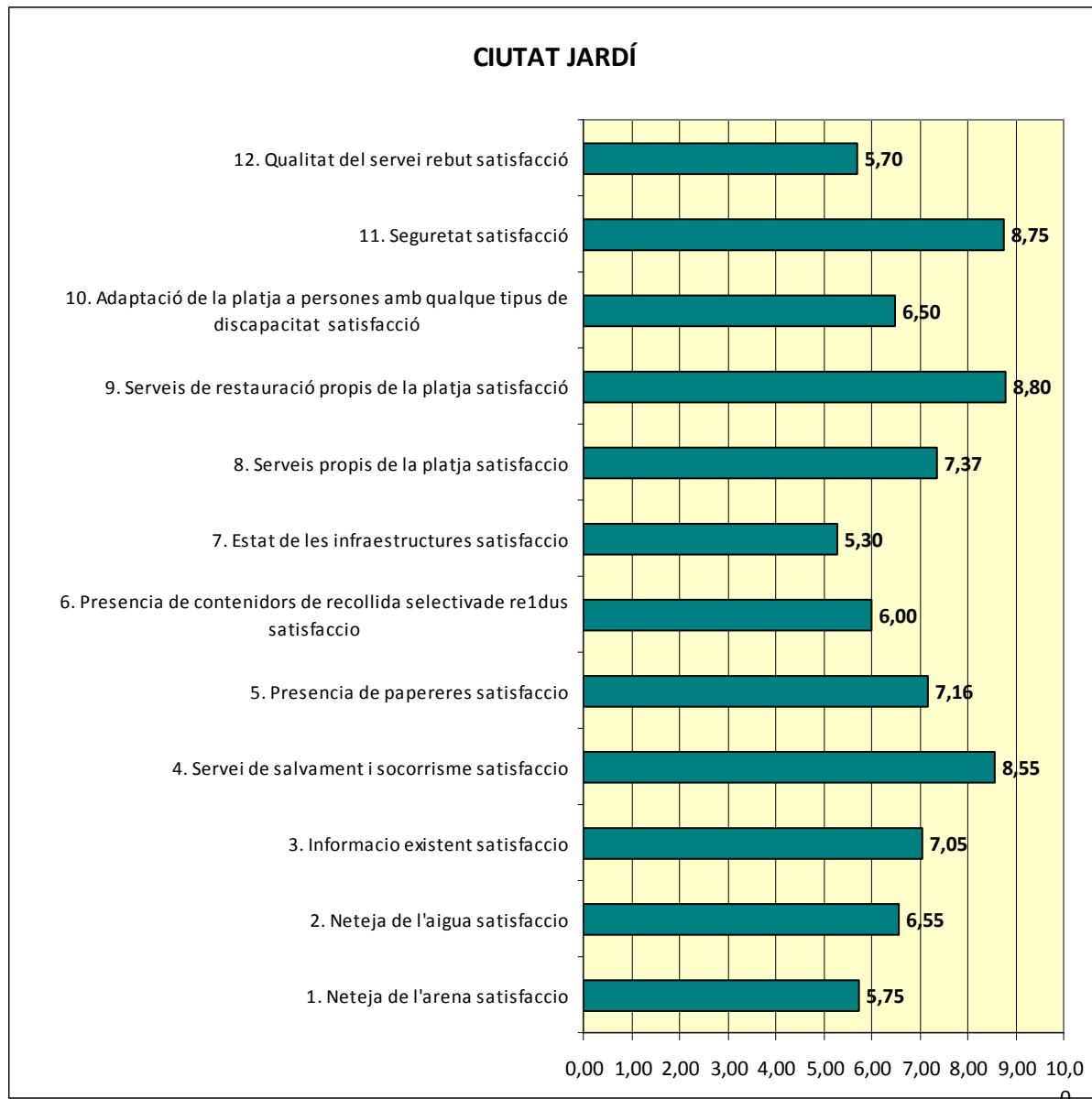
A Cala Estancia els usuaris mostren molta satisfacció amb el servei de salvament i socorrisme (8,94). Els ítems als que es troben menys satisfets són l'estat el de adaptació de la platja a persones amb mobilitat reduïda (5,31) i el de informació existent (6,5)



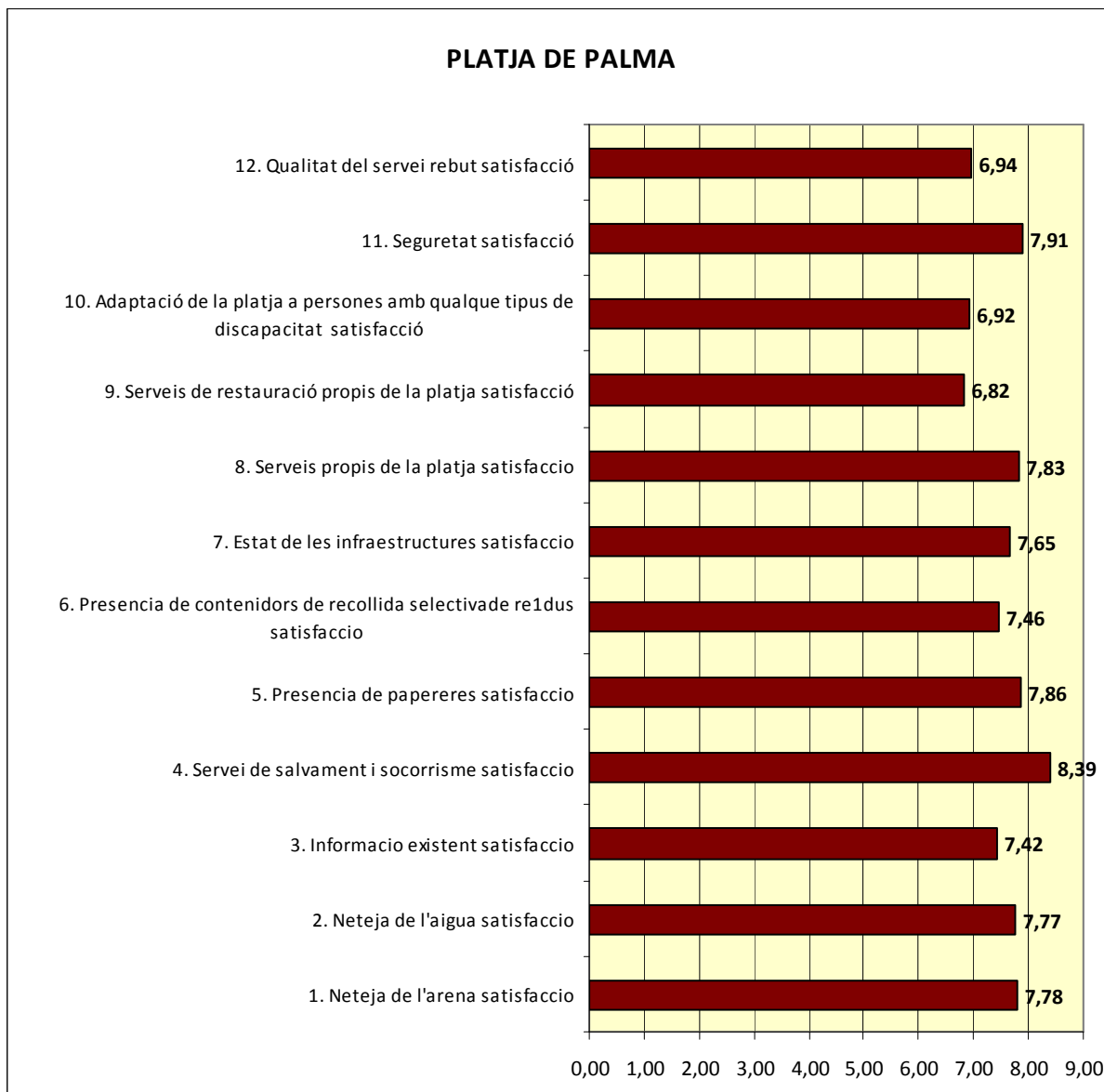
Un 9,05 és la puntuació assolida pel servei de salvament a la platja de Can Pere Antoni. Altres aspectes ben valorats són els serveis de restauració propis de la platja (8,55) . Els items menys valorats són la adaptació de la platja a persones amb mobilitat reduïda (6,05) i presència de papereres (6,30)



