

Estudi d'Avaluació i Diagnòstic del Producte Turístic de la Platja de Palma

ESTIU 2011

Maria Oliver Aguiló
Estudiant de Sociologia
(Universitat de Barcelona)

ÍNDEX

1. Introducció	3
2. Objectius	4
3. Metodologia	5
3.1. Zonificació	7
3.2. Blocs d'elements	8
3.3. Definició d'elements	10
3.4. Definició de qualitats	12
4. Resultats de l'observació	13
4.1. Resultats qualitatis	14
4.2. Diagnòstic dels resultats	29
4.3. Resultats sintètics	33
5. Conclusions	35

1. INTRODUCCIÓ

La realitat actual de la Platja de Palma és un reflex del model turístic de sol i platja que ha caracteritzat i caracteritza l'activitat turística de les Illes Balears. Ara bé, malgrat el bon clima i les platges pròpies del paisatge de la nostra terra, la presència d'aquest model ja no és suficient pel manteniment d'un producte turístic de qualitat, diversificat i desestacionalitat, sobretot tenint en compte que el luxe de les platges, que en principi eren paradisiàques, poc a poc, va minvant degut a la seva sobreexplotació.

Segons el nº191 de Quaderns Gadeso (Juny de 2011) les principals preocupacions ciutadanes entorn al turisme es centren, des de fa uns anys, en l'estacionalitat i el treball de baixa qualitat resultat de l'activitat turística pròpia de les illes i en l'excessiva dependència que genera aquest sector sobre la nostra economia. També cal dir que, de manera significativa, creix la preocupació per l'excessiva i desordenada ocupació del nostre territori per part de la ciutadania, que aprecia cada vegada més el producte natural i paisatgístic de les illes com un factor fonamental de l'oferta turística.

A més, tal i com apunta el nº170 de Quaderns Gadeso (Juliol de 2010), existeix entre l'opinió dels turistes que visiten Mallorca una percepció insatisfactòria i a la baixa del producte turístic. Així doncs, els serveis d'allotjament són els punts forts del nostre turisme tot i que cada vegada reben una puntuació més baixa, els preus de l'oferta complementària són considerats excessius en relació a la seva qualitat, l'oferta comercial i gastronòmica repetitiva i la valoració dels serveis de platja és cada vegada menys positiva. La seguretat ciutadana continua sent una assignatura pendent segons els turistes, especialment a les zones urbanes més degradades, i el transport públic molt millorable. També es critica l'escassa oferta cultural, la manca d'accés a la informació turística i la gran quantitat de contaminació acústica i brutor a certes zones turístiques de l'illa.

Tenint en compte aquestes dades és evident la necessitat de reconversió del nostre model turístic amb la intenció d'impulsar la competitivitat essencial que permeti el nostre lideratge dins l'àmbit del turisme, sobretot a partir d'una planificació estratègica que integri economia, territori i societat. Per tal d'assolir aquest objectiu és necessària una convergència entre els diferents agents socials que permeti desenvolupar, des dels punts de vista econòmic, social i cultural, la zona esmentada. Tal i com ha quedat demostrat amb els problemes sorgits per portar a terme el Pla de Reconversió Integral de la Platja de Palma, no es pot dissenyar un producte turístic competitiu i de qualitat sense que hi hagi complicitat entre la iniciativa pública i privada, de la mateixa manera que no només hi ha d'haver-hi una implicació dels hotelers, comerciants i de les diferents administracions, sinó també del conjunt de la ciutadania. És necessari, en definitiva, un pla que vagi encaminat cap a l'atracció d'un turisme de qualitat que garanteixi, al mateix temps, la preservació del territori i la seguretat ciutadana.

2. 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 els nivells de qualitat del Producte Turístic de la Platja de Palma mitjançant l'observació dels diversos aspectes que el formen.

Objectius específics

- Portar 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 treball anteriorment realitzats, que ens permeten comparar i discutir l'evolució dels resultats obtinguts al llarg dels anys.

3. METODOLOGIA

Sent aquesta una investigació complementària d'altres, a l'hora de desenvolupar-la es segueix el model utilitzat als Estudis d'Avaluació del Producte Turístic de la Platja de Palma dels estius 2004, 2007 i 2008. Per tant, després d'un primer contacte inicial amb la zona d'estudi amb l'objectiu 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 adient seguir, en la major mesura possible, la mateixa metodologia utilitzada en els treballs anteriors, a més de que ens permet comparar i estudiar els blocs d'elements predeterminants: l'oferta gastronòmica, comercial i lúdica; la zona de platja (infraestructures i serveis); els transports i serveis públics; l'entorn urbà i mediambiental; i, per acabar i de manera novedosa des de l'estudi elaborat al 2008, l'entorn periurbà. Un cop definits i establerts els indicadors, aquests són valorats, dins d'unes mateixes qualitats també establertes, segons una escala de l'1 al 10 (els indicadors i qualitats es configuren en una plantilla d'observació que es presentarà més envant). Finalment, considerant que la Platja de Palma és una marca turística formada per diverses zones amb diferents característiques, es divideix l'àmbit d'estudi en tres subzones: Ca'n Pastilla, la Platja de Palma i s'Arenal.

