

**ESTUDI D'AVALUACIÓ DEL PRODUCTE TURÍSTIC DE LA
PLATJA DE PALMA**

Estiu 2007

TREBALL D'OBSERVACIÓ



SEBASTIÀ RIUTORT ISERN
Estudiant de Sociologia
(Universitat de Barcelona)

Fundació Gadeso
C/ Ter nº14 1ºB 07009 Palma de Mallorca
TELÉFON: (+)34 971 47 95 03 FAX: (+)34 971 47 00 42
e-mail: fundaciogadeso@gadeso.org

ESTUDI D'AVALUACIÓ DEL PRODUCTE TURÍSTIC DE LA PLATJA DE PALMA

Estiu 2007

TREBALL D'OBSERVACIÓ

Aquesta investigació és complementària a d'altres treballs realitzats en la **Fundació Gadeso**: de l'anàlisi reflectit en el n°42 (octubre de 2004) de Quaderns Gadeso, *La Platja de Palma: L'opinió dels turistes*; del treball d'observació *Estudi d'avaluació del producte turístic de la Platja de Palma*, realitzat durant el mes de setembre de 2004; i del *Diagnòstic de l'oferta turística de la Platja de Palma*, elaborat durant l'octubre de 2006. El treball aquí present és, doncs, complement d'aquests d'altres realitzats. Així, pot ésser interessant la comparació de resultats i percepcions obtingudes en cada un dels estudis; és precisament aquesta reflexió, aquesta conjunció de diferents resultats, la que permet analitzar l'evolució de la investigació, la que possibilita un millor coneixement de l'objecte d'estudi. És així com podrem obtenir una millor percepció de la zona turística concreta.

Aquest estudi d'observació s'ha desenvolupat a partir del model utilitzat en l'estudi d'avaluació de 2004; que alhora és similar a l'aplicat en l'enquestació als turistes al n°42 de Quaderns Gadeso. Es tracta d'un treball de camp detallat per tal de detectar, quantificar i qualificar els distints blocs que componen l'oferta turística de cada una de les subzones clarament delimitades de la Platja de Palma. És a dir, aquest treball vol donar compte de la realitat de la Platja de Palma: “del que hi ha, del que passa”.

Aquest treball d'observació ha estat realitzat per Sebastià Riutort Isern, estudiant de Sociologia de la Universitat de Barcelona, durant el mes de juliol de 2007.

ESTUDI D'AVALUACIÓ DEL PRODUCTE TURÍSTIC DE LA PLATJA DE PALMA

Estiu 2007

TREBALL D'OBSERVACIÓ

ÍNDEX

❖ INTRODUCCIÓ.....	4
❖ OBJECTIUS.....	5
❖ METODOLOGIA.....	6
❖ BLOCS D'ELEMENTS.....	8
❖ DEFINICIÓ DELS ELEMENTS.....	10
❖ DEFINICIÓ DE LES QUALITATS.....	11
❖ ZONIFICACIÓ.....	12
❖ MITJANES PER BLOCS I ZONES.....	13
❖ RESULTATS DE L'OBSERVACIÓ.....	15
❖ PUNTS DÈBILS I FORTS.....	24
❖ CONCLUSIONS.....	25

INTRODUCCIÓ

La realitat actual de la Platja de Palma és, sens dubte, un reflex del model turístic de sol i platja que ha caracteritzat (i així continua avui dia) l'activitat turística de les Illes Balears. Ara bé, tot i la persistència de tal model, cada vegada amb major mesura un bon clima i una platja neta no són suficients pel manteniment d'un model turístic de qualitat, diversificat i desestacionalitzat. És a dir, tal i com apunta el nº42 de Quaderns Gadeso, existeix entre els turistes una percepció insatisfactòria dels entorns medi ambientals, de la brutícia i renous; també un alt nivell d'insatisfacció dels serveis públics, pràcticament en tots els àmbits. S'exigeix, doncs, un bon producte turístic amb una implicació eficaç de les administracions: amb la necessitat d'un oferta lúdica de qualitat, d'unes bones instal·lacions i infraestructures, amb una oferta complementària de qualitat.

De tal manera, cal impulsar la competitivitat de la Platja de Palma com a focus important de destí turístic de Mallorca a partir d'una planificació estratègica que integri economia, territori i societat. Per tal d'assolir aquest objectiu és necessari una convergència entre els diferents agents socials per aconseguir desenvolupar des del punt de vista econòmic, però també social i cultural, aquesta zona. Sembla que hi ha la intenció per part de les diverses administracions (central, autonòmica, insular i municipal) de dur endavant un ambició **Pla de Reconversió Integral per a la Platja de Palma**. No obstant, no es pot dissenyar un producte turístic de qualitat i competitiu sense que hi hagi una "complicitat" de la iniciativa pública i privada. Però no només ha d'haver-hi una implicació d'hotelers, comerciants, de les administracions, sinó també del conjunt de la ciutadania.

En resum, i tot i la complexitat de la tasca, aquest pla ha d'anar encaminat cap a l'atracció d'un turisme de qualitat i alhora desestacionalitzat i diversificat de la Platja de Palma; que garanteixi també la seguretat ciutadana necessària perquè tots i cada un dels turistes puguin gaudir d'aquest espai turístic. Per tant, la intervenció pot anar destinada a la creació d'una oferta comercial, gastronòmica, lúdica i d'unes infraestructures urbanes que permetin el desenvolupament d'aquest model. S'han de buscar estratègies per anar treballant de mica en mica en aquesta direcció.

OBJECTIUS

Objectius generals:

- L'aportació d'un instrument operatiu que permeti la realització d'actuacions, així com el seu seguiment posterior, per a la millora del Producte Turístic de la Platja de Palma.
- L'elaboració d'un quadre d'indicadors, que permetrà obtenir la informació necessària per fixar prioritats de millora, a la vegada que ens facilitarà descobrir el nivells de qualitat del Producte Turístic mitjançant l'observació dels diversos aspectes que formen part del Producte Turístic de la Platja de Palma.

Objectius específics:

- Dur a terme una observació participant, directa, estructurada i individual dels diversos aspectes que formen part del Producte Turístic de la Platja de Palma
- Analitzar aquests aspectes per tal de determinar la qualitat del Producte Turístic; i fer-ho sense oblidar els anteriors treballs realitzats, comparant i discutint els resultats obtinguts en tots.

METODOLOGIA

En vista que aquesta investigació és complementària d'altres, a l'hora de desenvolupar-la se segueix el model utilitzat en el **Treball de l'avaluació del producte turístic de la Platja de Palma** desenvolupat el setembre de 2004. És a dir, després d'un primer contacte inicial amb la zona d'estudi, per tal d'obtenir una primera impressió, ens disposem a establir els mateixos indicadors emprats en l'anterior investigació del 2004 per tal d'assegurar la millor comparació possible entre estudis. És aquesta la raó per la qual s'ha trobat oportú seguir, en la major mesura possible, la mateixa metodologia utilitzada en el treball anterior.

Així, s'estableixen els mateixos indicadors que permetin estudiar els blocs predeterminats: Oferta gastronòmica comercial i lúdica; Platja (infraestructures i serveis); Transports i serveis públics; Entorn urbà i mediambiental. Un cop definits i establerts els indicadors, també, i en aquest cas, s'empren les mateixes qualitats pels indicadors (valorades segons una escala de gradacions de l'1 al 10). Indicadors i qualitats es configuren en una plantilla d'observació per a realitzar la tècnica d'observació. També per a facilitar la recollida d'informació es divideix la zona d'estudi en tres subzones.