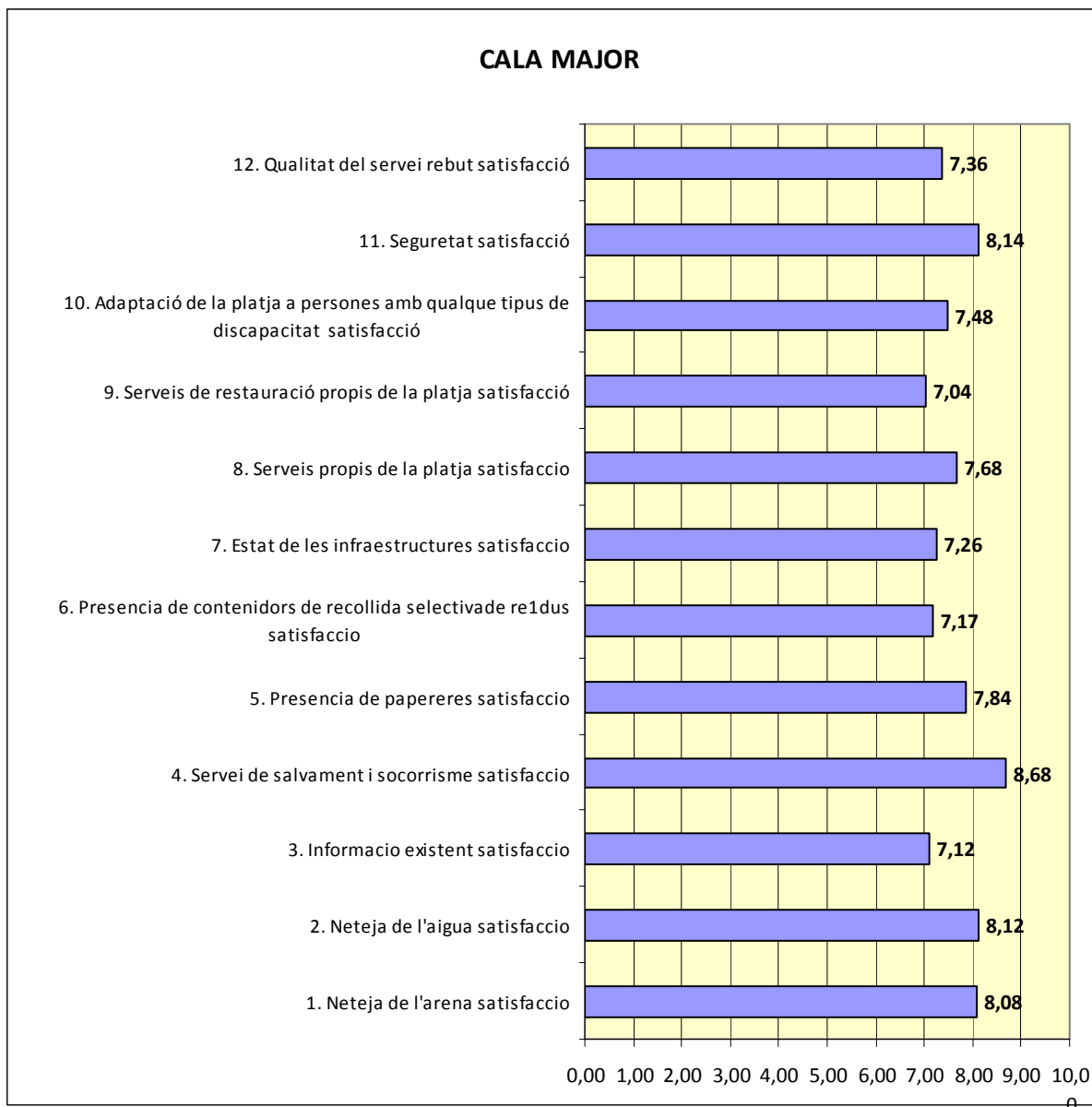
A Ciutat Jardí la major satisfacció dels usuaris es reflecteix en l'ítem de seguretat (8,75), seguit de la del servei de salvament i socorrisme (8,55). Els ítems menys valorats varen esser el estat de les infraestructures (5,30) i qualitat del servei rebut (5,70)



Els usuaris de la Platja de Palma atorguen una alta puntuació de satisfacció al servei de salvament i socorrisme (8,39), a la neteja de la arena (7,78) . Els índexos menors de satisfacció són els referents a l'adaptació de la platja a persones amb qualque tipus de discapacitat (6,92) i als serveis de restauració propis de la platja (6,82)

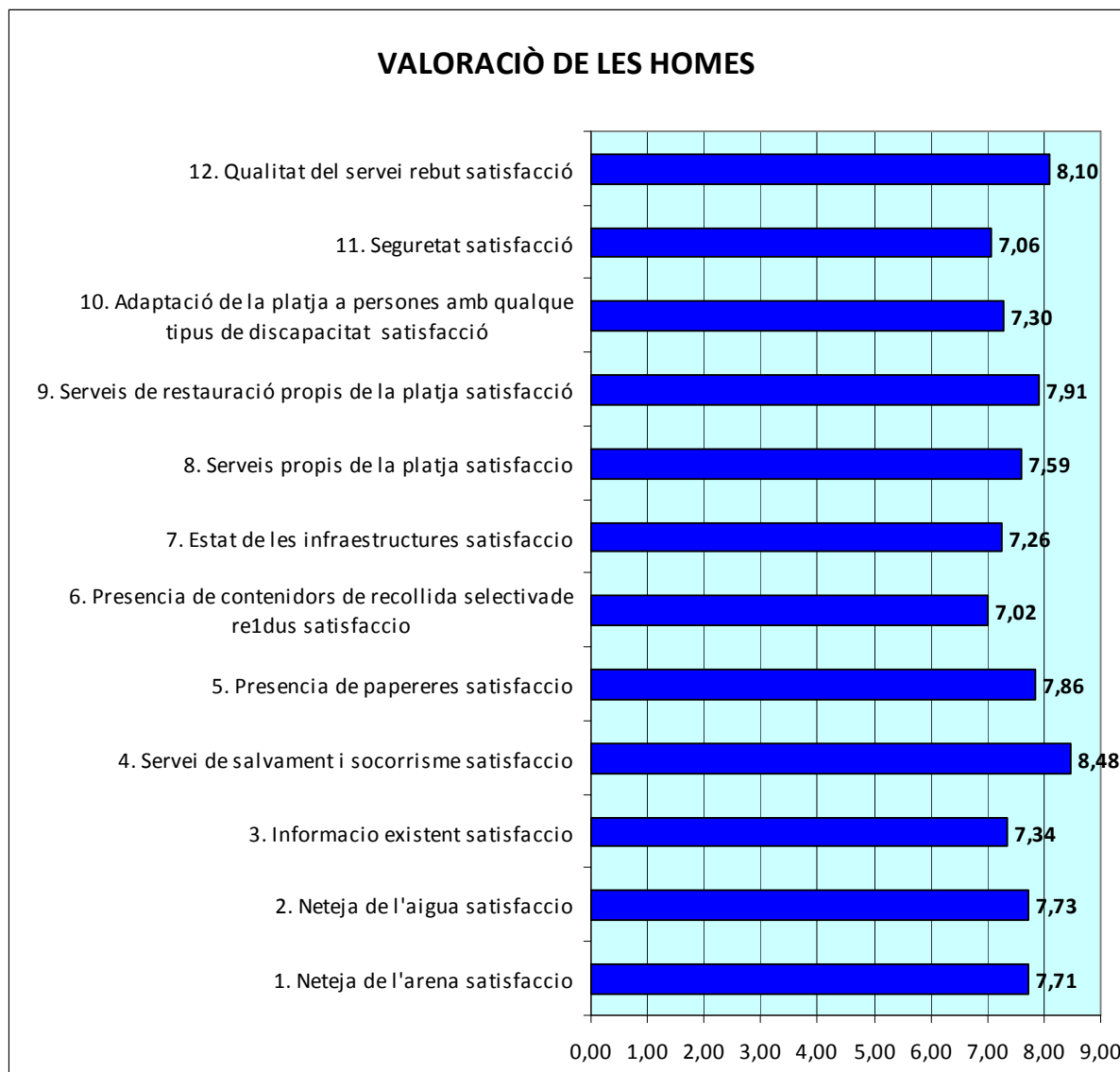


A Cala Major, els usuaris es troben molt satisfets a la majoria de items valorats éssent la puntuació menor de 7,04, assignada als serveis de restauració propis de la platja . Els items millor valorats han estat al servei de salvament i socorrisme (8,68) i a la seguretat (8,14).



