

**AVALUACIÓ I DIAGNÒSTIC DELS PRODUCTES TURÍSTICS  
DE LA ZONA TURÍSTICA DE CALA BONA I CALA MILLOR**

**ESTIU 2010**



## AVALUACIÓ I DIAGNÒSTIC DELS PRODUCTES TURÍSTICS DE LA ZONA TURÍSTICA DE CALA BONA I CALA MILLOR

Aquesta investigació és complementària d'altres treballs realitzats per la **Fundació Gadeso**, com són l'anàlisi reflectit en el nº74 (juliol de 2006) i nº129 (setembre 2008) de Quaderns Gadeso, *L'opinió dels turistes: ¿Com veuen els turistes la Platja de Palma?* (nº42, 59 i 74), el *Diagnòstic de l'oferta turística de la Platja de Palma*, elaborat durant l'octubre de 2006 i 2008, i el treball d'observació *Estudi d'avaluació del producte turístic de la Platja de Palma*, realitzat per primer cop durant el mes de setembre de 2002, i que ha estat continuat en els posteriors treballs de seguiment el setembre de 2004 i el juliol de 2007 i 2008. El treball aquí present és, doncs, complement d'aquests 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 2007; que alhora és similar a l'aplicat en l'enquestació als turistes al nº124 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 zona turística de Cala Millor. És a dir, aquest treball vol donar compte de la realitat de la zona, del que hi ha, del que passa.

## ÍNDEX

- 1. INTRODUCCIÓ**
  - 2. OBJECTIUS**
  - 3. METODOLOGIA**
    - 3.1 ZONIFICACIÓ**
    - 3.2 BLOCS D'ELEMENTS**
    - 3.3 DEFINICIÓ DELS ELEMENTS**
    - 3.4 DEFINICIÓ DE LES QUALITATS**
    - 3.5 PLANTILLES**
  - 4. RESULTATS**
    - 4.1 RESULTATS SINTÈTICS**
    - 4.2 RESULTATS QUALITATIUS**
  - 5. CONCLUSIONS**
  - 6. PUNTS FORTS I PUNTS FEBLES**
- ❖ **ANNEX FOTOGRÀFIC**

## 1) INTRODUCCIÓ

L'actual moment de convulsió que esta vivint el turisme a Balears, directament afectat per la greu crisi econòmica europea i mundial i per el constant augment de la competència en el mediterrani, mos obliga a tenir sempre més alt el nivell d'atenció sobre la qualitat dels producte turístic que s'ofereixen a les nostres illes.

Per aquesta raó la Fundació Gadeso, que ve efectuant un regular treball d'observació de la platja de Palma s'ha decidit a ampliar l'espectre de les seves investigacions dirigint la seva mirada cap a un' altre destí clàssic de l'illa de Mallorca com es la zona turística de Cala Millor.

Tant Cala Millor com la Platja de Palma són sens dubte un reflex del model turístic de sol i platja que ha caracteritzat i segueix caracteritzant l'activitat turística de les Illes Balears, i també tot dos aquests destins turístics estan entre els més consolidats, amb una clientela fidel que les te casi com la seva segona casa.

Així que l'observació i la avaluació dels productes turístics que s'ofereixen als turistes d'aquesta zona, a part de fer mos millorar i profunditzar en el coneixement dels mateixos, podrà servir com eina per cometre una comparació amb la Platja de Palma vist que tant la metodologia com els objectius i la execució són les mateixes per ambdues zones.

Les observacions i les avaluacions que es varen duu a terme en els passats anys a la platja de Palma, han demostrat que un bon clima i una platja neta no són suficients pel manteniment d'un producte turístic de qualitat, diversificat i atractiu també en els mesos de temporada baixa. A les diferents investigacions efectuades per la Fundació Gadeso i reflectides als n<sup>o</sup>74 i n<sup>o</sup>129 dels quaderns Gadeso, s'ha vist com existeix entre els turistes una percepció d'insatisfacció global a la majoria dels indicadors que s'avaluen al estudi, i només la mar i la platja treuen un aprovat.

La situació a la zona turística de Cala Bona i Cala Millor no arriba a ser tan greu com la evidenciada a la Platja de Palma en els estudis anteriors. Hi ha un bon nivell de neteja tant als carrers més freqüentats com a les zones més allunyades de la platja, baixa contaminació acústica i atmosfèrica, la qualitat i diversitat, tant dels comerços com dels restaurants i bars, encara que prou millorable es suficient, els edificis presents als nuclis urbans de la costa sol en mínima part presenten desperfectes, la platja, especialment a Cala Millor està dotada de bones infraestructures, encara que la seva neteja especialment en algunes zones sigui millorable, la mar gaudeix d'un estat excel·lent, l'entorn mediambiental , amb presència d'una amplia zona protegida, dona un valor afegit a tota la zona. Pel que fa als mitjans de transport les notes són lleugerament més dolentes, encara que no del tot insuficients. El tema de la

seguretat o millor de la percepció de la seguretat no pareix ser un problema greu, encara que a algunes zones específiques la sensació d'inseguretat es fa present.

Ara bé, encara que d'aquesta primera i breu descripció pareix que no es veuen greus problemes a la zona estudiada, lo que si s'ha pogut comprovar, es que amb una situació d'ocupació per damunt del 90% els restaurants i bars, especialment els de major qualitat, molt rarament passen del 50% d'ocupació i també a les tendes i negocis de qualitat la situació no es gairebé millor. Altre indicatiu que va en la mateixa direcció es que les papereres presents a la zona de la platja estan gairebé buides o com màxim plenes a mitja. Això nos confirma que una gran part dels turistes presents en aquest període de màxima ocupació són de baix o molt baix poder adquisitiu, allotjats principalment en regim de tot inclòs, amb un interès no molt alt sobre la qualitat del conjunt de l'oferta complementaria que troba en el seu lloc de vacances, pendents només de controlar les seves despeses.

Es aquest un dels problemes més greus que s'ha observat en el curs de la investigació, problema que poc a poc està impulsant a una part dels comerciants i restauradors a dirigir els seus negocis cap a aquest tipus de turistes, fet que va progressivament empitjorant la qualitat dels productes oferts, i fa minvar de forma preocupant la ja escassa ocupació a la zona.

Així que ens troben en la situació en que, un potencialment bon conjunt de productes turístics, es veu abocat a una progressiva degradació per poder sobreviure obligat a seguir el camí que ja han seguit els hotels que han decidit no invertir en qualitat sinó en quantitat, i que ara marquen les pautes a seguir per la oferta complementaria, fent inútils d'aquesta manera els esforços que el conjunt de la ciutadania, representada per les administracions públiques, han fet per adequar i millorar el territori en la seva part pública.

Des de el nostre punt de vista, es fa molt necessària una bona planificació estratègica, que integri a tots els diferents agents socials, fonamental per tal d'aconseguir el creixement, no tan sol econòmic, sinó també social i cultural de la zona. Tal i com ha quedat demostrat amb els problemes sorgits per portar a terme el ***Pla de Reconversió Integral per a la Platja de Palma***, no es pot dissenyar un producte turístic de qualitat i competitiu sense que hi hagi complicitat entre la iniciativa pública i privada. Així mateix, no només ha d'haver-hi una implicació dels hotelers, comerciants, restauradors i de les administracions, sinó també del conjunt de la ciutadania.

A les diferents parts de l'estudi es veuran concretades les percepcions que hem exposat en aquesta introducció, i esperem que aquest treball pugui ser útil per encetar un diàleg constructiu i fructífer entre tots els interessats i que aquest pugui portar a una convergència entre tots els agents socials i la ciutadania que arribi a frenar aquesta lenta però inexorable devaluació de la zona turística de Cala Bona i Cala Millor.

## 2) OBJECTIUS

### Objectius generals:

- 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 els nivells de qualitat del Producte Turístic mitjançant l'observació dels diversos aspectes que formen part del Producte Turístic de la zona turística de Cala Bona i Cala Millor

### Objectius específics:

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

### 3) METODOLOGIA

En tant que aquesta investigació és complementària d'altres, a l'hora de desenvolupar-la se segueix el model utilitzat a l'**Estudi d'avaluació del producte turístic de la Platja de Palma** desenvolupat el setembre de **2004**, el juliol de **2007** i a l'**agost 2008**. Per tant, després d'un primer contacte inicial amb la zona d'estudi per tal d'obtenir una primera impressió, hem establert els mateixos indicadors emprats en les anteriors investigacions 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 els treballs anteriors. Així, s'estableixen els mateixos indicadors que permetin estudiar els blocs d'elements predeterminats: Oferta gastronòmica, comercial i lúdica; Platja (infraestructures i serveis); Transports i serveis públics; Entorn urbà i mediambiental; i un cinquè bloc que és l'Entorn periurbà. Un cop definits i establerts els indicadors, 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. Finalment, considerant que la de la zona turística de Cala Bona i Cala Millor és un destí turístic format per varies zones amb diferents característiques (turisme residencial d'alt nivell i turisme de massa) centrarem les nostres observacions principalment a les zones de turisme de massa i prestarem atenció també a una zona de gran interès mediambiental com es la Punta de n'Amer.

La **tècnica d'observació** pot adoptar formes molt variables que depenen de factors diversos com ara la posició de l'investigador a 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 amb anterioritat els aspectes que s'estudiaran). En aquest cas, i únicament en aquesta petita investigació, l'observador és aliè a les circumstàncies que ocorren a 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 dels constrenyiments que tindria si jugués un determinat rol a 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.

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 zona observada. 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. Una 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 complet. 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.



### **3.1 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: CALA BONA**

Zona situada entre la rotonda del "SUNWING" fins al carrer des Comellar Fondo

##### Subzones:

- 1) Port turístic, primera línia de platja i passeig del moll
- 2) Segona línia i entorn periurbà

#### **ZONA 2: CALA MILLOR**

Zona situada entre el carrer d'es Rafal i el carrer del Golf.