La **tècnica d'observació** pot adoptar formes molt variables que depenen de factors diversos com ara la posició de l'investigador en l'escenari, els fenòmens concrets que analitza i els seus objectius teòrics. L'observació que es duu a terme en aquest treball és directa (ja que la recollida de les dades és en el context real) i estructurada (ja que es defineixen en anterioritat els aspectes que s'estudiaran). En aquest cas, i únicament en aquesta petita investigació, l'observador és aliè a les circumstàncies que ocorren en l'escenari. És a dir, que degut a la distància, els fets observats són aparentment més fàcils d'objectivar però alhora hi ha una manca de control sobre la informació. Lliure de constryiments que tindria si jugués un determinat rol en l'escenari, l'observador pot planificar molt millor els seus procediments i dedicar més temps a la recollida sistemàtica d'informacions, utilitzant els instruments i recursos tècnics de què disposa i que faciliten el seu treball.

Ara bé, l'observació com a tota tècnica de recollida d'informació també pot comportar inconvenients; pot suportar així, algun tipus de biaix: com per exemple, les possibles distorsions provocades per l'observador sobre la realitat observada degut a la seva experiència i paper com a investigador.

Per tal d'aprofundir en el nostre objecte d'estudi també s'ha recorregut metodològicament a l'**entrevista**. Així, s'han mantingut conversacions amb agents socials i empresarials rellevants de la Platja de Palma. El seu testimoni ens ha ajudat a tenir una perspectiva més àmplia respecte a les problemàtiques de la zona.

Després de la realització de l'observació es passa a l'**anàlisi de resultats**; creant a posteriori una taula amb els punts dèbils i forts de la realitat observada. Un manera d'ordenar més clarament els resultats; fet que ens pugui facilitar la redacció de les conclusions i propostes.

Per a determinades observacions recórrer a la **fotografia** esdevé pràcticament imprescindible. Es tracta d'una eina auxiliar per tal de facilitar una anàlisi més complert. D'aquesta manera aquí s'ha trobat convenient el seu ús, ja que fotografiar un determinat esdeveniment permet no només que molts detalls no s'oblidin, sinó poder-lo documentar visualment.

En resum, cal matisar que tot i que aquest treball segueixi en certa manera un mètode d'observació poc participant; s'ha de tenir ben present, com ja s'ha indicat, que aquest treball és complementari d'altres. I tots, en el seu conjunt, conformen una gran

investigació sobre la Platja de Palma. Així, encara que aquí no quedin reflectits, s'ha de tenir en compte que s'han realitzat enquestes, entrevistes, grups de discussió... Per tant, els biaixos que puguin sorgir en aquest ***Estudi d'avaluació del producte turístic de la Platja de Palma 2007*** poden ser contrarestats amb les diverses tècniques desenvolupades en els treballs anteriors.

BLOCS D'ELEMENTS

Bloc 1. Oferta Gastronòmica, comercial i lúdica

- ❖ Oferta Gastronòmica
- ❖ Oferta Comercial
 - Supermercats
 - *Souvenirs*
 - Marroquineria
 - Tèxtil
 - Altres
- ❖ Oferta lúdica
 - Bars
 - Discoteques, sales de ball, pubs
 - Parcs aquàtics
 - Minigolfs
 - Altres

Bloc 2. Platja

- ❖ Infraestructures
 - Dutxes
 - Lavabos/Banys
 - Enllumenat
 - Papereres/Contenidors
 - Socorristes
- ❖ Serveis
 - Gandules
 - Para-sols
 - Oferta complementària: velomar, cuc, paracaigudes, etc.
- ❖ Neteja arena
- ❖ Neteja aigua

Bloc 3. Transports i Serveis Públics

- ❖ Mitjans de transport
 - Bus
 - Taxi
 - Tren turístic
 - Galeres
- ❖ Informació
 - Oficines d'Informació Turística
 - Plànols, cartells
- ❖ Seguretat ciutadana

Bloc 4. Entorn urbà i mediambiental

- ❖ Entorn urbà

- Aceres
- Carrers
- Edificis
- Mobiliari urbà
- Enllumenat
- Zones verdes
- Parcs infantils
- Equipaments esportius
- ❖ Contaminació acústica
- ❖ Contaminació atmosfèrica

DEFINICIÓ DELS ELEMENTS

Bloc 1. Oferta Gastronòmica, comercial i lúdica

Oferta gastronòmica: tot tipus de locals dedicats a la restauració: restaurants, *fast food*...

Oferta Comercial: tot tipus de locals on es venen productes de consum (alimentaris i no alimentaris). S'inclouen dins aquest element els supermercats, els forns, els quioscs, les tendes de *souvenirs*, de marroquineria, de tèxtil...

Oferta lúdica: tot tipus de locals destinats al lleure i a l'esbarjo com ara bars, discoteques, sales de ball, parcs aquàtics, minigolfs...

Bloc 2. Platja

Infraestructures: conjunt d'elements, sobretot materials, fonamentals per al bon funcionament de les activitats que tenen lloc a la platja. Dutexes, lavabos, banys, enllumenat, papereres, contenidors, socorristes.

Serveis: activitats i prestacions dedicats a millorar l'estada a les persones que van a la platja. Gandules, para-sols, divertiments complementaris (velomars, cuc, paracaigudes, surf...).

Neteja de l'aigua i de l'arena: grau de netedat que presenten aquests elements.

Bloc 3. Transports i Serveis Públics

Mitjans de transport: servei públic encarregat de portar a la gent d'un lloc a un altre. Bus, taxi, tren turístic.

Informació: grau en què el turista està informat d'allà on és, de com arribar a certs llocs o de les activitats que se realitzen o pot realitzar.

Seguretat ciutadana: falta de perill, tranquil·litat, presència de policial.

Bloc 4. Entorn urbà i mediambiental

Entorn urbà: ús que se'n fa i estat en què se troben els diferents elements que conformen la zona urbana: aceres, carrers, edificis, mobiliari urbà, enllumenat, aparcament, zones verdes, parcs infantils, papereres i contenidors, equipaments esportius.

Contaminació acústica: nivell de renous procedents del trànsit, dels bars i discoteques, etc.

Contaminació atmosfèrica: nivell de netedat de l'aire, fums, males olors.

DEFINICIÓ DE LES QUALITATS

Suficient: que el número en què es troba basta per a complir la seva funció.

1-4: manca o excés; 5-8: suficient; 9-10: adequat.

Preu: relació qualitat/preu dels serveis o productes oferts.

1-4: car; 5-8: relació qualitat/preu adequada; 9-10: relació qualitat/preu excel·lent

Neteja: grau de netedat.

1-4: brut o molt brut; 5-8: net, decent; 9-10: impecable

Manteniment: grau de conservació i esment

1-4: abandonament, deixadesa; 5-8: manteniment correcte; 9-10: impecable

Informació: si la informació rebuda o percebuda es prou útil i específica per a la seva localització i/o utilització.

1-4: informació insuficient; 5-8: informació correcte; 9-10: informació excel·lent

Accessibilitat: si és de fàcil accés. Possibilitat de accedir-hi o de tractar-hi.

1-4: presenta barreres o impediments; 5-8: no presenta barreres ni impediments; 9-10: no presenta barreres i a més a més hi ha personal o maquinària per ajudar.

Seguretat: que no dóna dubte, que està garantit el bon funcionament

1-4: inseguretat, intranquil·litat; 5-8: seguretat suficient; 9-10: seguretat garantida

Gent: número de persones que hi ha en un lloc en un moment determinat

1-4: massificació; 5-8: número correcte de persones, funciona bé; 9-10: número òptim de persones

Ubicació: si està en un lloc correcte amb relació amb l'entorn i la funció que ha de realitzar

1-4: no encaixa, desdiu amb l'entorn; 5-8: no hi desdiu; 9-10: perfectament ubicat

Servei: amabilitat i professionalitat de la persona que ven el producte o realitza el servei

1-4: negligència, impressió negativa; 5-8: tracte i professionalitat correctes; 9-10: tracte excel·lent, gran professionalitat.