Valoració per sexe





El sexe dels enquestats no ha reflectit cap mena d'apreciació diferencial significativa en l'avaluació de la satisfacció en les enquestes, malgrat aixó les dones califiquen per davall dels homes a tots els ítems en general

4. RELACIÓ ENTRE LES RESPOSTES D'IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ

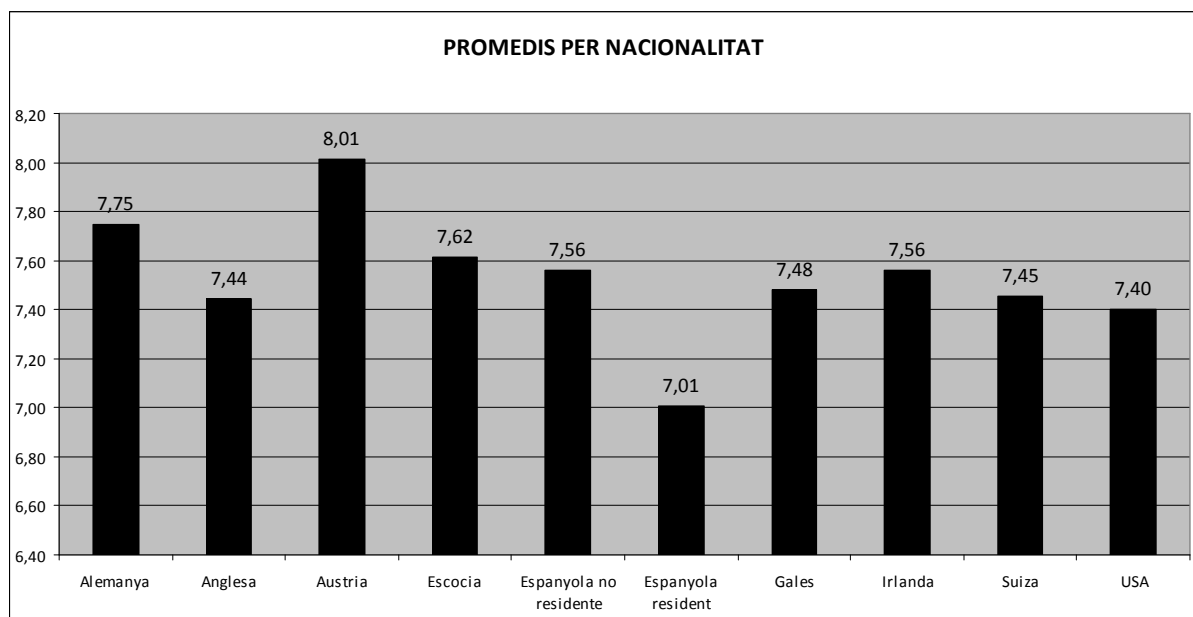
La recollida de la informació sobre la importància s'ha desenvolupat aquesta vegada demanant pels tres aspectes més importants segons les persones usuàries. Aquests tres aspectes han estat valorats amb un 7,24 quant a la netedat de l'arena (plàstics, llosques, papers...), un 8,47 en relació al servei de salvament i socorrisme i un 7,65 quant a la netedat de l'aigua.

El aspecte que es podria destacar com una diferència que seria desitjable gestionar seria el de seguretat ja que ha estat en un posició de destacable importància però la puntuació obtinguda ha estat d'un 6,83.

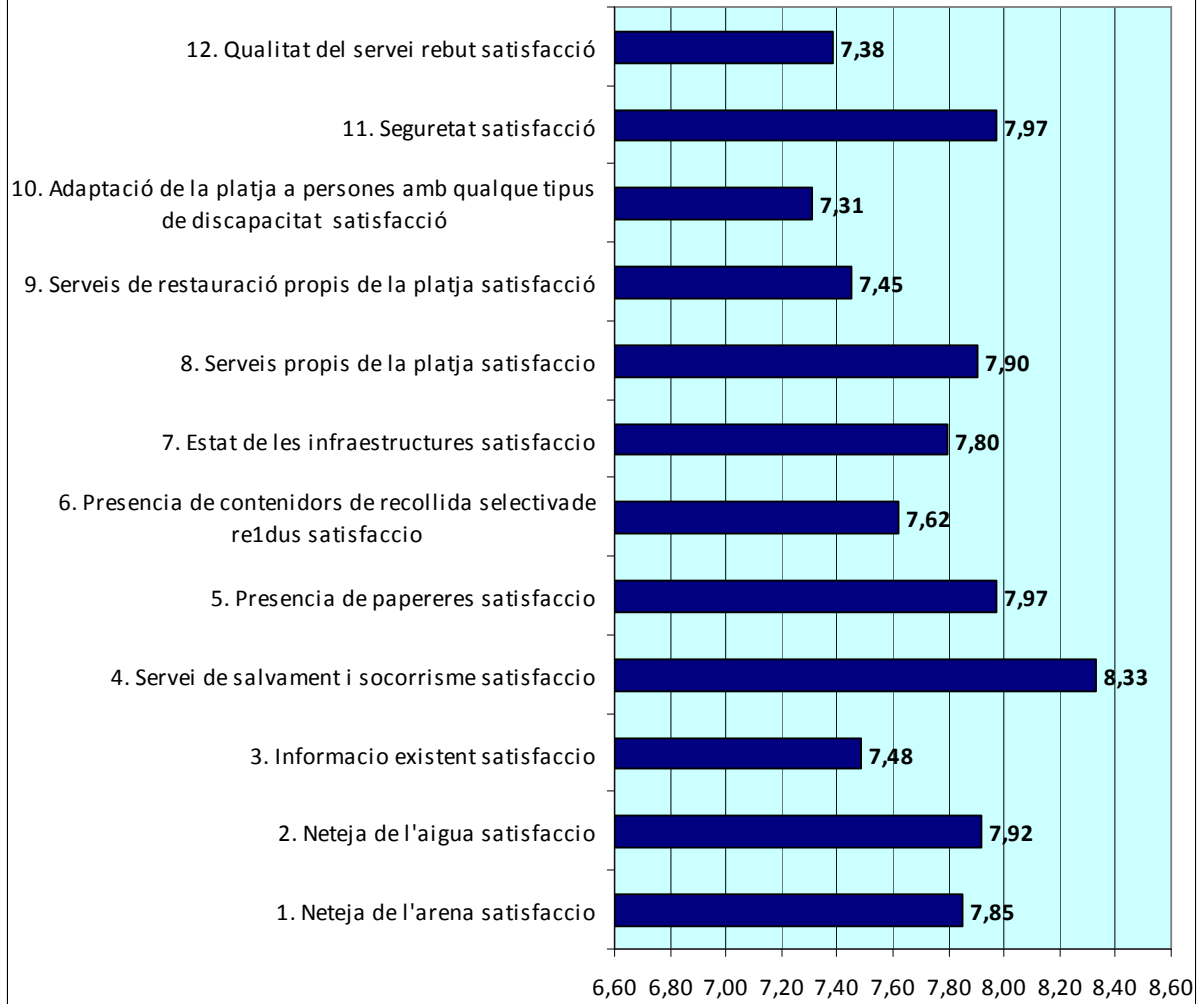
5. VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI

La disparitat de nacionalitats dels usuaris enquestats i l'homogeneïtat del resultat de valoració obtingut, que inclou un segment de variació de 1'37 punts, no permet extreure conclusions significatives.