##### Subzones:

- 1) Zones turístiques: passeig de Cala Millor, Passeig d'en Joan Llinàs, Passeig de la Mar i zona de Vianants.
- 2) Segona línia i zona no turística. (carrer na Llambies, i Fetget, avinguda Bon Temps i carrer de s'Estanyol; a més de tots els carrers perpendiculars que baixen cap a la zona turística)
- 3) Entorn periurbà

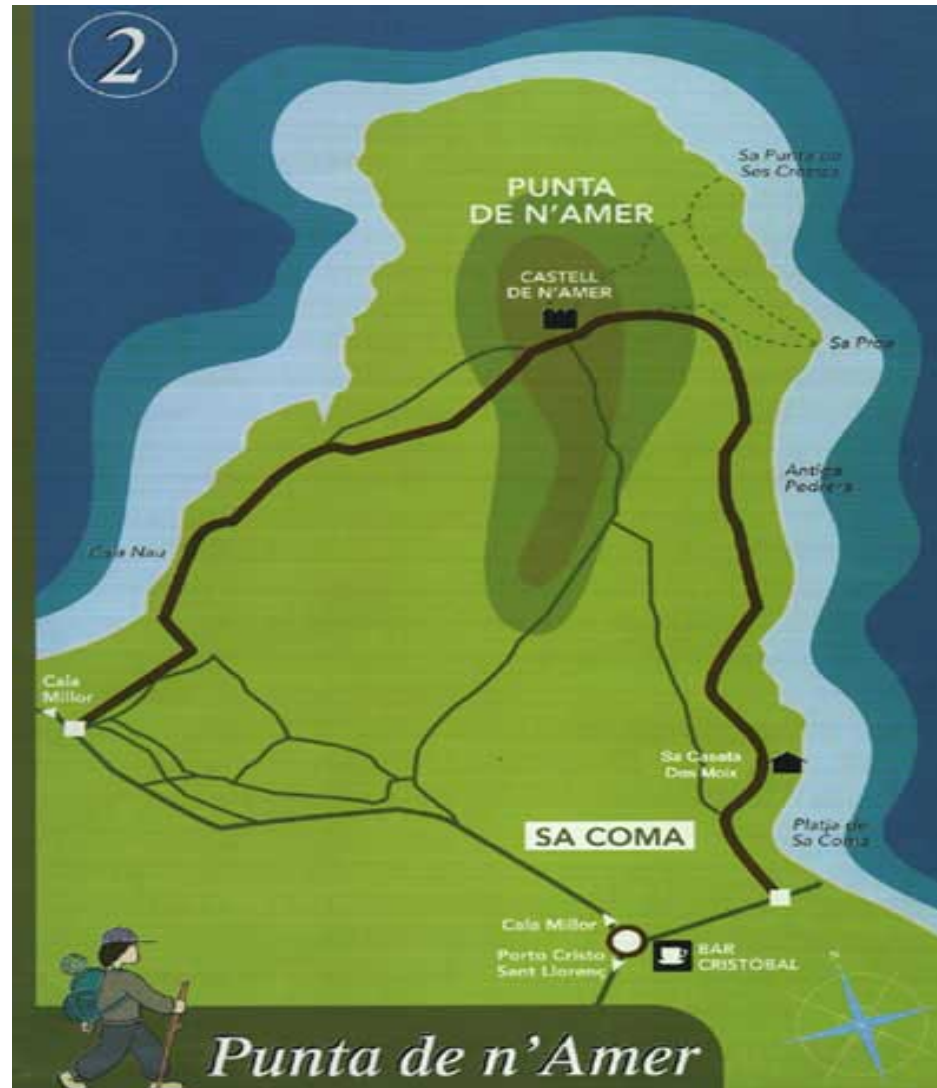
#### **ZONA 3: PUNTA DE N'AMER**

Descripció general del conjunt d'infraestructures i de l'estat de conservació mediambiental.

## MAPA DE LA ZONA TURÍSTICA DE CALA BONA I CALA MILLOR



## MAPA DE LA PUNTA DE N'AMER



## **3.2 BLOCS D'ELEMENTS**

### **BLOC 1. OFERTA COMPLEMENTÀRIA**

- ❖ Oferta gastronòmica
  - Bars amb menjar
  - Restaurants convencionals o d'oferta generalitzada
  - Restaurants d'oferta específica
  - Restaurants de menjar ràpid o *Fast food*
  - Altres
  
- ❖ Oferta comercial
  - Supermercats
  - *Souvenirs*
  - Marroquineria
  - Tèxtil
  - Venda ambulat
  - Fires
  - Altres
  
- ❖ Oferta lúdica
  - Bars
  - Discoteques, sales de ball, *pubs*
  - Parc aquàtic
  - Minigolfs
  - Mercat
  - Excursions en vaixell
  - Altres

### **BLOC 2. PLATJA**

- ❖ Infraestructures
  - Dutxes
  - Lavabos/Banys
  - Enllumenat
  - Papereres/Contenidors
  - Socorristes

❖ Serveis

- Quioscs de begudes
- Gandules
- Para-sols
- Oferta complementària: velomars, cuc, paracaigudes, lloguer de motos d'aigua, etc.

❖ Neteja arena

❖ Neteja aigua

### **BLOC 3. TRANSPORTS I SERVEIS PÚBLICS**

❖ Mitjans de transport

- Bus
- Taxi
- Tren turístic
- Galeres
- Bicicletes

❖ 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

### **BLOC 5. ENTORN PERIURBÀ**

### **3.3. DEFINICIÓ DELS ELEMENTS**

#### **BLOC 1. OFERTA GASTRONÒMICA, COMERCIAL I LÚDICA**

**Oferta gastronòmica:** tot tipus de locals dedicats a la restauració: bars on es serveix menjar (que es diferencien dels bars d'oferta lúdica), restaurants convencionals o d'oferta generalitzada (normalment amb menú, carta i/o plats combinats), restaurants d'oferta específica (restaurants especialitzats de qualitat mitjana-alta) i restaurants de menjar ràpid o *Fast food*, entre d'altres.

**Oferta comercial:** tot tipus de locals o parades 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, etc. així com la venda ambulat (serveis de perruqueria i trenes, venda de falsificacions o *top-manta*, etc.), i les fires (venda ambulat organitzada orientada al turista).

**Oferta lúdica:** tot tipus de locals o espais on trobem activitats destinades al lleure i a l'esbarjo, com ara bars, discoteques, sales de ball, pubs, parcs aquàtics, minigolfs, mercats, excursions en vaixell, etc.

#### **BLOC 2. PLATJA**

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

**Serveis:** activitats i prestacions dedicats a millorar l'estada a les persones que van a la platja. Quioscs de begudes, gandules, para-sols, divertiments complementaris (velomars, cuc, paracaigudes, surf, motos d'aigua...).

**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 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: acerres, carrers, edificis, mobiliari urbà, enllumenat, aparcament, zones verdes, parcs infantils, papereres i contenidors, equipaments esportius.

**Contaminació acústica:** nivell de renous procedents del trànsit, de les terrasses, etc.

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

## **BLOC 5. ENTORN PERIURBÀ**

Àrea perifèrica que envolta el nucli o entorn urbà.

### **3.4 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: impol·lut.

**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 d'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 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**



<b>OFERTA LÚDICA</b>											
- Bars											
- Pubs											
- Discoteques											
- Parc Aquàtic											
- Minigolf											
- Mercat											
- Excursions en vaixell											
- Altres											

## BLOC NÚMERO 2. PLATJA

**ZONA:** \_\_\_\_\_

Qualitats Indicadors	Suficient	Preu	Neteja	Manteniment	Informació	Accessibilitat	Seguretat	Gent/ Saturació	Ubicació	Servei
<b>INFRA-ESTRUCTURES</b>										
- Dutexes										
- Lavabos/Banys										
- Enllumenat										
- Papereres/ Contenidors										
- Socorristes										
<b>SERVEIS</b>										
- Gandules										
- Para-sols										
- Quioscs de begudes										
- Oferta complementària										

<b>NETEJA AIGUA</b>	
<b>NETEJA ARENA</b>	

### **BLOC NÚMERO 3. TRANSPORT I SERVEIS PÚBLICS**

**ZONA:** \_\_\_\_\_

Qualitats Indicadors	Suficient	Preu	Neteja	Manteniment	Informació	Accessibilitat	Seguretat	Gent	Ubicació	Servei
<b>MITJANS TRANSPORT</b>										
- Bus										
- Taxi										
- Tren turístic										
- Galeres										
<b>INFORMACIÓ</b>										
- Oficines										
- Cartells, plànols										

<b>SEGURETAT CIUTADANA</b>	
----------------------------	--

## **BLOC NÚMERO 4. ENTORN URBÀ I MEDIAMBIENTAL**

**ZONA:** \_\_\_\_\_

Qualitats Indicadors	Suficient	Preu	Neteja	Manteniment	Informació	Accessibilitat	Seguretat	Gent	Ubicació	Servei
<b>ENTORN URBÀ</b>										
Aceres										
Carrers										
Edificis										
Mobiliari urbà										
Enllumenat										
Zones verdes										
Parcs infantils										
Equipaments esportius										

<b>CONTAMINACIÓ ACÚSTICA</b>	
<b>CONTAMINACIÓ ATMOSFÈRICA</b>	

**BLOC NÚMERO 5. ENTORN PERIURBÀ**

**ZONA:** \_\_\_\_\_

Qualitats Indicador	Urbanitzat/ No urbanitzat	Urbanísticame nt ordenat	Neteja	Mantenime nt	Impacte visual	Accessibilita t	Segureta t	Gent	Ubicació
<b>ENTORN PERIURBÀ</b>									

## 4) RESULTATS

### 4.1 RESULTATS SINTÈTICS

BLOCS FACTORS	OFERTA COMPLEMENTÀRIA			PLATJA				TRANSPORTS I SERVEIS PÚBLICS			ENTORN URBÀ I MEDIAMBIENTAL			ENTORN PERIURBÀ
	Gastro-nòmica	Comercial	Lúdica	Infraestructures	Serveis	Neteja aigua	Neteja arena	Mitjans transport	Informació	Seguretat ciutadana	Entorn urbà	Cont. Acústica	Cont. Atmosfèrica	Entorn periurbà
<b>CALA BONA</b>	<b>6,8</b>	<b>5,0</b>	<b>4,9</b>	<b>5,4</b>	<b>5,3</b>	<b>4,9</b>	<b>4,8</b>	<b>6,3</b>	<b>5,6</b>	<b>6,6</b>	<b>6,8</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>	<b>6,0</b>
<b>ÍNDEX SINTÈTIC</b>	<b>5,6</b>			<b>5,1</b>				<b>6,2</b>			<b>7,0</b>			<b>4,9</b>
<b>CALA MILLOR</b>	<b>6,2</b>	<b>6,3</b>	<b>4,9</b>	<b>7,0</b>	<b>6,3</b>	<b>6,6</b>	<b>7,0</b>	<b>6,2</b>	<b>6,4</b>	<b>6,7</b>	<b>6,1</b>	<b>6,8</b>	<b>6,8</b>	<b>4,9</b>
<b>ÍNDEX SINTÈTIC</b>	<b>5,8</b>			<b>6,7</b>				<b>6,4</b>			<b>6,6</b>			<b>6,0</b>
<b>TOTES LES ZONES</b>	<b>6,5</b>	<b>5,7</b>	<b>4,9</b>	<b>6,2</b>	<b>5,8</b>	<b>5,8</b>	<b>5,9</b>	<b>6,3</b>	<b>6,0</b>	<b>6,7</b>	<b>6,5</b>	<b>7,0</b>	<b>7,0</b>	<b>5,5</b>
<b>ÍNDEX SINTÈTIC</b>	<b>5,7</b>			<b>5,9</b>				<b>6,3</b>			<b>6,8</b>			<b>5,5</b>



## **4.2 RESULTATS QUALITATIUS**

### **ZONA 1: CALA BONA**

La zona turística de Cala Bona té com a nucli principal la zona del port turístic, on es troba una bona part de l'oferta gastronòmica, alguns establiments hotelers i edificis residencials. Darrera a aquesta primera línia de port, que compren el Passeig del Moll i el carrer Llebeig, només trobem instal·lacions dedicades als residents. Al costat del port en direcció Cala Millor hi ha tres petites platges artificials. Paral·lelament a les platges i situat al darrere dels hotels i els edificis de primera línia, trobem el passeig marítim, que es a on es concentren totes les instal·lacions i serveis orientats als turistes.