Com que la majoria d'analistes consideren que el nivell mínim acceptable de satisfacció quan es tracta de «serveis» és 6; aquí mateix ens remetem a la mateixa lògica:

Menys de 5: Molt inadequat

De 5 a 5,9: Inadequat

De 6 a 6,9: Acceptable

De 7 a 7,9: Adequat

Més de 8: Molt adequat

ZONIFICACIÓ

Per a la millor realització de l'observació, i per les seves diferències, s'ha procedit a zonificar la zona de treball segons el següent esquema:

ZONA 1: PLATJA DE PALMA

Zona situada entre el Canal de Sant Jordi (carrer de Ca n'Alegria) i el Torrent dels Jueus

Subzones:

- 1) Primera línia de platja o Carretera de S'Arenal
- 2) Segona línia o carrers Marbella, Llaüt, Trasimé i perpendiculars cap a la mar
- 3) Resta de carrers

ZONA 2: S'ARENAL

Zona situada entre el Torrent dels Jueus i el carrer de Sant Bartomeu i l'avinguda d'Europa

Subzones

- 1) Zones turístiques: primera línia, carres de Sant Cristòfol i Sant Bartomeu i avinguda d'Europa
- 2) Zona no turística

ZONA 3: CAN PASTILLA

Zona situada entre el Canal de Sant Jordi (carrer de Ca n'Alegria) i el carrer Congre.

Subzones

- 1) Zones turístiques: primera línia de mar, Cala Estància i carrer Bartomeu Riutort
- 2) Zona no turística

MITJANES PER BLOCS I ZONES

[Al quadre adjunt es reflecteixen els resultats globals. Les fletxes (en positiu i en negatiu; en direcció amunt o avall) indiquen millora o empitjorament respecte a la investigació elaborada al 2004]

TAULA N°1	<u>VALORACIONS PER BLOCS I ZONES</u>				
	OFERTA COM- PLEMENTÀRIA	PLATJA	TRANSPORT I SERVEIS	ENTORNS	MITJANA ZONES
PLATJA DE PALMA	5.1 ↓	6.2	5.8 ↓	5.6 ↑	5.7
S'ARENAL	5.3	6.0	5.3 ↓	5.3 ↓	5.4 ↓
CAN PASTILLA	6.0	6.3	4.9	5.4 ↓	5.6 ↓
MITJANA BLOCS	5.5	6.2	5.3 ↓	5.4 ↓	5.6 ↓

Font: "Avaluació del producte turístic de la Platja de Palma". Juliol 2007

BLOCS ZONES	OFERTA GASTRONÒMICA, COMERCIAL I LÚDICA			PLATJA				TRANSPORTS I SERVEIS PÚBLICS			ENTORN URBÀ I MEDIAMBIENTAL		
	GASTRO- NÒMICA	COMER- CIAL	LÚDICA	INFRAES- TRUCTURES	SERVEIS	NETEJA AIGUA	NETEJA ARENA	MITJANS TRANSPORT	INFOR- MACIÓ	SEGURETAT CIUTADANA	ENTORN URBÀ	CONT. ACÚSTICA	CONT. ATMOS- FÈRICA
PLATJA DE PALMA	5.3	4.7	5.5	6.5	5.1	8.0	5.0	5.4	7.2	4.8	5.8	4.0	7.0
INDEX SINTÈTIC	5.1			6.2				5.8			5.6		
S'ARENAL	5.3	4.9	5.6	6.1	5.2	7.0	6.0	5.7	5.3	5.0	4.6	5.3	6.2
INDEX SINTÈTIC	5.3			6.0				5.3			5.3		
CAN PASTILLA	6.2	6.1	5.8	7.0	5.3	7.0	6.0	5.4	3.9	5.3	6.3	3.0	7.0
INDEX SINTÈTIC	6.0			6.3				4.9			5.4		
MITJANA FACTORS	5.6	5.2	5.6	6.8	5.2	7.3	5.6	5.5	5.4	5.0	5.5	4.1	6.7
INDEX SINTÈTIC	5.5			6.2				5.3			5.4		

RESULTATS DE L'OBSERVACIÓ

ZONA 1: PLATJA DE PALMA

1) PRIMERA LÍNIA DE PLATJA O CARRETERA DE S'ARENAL

a) Oferta gastronòmica, comercial i lúdica

Pel que fa a l'oferta gastronòmica que puguem trobar en la Platja de Palma (entre el carrer de Ca n'Alegria i el Torrent dels Jueus) podríem dir que no es tracta d'una oferta diversificada. És a dir, al contrari, aquí trobem un tipus concret de locals dedicats a la restauració. Són abundants les gelateries, restaurants de menjar alemany, les pizzeries i també els de tipus "fast food". Amb menys presència també trobem arrossaries, marisqueries i algun restaurant de carn a la brasa. Ara bé, els restaurants més abundants, i amb una important presència són els *fast food*, que dificulten trobar alguns dels primers restaurants que es van instal·lar en la zona. D'aquesta manera, aquests darrers veuen minvada la seva presència i la seva possibilitat de retrobar el seu lloc en una oferta gastronòmica cada vegada més acaparada per l'oferta del menjar ràpid.

A més, és un oferta que es dirigeix única i exclusivament a la població turista. Els rètols dels establiments i els cartells d'informació estan majoritàriament en alemany i en anglès. Contades vegades trobem aquesta informació en castellà i podríem dir que és inexistent en català.

En quan a l'oferta comercial, trobem una situació de sobreexplotació d'aquesta. A primera línia de la platja anem trobant un rere altre, i sense descans, una gran quantitat de locals comercials. En molta abundància trobem petits supermercats on hi podem trobar gairebé de tot; des de productes alimentaris fins a, per exemple, productes per anar a la platja. També hi ha els coneguts *souvenirs* que també es poden confondre amb les tendes de tèxtil (moltes d'aquestes són botigues d'accessoris esportius); i també cal tenir en compte la presència d'estancs, joieries i rellotgeries.

Un altre tipus de comerç més aviat il·legal és el que podríem anomenar marroquinaria, o venda ambulant. Més aviat es tractaria de persones aparentment d'origen sud-saharià que vendrien a desenvolupar una tasca de venda ambulant. És a dir, deambulen per la primera línia de la platja intentant vendre diferents articles, habitualment falsificacions de reconegudes marques; bàsicament ulleres de sol. Per tal d'intentar passar desapercebuts porten els objectes a vendre dins d'una bossa de fems. En percebre vigilància introdueixen els articles en la bossa i actuen com si res passés. També hem pogut trobar paradetes entre l'avinguda de les Meravelles i el carrer de Sant Ramon Nonat.

Cal a dir que moltes d'aquestes tendes comercials no estan adaptades per a l'accessibilitat de persones amb minusvalidesa física, cotxets per a infants, etc. Tot i així, els locals estan en certa manera nets i mantinguts i en la majoria dels casos la qualitat/preu dels productes no es correspon.

I finalment, no podem obviar la grandíssima quantitat de bars, pubs, i discoteques existents tot just a primera línia de mar. Podríem dir que aquesta oferta lúdica es concentra bàsicament i amb més intensitat entre els balnearis 5 i 8: des del Minigolf i el Megapark (també anomenat Megarena), passant per Riu Palace fins al carrer Miquel Pellisa (també anomenat el carrer de la cervesa) on hi trobem grans bars com Las Palmeres o Biergarten. Són locals on hi trobem gent adulta de totes les edats. Bàsicament a partir de les 19:30h aproximadament aquests locals comencen a preparar-ho tot perquè la festa duri fins a llargues hores de la matinada. La combinació d'alcohol (principalment cervesa i sangria),

música comercial, la concentració de molta gent i, a vegades, la retransmissió d'advents esportius en grans pantalles, assegura les expectatives dels turistes; i així, una “bona vetllada”.

b) Platja

Pel que fa a la situació de la platja, cal a dir, en primera instància que l'aigua està prou neta per a ser una zona molt turística. Ara bé, l'arena no presenta la netedat que s'observa en l'aigua. Tot i que en un primer moment pot semblar que l'arena està més que neta, quan ens hi apropem una mica ens adonem de la seva mediocre netedat, sobretot per la quantitat de lloques de cigarro; a d'altra brutícia.