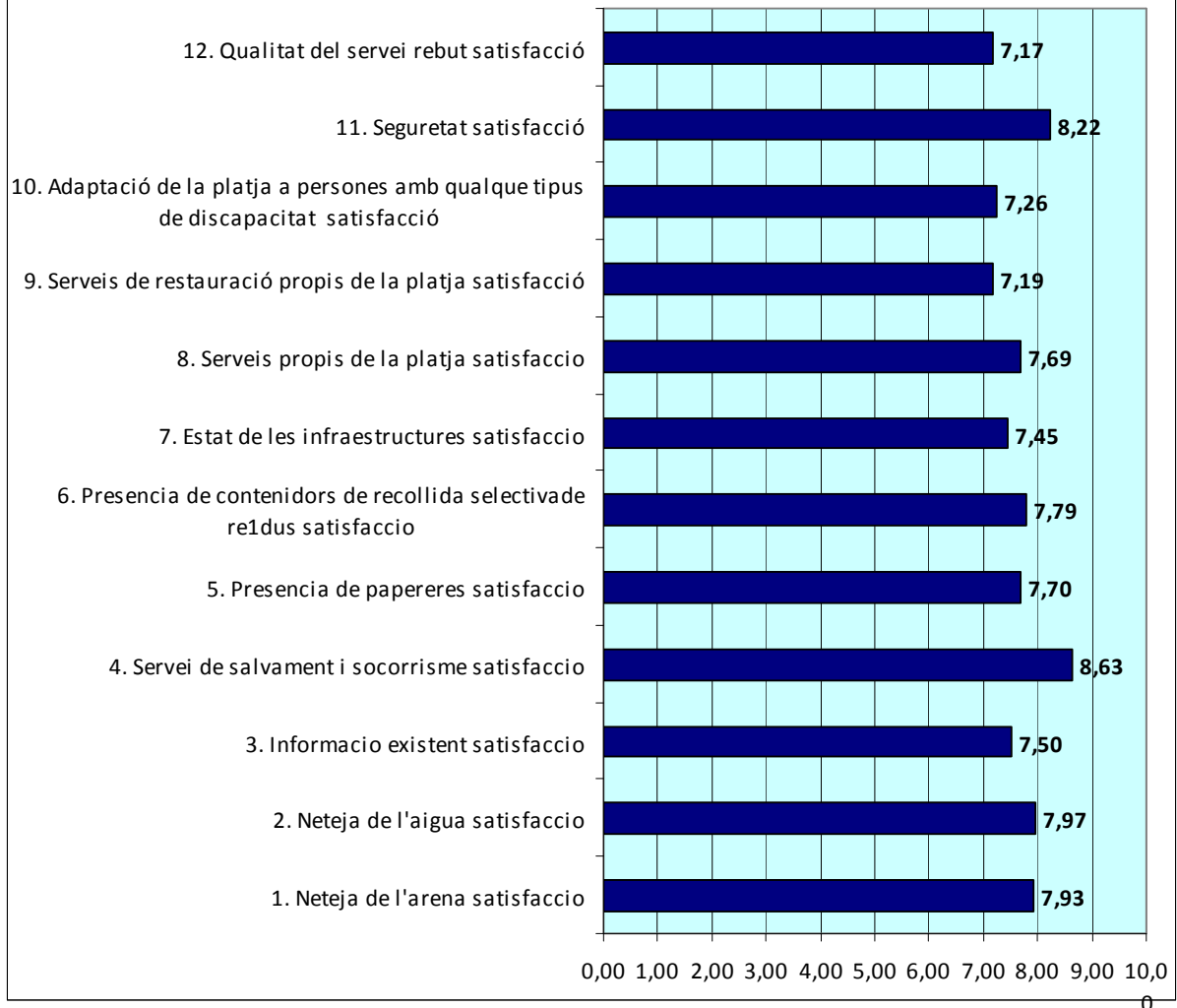
En qualsevol cas, i amb un valor testimonial, comentar que la millor valoració global del servei correspon a la nacionalitat austriaca (8,01) i la nacionalitat espanyola resident és la que atorga una puntuació mitjana menor (7,01).