El carrer Na Llambies, per on passa la pràctica totalitat del trànsit de la zona, delimita la zona més turística de la zona. L'única part de Cala Bona on trobem instal·lacions hoteleres lluny de la zona adjacent a la mar és l'anomenada Son Floriana, que es troba a l'interior de la zona. Just al límit dret del poble, en direcció Costa dels Pins, hi ha els últims hotels que pertanyen a Cala Bona i que marquen també el límit de la nostra zona d'observació.

### **PORT TURÍSTIC, PRIMERA LÍNIA DE PLATJA I PASSEIG DEL MOLL**

#### **a) Oferta gastronòmica, comercial i lúdica**

A la zona del port turístic de Cala Bona trobem una **oferta gastronòmica** àmplia i bastant diferenciada. Hi ha una bona presència tant de **restaurants** com de **bars** que serveixen menjar de bona qualitat i de diferent tipus de cuina. L'oferta varia des de els restaurants especialitzats en peix i a la cuina mallorquina i espanyola, passant per la cuina italiana i exòtica com l'índia o la xinesa. La qualitat tant dels productes oferts als restaurants com del servei i del interiors es mitjanament bona pel que fa als establiments de cuina tradicional i europea, i només baixa en els restaurants exòtics, a on la qualitat en general minva. Els preus en aquests restaurants varia des del mitjà-alt de la major part, (un poc més barat en els casos dels restaurants exòtics) al molt alt dels restaurants de peix.

En aquesta part de Cala Bona hi ha una bona presència de **bars** que ofereixen diferents tipus de menjars. Hi podem trobar tant pa amb olis com entrepans i hamburgueses, com també plats variats de carn. També aquests com els restaurants són generalment de bona qualitat, amb instal·lacions cuidades i personal bastant eficient. El menjar segueix sent de bona qualitat, encara que els preus són, en comparació amb els **restaurants**, lleugerament alts. Dins d'aquests bars, ha una bona part que són gestionats per estrangers,

principalment anglesos, on l'únic idioma que es parla i coneix, tant per part dels propietaris com dels cambrers, es l'anglès, i també tant als rètols exteriors com a la carta no hi ha presència dels dos idiomes oficials de les Illes Balears. A més, sent aquests bars exclusivament dirigits als turistes són els últims que obrin i els primers a tancar quan s'acaba la temporada.

La primera part del **Passeig del Moll** es l'única oberta al tràfic rodat. En aquest tram de passeig trobem només uns parell de bars d'hotel oberts també al públic. La qualitat d'aquests baixa en respecte als de la zona del port tant pel que fa el menjar com per les instal·lacions. A la segona part del passeig la situació es torna força diferent de la del port. L'oferta gastronòmica es redueix a uns quants bars, gairebé tots amb les mateixes coses i amb una qualitat escassa tant pel que fa als aliments com al servei i a les instal·lacions. Aquí també proliferen els bars gestionats per estrangers, que a més de expressar-se només en anglès, baixen també el nivell qualitatiu als seus establiments.

L'**oferta comercial** és més negativa que la gastronòmica. Començant per la zona del port, es troben a faltar comerços que no siguin "souvenirs o supermercats-souvenirs", que acaparen la practica totalitat de l'oferta comercial, donant la sensació de falta de varietat. Com a excepció hi trobam una tenda de molt recent instal·lació, que es dedica a la bijuteria de bona qualitat, i una galeria d'art amb exposicions molt rellevants. Aquesta tendència segueix al llarg de pràcticament to el Passeig Marítim, on, a més d'un parell de joieries amb productes de bon nivell, l'oferta comercial es redueix tendes de tèxtil i marroquineries, sovint gestionades per xinesos i de baixa qualitat. Les tendes de souvenirs i els supermercats sembla que es repliquin a sí mateixos per tot el recorregut.

També hi ha una certa presència, encara que limitada, de **venedors ambulants**, principalment dones subsaharianes que es dediquen a fer trenes. En el cas dels ambulants, l'Ajuntament de Son Servera havia comunicat que aprovaria una ordenança per concedir els pertinents permisos als ambulants, fet important per regularitzar la venda ambulants, però en una recerca a la pàgina web del consistori serverí no n'hem trobat cap rastre. A més, els que es dediquen a aquest tipus de comerç habitualment desconeixen o simplement passen de les pràctiques legals, vista també la "tolerància" que demostren habitualment els policies locals.

Pel que fa a les altres activitats comercials com poden ser els **mercadets**, encara no s'ha pensat a promoure un mercat fixo setmanal, només hi ha una fira que es realitza dins les activitats de la festivitat de la Mare de deu del Carme a mitjans de juliol, i que només dura una nit.

Pel que fa a la **oferta lúdica**, es important comprovar com hi ha una total absència de discoteques, mentre que només hi ha un pub musical en tota la zona del port i del Passeig del Moll. La situació millora un poc pel que fa als **bars** que ofereixen música en viu, que encara que són molt poc nombrosos, aconsegueixen animar l'ambient de les poques terrasses que proposen aquest tipus d'entreteniment als turistes. Aquesta important carència de locals d'esbarjo, si des de un cert punt de vista afavoreix la tranquil·litat i la bona

convivència a tota la zona, limita molt la possibilitat de diversificar els productes oferts en l'àmbit de l'oci nocturn.

Una altra possibilitat de diversió són les **excursions en vaixell**, i en aquest cas si que hi ha una bona oferta al port de Cala Bona, vist que es des d'on surten la totalitat d'aquest tipus de barques i catamarans que es dediquen a aquesta activitat.

Crec que és important fer un petit apunt. Tant pel que fa als bars i restaurants, com per els comerços, hem comprovat que n'hi ha fins i tot alguns històrics que romanen tancats en ple més d'agost, amb cartells que anuncien la **venda** o el **lloguer** dels mateixos. Aquesta situació pareix que va augmentant any rere any i es un fet a tenir molt en comptes a l'hora d'analitzar la situació de l'oferta turística de Cala Bona.

### ***b) Platja***

La situació de la platja a Cala Bona es particular en quant es tracta de **tres petites platges artificials**, que formen tres petites badies envoltades per roques, posades a propòsit amb la intenció de reduir els problemes que podrien causar les ones en cas de fort onatge. La qualitat de l'**arena** de les platges és clarament de baixa qualitat, sent en algunes zones molt més pareguda a la grava de construcció que a la d'una platja de Balears. La neteja és molt millorable, especialment pel que fa a la brutor que treu la mar en els dies de xaloc. La mar tampoc presenta una situació molt millor de la platja. Tant els diferents tipus d'arena present a la platja, com les barreres rocoses fan que l'**aigua** sigui quasi sempre tèrbola per la falta d'oxigenació i recanvi, i que la brutor, en forma de bosses i de botelles de plàstic, es quedi atrapada entre les roques que voregen les badies.

Les **infraestructures** presents a la platja de Cala Bona són mínimes. Falten les dutxes i no hi banyes que no siguin els dels bars del passeig o del carrer Xaloc. També l'enllumenat és insuficient, doncs una bona part de la platja es queda pràcticament sense llum a la nit. Hi ha un discret número de papereres que compleixen bastant bé la seva feina vist que la platja no presenta molt de residus deixats per els turistes.

Pel que fa als serveis de **seguretat**, només hi ha un socorrista, que té la seva torre a la platja del mig, i des de el nostre punt de vista, i encara que la platja casi mai estigui plena de gom a gom, seria necessària la incorporació d'un nou socorrista més per assegurar una bona cobertura a totes les platges.

Hi ha un **accés habilitat** per a persones amb cadires de rodes, però només des del passeig baixant a la platja. No hi ha cap camí condicionat per arribar amb la cadira de rodes fins a la mar.

En relació als serveis a disposició dels banyistes, hi ha la possibilitat de llogar tant gandules com para-sols, encara que el preu, 3,5 euros al dia (tant per les gandules com pels para-sols), sembla un poc excessiu. Per contra, no hi ha

lloguer de velomars, probablement degut al poc espai disponible a la platja per muntar aquesta activitat. En qualsevol cas, hi ha una escola de busseig que organitza cursos i excursions.

Tampoc no hi ha quiosc de begudes, i, al igual que passa amb els banys, també per adquirir menjar o begudes s'han d'utilitzar els bars del passeig o, pràctica habitual, comprar el necessari als supermercats de la zona.

### **c) Transport i serveis públics**

La forma més comú de moure's tant al port com al passeig de Cala Bona es anant **a peu**, doncs el trànsit està bastant restringit, i només està permès en el primer tram del Passeig del Moll, fins a la entrada del port, i en la primera part del Passeig Marítim. Com que la distància dels hotels no és molt ampla, normalment els turistes que resideixen més lluny, venen a passejar directament a peu o en bicicleta, doncs en els últims anys s'ha construït un carril bici que travessa tota la zona que estem descrivint. De totes maneres l'Ajuntament ha adequat un gran zona com a aparcament públic, que especialment en els dies de festa s'omple completament, justificant la seva construcció. Per dir-ho tot, en aquest aparcament, hi ha zones on l'enllumenat no és suficient per sentir-se segur tant de deixar com d'anar a cercar el cotxe.