La platja disposa de tot una sèrie d'infraestructures. Unes infraestructures que en qualitat i en quantitat no són suficients. És a dir, sí que és cert que hi ha dutxes, però el nombre existent pot ésser insuficient els dies en què hi hagi molta més gent a la platja (hauria d'haver més dutxes que balnearis). Però sembla que funcionen bé. De totes maneres considero que ja podria haver més banys públics; ja que trobo que no n'hi ha de suficients en tota la superfície de la platja. I tampoc hem d'oblidar els accessos a la platja per a minusvàlids: els camins de fusta per a possibilitar el gaudir de la platja d'aquestes persones no són suficients per una platja tan gran i tan concorreguda; i a més, els pocs que hi ha no estan en les millors condicions. No obstant, val a dir que hi ha un bon sistema d'enllumenat públic, un gran nombre de papereres que s'estenen al llarg de la platja (un alt nombre de papereres que no concorda amb la poca netedat de l'arena), i bastanta presència de socorristes. En comparació amb l'informe fet al 2004, la presència de socorristes sembla que hagi augmentat.

La platja ofereix tot una sèrie de serveis. Per exemple: gandules i para-sols a 4,40€ al dia, velomars normals a 6€ l'hora, velomars més grans a 9€ l'hora, taules de surf a 10,25€ l'hora, esquí nàutic per 21€ als 15 minuts i l'esquí-bus (el cuc) per 7,50€ per fer el recorregut de la platja. El preu és bastant elevat si tenim en compte tant la durada com l'estat dels serveis. En comparació amb l'informe de 2004, aquesta vegada no s'ha apreciat una gran presència de venedors ambulants de fruites i begudes a la platja. Només se n'ha detectat un grup. Això no vol dir que no existeixi aquest tipus de comercialització a la platja. Així com també, les fonts preguntades ens han fet saber de l'existència de robatoris als banyistes, precisament quan aquests estan nedant.

Hem d'apuntar que com més ens anem acostant a S'Arenal anem trobant a primera línia locals de jocs recreatius.

També s'ha pogut observar com a la platja la gent s'organitza de la manera que més li convé per passar una bona estona. Es duen a terme jocs de platja (degut a l'espai de sorra aquesta activitat és molt més abundant en la zona de Can Pastilla); alguns porten les seves begudes en geleres, així com també menjar; i també cal destacar aquells que no només duen tot això a la platja, sinó que a més porten un aparell de música.

c) Transports i serveis públics

El principal mitjà de transport per accedir a la primera línia de la Platja de Palma és el fet d'anar a peu. El trànsit de cotxes en el passeig de primera línia està bastant restringit, fins i tot està totalment prohibit en segons quines zones. D'aquesta manera no trobem gaires cotxes que circulin per la zona.

El transport públic que trobem en aquesta zona de la Platja de Palma és el conegut tren turístic de l'EMT. És el conjunt de locomotora i vagons (similar al tren que puguem trobar en un parc temàtic) que recorre tot el passeig marítim. La incomoditat a la que es poden trobar els turistes en aquest mitjà de transport els surt pel preu de 3,50€ (40 cèntims més que fa tres anys). A cada balneari trobem un aturada d'aquest tren on s'indica el recorregut i el preu; però estan desproveïdes d'ombra.

D'altra banda també podem observar la circulació de galeres. Són cares i no disposen de pràcticament informació. És a dir, tot i que no n'hi ha en excés, considero no són idònies per a la zona, a més tenint en compte la brutícia que generen i la mala olor que desprenen.

Ara bé, un dels transports que cada vegada és més present en la zona són les bicicletes. La majoria són de lloguer i el flux d'aquestes es considerable. No obstant, tot i la potenciació d'aquest mitjà de transport per part de l'ajuntament i dels locals de lloguer, els cartells indicadors per a bicicletes i el condicionament del passeig per a aquestes; val a dir que l'ús privat de les bicicletes està en desavantatge. No hi ha aparcaments per a bicicletes particulars. Si hom va amb la seva pròpia bicicleta es troba sense la infraestructura necessària per aparcar-la amb les millors condicions de seguretat. Una cosa tan senzilla, però alhora elemental, provoca que no es potenciï l'ús privat de la bicicleta.

Respecte a les infraestructures relacionades amb els serveis d'informació i de seguretat, es pot observar com al llarg de tota la Platja de Palma només hi ha una sola oficina d'informació situada al inici de l'Avinguda de les Meravelles; que alhora en el mateix edifici hi trobem un quarter de la Policia Local de Palma. Tot i que l'oficina està ben condicionada en tots els sentits, pot ésser insuficient per a tota la zona.

Al llarg de tot el passeig trobem contínuament plànols de la Platja de Palma. La majoria presenta una informació interessant pel turista: informació general de tota la platja i específica de la zona on es situa el panell.

En quant a la seguretat policial, i en diferència a la percebuda en l'informe de 2004, aquesta és present en abundància. No només podem parlar de la presència de la Policia Local (en forma de cotxes, motos o bicicletes), sinó també de la Policia Nacional. I, segurament no hem d'obviar la policia de paísà. En tot moment hi ha presència policial. Segurament és per aquest motiu que no hem notat la presència de "trileros", desordre provocat pel consum d'alcohol, ni cap altre tipus de aldarulls de dia. Aquesta presència policial no és sinònim d'absoluta seguretat ciutadana; els problemes, i grossos, encara són existents: delinqüència, robatoris, prostitució, violència, incivisme, etc. I és a la nit quan més es perceben. La sensació d'inseguretat existeix.

d) Entorn urbà i mediambiental

El passeig marítim conforma l'entorn urbà d'aquesta primera línia de platja. Aquest passeig està compost per dues grans aceres i una calçada central. És aquí on, tal i com he esmentat abans, el trànsit es veu fortament restringit; només hi trobem la circulació del tren turístic, les galeres, les bicicletes, els vehicles de la policia i aquells de càrrega i descàrrega, així com també, en algun tram, de vehicles particulars. Així, la circulació és tranquil·la i segura; si més no la gran presència policial ho ha de garantir.

El passeig està en un bon estat de manteniment, generalment net i sense desperfectes en la infraestructura. I fins i tot podríem qualificar de positiva les zones verdes del passeig: unes pasteres bastant cuidades i ben aprofitades ecològicament. També cal assenyalar les adequades indicacions que hi ha a les aceres dels carrers perpendiculars al passeig. No obstant, es troben a faltar accessos per a minusvàlids o cotxets d'infants.

En quant a l'enllumenat públic, és correcta: amb grans faroles, ben condicionades i que fan bastanta claror. Aquest pot ésser considerat com a bon índex de seguretat.

Hi ha d'altra banda, una manca de zones verdes, que únicament es concentren amb la ridícula zona verda just devora l'Avinguda de Son Rigo. Així com també, hi ha una manca d'equipaments esportius com a eina d'oci i lleure (espais que si que es troben en la zona de Can Pastilla).

Tot i que la zona sigui molt turística, la contaminació atmosfèrica és gairebé inexistent. De totes maneres, la contaminació acústica es situa entre els balnearis 5 i 8 degut als alts nivells de música i renou (sobretot com més avançada és la nit).