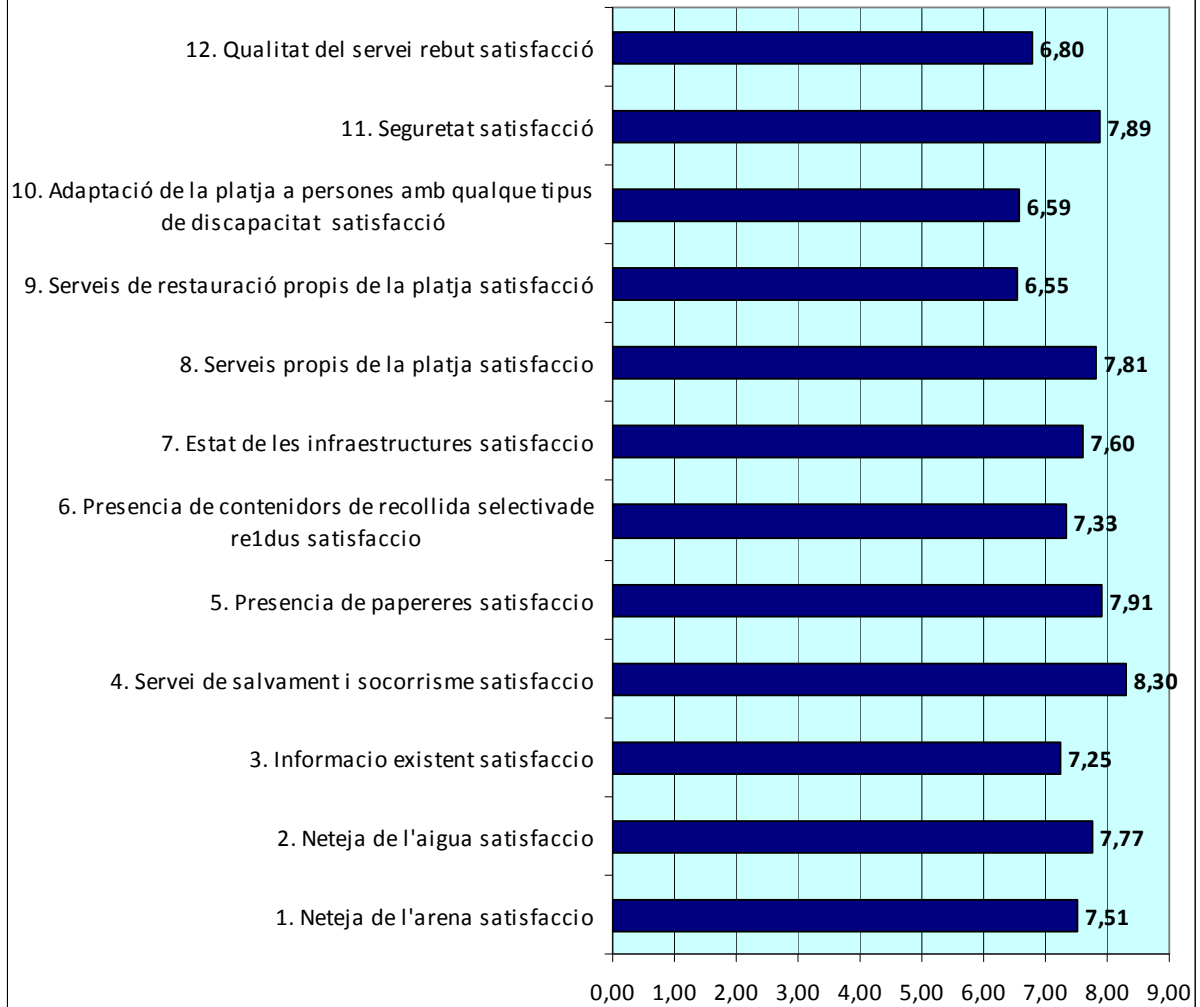
VALORACIÒ PERSONES NACIONALITAT ALEMANA



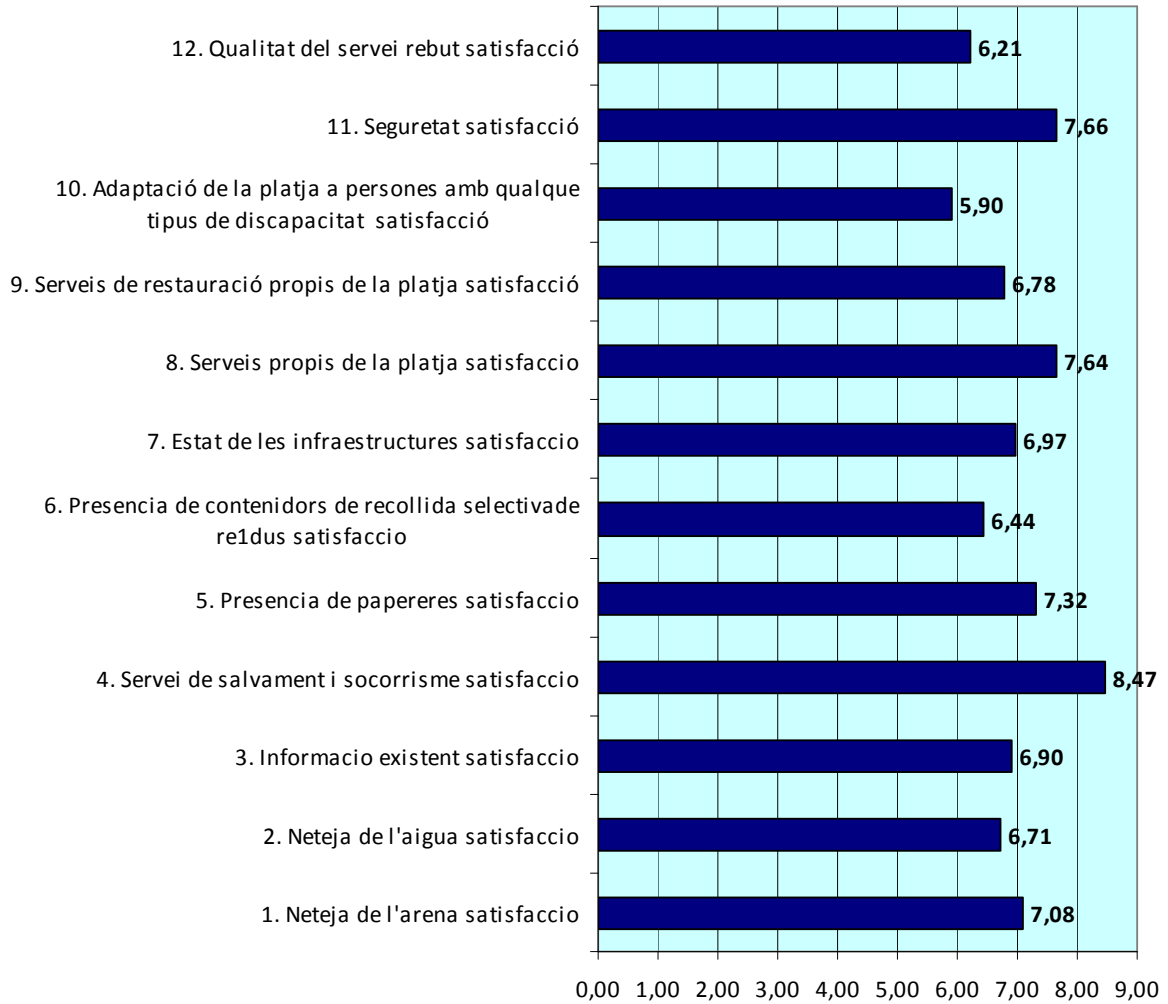
VALORACIÓ PERSONES NACIONALITAT ANGLESA



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



VALORACIÓ PERSONES NACIONALITAT ESPANYOLA (resident)



6. VALORACIÓ DE L'ENQUESTA

L'enquesta ha estat valorada amb un 8,34 de puntuació mitjana. En relació amb l'any passat, la diferència de puntuació no és rellevant.

A la qüestió "Quina cosa canviariu o eliminaríeu del qüestionari o hi afegiríeu?" 2 persones han contestat, una demanant qüestions en relació als hotels i l'altra demant qüestions més obertes.

7. COMPARATIVA DE LES DADES 2012 / 2013

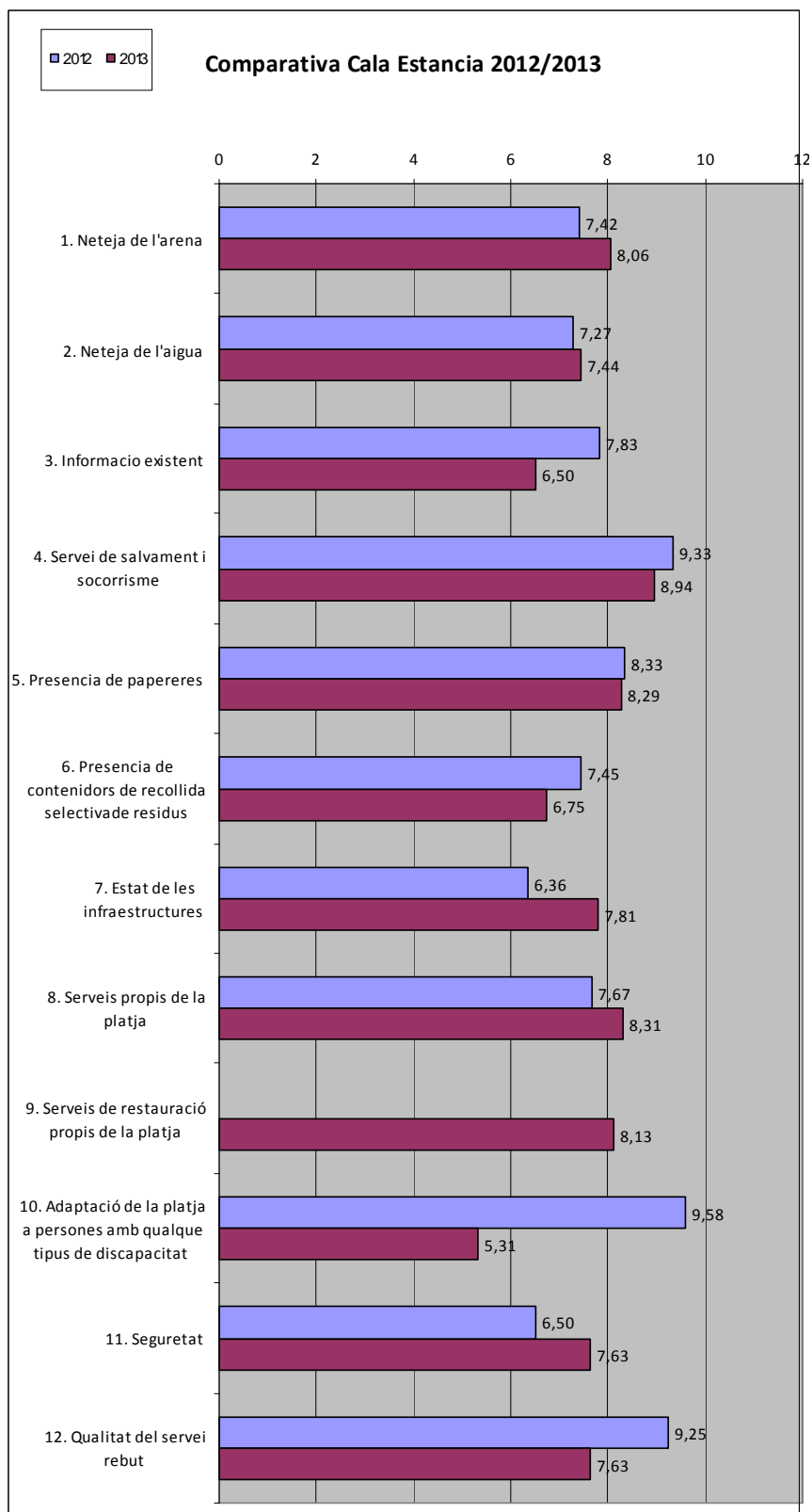
Seguint amb els paràmetres indicadors consolidats de les temporades anteriors, s'han recollit la valoració dels següents ítems:

- neteja de l'arena (plàstics, llosques, papers...)
- neteja de l'aigua
- informació existent (qualitat de l'arena i de l'aigua, serveis oferts, codi de conducta, plànols...)
- servei de salvament i socorrisme
- qualitat del servei prestat per les persones que intervenen, dels diferents serveis que es presten a la platja.
- presència de papereres
- presència de contenidors de recollida selectiva de residus
- estat de les infraestructures (abaliment, passaarenes, WC, dutxes, etc.)
- serveis propis de la platja (gandules, para-sols, velomars, etc.)
- serveis de restauració propis de la platja (quiosquets, balnearis, etc.)
- adaptació de la platja a persones amb qualche tipus de discapacitat
- seguretat (vigilància policial)
- qualitat del servei rebut

A continuació es detallen els quadres de comparació de les dades obtingudes el 2012 i el 2013.