Les **bicicletes** es poden llogar a l'única tenda present, a on també es lloguen motos i tàndems. És digne de menció el carril bici, que travessa tota la zona paral·lelament a la mar i que pròximament connectarà amb la Costa dels Pins i al que últimament s'hi ha sumat una part que duu cap a Son Servera. L'acceptació i la utilització d'aquest carril bici és molt alta, tant entre els residents com entre els turistes, que aprecien molt la possibilitat de moure's en bicicleta, de córrer o de caminar amb tota la família sense perills.

Les parades tant del **bus** com del **tren turístic** són al carrer na Llambies, que es el que fa de límit entre la zona turística i la zona residencial (i que descriurem més endavant). Alguns turistes solen agafar els mitjans públics per dirigir-se cap a les altes platges de la zona, tant cap a Cala Millor com cap a Costa dels Pins. Almenys en aquesta zona les parades del bus i del tren no tenen ni seients ni ombra, el que fa l'espera molt pesada (i més si pensem en les altes temperatures estiuenques. En aquesta part de Cala Bona hi ha una parada de taxis, que estacionen davall d'un tendal i quasi sempre n'hi ha a disposició dels turistes, malgrat el reduït espai per estacionar.

L'**oficina de turisme** de Cala Bona està situada en el port, pràcticament a l'altura dels llaüts. La seva situació, a un nivell més baix que el del passeig, fa que no sigui fàcil veure-les quan s'està caminant per el moll. A més, l'horari (de dilluns a dissabte de 9 a 15 hores), és força reduït, considerant la gran afluència de gent a les hores del capvespre en la zona del port.

Pel que fa a la **seguretat ciutadana**, podem dir que la sensació que hem trobat és de tranquil·litat absoluta tant en el port com en el passeig. L'enllumenat és suficient a la majoria de la zona observada i només hi ha un parell de punts més obscurs (a l'aparcament i al seu entorn), que generen un poc de desconfiança. També en un parell de carrers secundaris, com són el carrer del Gregal i el carrer Migjorn, on la situació del enllumenat es podria millorar, doncs són carrers oberts al trànsit i relativament estrets i veure els vianants a vegades resulta difícil.

#### **d) Entorn urbà i mediambiental**

La zona de Cala Bona presenta una situació prou acceptable. En les nostres observacions no hem vist greus desperfectes, ni entre els **edificis**, encara que alguns necessiten una bona reforma, com tampoc als **hotels** de la zona. Passejant per el moll encara es poden veure uns parell de petites **cases de pescadors** que encara s'alcen entre els edificis de nova construcció. Aquestes cases, que des del nostre punt de vista s'haurien de protegir, ens donen la dimensió de com era fa no molts anys Cala Bona i de quin ha estat el procés de transformació, que no ha tingut gaire en compte la bellesa d'aquests edificis tradicionals de moltes zones de la costa Mallorca.

Pel que fa als **carrers** i les **aceres**, la situació no canvia, fins i tot millora: tant el port, renovat fa 5 anys, com tota la part del passeig del Moll tenen un aspecte molt agradable tant per les zones enjardinades, molt ben cuidades i força netes, com pel **mobiliari urbà**, també renovat recentment. La resta del passeig marítim no es queda enrere de la del port, encara que la sensació mentre es passeja és millor en aquest darrer indret. El reduït espai i el gran nombre de persones i de locals (comerços i bars) donen una sensació d'estrès que no es presenta al port.

Com ja hem comentat, l'enllumenat es de bona qualitat i eficaç, encara que millorable, com és millorable la situació dels **parcs dedicats als infants**, ja que només n'hi ha un de públic, molt petit i sense ombra, al costat dels taxis. S'ha de dir que hi ha un parc d'atraccions privat que, encara que les instal·lacions siguin més que millorables, moltes nits s'omple de joves però que no es molt apte per als més petits. Els anys passats funcionava un bar amb **minigolf** que ha deixat d'obrir per falta de clients, així que per practicar aquest tipus de passatemps només queden els que hi ha en el interior dels hotels.

La **contaminació atmosfèrica** és pràcticament inexistent, i encara que en el moment d'entrada i sortida dels grans vaixell d'excursió molesti el fum que aquests produeixen, en la resta del temps no hi cap sensació desagradable respecte a la qualitat de l'aire. Pel que fa a la **contaminació acústica**, només els bars que posen música en viu produeixen qualche molèstia, però normalment aquest tipus d'espectacle sol acabar abans de la mitjanit, intentant respectar el descans dels turistes. La pràctica absència de discoteques i pubs nocturns afavoreix la tranquil·litat a la nit tant pel que fa al renou com per els aldarulls que solen formar-se en aquests locals.

## 2) SEGONA LÍNIA I ENTORN PERIURBÀ

### a) Oferta gastronòmica, comercial i lúdica

La que hem anomenat segona línia de Cala Bona es redueix pràcticament a la zona travessada pel carrer na Llambies, en el tram comprès entre el carrer del Comellar Fondo i la rotonda entre els hotels Esperança Mar i Sunwing.

La concentració d'**instal·lacions hoteleres** disminueix en aquesta part, i augmenten sensiblement els edificis residencials ocupats per la població resident. També la presència dels establiments que es dediquen a la restauració baixa sensiblement. Els restaurants i bars que es troben en el quasi un quilòmetre del carrer na Llambies al seu pas per Cala Bona, representen menys del 10% dels existents a tota l'àrea en qüestió.

A nivell qualitatiu podem dir que, especialment els **locals** gestionats per anglesos, que aquí també n'hi ha un parell, no es diferencien massa dels que hi ha al port. Normalment estan ben condicionats i, encara que els plats que ofereixen siguin els mateixos que a tots els "english bars" la qualitat també es manté, així com el servei. A més solen proposar més música en viu que els altres, fet que atreu els clients en aquesta part un poc fora del recorregut normal del turistes. Pel que fa a la resta de l'oferta gastronòmica, la resta dels pocs bars presents en aquesta zona, manté el bon nivell observat a la zona del port encara que lleugerament més baix.

L'**oferta comercial** en aquesta part de Cala Bona és pràcticament inexistent. Només al carrer Tramuntana, que creua perpendicularment el carrer na Llambies, en el tram entre aquest i el passeig Marítim trobem un supermercat, un lloguer de cotxes, l'únic de la zona, i una petita tenda de productes alimentaris amb fruita fresca, pa i embotits típics. A tot el llarg del carrer na Llambies l'oferta comercial no existeix.

Pel que fa a l'**oferta lúdica**, la situació millora una mica, encara que només ens referim a la possibilitat d'entretenir-se en els bars que proposen música en viu. Més enllà encara trobem una sala de jocs i un bar amb billars, que completen la possibilitat d'esbarjo de la zona.

### **b) Transports i serveis públics**

La zona que estam descrivint és per on passa la pràctica totalitat del **trànsit motoritzat** que es mou tant en direcció a Cala Millor com a la Costa del Pins. Això també inclou els **bussos** i el **tren turístic**. Aquest últim ha deixat de funcionar aquest any per problemes burocràtics i administratius i ha estat parcialment substituït per un bus panoràmic; parcialment perquè aquest bus ja funcionava en els anys passats i ara s'ha quedat tot sol en la tasca de transportar els turistes. Un servei important que s'ha posat en marxa als últims anys es el **bus urbà**, que uneix totes les zones turístiques amb el municipi de Son Servera. Pel que fa al servei de **taxi**, com ja hem vist, hi ha una parada bastant ben situada i protegida del sol, molt a prop del passeig. Els preus dels taxis són elevats i, amb la retirada del tren turístic, serà molt difícil que baixin.

### **c) Entorn urbà i mediambiental**

La situació dels **edificis**, les **aceres** i el **mobiliari urbà** que trobem en aquesta zona de Cala Bona tenen en general el bon aspecte que vàrem veure a la zona del port i del passeig. En qualsevol cas, cal indicar que les acerres necessiten una millora en algunes zones (bé presenten desperfectes, bé són inexistent).

La qualitat estètica dels **edificis**, encara que no sigui de les millors, és acceptable i aquests no donen la sensació de estar descuidats. Bastant diferent es el tema relacionat amb els **edificis en construcció** i que queden abandonats des de fa bastant anys i que amb la crisi actual molt difícilment es podran acabar. Afortunadament, són pocs els que hem comptat i el seu impacte visual, encara que important a nivell estètic, és quantitativament limitat.

El **mobiliari urbà** es redueix a les faroles, que al moment de l'observació estaven funcionant totes bé encara que la qualitat de la llum podria ser millorable, i a les papereres i contenidors. Aquests últims hem vist com a algunes zones s'han enterrat amb la considerable millora estètica que això comporta.

Com hem pogut ja veure a la part del port, hi ha tres espais dedicats als aparcaments. D'aquests només un està asfaltat i amb una bona il·luminació, els restants no tenen ni asfalt ni una adequada il·luminació. Un dels problemes d'aquesta zona es que falten àrees enjardinades, parcs per als nins i qualsevol tipus d'espai dedicat al deport o al joc.

#### **d) Contaminació acústica i atmosfèrica**

La situació de la contaminació es lleugerament pitjor que a la part del port. Aquí el trànsit, amb els fums i renous que provoquen els cotxes i el bussos, empitjoren clarament la qualitat de l'aire, però mai fins arribar a nivells excessius.

#### **e) Entorn periurbà**

Per entorn periurbà entenem tota aquella part de Cala Bona que des el carrer na Llambies va cap a l'interior (s'allunya de la mar). Es tracta d'una zona residencial amb **edificis** i **solars** sense edificar que envolta la zona turística. Hi trobem també un parell d'hotels i un restaurant d'alta gamma. És una zona tranquil·la i reservada que no té grans al·licients, a més dels esmentats i en que el més significatiu problema és la deixadesa d'alguns solars sense edificar, on en excessives ocasions s'acumulen brutícia i vegetació.

Just en el límit de la zona edificada es troba un ranxo que organitza **excursions a cavall**, bastant demanades per els turistes, que valoren molt positivament la possibilitat d'utilitzar aquest servei.



## **ZONA 2 : CALA MILLOR**

La platja de Cala Millor és una de les destinacions més conegudes i consolidades del llevant Mallorquí. Té quasi 2 quilòmetres de llargària que s'estenen en el territori de dos ajuntaments: el de **Son Servera** i el de **Sant Llorenç des Cardassar**.