També cal destacar l'impacte mediambiental dels grans hotels situats a primera línia. Grans edificis de moltes plantes són un fort impacte en el territori i l'entorn paisatgístic. Són edificis que no s'avenen en una zona de platja; ni ara ni en cap moment.

2) SEGONA LÍNIA O CARRERS MARBELLA, LLAÜT I TRASIME I PERPENDICULARS CAP A LA MAR

a) Oferta gastronòmica, comercial i lúdica

L'oferta gastronòmica, comercial i lúdica és gairebé idèntica en la observada a primera línia. Disminueixen els locals comercials: supermercats, *souvenirs* i demés; es mantenen els restaurants i els bars. Cal destacar la zona al voltant de Riu Palace i el Bierkönig del carrer Agustí Català. I també cal esmentar que hi trobem una oferta pràcticament inexistent a primera línia de platja; es tracta dels emplaçaments dedicats al lloguer de cotxes, motos i bicicletes.

b) Transports i serveis públics

Aquesta zona és la que presenta un major grau de trànsit. Són precisament aquests carrers (Marbella, Llaüt i Trasime) els que uneixen les diferents zones de la Platja de Palma. Tot el flux de trànsit de transports passa per aquests carrers (des de Can Pastilla a S'Arenal). Hi trobem els busos de l'EMT i les seves respectives parades, així com també les de taxis. En la majoria de les parades els autobusos disposen d'un espai per a poder-se aturar.

Cal a dir, que al carrer Marbella hi ha un quarter de la Policia Nacional i una divisió dels Bombers de Palma.

Troben a faltar algun centre de salut públic o ambulatori.

c) Entorn urbà i mediambiental

És tracta d'un carrer de doble sentit de circulació, tot i que en la major part del tram, la part del carril en direcció Palma està reservat a l'autobús i als taxis. El trànsit és continu en tot moment, dens. Les causes d'aquest gran flux de trànsit es deu a la restricció de circulació a primera línia de platja i que l'entrada dels hotels de primera línia es realitza per aquesta segona línia.

En alguns trams les aceres no estan molt ben cuidades, sobretot les pròximes a aquells solars tancats que estan buits i plens de brossa.

3) RESTA DE CARRERS

En la resta de carrers de la Platja de Palma, l'activitat turística és únicament hotelera. A mesura que ens allunyem de la primera línia anem trobant únicament d'una banda hotels i apartaments, i d'altra banda, cases residencials (de lloguer o de propietat) i habitades tant per població autòctona com estrangera. Aquí ja no trobem l'oferta complementària (ja sigui lúdica, comercial o gastronòmica) que es troba a primera i segona línia. Pot haver-hi algun restaurant de manera aïllada.

També a mesura que ens allunyem de la platja el manteniment del mobiliari urbà, de les infraestructures, els carrers, l'enllumenat, etc. es presenten més deteriorats. En alguns moments les aceres desapareixen, així com també les faroles.

Ara bé, a mesura que ens anem aproximant al Torrent des jueus, hem de destacar que ens trobem un altre entorn urbà completament distint. Els carrers són molt més estrets i l'estructura urbana podria ser similar a la d'un poble. Els hotels conviuen en files de pisos i en un entorn urbà en el qual hi viu gent temporalment, però també tot l'any. També es pot observar un deteriorament en el manteniment d'aquests carrers. Però, a diferència dels carrers més allunyats de la platja però centrals en la zona de la Platja de Palma, en aquesta zona més pròxima a S'Arenal (a la zona de la carretera militar) trobem un oferta comercial diferent. Un tipus de tendes més aviat adreçades a la demanda de la població resident que a la turista, com ara: botigues d'aires condicionats i electrodomèstics, forns, tallers de reparacions, tintoreries, botigues de telecomunicacions, etc.

En aquesta zona se troba l'Unitat Integral d'Atenció al Públic (UIAP), un centre de salut i l'oficina de correus.

ZONA 2: S'ARENAL

1) ZONES TURÍSTIQUES: PRIMERA LÍNIA, CARRETS SANT CRISTÒFOL I SANT BARTOMEU I AVINGUDA D'EUROPA

a) Oferta gastronòmica, comercial i lúdica

De la mateixa manera que el passeig Bartomeu Riutort a la zona de Can Pastilla aquí, a S'Arenal, continua el passeig marítim de la Platja de Palma a través de l'Avinguda Miramar. I, igualment, les característiques de l'oferta complementària de S'Arenal de Lluçmajor no són gaire diferents a les que ja hem anat observant al llarg de la platja. Ara bé, podríem dir que aquesta oferta complementària continua amb la línia percebuda al llarg de la zona de la Platja de Palma. És a dir, trobem *souvenirs*, supermercats, marroquineria, locals destinats al tèxtil, restaurants de menjar italià o bé de carn típica d'Alemanya, etc. No falten tampoc els bars i els pubs (cal destacar el bar dels holandesos). També trobem llocs destinats al lloguer de cotxes, bicicletes i demés i, com a establiment que no s'ha trobat fins ara, locals de jocs recreatius.

El nivell de qualitat continua amb la tònica observada al llarg de la Platja de Palma. Són locals de poca categoria, que a part de manteniment necessiten modernització.

Com a darrera oferta lúdica, S'Arenal disposa del parc aquàtic Aqualand. Tot i trobar-se lluny de la platja i del centre urbà i turístic de S'Arenal (més enllà de l'Avinguda Europa), rep molta aflluència de gent.

b) Platja

Al ser més petita que tota l'extensió de platja que observa a la Platja de Palma, a S'Arenal es pot percebre un certa tranquil·litat; vull a dir que no hi ha tanta aglomeració. Ara bé, això no és sinònim que la platja es trobi en millors condicions que la de la Platja de Palma. Segurament per la seva proximitat al Club Nàutic de S'Arenal, l'aigua no està impecable. Ni tampoc l'arena hi està, tot i que pareix que estigui més neta que la de la Platja de Palma. Manquen infraestructures per a minusvàlids, així com també la presència de més socorristes i una oferta lúdica a la platja (velomars, xarxes de vollei, etc.). Si que hi a un servei de lloguer de para-sols i gandules.

c) Serveis i transports públics

Aquesta zona, tot i trobar-se dins el terme municipal de Lluçmajor, i no de Palma, disposa d'un servei de bus de l'EMT. Un servei que té les mateixes característiques, ja descrites en l'anàlisi de les zones anteriors. En aquesta zona jo no hi arriba el tren turístic que fa tot el recorregut al llarg del passeig de la Platja de Palma. Ni tampoc s'hi veuen galeres.

Pel que fa al servei de taxis aquest es té les seves parades a l'Avinguda Miramar i al final del carrer de Sant Bartomeu. Aquests disposen de la informació pertinent per als seus usuaris.

El punt d'informació que s'ha localitzat ha estat un de mòbil situat a l'Avinguda Miramar. No estaria de més que S'Arenal disposés d'una oficina fixa d'informació turística.

Pel que fa a les instal·lacions destinades a la seguretat ciutadana, cal destacar que el quarter de la Guàrdia Civil del carrer de Sant Cristòfol, ja massa antic, fou enderrocat el juny de 2007. Ara bé, la mateixa Guàrdia Civil té un quarter a la cantonada carrer Berga i Formentera i la Policia Local té el seu en el carrer Maria Salvà.

d) Entorn urbà i mediambiental

L'entorn urbà és el que ens indica clarament que a partir del torrent dels jueus entrem en un nou municipi. Hi ha, doncs, una discontinuïtat en el mobiliari urbà que hem vist a la Platja de Palma: el passeig marítim desapareix. Percebem canvis en l'enllumenat (més vell i més deteriorat), de l'enrajolat a l'asfaltat, hi ha canvis en la disposició de l'espai públic i també en la circulació en aquest. La circulació és densa i constant, ja que no s'impedeix en cap tram la circulació de vehicles. Aquest canvi d'escenari públic ens fa palesa la vellesa i el mal estat de l'entorn urbà de S'Arenal. Es mostra, doncs, aquesta poca modernització (l'exemple més clar, al qual hem recorregut moltes vegades en aquest informe, és el de les infraestructures per a persones minusvàlides).