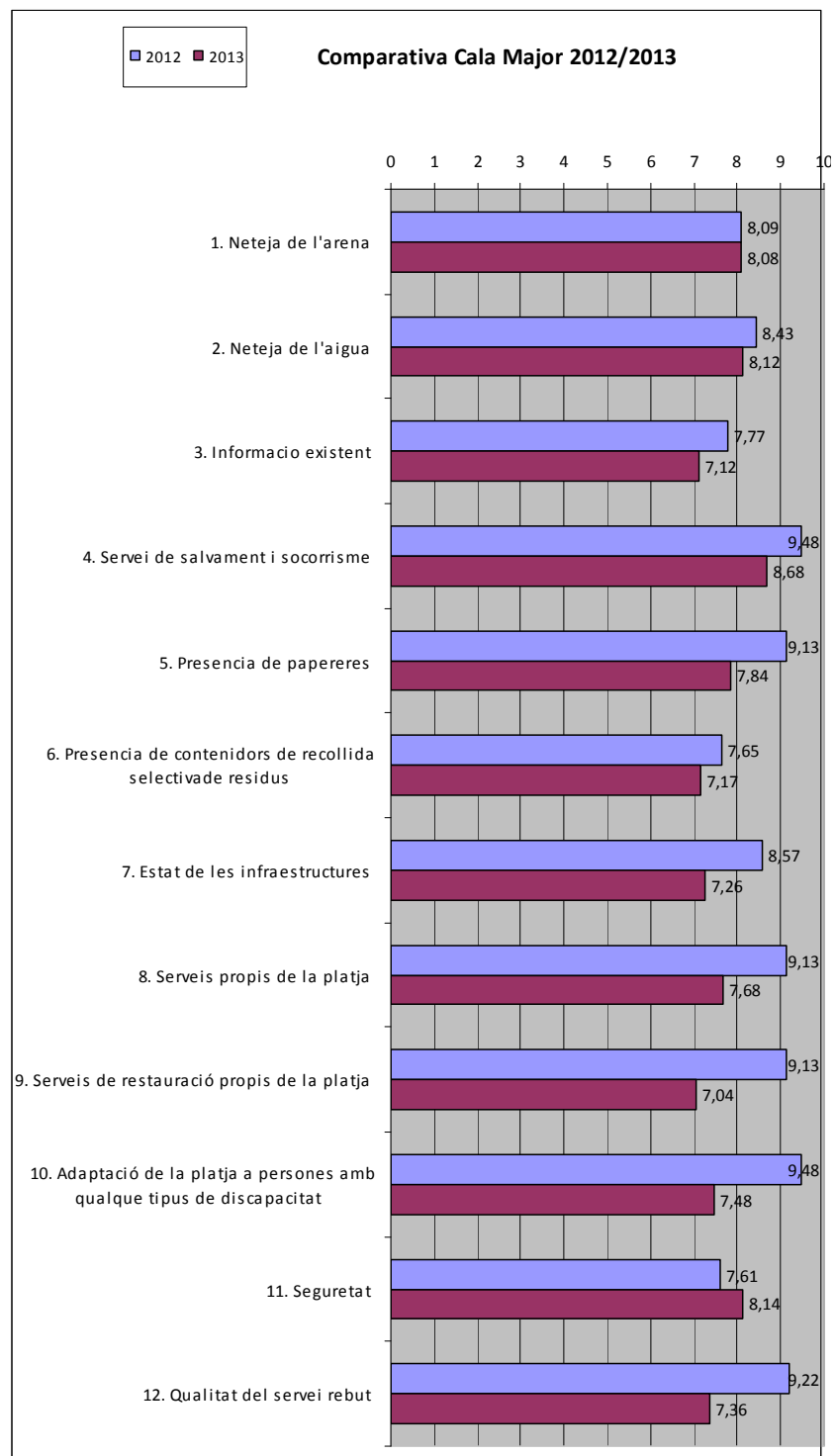
Les valoracions que han reflectit un empitjorament significatiu són les referents a l'adaptació de la platja a persones amb qualsevol tipus de discapacitat i la qualitat del servei rebut. Tot i que no s'han produït canvis dels explotadors ni de la distribució d'infraestructures per a discapacitats, cal dir que durant aquest període estival passat es va produir un increment de l'ocupació de la platja per hamaques i sombrilles, autoritzada per la Demarcació de Costes, fet que pot haver generat un increment d'afluència, que no sempre hagi dut aparellat un increment de qualitat de servei rebut, a l'hora que hagi generat també una percepció de mancança en l'adaptació de la platja per a persones amb discapacitat.

Per un altre costat, ha millorat la valoració de la neteja de la platja i de l'estat de les infraestructures.