La primera línia està delimitada per una zona de vianants que comença en el centre de Cala Millor amb el nom de carrer del Sol, i segueix en la part llorencina amb el nom de passeig Cristòfol Colom, i pel costat de la mar, per un llarg passeig que comença com a continuació del de Cala Bona i recorre tota la platja. Aquest en el primer tram s'anomena passeig de Cala Millor, en el segon passa a anomenar-se passeig Joan Llinàs, aquest troç es el més curt i comença a l'altura de la petita platja de sa Caleta i arriba fins al altura del carrer Sol Naixent, que es el que marca el límit del territori de pertinença a Son Servera. Des de aquí passa a anomenar-se Passeig de la Mar i, voreja tota la platja fins a la última part coneguda com Cala Nau. La subdivisió d'aquest llarg passeig en tres trams diferent reflexa quasi perfectament les **tres diferents solucions turístiques i residencials** presents a la zona.

El **primer tram** del passeig de Cala Millor presenta una reduïda concentració d'hotels i una més forta presència d'edificis d'ús residencial. La **part central** del passeig es caracteritza per concentrar els hotels i apartaments entre la primera línia de platja i la zona de vianants, mentre que la part posterior es purament residencial. La **tercera i última part** del passeig és la de major concentració hotelera, mentre que els edificis residencials es redueixen significativament tant a primera línia com en la zona de vianants. En la descripció dels diferents blocs mantindrem, pel que fa a la primera línia, aquesta diferenciació que ens permet entendre millor les característiques de cada zona.

### **1) PRIMERA LÍNIA I ZONA DE VIANANTS**

#### **a) Oferta gastronòmica, comercial i lúdica.**

Com hem anticipat en la descripció inicial, començarem descriure la situació de l'**oferta gastronòmica** en el primer tram de la primera línia de Cala Millor. Aquesta es veu concentrada quasi en la seva totalitat en la zona del passeig, amb una mínima presència de bars i restaurants en el primer tram dels carrers que puguen des d'aquest cap a l'interior. En la nostra observació hem pogut comprovar com existeix una certa homogeneïtat en aquest tipus d'oferta.

Els **restaurants**, tots en bones condicions i adequadament condicionats, destaquen per no estar especialitzats i oferir des de pasta i pizza fins a hamburgueses i plats de peix. Poder oferir un alt nivell qualitatiu amb una oferta tant ampla resulta força difícil, però podem dir que el menjar compleix bastant bé amb les exigències d'un nivell mitjà de qualitat, el que també es pot aplicar al seu servei.

Les **instal·lacions**, com hem anticipat, són agradables, encara que un poc fora de moda, i pràcticament tots els restaurants tenen terrassa exterior, bé al mateix edifici, bé al passeig. La limitada presència d'establiments hotelers en aquesta zona fa que l'afluència quasi mai sigui suficient per omplir els restaurants i molts d'aquests no arriben a ocupar més de la meitat de la seva capacitat. Una bona part dels restaurants ofereix també menús diaris, a un preu mai superior als deu euros, mentre que els preus a la carta varien molt segon quin tipus de menjar, encara que podem qualificar els seus preus d'elevats.

Els escassos **bars** segueixen l'exemple dels restaurants i intenten oferir la major varietat possible pel que fa al menjar, a més de servir productes més típics de bar, com els gelats o la inevitable sangria, servida amb profusió de palletes de mig metro o més. En aquests locals, tant els preus com la qualitat baixen una mica respecte als restaurants, però sense presentar valoracions molt negatives.

Passant al passeig Joan Llinàs, segon tram del llarg passeig de vora mar entrem en la **zona més poblada de Cala Millor** i també la en que més es barregen turistes i residents, vist que es pràcticament el centre urbà del poble.

Aquí hem comprovat com augmenta la varietat de l'oferta gastronòmica i com també varia molt la qualitat tant del menjar com del servei. **Bars i restaurants** cobreixen la primera línia, els carrers perpendiculars i, òbviament, la primera part de la zona de vianants.

Val a dir que a les zones amb més moviment de gent s'hi detecta una certa **homogeneïtat** en l'oferta, mentre es en els carrers que baixen perpendicularment a la mar creuant la zona de vianants és on hi ha més presència de restaurants i bars amb menjars tradicionals, tant espanyol com mallorquí o de cuina exòtica. Podem dir que la qualitat és significativament més alta en els restaurants de cuina tradicional, mentre que els locals més enfocats al turista no milloren respecte a la zona anterior. Això també afecta als preus dels restaurants de més qualitat, que són significativament més cars que la mitjana de la zona, fet que allunya el client típic, que prefereix gastar menys per menjar (encara que molt probablement l'hi agradarien els plats de la cuina tradicional ben feta).

En aquesta part de Cala Millor trobem també una limitada presència de **fast food** i de **kebabs**, així com de locals especialitzats en menjar per endur-se. Són òbviament locals barats i de relativa qualitat, vist que treballen més amb la gent resident que amb els turistes.

Pel que fa als **bars**, n'hi ha de tot tipus: freqüentats només per residents, especialitzats en tapes o pa amb olis, directament enfocats als turistes, que estan més orientats a oferir plats únics a l'estil del client alemany (el més freqüent en aquesta part de Cala Millor). Dintre d'aquests últims n'hi ha uns quants que són gestionats directament per alemanys i per anglesos. Encara que la seva presència no sigui tan nombrosa, també aquí, com ja hem vist a Cala Bona, desconeixen els idiomes oficials, els rètols i menús estan escrits en alemany o en anglès i només parlen el seu idioma natural.

En qualsevol cas, la **qualitat** tant dels productes com de les instal·lacions i del servei és acceptable en la majoria d'aquests locals. Els seus preus són directament proporcionals a la tipologia de client la que estan orientats. Així, els bars orientats cap als turistes són generalment més cars, mentre que els bars freqüentats per la població local tenen preus més assequibles.

El carrer Sol Naixent marca el límit entre el Municipi de Son Servera i el de Sant Llorenç des Cardassar. En aquest **tercer tram** de Cala Millor la situació no experimenta grans canvis però sí que hi ha menys diversitat que a les altres subzones, doncs pràcticament només trobem restaurants i bars orientats als turistes, de gamma mitjana-baixa i una relació qualitat-preu no gaire bona.

L'**oferta comercial** de Cala Millor es pot qualificar de bastant variada i adequada als diferents tipus de clients a la que es proposa. Al llarg de tota la primera línia, i especialment des del segon tram de passeig de vora mar i el passeig de vianants, la successió de tendes cobreix pràcticament tot l'espectre de productes i nivells qualitatius, tant que molts residents de Son Servera baixen a comprar a Cala Millor molts productes que no es troben al poble.

Òbviament no falten els establiments especialment enfocats als turistes, com són els "**souvenirs**" i també **supermercats** i **tendes de tèxtil**. A més, una bona part dels comerços amb productes de més qualitat normalment tenen als expositors exteriors productes d'inferior nivell i clarament dedicats als turistes, el que pot provocar una sensació d'oferta repetitiva.

Pel que fa a la **venda ambulat**, hem de dir que aquesta es pràcticament residual. No s'ha observat presència de *top mantes* exposant els seus productes al carrer, encara que n'hi ha que intenten vendre entre els turistes asseguts als bars i restaurants. Pels carrers hem detectat unes poques dones que es dediquen a fer trenes i uns quants homes que venen joguines voladores per als nins.

La situació de l'**oferta lúdica** de Cala Millor és un dels aspectes més crítics de la zona, especialment pel que fa a l'oci nocturn. En els més de dos quilometres de llarg de la primera línia, només hem pogut apreciar la presència de dues **discoteques**, una al costat de l'altra, i uns pocs **pubs** musicals, també concentrats quasi tots a la mateixa zona. Ara bé, és segur que l'excessiva presència de locals nocturns pot causar problemes de convivència entre els turistes, però aquesta mínima oferta redueix l'atractiu turístic de Cala Millor especialment entre els més joves.

La zona de primera línia només ofereix uns quants **salons de joc**, un àrea adequada a l'estil d'un petit **parc d'atraccions** amb jocs per als infants i una suficient oferta d'**excursions en vaixell**, amb la possibilitat de escollir entre diferents rutes.

### **b) Platja**

La platja de Cala Millor és segurament un dels **aspectes més valuosos** de la zona. La seva llargària i la excel·lent qualitat i color de l'arena, així com la també excel·lent qualitat de la mar són el vertader valor afegit del que disposa Cala Millor.

De la observació que vàrem duu a terme sobre les **infraestructures** presents a la platja, hem pogut comprovar que hi ha algunes diferències significatives segons l'administració a la que pertanyi (Son Servera o Sant Llorenç).

Pel que fa a les **dutxes**, per exemple, n'hi ha més, 4, en els escassos 400 metres de platja del municipi de Son Servera que a tota la resta de la platja (un quilòmetre i mig), on només n'hi ha tres. En canvi, si parlem dels **banys** la situació es capgira. En el tram de platja de Son Servera no hi ha banys públics i els banyistes tenen dues opcions: els bars més propers o la mar. En la part que pertany a Sant Llorenç n'hi ha tres, ubicats al passeig de la mar. Encara que el seu número sigui insuficient degut a l'alta ocupació de la platja, almenys es detecta l'atenció de l'administració en aquest tema. A la platja hi ha 4 ubicacions de **socorristes**, una al primer tram i tres en el restant, que estan adequadament senyalitzades. Per últim, a la platja s'hi troben **cartells explicatius**, en els idiomes més freqüents entre els turistes, sobre el significat de les diferents banderes i sobre els preus dels serveis de platja.

Crida l'atenció que a tota la platja no hi hagi cap **quiosc de begudes**. Això no és tan greu als primers dos terços de la platja, donada la proximitat dels bars, com en el tercer tram, on l'absència de locals fan difícil d'entendre les raons d'aquesta manca de quioscs.

Al llarg de tota la platja hi ha **gandules** i **para-sols** per llogar. Des de el nostre punt de vista estan molt ben col·locades, amb el just espai entre una i altra i un ample espai lliure entre les successives zones de para-sols. Tant els para-sols, fets de fusta i palla, com les gandules, de plàstic blanc amb una tela verda, pareixen adequades, en bones condicions i de bona factura, i allò que és més important molt discretes. En els preus de lloguers tornem a trobar diferències. A la part de Cala Millor que pertany a Son Servera, tant els para-sols, com les gandules se lloguen a 4 euros per dia, amb la possibilitat d'estalviar un euro si les lloguem després de les tres del capvespre. A la part de Sant Llorenç, el lloguer val 3,5 euros per tot el dia i no hi ha descompte per la mitja jornada. Així que una parella que lloga un para-sol i dues gandules gasta entre 10,5 i 12 euros al dia, el que multiplicat pels dies de vacances suposa una despesa excessiva.