D'aquesta manera ens podem trobar trams d'acera espenyats. Les zones verdes que hi ha no estan en les millors condicions i no hi ha equipaments esportius (més que els situats en les instal·lacions de l'I.E.S. de S'Arenal, ja molt enfora del nucli urbà).

La contaminació no és molt elevada; la que hi ha es deu al renou provinent dels hotels i dels bars.

2) ZONA NO TURÍSTICA

La zona de S'Arenal és una de les més antigues de la Platja de Palma, per no dir la més vella. És la zona en què l'estructuració urbana és més peculiar i complexa: carrers estrets, alts edificis de pisos, petites places, etc. És una zona on hi conviuen residents de fa molts anys amb els nouvinguts que s'instal·len en les vivendes de la zona i alhora conviuen amb els turistes dels hotels.

El centre urbà està doncs molt degradat, té molta afluència de cotxes i està ple de comerços (molt poc espai per a tanta activitat). És una zona que requeriria d'una reforma seriosa. Ara bé, a mesura que ens allunyem de la segona i tercera línia, l'entramat urbanístic va fent, tímidament, en un espai menys caòtic i un mica més ordenat.

ZONA 3: CAN PASTILLA

1) ZONES TURÍSTIQUES: PRIMERA LÍNIA DE MAR, CALA ESTÀNCIA I CARRER BARTOMEU RIUTORT

a) Oferta gastronòmica, comercial i lúdica

A Can Pastilla el model d'oferta complementària es manté en la línia del que trobem en la Platja de Palma; si més no, però, en una presència no tant esbromadora; aquesta zona és, en certa manera, més tranquil·la. És a dir, hi trobem una gran quantitat de restaurants, de *souvenirs*, supermercats, locals de textil, bars, pubs. De la mateixa manera que els que trobem al llarg del passeig marítim de la Platja de Palma, aquests establiments estan mancats de condicionaments per a minusvàlids, presenten la informació amb altres idiomes als locals i també presenten un manteniment més que discutible. Ara bé, aquí trobem una oferta lúdica que no està tant present en la Platja de Palma. Es tracta, per exemple, de les instal·lacions esportives situades prop del carrer de Can Alegria. A més de tots aquests elements que hem anat indicant, cal destacar l'Aquàrium, recentment inaugurat, que suposa un nou element d'oferta lúdica.

Aquesta oferta complementària es troba al llarg del passeig marítim i del carrer Bartomeu Riutort. Però també aquesta oferta complementària es troba al llarg de Cala Estància i del Clot d'en Bernadet.

b) Platja

En el cas de la platja a Can Pastilla, hem de destacar que aquesta es pot concebre en diferents zones. És a dir, fins al Racó de Can Ripoll, fins al balneari 15, la superfície de platja és la mateixa que trobem al llarg de la Platja de Palma, i els equipaments i serveis són els mateixos (tant per les seves bones prestacions com pels seus dèficits). Ara bé, en aquesta zona de platja trobem una nova oferta complementària que es concentra bàsicament amb la disposició d'elements per tal de dur a terme esport en la platja. En concret, cal destacar la gran quantitat de xarxes poder practicar el vollei-platja.

Des d'aquest balneari 15 fins al Club Nàutic també es pot apreciar la pràctica d'esports de platja; gràcies també a una major superfície d'arena. I en canvi, pel que fa a les zones de Cala Estància i el Clot d'en Bernadet, aquestes són més tranquil·les ja que no hi ha una gran aglomeració de gent i a més perquè són llocs més petits; també perquè es situen més pròxims al nucli urbà/residencial de Can Pastilla. No obstant, per ser zones pròximes a un club nàutic, pot ser que les seves aigües, en alguns moments, no estiguin tant netes com en d'altres zones.

En alguns llocs de la platja trobem instal·lacions per a minusvàlids, però aquests no són suficients.

c) Transports i serveis públics

El tren turístic fa tot el recorregut de la Platja de Palma fins a l'inici del passeig de Bartomeu Riutort. És en aquest mateix carrer on trobem les diferents aturades del bus de l'EMT, que també passa per carrer Octavi August, Tramuntana i Manuela de los Herreros. Cal destacar que hi ha aturades suficients, però aquestes podrien estar millor condicionades: que hi hagués ombres i seients per exemple.

Cal destacar que no hi ha cap oficina turística. En el moment en què s'ha realitzat aquest treball només s'ha trobat en el passeig una petit punt itinerant d'informació. Pel

caràcter residencial de la zona, cal destacar l'existència d'una oficina de correus, una escola, etc.

d) Entorn urbà i mediambiental

Cal destacar la continuïtat del passeig existent al llarg de la Platja de Palma. Hi ha un bon sistema d'enllumenat, de papereres i en el mobiliari urbà no s'hi trobem desperfectes. Aquest passeig continua, ara en un altra format, fins al Club Nàutic de Sant Antoni de la Platja, Cala Estància i el Clot d'en Bernadet. El passeig no és el mateix, l'estructura és semblant, però diferent, perquè no hi ha una restricció estricta al trànsit. Podríem dir que el més interessant d'aquest passeig és el seu carril bici. Aquest està perfectament senyalitzat i possibilita al ciclista arribar fins al final de Es Carnatge.

Pel que fa als edificis cal destacar que aquests són antics i alguns necessitarien un pla de modernització. I cal destacar que manquen zones verdes i parcs infantils. Precisament aquesta manca de zones verdes provoca que sigui objecte important de discussió la zona de Les Fontanelles.

Finalment s'ha de destacar l'important grau de contaminació acústica, provocada per la proximitat de la zona a l'aeroport.

2) ZONA NO TURÍSTICA

Hem de tenir molt en compte que Can Pastilla és una zona bàsicament residencial (de primeres i també segones residències). És a dir, gran part de l'estructura urbanística està en funció de la gran multitud de cases i vivendes unifamiliars. La zona és tranquil·la ja que no es veu afectada pels renous que es puguin desprendre de l'oferta complementària, sí pels renous provinents de l'aeroport.

PUNTS FORTS I PUNTS DÈBILS

ZONES	PUNTS DÈBILS	PUNTS FORTS
TOTES LES ZONES	<ul style="list-style-type: none"> • Convivència d'activitats turístiques i primeres/segones residències; allotjaments hotelers i residencials; turisme d'oci i familiar • Oferta complementària excessiva, confusa i amb mala relació qualitat-preu • Descoordinació entre administracions • Transport públic • Escasses zones verdes i espais públics • Renous i inseguretat • Canvis d'ús no regulats d'allotjament hoteler a residencial 	<ul style="list-style-type: none"> • Passeig Marítim • Estat de la Platja • Zona estratègica, bona situació
PLATJA DE PALMA	<ul style="list-style-type: none"> • Barreja de turisme d'oci i turisme familiar • Excés de locals de menjar ràpid • Manteniment mobiliari urbà • Massificació de la platja • Venda ambulants • Instal·lacions esportives 	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta lúdica • Oferta hotelera
S'ARENAL	<ul style="list-style-type: none"> • Degradació urbana • Convivència entre turisme i residents estables • Desconnexió viària entre S'Arenal-Palma i S'Arenal-Llucmajor • Obsolescència de l'oferta complementària i de part de l'hotelera • Manca d'instal·lacions i equipaments públics 	<ul style="list-style-type: none"> • Aqualand • Menor massificació de la platja • Club Nàutic
CAN PASTILLA	<ul style="list-style-type: none"> • Manca d'Oficina d'Informació Turística • Trànsit excessiu i desordenat • Contaminació acústica 	<ul style="list-style-type: none"> • Major tranquil·litat • Activitats complementàries a la platja • Torneigs esportius a la platja

CONCLUSIONS: Diagnòstic sobre la situació de la **Platja de Palma**

Can Pastilla, Platja de Palma i S'Arenal són cada una d'elles una realitat turística peculiar i concreta, però que alhora configuren una gran zona turística de gran interès. I com a tal, aquesta zona és complexa ja que reflecteix la convivència de diferents, i en alguns moments contradictoris, interessos. És a dir, bàsicament la font de tots els problemes que poden sorgir a la zona provenen de la confluència del turisme lúdic (també anomenat turisme d'oci) i el conegut turisme familiar; de la confluència de l'oferta hotelera tradicional i l'oferta, cada vegada més creixent, d'apartaments; i finalment, de la confluència dels residents de la zona, tant els de primera residència (aquells que viuen a la zona durant tot l'any) com els de segona residència (de residència estacional, més intensament durant els mesos d'estiu).