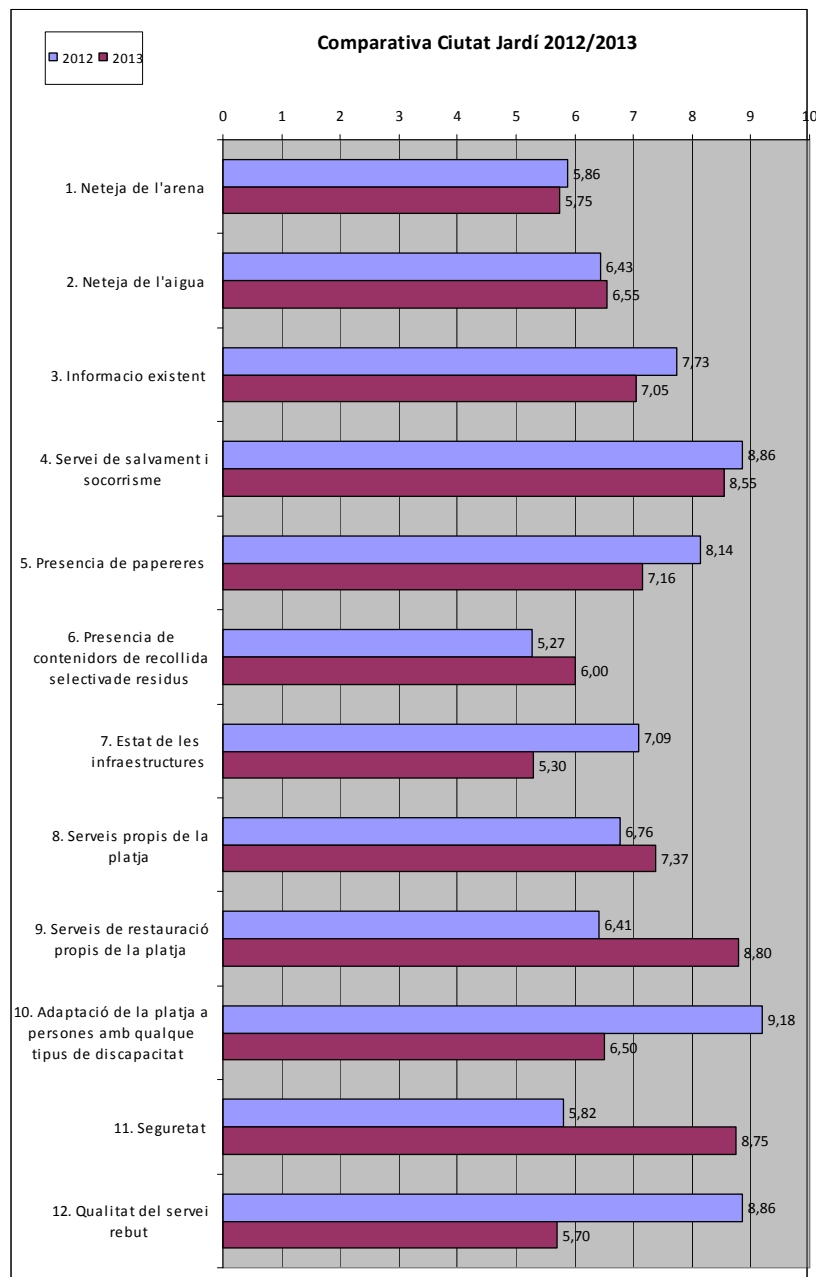


Els canvis de valoració més significatius fan referència a la presència de papereres, estt dfe les infraestructures, adaptació de la platja a persones amb qualque tipus de discapacitat i qualitat del servei rebut.

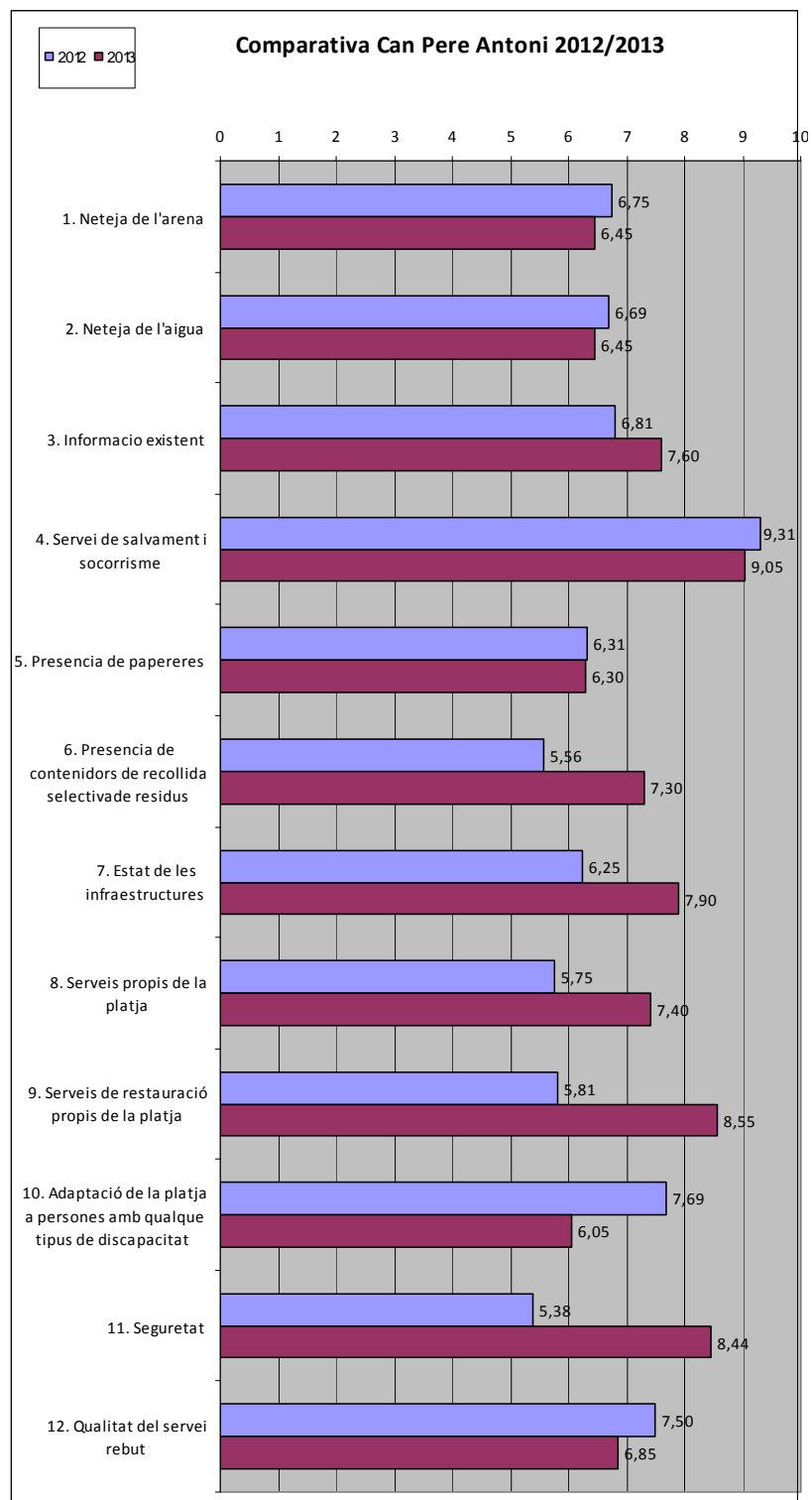
Sobre la presència de papereres, cal dir que el seu nombre i distribució no ha variat respecte a anys anteriors. Pel que fa a l'estat de les infraestructures, la situació de l'entorn proper a la platja (accesos, banys, etc.) que adoleixen de una certa antiguitat, pot haver influït en aquesta valoració. En referència a l'adaptació de la platja a persones amb qualque tipus de discapacitat, l'entorn físic de la platja no ajuda a valorar positivament aquesta percepció, tot i que s'han realitzat esforços de reenovació de passa-arenas, que de fet, s'han de complementar durant la temporada vinent. La qualitat del ser vei rebut ha empitjorat també en la seva percepció, fet caldrà seguir atès que en la temporada pasada les adjudicacions de Costes en aquesta platja es varen multiplicar, especilament pel que fa a xiringuitos.