Pel que fa al tema de la neteja, hem comprovat l'adequada presència de **papereres**, tant al costat de les zones ocupades per les gandules, com a prop de les sortides de la platja cap al passeig. A la part que pertany a Sant Llorenç, s'han instal·lat a la platja uns **contenidors** per reciclar molt ben ocultats darrere a una estructura de fusta. De totes maneres, encara que s'hagi fet mot bona feina per millorar la neteja de la platja hem observat, especialment a les zones lliures de para-sols, algunes llaunes i botelles deixades per persones irresponsables i poc conscienciades.

Entre les infraestructures d'**entreteniment**, a la platja tenen molt d'èxit els lloguers de velomars i de motos d'aigua. Pel que fa als velomars hi ha dos lloguers que ofereixen diferents tipus, normals o amb tobogan, al preu de 10 euros a la hora. Per les moto d'aigua i els cucs, hi ha un lloguer especialitzat i amb totes les mides de seguretat en regla que ofereix la moto d'aigua a 15 euros per 15 minuts. En qualsevol cas, encara que considerem adequada l'oferta i les condicions d'us tant dels velomars com de les motos d'aigua, no deixen de ser relativament cares per a les butxaques dels joves, que són els que més solen aprofitar d'aquest tipus de diversió.

El problema més gran que té la platja de Cala Millor, des del nostre punt de vista, són les **desembocadures dels torrents a la platja**. El curs dels torrents es va enterrar quan es varen construir els hotels i des de aquella època encara no s'han solucionat els problemes que provoquen aquests tant en cas de pluja, quan normalment s'inunden els trams de platja que van des de la desembocadura a la mar, com també en els dies de sol, doncs quasi sempre queden tolls d'aigua bruta i amb males olors que enlletgeixen l'entorn de la platja de Cala Millor.

Per últim descriurem la situació del **enllumenat**. Al llarg de tota la platja hi ha faroles cada 25-30 metres que il·luminen suficientment la zona de la platja més propera al passeig. Durant la nostra observació funcionaven totes les bombetes, encara que algunes persones entrevistades ens han dit que es solen apagar devers la una i mitja de la nit.

L'**aigua de la mar**, com ja hem anticipat, és de molt bona qualitat, sol estar bastant neta i tranquil·la. Normalment té una òptima transparència, afavorida per la blancor de l'arena, i per la presència de bancs de posidònia.

### **c) Transports i serveis públics**

Els mitjans de transport públic dedicats als turistes, **tren i bus**, en aquesta part de Cala Millor són pràcticament absents perquè, com es tracta d'una zona en amb trànsit restringit no hi poden circular i ho fan per la segona línia. Hi ha tres aturades de **taxis**, entre el primer tram i el tram central de Cala Millor i una última parada a l'altura del parc de la mar, just en el mig de la part que pertany a Sant Llorenç. També hi ha **galeres** que estacionen normalment en el carrer del Sol Naixent, el carrer que delimita els dos municipis, i que, com en el cas del tren i del bus, no poden circular per la part més propera a la mar i s'han de limitar a circular pels carrers interiors, molt menys atractius.

Una bona manera de moure's són les **bicicletes**, ja que al passeig de vora mar hi ha un **carril bici**, encara que aquest només cobreix la part que pertany a Son Servera. Val a dir que està previst en un futur la seva continuació també a la part de Sant Llorenç. A més, a la zona hi ha un més que suficient nombre de locals on llogar bicicletes, **tàndems i patinets elèctrics**. Durant la nostra observació vàrem comprovar com aquests últims eren els que més molèsties provocaven als vianants, doncs els condueixen quasi sempre gent molt jove que no respecta les normes de seguretat.

A la zona hi ha dues **oficines d'informació turística**, una a la Plaça Eureka, pràcticament al començament de la platja, i l'altra molt a prop del parc de la mar, just al mig de la part de platja que pertany a Sant Llorenç. Normalment estan obertes fins a les 5 del capvespre (les 4 els dissabtes) i hi podem trobar tot tipus de material informatiu de la zona i de la resta d'activitats i excursions que es poden dur a terme a l'illa. Tant l'aspecte de les instal·lacions com l'eficiència dels empleats ens varen parèixer adequades, encara que vista l'amplitud de la zona, no vendria malament pensar en augmentar aquests serveis a la zona de la platja.

Al passeig de vora mar hem pogut comprovar la presència de **plànols** de tota la zona, en bones condicions, amb indicacions en varis idiomes i fàcils d'entendre. En qualsevol cas, seria convenient ampliar el seu nombre.

Acabarem aquesta apartat parlant de la **seguretat ciutadana**. Durant la nostra observació tant a la part de Son Servera com a la de Sant Llorenç no hem tingut cap tipus de sensació d'inseguretat, ni de dia ni al vespre. La policia local, juntament amb altres forces de l'ordre, solen controlar els punts més problemàtics, i en els últims anys han aconseguit reduir al mínim l'incidència de fets delictius cap als turistes. També la reduïda presència de discoteques i locals nocturns afavoreix aquesta millora, limitant tants els aldarulls com les situacions de risc a la nit.

#### **d) Entorn urbà i mediambiental**

Aquesta part de la zona de Cala Millor presenta als ulls dels turistes unes condicions amplament acceptables pel que fa als **carrers, acerres i mobiliari urbà**, que estan generalment en bones condicions. A la part administrada per Son Servera s'ha renovat en part el mobiliari urbà recentment i al mateix temps s'han condicionats les acerres, dotant-les de **rampes d'accés** per les cadires de rodes.

Els **arbres** i les **zones enjardinades** es cuiden periòdicament i amb esment. Des de la posada en marxa del carril bici, s'han adequat varies **zones d'estacionament de bicicletes** per evitar que es deixin lligades a les baranes o als arbres. També a la part de Sant Llorenç, encara que el mobiliari urbà no sigui tan nou, el seu estat es més que acceptable, si bé no vendria gens malament tornar a pintar els bancs de fusta perquè tornin a lluir com el primer dia.

En la percepció de la **neteja** hi influeix notablement l'horari. A les hores diürnes i fins a les 6 del capvespre a tota la part més a prop de la mar es percep una significativa sensació de net. Tant la presència de **papereres i contenidors**, en molts de llocs enterrats i separats per facilitar el reciclatge, com l'esment en les tasques de neteja dels carrers i acerres, com l'atenció en la cura de les **zones verdes**, donen a tota la zona un aspecte molt saludable i estèticament positiva.

Però la cosa canvia en arribar el **vespre** quan els contenidors al costat dels bars i restaurants s'omplen, i els sacs de fems queden fora dels contenidors amb els mals olors i la pèssima imatge que en resulta. En aquestes hores també els hotels solen treure els seus contenidors de fems al carrer, i això empitjora encara més la situació.

L'**enllumenat públic** és força adequat i contribueix en fer agradable i segur el passeig per vora mar i per la zona de vianants. L'únic punt a millorar pel que fa al enllumenat es que, devers les dues de la nit els llums de la platja i del passeig de vora mar es solen apagar deixant la zona amb la llum residual que resulta insuficient per la sensació de seguretat. Encara que no hi hagi molta gent al carrer en aquestes hores, deixar enceses al menys la tercera part de les faroles milloraria la situació.

Pitjor valoració hem d'atribuir als **parcs infantils públics** presents en aquesta zona, vist que són pocs, mal situats i mal condicionats. Només hi ha un parc d'iniciativa privada, amb atraccions de pagament que supleix aquesta manca d'instal·lacions.

Les **infraestructures esportives** són inexistents; és necessari dotar a la zona amb instal·lacions que puguin satisfer adequadament les demandes dels turistes envers la pràctica esportiva. Vistes les amples zones de platja no ocupades per para-sols es podria pensar en aprofitar-les per instal·lar-hi

equipaments esportius adequats a la situació ( xarxa de volley...), i també vist que el passeig se sol utilitzar per córrer o caminar es podria continuar amb el carril bici fins al final de la platja i també adequar una zona per poder fer exercicis de gimnàstica.

Relacionades amb l'entorn urbà i mediambiental hem de destacar **dues situacions relativament negatives** que incideixen tant en el aspecte estètic com en l'organització de la zona.

Primer, hem comprovat com dos petits pinars que actuen com **zones verdes**, s'utilitzen com aparcaments, creiem que il·legals. A part de la mala impressió visual que ofereixen es important recordar que poden fàcilment formar-se incendis si l'aparcament no està adequadament controlat i adequat amb mesures de seguretat.

Segon, just en el tram final de la zona en qüestió, entre la rotonda de Sa Coma i el carrer de l' Arenal, s'hi troben un parell de **solars privats totalment abandonats**, on la vegetació creix incontrolada. Aquests solars estan emplaçats just davant dels locals comercials de la zona i també davants de les finestres de l'únic hotel de 5 estrelles de Cala Millor. La presència d'aquests solars, a més de ser un perill d'incendi i un potencial abocador, degrada notablement la zona.

Acabem amb unes paraules damunt la **qualitat de l'aire** i la **contaminació acústica**. Tots dos indicadors aproven àmpliament, doncs la contaminació atmosfèrica és pràcticament inexistent. La baixa concentració de vehicles deguda a les restriccions de trànsit i la ventilació constant de la zona, fa que la qualitat de l'aire sigui sempre molt bona. Els pocs problemes relacionats amb la contaminació acústica tenen el seu origen en els locals nocturns, que com hem vist són pocs i concentrats, fet que fa que els renous nocturns només siguin apreciables en una zona limitada.



## 2) SEGONA LÍNIA I ZONA NO TURÍSTICA

### a) Oferta gastronòmica, comercial i lúdica

L'**oferta gastronòmica** de la zona menys turística de Cala Millor es caracteritza per l'ampli ventall de possibilitat que ofereix. Pel que fa als restaurants, l'oferta compren els locals orientats al turisme, pareguts als que hem vist a la primera línia (encara que no tant nombrosos), fins als més exòtics restaurants indis i japonesos, passant per restaurants amb menjar típic de Mallorca o especialitzats en carn.

La qualitat d'aquests restaurants es sempre bastant bona, encara que podria ser millor en uns quants d'aquests que s'han quedat un poc antiquats pel que fa a les **instal·lacions**. Els **preus** tendeixen a ser més barats que els dels restaurants de primera línia, encara que n'hi ha alguns que s'allunyen d'aquesta tendència degut a la especificitat de la seva oferta.

Bona part de l'oferta gastronòmica de la zona ve coberta per els nombrosos **bars**, bastant concentrats en la part urbana. Els menjars típics d'aquests locals, (entrepanes, pa amb olis, hamburgueses, tapes...) respecten uns estàndards qualitatius bons i uns preus assequibles per qualsevol, fet que atreu als turistes, a vegades més nombrosos que els clients locals dins aquests bars. L'oferta gastronòmica de la zona es completa amb un parells de "kebabs" i de pizzeries amb menjar per endur-se.