Fent aquestes distincions en aquest especial conglomerat d'interessos no es vol caure en l'error de fer un anàlisi únicament agafant com a objecte d'estudi el conflicte entre la població autòctona resident i la població turística. Elaborar aquest tipus d'anàlisi comportaria caure en contradicció amb la realitat social existent; simplificant-la i ignorant la convivència de múltiples i diferents maneres de viure *en i la* Platja de Palma. Per tant, és precisament aquesta mescla la que fa complicada la gestió de la zona. I ésser conscients de l'existència d'aquesta barreja permet veure la quantitat de contradiccions existents així com les mancances i deficiències. Per tant, donar compte d'aquesta situació és importantíssim per a buscar les estratègies pertinents per tal de millorar la zona.

Aleshores, l'oferta hotelera i la complementària depenen de la definició de la zona. És a dir, la complexitat en els allotjaments turístics es fa palesa. Hi ha aquells hotels que han aplicat seriosament unes normes de modernització de les seves instal·lacions; i n'hi ha d'altres que només han mantingut les instal·lacions existents fent alguns retocs per mantenir la seva competitivitat; i també hi ha el creixent turisme residencial. Un canvi d'ús, el d'aquest turisme residencial, que s'està fent sense normativa i regulació. És fa necessària, doncs, una ordenació d'aquest canvi d'ús per millorar la zona.

L'oferta gastronòmica, comercial i lúdica ha d'anar enfocada també en la comprensió del conglomerat d'interessos definits en anterioritat. Aquesta complexitat ha de ser intel·ligentment gestionada per a configurar una Platja de Palma que permeti a cada un dels individus, portadors dels seus propis interessos, gaudir d'aquesta. No obstant, en l'actualitat regna la confusió i l'excés d'aquesta oferta complementària; i la desorganització, per tant, del conjunt d'interessos. I com s'ha pogut observar, les principals conseqüències de la confusió o distorsió de l'oferta complementària són les relacionades amb el renou i la seguretat ciutadana, així com també les contradiccions en els equipaments i serveis existents (o bé inexistent) de la zona.

Però cal, sense cap dubte, una redefinició de l'oferta complementària. El que anomenem oferta complementària és vertaderament l'oferta que fa decidir en última instància als turistes venir a la Platja de Palma. Així, doncs, aquesta oferta és un **oferta bàsica**, i com a tal és complexa ja que no fa referència únicament als bars i a la restauració (una concepció molt tradicional), sinó que es tracta d'una oferta dirigida a diferents segments de la població; a partir d'una oferta diversificada: esportiva, cultural, gastronòmica, etc. Així, aquesta oferta diversificada no és més que el reflex d'un turisme cada vegada més segmentat, on l'oferta bàsica és fonamental. Per tant, sense oblidar el factor fonamental del nostre turisme, l'anomenat "sol i platja", cal enriquir l'oferta amb productes turístics diversos.

L'oferta gastronòmica, comercial i lúdica

La qüestió rau en l'organització de la diversificació de l'oferta complementària, que és la bàsica. Hi ha una sobrepoblació de l'oferta gastronòmica de la Platja de Palma, també a Can Pastilla i a S'Arenal. Una oferta que va perdent en qualitat i va guanyant en quantitat. Una quantitat desordenada i desregulada on els restaurants de menjar ràpid i els establiments *fast food* de cadenes transnacionals van acaparant la restauració de la zona. Aquesta massificació també s'observa en l'oferta comercial: *souvenirs*, supermercats, locals de tèxtils... així com també hi ha una forta presència de venda ambulants. Aquesta oferta, a més, no ha evolucionat; s'ha anat mantenint al llarg dels anys i ha quedat en un estat antiquat: en venda i en instal·lacions.

I pel que fa a l'oferta lúdica aquesta no encaixa en la diversitat poblacional de la zona i a més genera renous i concentra grans quantitats de gent. A més, que tota la informació d'aquestes establiments estigui majoritàriament en llengües estrangeres és contradictòria amb la realitat social existent en la Platja de Palma; hem de recordar que hi ha una quantitat considerable de població resident autòctona que tampoc es pot obviar.

Un dels aspectes que destaca en la zona de Can Pastilla que no és present en la resta de zones és l'oferta d'instal·lacions esportives, de jocs de platja.

Pel que fa a les infraestructures hem de considerar que el passeig marítim de la Platja de Palma està en molt bones condicions i, certament, no desdiiu en l'entorn. Ara bé, cal destacar que en el moment que s'entra en el municipi de Lluçmajor, el passeig deixa d'existir i l'estat de la zona és molt més vella, i està molt més degradada.

Hi ha un bon servei de socorristes i un bon manteniment de l'enllumenat públic així com un nombre adequat de papereres i contenidors; llevat de la zona de S'Arenal, com ja hem esmentat. Ara bé, que hi hagi els elements necessaris per mantenir un espai net i agradable, no vol dir que la zona es mantingui més que pulcre. No només s'han de posar les eines a disposició del prefecte condicionament de l'espai, sinó que també calen mecanismes de conscienciació que facin explícita la necessitat de mantenir la platja i el seu entorn net. En quant als banys i dutxes habilitades, s'ha de considerar que manquen. Els que hi ha funcionen correctament, però no són suficients.

Pel que fa als serveis que hi ha directament a l'arena de la platja, s'ha de matissar que existeix una excessiva oferta. És a dir, hi ha massa gandules i para-sols, a més el servei és molt car i es fa necessària una renovació o bé un bon manteniment d'aquest. El servei podem considerar-lo correcte i adequat, però és aquest excés el que provoca que no hi hagi suficients espais lliures a la platja.

No obstant, pel que fa a la pròpia platja, aquesta gairebé podríem dir que és el millor espai de tota la zona. Supera amb escreix la qualitat de la resta d'oferta complementària. Ara bé, tot i considerar positivament l'estat de l'aigua, cal tenir present que aquesta pot estar en alguns moments un tant remoguda al llarg dels primers metres de l'arena, degut a la quantitat de gent. A més com que l'arena és artificial no trobem extensions de posidònia que ajudin al manteniment de l'aigua i l'arena. Malgrat aquests inconvenients, no es pot valorar l'estat de la platja (l'aigua i l'arena) negativament.

En general, però, uns dels dèficits més importants en matèria d'infraestructura és la insuficiència d'accessos per a minusvàlids en totes i cada una de les zones de la Platja de Palma; tant per accedir a la platja, als comerços, als restaurants, a les gandules o para-sols, etc.