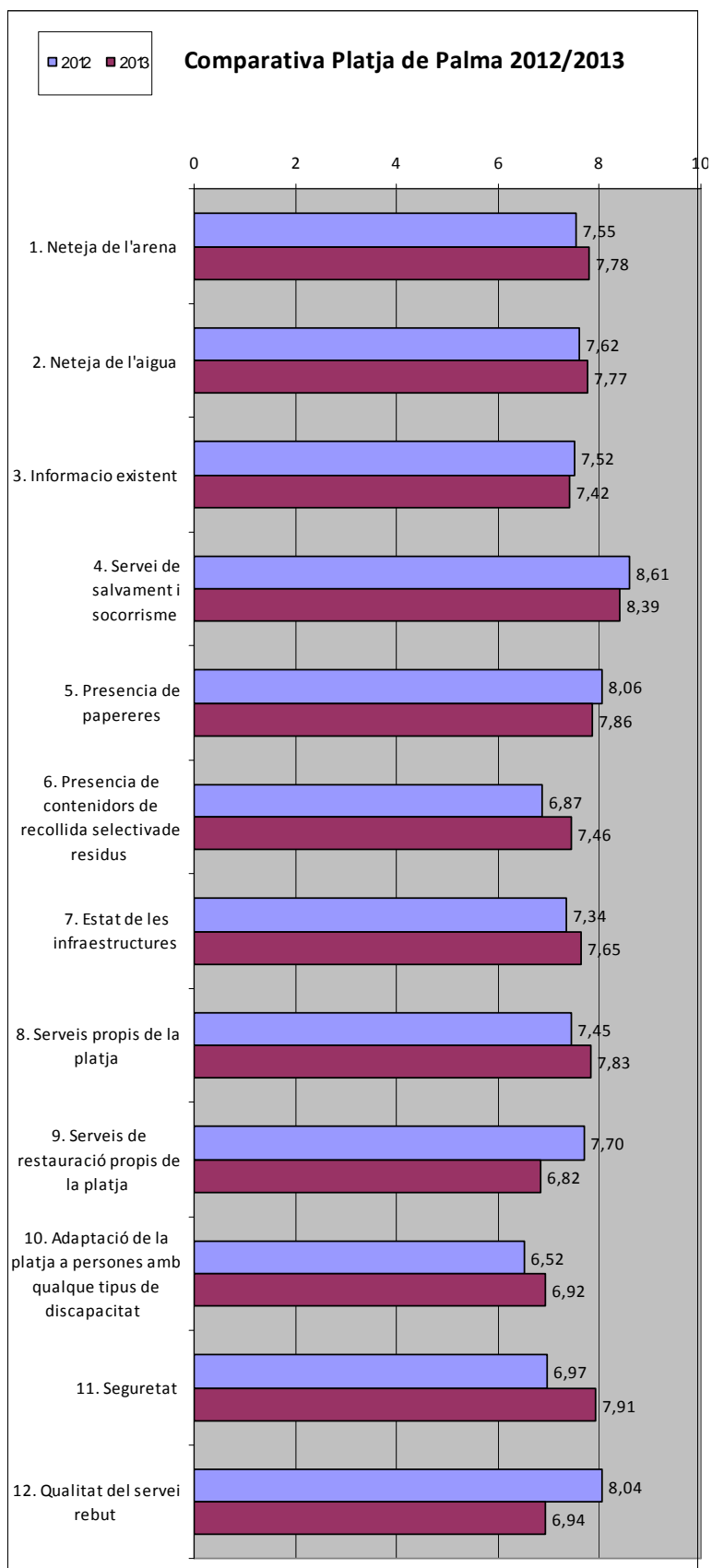
La platja de Ciutat Jardí ha manifestat tres canvis significatius: un d'empitjorament de la percepció i dos de milloria. Pel que fa a la disminució de la valoració, es refereix a l'adaptació de la platja a persones amb discapacitat, fet que coincideix amb la circumstància que aquesta platja és la que major servei de suport a persones amb discapacitat desenvolupa. La pressió d'afluència d'aquesta mena d'usuaris fa que en alguns moments els serveis disponibles siguin ajustats. Tanmateix, per a la temporada que ve, s'ha previst la renovació d'algunes de les infraestructures de suport disponibles. La millor valoració del serveis de restauració tenen una explicació objectiva, en haver-se produït un canvi en la titularitat de l'explotació d'un dels xiringuitos del passeig. La percepció de la seguretat ha millorat també molt.



En la Platja de Can Pere Antoni la majoria d'indicadors es mantenen o miloren significativament en el rang de la valorció positiva, com és el cas dels serveis propis de la platja, els serveis de restauració propis de la platja i la seguretat. L'excepció és l'adaptació de la platja a persones amb qualque tipus de discapactat.



Les valoracions per a Platja de Palma es mantenen més o manco estables dins un rang de valoració positiva, amb l'excepció de la valoració de la qualitat general del servei rebut, que ha rebut una valoració lleugerament inferior, i la percepció de la seguretat, que ha millorat amb més d'un punt.



8. CONCLUSIONS

La neteja d'arena i aigua de mar

Les valoracions obtingudes en aquest apartat es mantenen positives en tots els casos, amb molt poca variació. Ha estat una temporada tranquil·la pel que fa a tromentes extraordinàries que poguessin significar una aportació excepcional de residus. Continua palesa la situació de Ciutat Jardí i Can Pere Antoni (valoracions més baixes en relació a les altres platges) que manifesten l'aportació de restes d'arribada que no sempre són restes de la biodiversitat marina sinó que també arriben restes acumulades en el fons de la badia i petits abocaments realitzats des d'embarcacions que proliferen en la Badia de Palma.

Infraestructures

La valoració de les infraestructures manifesta una forta variabilitat d'unes platges a altres: si bé Cala Estància, Platja de Palma i Can Pere Antoni reflecteixen una valoració positiva amb un bon nivell i poca variació, els casos de Ciutat Jardí i Cala Major evidencien un retrocés en la puntuació atorgada. Ciutat Jardí manifesta un problema de funcionament i funcionalitat de les dutxes existents i en el cas de Cala Major es pot relacionar amb l'estat de la plataforma de fusta perimetral i l'antiguitat dels serveis. Així i tot, el control de les activitats prohibides és un tema en el que cal aprofundir, per tal de fer de les platges un espai saludable i segur.

Seguretat

En el cas de totes les platges, s'ha incrementat la valoració positiva de la seguretat, factor que pot tenir una relació amb la milloria amb la coordinació amb els serveis de la policia i la presència i actitud del servei del personal de servei de socorrisme.

Salvament i socorrisme

El servei de salvament i socorrisme aconsegueix en totes les platges les valoracions mitjanes màximes, sempre per damunt de 8 i fregant o superant el 9. El treball en mitjans i actitud del personal sembla que es percep pels usuaris de les platges de Palma.

Adaptació de les platges a les persones amb discapacitat

Aquest és un dels factors de caracterització que requereix un esforç desequilibrat i pressupostari. La difusió dels serveis de suport al bany per a persones amb discapacitat, genera expectatives que després hem de ser capços de respondre. Per això, per a la propera temporada s'ha previst la renovació de part de les passarel·les existents i una millora en els equipaments de les cadires amfibies.

ANNEX 1: ENQUESTA

A EMPLENAR PER LA PERSONA REPRESENTANT DE L'AJUNTAMENT

DATA PERSONA ENQUESTADORA
 NÚM. ENQUESTA PLATJA

DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES

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

VALORACIÓ DEL SERVEI

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

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

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

OBSERVACIONS GENERALS	Hi ha alguna cosa més que vulgueu afegir?

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

ANNEX 2: COMENTARIS DE LES PERSONES ENQUESTADES

- ◆ Bon servei per discapacitats , millor que a Cullera
- ◆ Neteja posidonia
- ◆ Hamaques cares
- ◆ Molt car
- ◆ Caldria llevar les zones portuàries
- ◆ Que posin més dutxes
- ◆ Posar més dutxes
- ◆ Més policia
- ◆ Cal netejar millor la platja
- ◆ Les sombrilles i hamaques ocupen molt espai
- ◆ Neteja de l'aigua
- ◆ Hi ha moltes hamaques i no queda espai.
- ◆ Falten dutxes. Les pasa-arenes podrien estar en millor estat
- ◆ Llevar el port.
- ◆ Renovar els amfibusguis d'accessibilitat i millorar les pasa-arenes
- ◆ Més dutxes
- ◆ Més dutxes i que allarguin les pasa-arenes
- ◆ Més dutxes pasa-arenes més grans
- ◆ Hi ha molt de fems al port i falten dutxes
- ◆ Més autobusos per arribar a la platja
- ◆ Més papereres
- ◆ Més dutxes
- ◆ General cleanliness and security
- ◆ Serveis per a discapacitats
- ◆ Hamaques cares
- ◆ Més dutxes
- ◆ Carril bici perillós
- ◆ Massa venda ambulat
- ◆ Preus més baratos par a residents.
- ◆ Més papereres de recollida selectiva
- ◆ Més llocs par a minusvàlids
- ◆ Balnearis tanquen massa prest
- ◆ Més accesos par a discapacitats
- ◆ Calen neteja peus. Hamaques i sombrilles molt cares
- ◆ Millorar la pasarena i abaratir els costos de los xiringuitos
- ◆ Més policia vigilant l'arena
- ◆ Massa venda ambulat
- ◆ Més basures
- ◆ Molta brutor a l'aigua, falten papereres
- ◆ Preus mes populars
- ◆ Més activitats organitzades
- ◆ Neteja de botelles i llosques b4 a b7 espai
- ◆ Usuari: en l'arena hi ha poca policia
- ◆ Més policia i menys vidre en la platja
- ◆ Reformar el passeig. Renovació de ls infraestructures
- ◆ Més pasareles
- ◆ Hamaques i sombrilles cares
- ◆ Falten activitats
- ◆ On està la Policia?
- ◆ Hamaques i sombrilles cares
- ◆ Preu hamaques massa car
- ◆ Més informació estaria genial
- ◆ Respectar zones peatonale
- ◆ Molt car per a poca qualitat
- ◆ Hamaques i sombrilles cares
- ◆ Expensive sunbeds and umbrellas