Així doncs, ens trobem davant a una oferta gastronòmica bastant **variada** i equilibrada amb **preus** relativament accessibles i de suficient qualitat, adequada tant per la població local com per als turistes que s'allunyen de les zones més freqüentades.

L'**oferta comercial** segueix la tendència observada a la primera línia, amb una bona varietat de tendes, que especialment a la part de Cala Millor estan més dirigides a satisfer les necessitats dels residents que a oferir mercaderies típiques per turistes. Pel que fa a la qualitat, es pot qualificar de més que acceptable tant per les tendes d'indumentària varia com per l'oferta de productes per a l'alimentació.

Els dissabtes a la tarda al centre urbà de Cala millor es realitza un petit **mercat** molt freqüentat i apreciat tant pels turistes com per la gent el poble. Es troben a faltar, tant aquí com en les demás zones, botigues d'artesanía, gènere que pareix desaparegut de les zones costaneres.

L'**oferta lúdica**, principalment la dedicada a l'oci nocturn, segueix sota mínims. Exceptuant un club mig amagat, no hi ha pràcticament cap pub o bar dedicat a la nit. La resta de l'oferta lúdica es concentra entre el final de l'avinguda Bons Temps i el passeig de vianants on trobem un **petit parc d'atraccions** privat, i una pista de "**karts**" molt freqüentada al vespre.

Finalment, hem de destacar el gran aglutinador de l'**oferta cultural** de Cala Millor: l'**auditori de Sa Màniga**. Aquest teatre compta amb unes bones instal·lacions i realitza durant tot l'any interessants activitats, dirigides tant a residents com a turistes. Des del nostre punt de vista, aquest tipus d'iniciatives s'haurien de potenciar, entre d'altres raons pel seu possible efecte desestacionalitzador.

### **b) Transport i servei públic**

El **tren turístic** i els **autobusos** que recorren la zona passen justament per aquesta part de Cala Millor. En qualsevol cas, s'ha de dir que el tren només transita en el terme municipal de Sant Llorenç, perquè a causa de problemes administratius no s'ha pogut renovar el contracte a l'empresa que el duia a terme a la part de Son Servera.

Aquesta situació afecta bastant als turistes que es troben allotjats als hotels d'aquest municipi, doncs es veuen privats d'un servei que solien utilitzar sovint per arribar a la platja. El **tren** que continua efectuant el seus viatges a la part de Sant Llorenç, connecta també altres platges d'aquest municipi. Es tracta del típic tren turístic amb un color verd que no desentona amb la zona en que transita, normalment està en bones condicions de neteja, encara que la seva antiguitat fa que unes quantes vegades s'hagi hagut d'interrompre el servei a causa de les avaries mecàniques.

El servei de **bus** es bastant complet, tant pel recorregut paral·lel a la platja, pel que s'utilitzen dos bussos de dues plantes amb la part superior descoberta i principalment dedicat als turistes, com per la connexió entre la platja i el poble de Son Servera, servei efectuat per una línia de bus públic.

A tota la zona la percepció de seguretat assoleix nivells acceptables, encara que a qualche carrer el dèbil enllumenat faci baixar aquesta sensació.

### c) Entorn urbà i mediambiental.

Encara que l'estil de la majoria d'**edificis** de la zona sigui, si no antiquat bastant passat de moda, el manteniment d'aquests es pot qualificar de suficient, i, encara que s'apreciïn uns quants desperfectes, mai no es té la sensació de degradació d'altres zones turístiques o residencials de l'illa.

També **aceres** i **carrers**, especialment renovats a la part central de Cala Millor, ofereixen una bona imatge cap als visitants i cap als residents, que són majoria en aquesta zona. Així doncs, s'ha millorat tant el **mobiliari urbà**, com l'**enllumenat**, s'ha construït un **parc públic** amb pista de futbol i canastres de Basket, a més del típics jocs per els més petits, on juguen grans i infants.

Una gran zona condicionada per **aparcar** fa que aquest no sigui un problema greu per residents o turistes que lloguen un cotxe (encara que aquest aparcament no sigui molt a prop de l'hotel). Les **zones enjardinades** reben la mateixa atenció que a la zona de platja i normalment estan cuidades i netes. Només els solars de la part final de Cala Millor estan plens de brutor i donant un imatge molt diferent a la resta de la zona.

Pel que fa a la **qualitat de l'aire** la presència de molts de vehicles a la zona fa que aquesta baixi de nivell en comparació a la zona de platja, però segueix sent més que acceptable. Per la mateixa raó, la **contaminació acústica** es més alta que a la zona turística, però encara lluny de ser una molèstia greu tant pels residents com pels turistes.

Pel que fa a la sensació de **seguretat**, podem dir que aquesta és una de les zones que pareixen més problemàtiques. Aquí es barregen turistes i residents (molts de procedència no comunitària), que a vegades tenen comportaments incívics, com cridar, córrer o fer carreres de bicicletes a les parts tancades al trànsit. Això transforma aquest barri en la part més intranquil·la de la zona.

### 3) ENTORN PERIURBÀ

Per entorn periurbà de Cala Millor es tracta d'una zona preeminentment residencial, on abunden els xalets però tampoc falten establiments hotelers. Pel que fa a l'**oferta complementària**, recorrent la zona hem comprovat una discreta presència de restaurants de bona qualitat, freqüentats per la població local i per alguns turistes. L'**oferta comercial** i d'**oci nocturn** és pràcticament inexistent.

Es tracta d'una zona amb un entorn bastant curat, amb **carrers** sense greus desperfectes, **aceres** en bones condicions i netes, **enllumenat** abundant i amb un correcte funcionament i un mobiliari urbà més que acceptable, especialment a la part administrada per Son Servera, on s'han efectuat intervencions importants per condicionar aquesta part del municipi. També s'ha muntat el que pot ser sigui el millor **parc infantil** de la zona. Turistes i residents poden aquí gaudir de les instal·lacions d'un **club de tennis**, que a més comprèn pistes de pàdel i dos camps de futbol de gespa natural.

Les notes dolentes venen quasi únicament dels **solars abandonats**, que en algun cas s'han transformat en abocadors, especialment a la part administrada per Sant Llorenç. Una gran extensió de parcel·les sense construir i pràcticament abandonades s'estén al llarg dels dos costats de l'avinguda Cristòfol Colom, zona ben visible des de les finestres dels hotels situats al voltant, donant una mala imatge de la zona. El baix nivell de tràfic i l'absència de discoteques i pubs musicals fa que la **contaminació acústica** i **atmosfèrica** siguin acceptables, afavorint la habitabilitat de la zona.

### ZONA 3: PUNTA DE N'AMER

Des del fulletó informatiu que ens han donat a l'oficina d'informació turística, agafem unes notes introductives sobre la zona de la Punta de n'Amer: *Aquesta és una península d'unes 200 hectàrees situada entre les zones turístiques de Cala Millor i Sa Coma, dins el municipi de Sant Llorenç des Cardassar. A l'any 1985 fou declarada Àrea Natural d'Especial Interès pel Govern Balear, especialment per la seva interessant flora i fauna.*

Dins les tasques d'observació que requereix un treball com aquest, la part dedicada a la Punta de n'Amer va ser segurament la més agradable. La gran bellesa de la zona, amb camins d'arena dins els pinars, les dunes i la garriga i les boniques vistes que sobtadament apareixen sorprenen el visitant. Aquest **racó natural** és un gran atractiu que dona un plus de qualitat mediambiental a tota la comarca.

Durant el recorregut hem pogut comprovar les excel·lents tasques de **protecció** dels sistemes de dunes, a més dels **cartells informatius** que expliquen en diversos idiomes les característiques de la fauna, flora i geologia de la zona, i també la qualitat dels **camins** marcats i senyalitzats.

El **Castell**, una fortificació defensiva del segle XVII molt bé conservada i en la que es poden veure tant armes com artefactes que utilitzaven els soldats de l'època, i un **bar restaurant** situat just al costat completen les infraestructures presents al parc. Al llarg de la visita hem pogut comprovar com tota la zona està **molt freqüentada**, tant per turistes com per residents. Caminar, anar en bicicleta o fer excursions a cavall són les activitats més comuns i de les que més pareixen gaudir els freqüentadors de la Punta de n'Amer.

Malauradament, també s'han de destacar aspectes negatius. Per exemple, la **brutícia** present a l'entrada principal del parc i la presència de **cotxes aparcats** a l'ombra dels pins, que demostren el poc respecte dels visitants i la deixadesa del personal de neteja. També hem comprovat que alguns cotxes recorren l'ample camí principal, posant en risc els nombrosos ciclistes i vianants que freqüenten la zona. Un cartell de prohibició de trànsit situat a l'inici del camí no pareix servir massa per frenar l'entrada de cotxes i "quads" a la zona. Segurament limitar més eficaçment el tràfic de **vehicles a motor** milloraria la qualitat de les excursions que els turistes solen fer pel parc.

Per concloure podem dir que la Punta de n'Amer reuneix moltes qualitats que pareixen no estar totalment explotades, especialment pel que fa al seu potencial d'agent **desestacionalitzador**. Passejades, excursions, tant a peu com en bicicleta o a cavall se solen efectuar al llarg de tot l'any, i un lloc tan preciós com la Punta de n'Amer reuneix moltes de les característiques que cerquen els turistes que no demanen només sol i platja.

## 5) CONCLUSIONS

Com hem pogut veure al llarg de la descripció de les zones observades, les **notes negatives** més rellevants es relacionen amb l'**oferta lúdica**, especialment l'oci nocturn, i, a Cala Bona, per l'**oferta comercial** i la **platja** en conjunt. A la resta d'indicadors hi trobem nivells acceptables, i s'han de destacar de manera positiva la **platja de Cala Millor** i els bons nivells de **contaminació acústica** i **atmosfèrica**. Això, en general defineix una situació global agradable i sense sensacions tant de degradació com de perill.

En qualsevol cas, a les converses dutes a terme amb **comerciants** i **empresaris** de la zona, molts d'ells reconeixen que, encara que l'entorn hagi millorat en els últims temps, ha baixat considerablement la qualitat i poder adquisitiu dels turistes, el que els obliga a disminuir tant la qualitat dels productes com dels serveis o, en els casos més greus, a tancar l'activitat.