Transports i serveis públics

Pel que fa a l'avaluació dels mitjans de transport, percebem que hi ha una excessiva presència de cotxes particulars i manquen aparcaments. Aquesta massificació de cotxes s'ha de contrarestar de qualque manera amb una dotació d'un servei de transport públic de màxima qualitat. Per exemple, el servei d'autobús públic és correcte en termes generals. Ara bé, cal esmentar que les aturades estan poc condicionades, hi ha inseguretat a dintre dels autobusos degut a la gran quantitat de gent que viatge amb aquests (existeixen petits robatoris i l'actuació de carteristes).

En quant al tren turístic que fa el recorregut de tota la platja, considerem que aquest és poc idoni per a un paratge com pugui ser una platja. No és símptoma de modernitat, ja que aquest pot semblar més adequat per a un parc temàtic que per a una platja. Així, el tramvia si que podria dotar del mateix servei, però amb molta més qualitat i modernitat. A més, el tramvia podria servir per connectar tota la platja (Can Pastilla, Platja de Palma i S'Arenal) i aquesta amb Palma.

D'altra banda, el transport de galeres també es pot percebre, com un transport intern complementari però bastant tercermundista. Aquí cal, doncs, una regulació adequada, perquè eliminar el servei directament pot suposar problemes afegits entre la gent que es dedica en aquesta feina des de fa molt temps.

Pel que fa als serveis d'informació, aquest manca al llarg de tota la platja. En la Platja de Palma només hi ha una sola oficina d'informació turística. Aquesta manca d'oficines també es fa palesa a Can Pastilla (on no hi ha oficina) i S'Arenal (on la presència és pràcticament nul·la, només existeixen dues oficines itinerants). Ara bé, els cartells i plànols informatius que hi ha estan en un bon estat i són d'allò més adequats.

Seguretat Ciutadana

Un dels problemes que trobem al llarg de tota la zona d'anàlisi és el tema de la seguretat ciutadana. Com ja hem descrit en l'apartat de descripció dels resultats, cal tenir present que molta presència policial no és sinònim de seguretat. És a dir, tot i que s'ha percebut molta presència policial, tenim constància que el problema de la seguretat no està solucionat. Per a resoldre aquest problema, o per començar a treballar en el tema de la seguretat, cal tenir en compte que podem parlar de **seguretat objectiva i subjectiva**. És a dir, existeix la sensació d'inseguretat per part dels turistes (aquesta és la percepció subjectiva) i també existeix el fet objectiu del robu, l'agressió o la intimidació.

És a dir, s'ha de ser conscient que la seguretat no només és un problema que es supera a través de la presència i/o actuació policial; sinó que són molts altres els factors que s'han de tenir en compte. Per exemple, el fet que l'oferta complementària estigui concentrada en una zona particular de la Platja de Palma, provoca que la delinqüència també estigui concentrada. La inseguretat es percep a la platja, als bars i a la sortida de les discoteques; fins que es pot arribar a un punt en què les vivendes unifamiliars es vegin també amenaçades. També el desordre estètic i arquitectònic de la zona, la degradació urbana i urbanística (que a S'Arenal provoca degradació social) provoca automàticament una sensació d'inseguretat. I no s'ha d'oblidar que el renou provinent de bars i discoteques, de les zones lúdiques, és un símptoma d'inseguretat subjectiva. És a dir, s'ha de tenir en compte que el mateix turisme d'oci concep el renou com a part circumstantial del mateix; lligat a les grans instal·lacions d'oci nocturn. Per tant, aquest fet és contradictori amb la definició dels diferents interessos de la gent que gaudeix de la Platja de Palma. D'aquesta manera, és el turisme familiar el que es veu més agreujat per aquest renou. Així doncs, s'ha

de fer aplicar la llei en tots els aspectes ja que la qüestió dels renous, no s'ha afrontat en suficient valentia.

Així, el problema de la seguretat ciutadana és una qüestió més complexa que requereix de molts esforços per tal d'eradicar-la. Des de l'actuació policial fins a l'ordenació urbana de la zona. Tenint sempre present la conceptualització de la seguretat des d'una perspectiva objectiva o bé subjectiva; i tenint sempre en compte el conglomerat d'interessos, dels diferents individus que fan ús de la zona, que ja descrivia anteriorment.

L'entorn urbà, doncs, requereix urgentment una millora. Més zones verdes, més accessos per a minusvàlids, resoldre l'ordenació dels comerços i de les aceres, etc.

Estructura Urbana

Aquesta degradació és el que més afecta negativament a la zona de S'Arenal. L'estructura urbana de la zona és antiga i no s'ha sotmès a una actuació de remodelació o manteniment amb les millors garanties d'èxit. D'aquesta manera, la zona s'ha mantingut en una continua degradació. Els carrers són estrets, els edificis són alts i antics, les aceres no estan en bon estat, etc. D'aquesta manera, els preus de la zona han baixat i molts dels sectors més vulnerables de la societat (immigrants, classes baixes, etc.) s'han instal·lat automàticament en la zona. Però aquest transvasament de població no s'ha controlat i no s'ha impedit. Aleshores, la zona continua degradada urbanísticament, però també socialment.

És aquí on també trobem problemes de seguretat ciutadana. No només es manifesta en accions concretes, sinó també per la percepció d'inseguretat per part dels turistes davant una zona degradada. Aquesta intranquil·litat és veu contrastada amb la tranquil·litat que es respira a la platja de S'Arenal, deguda a la menor aglomeració de gent i locals d'oci.

En canvi, urbanísticament, a Can Pastilla no trobem els problemes que trobem a S'Arenal. Ja que Can Pastilla és una zona bàsicament residencial (de primeres i també segones residències). És a dir, gran part de l'estructura urbanística està en funció de la gran multitud de cases i vivendes unifamiliars. Tot i així, cada vegada apareixen nous bars, que com els que hi ha al llarg de la zona de la Platja de Palma, complementen la seva oferta amb animació i ocupació de la via pública. I els renous i inseguretat que puguin desprendre's d'aquests locals són percebuts amb més intensitat degut a la forta presència residencial.

Proposta per a millorar la zona

Aquest és, doncs, el diagnòstic de la zona de la Platja de Palma; amb els seus punts forts i els seus punts dèbils. Per tant, i en vista de la complexitat de la zona (degut també als aspectes específics i diferenciadors de cada una de les zones de la Platja de Palma), s'han de posar en marxa una sèrie d'estratègies. I per aquest motiu, el **Pla de Reconversió Integral de la Platja de Palma** és una eina idònia per tal d'iniciar un ambiciós pla d'acció per millorar i reconduir el producte turístic de la zona. Com a mínim és una primera passa per a aprofundir en remodelació de la zona.

Aquest pla és bàsicament un instrument urbanístic per tal de dissenyar productes competitius i de qualitat, per tal de potenciar els elements positius de la Platja de Palma i alhora, intentar reduir aquells elements negatius.

La creació del **Consorci de la Platja de Palma** (creat entre 5 administracions: Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç, Govern Balear, Consell de Mallorca, Ajuntament de Palma i Ajuntament de Lluçmanyor) va fer públic un document titulat ***Plan Estratégico***

de Recomendaciones para la mejora y Embellecimiento de la Platja de Palma (es pot trobar a www.consorciplatjadepalma.com). Tot i la seva intensió de gestionar el Pla de reconversió, aquest es veu mancat de pressupost per fer realitat les 101+1 propostes que conformen aquest pla. També s'ha disposat a concurs internacional més projectes per a la remodelació de la Platja de Palma.

Ara bé, cal un pla d'acció per tal de dur a terme aquestes millores. Sense un pla d'acció seriós, que respongui a les necessitats que emanen del diagnòstic fet de la zona, no es faran realitat els objectius del Pla de reconversió. Aquest s'ha d'executar sense ignorar el diagnòstic de la Platja de Palma i amb la implicació coordinada de totes les administracions i del sector turístic.