Al llarg de la observació hem pogut comprovar com molts de locals han passat a mans de comerciants **xinesos** o **pakistanesos** i també com els bars i restaurants l'**ocupació** no era probablement la desitjada en el mes d'agost. Els locals comercials tancats amb **cartells** que indiquen la seva posada en venda o en lloguer són habituals a tota la zona, tant a les parts més freqüentades pels turistes com a les zones urbanes més residencials. Val a dir que aquest és un fenomen que creix any rere any, al igual que els canvis constants de **titularitat** de les activitats (difícilment duren més d'una temporada).

D'altra banda, els pocs que han apostat per una **millora qualitativa** de la seva oferta, en bona part s'han vist premiats especialment per aquella clientela més exigent que, encara que reduïda, no deixa de freqüentar i apreciar la zona turística de Cala Millor. El principal problema és que aquesta tendència residual no pareix que s'estengui a altres establiments.

Les problemàtiques relacionades amb la carència de locals d'**oci nocturn** són, des de un cert punt de vista, ambivalents. La dedicació i la pràctica especialització d'aquesta zona turística en turisme familiar ha anat reduint constantment els clients potencials dels locals que existien anys enrere i els pocs que queden tenen problemes de **convivència** amb els hotels adjacents, que limiten tant la seva activitat actual com el possible augment d'aquest tipus d'oferta.

Encara que aquest l'oferta d'oci nocturn en molts de llocs ha estat i és causa de problemes de difícil solució, les carències actuals que pateixen tant Cala Millor com Cala Bona limiten considerablement una possible diversificació dels **clients potencials** i també redueixen les possibilitat de diversió dels **clients habituals**, que en una bona part cerquen també aquest tipus d'oci en les seves vacances.

Invertir en una millor oferta d'oci nocturn requereix una **bona coordinació entre empresaris i administracions** per tal de no complicar la convivència i la tranquil·litat entre els diferents tipus de turistes, i no perjudicar l'agradable sensació de seguretat d'aquesta zona.

Ja hem destacat l'**oferta cultural** que ofereix l'**auditori de Sa Màniga** de Cala Millor. Aquest teatre compta amb unes bones instal·lacions i realitza durant tot l'any interessants activitats, dirigides tant a residents com a turistes, que s'haurien de potenciar, entre d'altres raons pel seu possible efecte desestacionalitzador.

Vista la especial dedicació de les dues zones al **turisme familiar**, resulta bastant incomprendible veure com els **parcs infantils** més grans i complets estiguin emplaçats a zones de mínima presència de turistes i moltes vegades en males condicions de manteniment. No falten espais per adequar parcs infantils a prop de la platja i segurament serien molt apreciats tant pels nins com pels pares.

Encara que la platja de Cala Millor tregui notes en conjunt correctes, un dels problemes més greus que s'han detectat es refereix a les **desembocadures dels torrents a la platja**. Com una recent torrentada va deixar palès, qualsevol pluja d'estiu transforma tant la platja com els carrers adjacents en rius, amb els consegüents **desperfectes** que això ocasiona. Aquest tema, de molt difícil solució, implica directament a les dues administracions locals presents en el territori i també a les administracions insulars, autonòmiques i nacionals, doncs es refereix a diferents àmbits administratius. Sense una adequada intervenció, i en previsió d'un augment del nivell de les pluges previstes en aquests temps d'incipient canvi climàtic, la platja, el més importants actiu de Cala Millor, es veuria sotmesa a un creixent nivell d'**inundacions** que afectarien de manera molt negativa en el turisme de la zona.

Si ens referim a temes mediambientals, s'hauria de actuar d'alguna manera envers els nombrosos **solars**, molts d'ells urbanitzats, que proliferen en tot l'entorn principalment de Cala Millor. La imatge que donen és deplorable, especialment vist l'esment en la cura de les zones enjardinades que demostren tant els hotels en les seves dependències com els ajuntaments pel que fa a les zones públiques. La presència d'aquestes **zones degradades** molt a prop, tant de les finestres dels hotels com dels itineraris freqüentats per els turistes, no deixa una bona impressió en aquests últims i afecten directament a la eventual promoció que els mateixos turistes poden fer de Cala Millor.

Com s'ha dit en el treball, la **Punta de n'Amer** és un dels més importants valors afegits que ofereix la zona de Cala Millor. El renovat interès que l'Ajuntament de Sant Llorenç ha dedicat a **millorar les infraestructures** d'aquesta zona demostra la importància que suposa aquesta zona a nivell estratègic. Encara queden encara per resoldre, des del nostre punt de vista, tant el problema dels **cotxes** que segueixen circulant per la zona com la **brutícia** detectada a diversos llocs de l'àrea natural.

A més, molts dels turistes amb els que hem parlat reconeixen no haver sentit parlar mai de la zona. Això demostra una **escassa promoció** que es fonamental per promoure aquest lloc tan preciós i que hauria d'impulsar a l'administració i al conjunt de la ciutadania a invertir esforços per adequar i millorar encara més la Punta de n'Amer.

L'èxit, el manteniment i l'eventual fracàs de qualsevol **activitat empresarial**, depenen d'un complex conjunt de situacions que en el cas del sector turístic es tornen encara més difícils d'identificar. En aquests últims anys la zona turística de Cala Bona i Cala Millor ha viscut els canvis que es manifestaven dins el panorama del moviment turístic internacional d'una manera a vegades contradictòria.

La sensació que es percep observant el conjunt de les activitats que defineixen el caràcter d'aquesta zona turística és que, encara que quasi tots els indicadors avaluats arribin a la suficiència, hi ha una tendència creixent per part de l'empresariat a oferir **productes amb escàs valor afegit i tendint a la menor qualitat**. Per part seva, sembla que les **institucions públiques posen esment i preocupació en millorar** l'entorn urbà i mediambiental i els serveis.

Això deixa palesa una **diferent sensibilitat entre els sectors públic i privat** a l'hora d'actuar com agent dinamitzador de la zona. Pareix que l'empresariat, encara que necessitant i exigint l'implicació de les administracions, pareix no preocupar-se de millorar qualitativament la seva oferta, molt probablement condicionat per la qualitat de la majoria dels clients que en els últims anys freqüenta la zona.

El significatiu **increment** de l'oferta d'allotjaments amb la modalitat de **tot inclòs**, que arriba quasi fins al dos terços del total, és un dels aspectes més importants de les contradiccions en les que es mou el sector hotelier en els últims anys.

El futur molt probablement obligarà a redoblar esforços per trobar un **camí i una identitat comuna** que ajudi a redefinir el conjunt de l'oferta turística de la zona, i per això serà necessària una gran **coordinació entre tots els agents socials** presents en el territori que sens dubte entenen que en aquesta economia globalitzada només es pot créixer i prosperar si s'actua com un conjunt amb un objectiu definit i deixant de banda actituds egoistes que només cerquen el benefici immediat.



## 6) PUNTS FORTS I PUNTS FEBLES

PUNTS FORTS	PUNTS FEBLES
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gran tradició i experiència en el sector turístic</li><li>• Creació d'una entitat mixta (pública i privada) de gestió turística</li><li>• Interès de les diverses administracions públiques</li><li>• Oferta complementària<ul style="list-style-type: none"><li>- Oferta gastronòmica adequada i diferenciada</li><li>- Personal professional i amb experiència</li><li>- Noves inversions en activitats esportives</li><li>- Auditori Sa Màniga</li></ul></li><li>• Platja<ul style="list-style-type: none"><li>- Gran qualitat i neteja de l'aigua</li><li>- Serveis de platja adequats</li></ul></li><li>• Transports i serveis<ul style="list-style-type: none"><li>- Suficient oferta de transport públic</li><li>- Bon nivell de seguretat ciutadana</li><li>- Port turístic amb bones instal·lacions</li></ul></li><li>• Entorn urbà i mediambiental<ul style="list-style-type: none"><li>- Estat adequat del passeig marítim i de les zones de vianants</li><li>- Escassa o nul·la contaminació, tant acústica com atmosfèrica</li><li>- Renovat interès per l'entorn mediambiental</li><li>- Punta de n'Amer</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reducció progressiva del nivell qualitatiu i adquisitiu dels turistes</li><li>• Descoordinació entre administracions i sector empresarial</li><li>• Excessiva oferta d'allotjaments "tot inclòs"</li><li>• Oferta complementària<ul style="list-style-type: none"><li>- Massificada, repetitiva</li><li>- Oferta lúdica limitada (oci nocturn, nins...)</li><li>- Oferta esportiva molt escassa</li></ul></li><li>• Platja<ul style="list-style-type: none"><li>- Serveis a la platja excessivament cars</li><li>- Desembocadura dels torrents a la platja</li></ul></li><li>• Transports i serveis<ul style="list-style-type: none"><li>- Manca de tren turístic (Son Servera)</li><li>- Carril bici incomplet</li><li>- Descontrol del trànsit en algunes zones</li></ul></li><li>• Entorn urbà i mediambiental<ul style="list-style-type: none"><li>- Solars urbanitzats i no construïts</li><li>- Degradació creixent dels entorns periurbans</li><li>- Escassa promoció de l'entorn natural</li></ul></li></ul>

## **ANNEX FOTOGRAFIC**



Desembocadura Torrent de Sant Llorenç (Cala Millor)



Desembocadura Torrent a la platja (Cala Millor)



Carrer inundat a Cala Millor (Diario de Mallorca)



Torrentada a Cala Millor (Diario de Mallorca)



Desembocadura torrent a Cala Millor (Diario de Mallorca)



Platja de Cala Millor inundada (Diario de Mallorca)



Aparcament il·legal (Cala Millor)



Contenedors (Cala Millor)



Contenedors de reciclatge (Cala Millor)



Passeig (Cala Millor)



Solars abandonats (Cala Millor)



Pintor ambulat (Cala Millor)



Carril bici (Cala Millor)



Contenedor ple (Cala Millor)



Personal de neteja (Cala Millor)



Brutor a la platja (Cala Millor)



Passeig (Cala Millor)



Edificis en construcció abandonats (Cala Millor)





Cases de pescadors (Cala Bona)



Dic i platja (Cala Bona)



Aturada de bus (Cala Bona)



Platja (Cala Bona)



Restaurant tancat (Cala Bona)



Parc infantil (Cala Bona)



Parc públic (Cala Millor)



Contenidors reciclatge (Cala Bona)



Bar Restaurant (Punta de n'Amer)



Camins (Punta de n'Amer)



Senyal de prohibició (Punta de n'Amer)



Paisatge dunar (Punta de n'Amer)



Cartell informatiu (Punta de n'Amer)



Castell (Punta de n'Amer)