La tècnica d'observació pot adoptar formes molt variades que depenen de factors diversos com ara la posició de l'investigador a l'escenari, els fenòmens concrets que analitza o la direcció en la qual guia els seus objectius teòrics. L'observació que es duu a terme en aquest treball és directa, ja que la recollida de dades és realitza en el context real, i estructurada, ja que es defineixen *a priori* els aspectes a estudiar. En aquest cas, i únicament en aquesta petita investigació, l'observador és aliè a les circumstàncies que ocorren a l'escenari. Això comporta que, degut a la distància, els fets observats són aparentment més fàcils d'objectivar malgrat, alhora, hi ha una manca de control sobre la informació treballada. Així, s'ha de reconèixer que, com a tota tècnica de recollida d'informació social, l'observació des de la distància pot provocar, per exemple, qualche tipus de biaix o distorsió a l'hora d'explicar i definir la realitat observada. És cert, no obstant, que lliure de la visió extorsionada que podria tenir l'investigador si jugàs un determinat rol dins l'escenari, la distància permet planificar molt millor els procediments i dedicar més temps a la recollida sistemàtica de dades i informació, utilitzant els instruments i recursos tècnics de que disposa i que faciliten el seu treball.

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 empresarials rellevants de la Platja de Palma, amb veïns, petits comerciants, socorristes, responsables dels punts d'informació turística, turistes... Tots ells són testimonis que ens han ajudat a tenir una perspectiva més àmplia respecte als problemes de la zona.

Després de la realització de la informació 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 que ens facilita la redacció de les conclusions i propostes.

Per a determinades observacions recórrer a la fotografia esdevé pràcticament imprescindible. Es tracta d'un eina auxiliar per tal de facilitar una anàlisi més completa, ja que fotografiar un determinat esdeveniment permet no només que molts dels detalls no s'oblidin, sinó poder documentar el treball visualment.

En resum, cal matitzar que, tot i que aquest treball segueixi en certa mesura un mètode d'observació poc participant, s'ha de tenir ben present, com s'ha indicat anteriorment, que és un treball complementari d'altres i que són tots, en el seu conjunt, el que conforma una gran investigació sobre l'evolució de la zona de 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... entorn al tema aquí estudiat. De manera que, els biaixos que puguin sorgir en aquest Estudi d'Avaluació del Producte Turístic de la Platja de Palma, poden ser contrarestats amb les diverses tècniques desenvolupades en els treballs anteriors.

3.1. Zonificació

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

Zona 1: PLATJA DE PALMA

Situada entre el Canal de Sant Jordi (Carrer de Ca n'Alegria) i el Torrent dels Jueus

- Primera línia de platja
- Segona línia (Carrers Marbella, LLaüt, Trasimé i prependiculars cap a la mar)
- Resta de carrers
- Entorn periurbà

Zona 2: S'ARENAL

Situada entre el Torrent dels Jueus i el Carrer de Sant Bartomeu i l'Avinguda d'Europa

- Zones turístiques: primera línia de mar, carrers de Sant Cristòfol i Sant Bartomeu i Avinguda Europa
- Zona no turística
- Entorn periurbà

Zona 3: CA'N PASTILLA

Situada entre el Canal de Sant Jordi (Carrer de Ca n'Alegria) i el Carrer Congre

- Zones turístiques: primera línia de mar, Cala Estància i Carrer Bartomeu Riutort
- Zona no turística
- Entorn periurbà

3.2. Blocs d'elements

Bloc 1: OFERTA COMPLEMENTÀRIA

- Oferta gastronòmica

Bars amb menjar

Restaurants convencionals d'oferta generalitzada

Restaurants d'oferta específica

Menjar ràpid o *Fast food*

Altres

- Oferta comercial

Supermercats

Souvenirs

Marroquineria

Tèxtil

Venda ambulant

Fires

Altres

- Oferta lúdica

Bars

Discoteques, sales de ball o *pubs*

Parc aquàtic

Minigolfs

Mercat

Excursions organitzades (per exemple, amb vaixell)

Bloc 2: PLATJA

- Infraestructures

Dutxes

Bany

Enllumenat

Papereres i contenidors

Adaptació a minusvàlids i cotxets

Socorristes, torres de control i casetes de la Creu Rotja

- Serveis

Quioscs de begudes

Gandules i para-sols

Oferta complementària: velomars, cuc, paracaigudes, lloguer de motos d'aigua...

- Neteja (aigua i arena)

Bloc 3: TRANSPORTS I SERVEIS PÚBLICS

- Mitjans de Transport

Bus

Taxi

Tren turístic

Galeres

Bicicletes

- Informació

Oficines d'Informació Turística

Plànols i 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 del elements

Bloc 1: Oferta complementària

- Oferta gastronòmica: Tot tipus de locals dedicats a la restauració. Bars on es serveix menjar i 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 i especialitzats amb una qualitat mitja-alt 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,... També s'inclouen la venda ambulat (serveis de perruqueria i trenes, venda de falsificacions o *top-manta*,...) i les fires (venda ambulat organitzada, orientada al turista).
- Oferta lúdica: Tot tipus de locals o espais on trobam activitats destinades al lleure i l'esbarjo. És a dir, bars, discoteques, sales de ball, *pubs*, parcs aquàtics, minigolfs, mercats...

Bloc 2: Platja

- Infraestructures: Conjunt d'elements, sobretot materials, fonamentals pel bon funcionament de les activitats que tenen lloc a la platja. Dutexes, lavabos, banys, enllumenat, papereres, i contenidors. Socorristes, torres de control i casetes de la Creu Rotja
- Serveis: Activitats i prestacions dedicades a millorar l'estada a les persones que van a la platja. Quioscs de begudes, gandules, para-sols i divertiments complementaris tals com velomars, cuc aquàtic o surf.
- Neteja de l'aigua i l'arena: Grau de netedat que presenten aquests elements.

Bloc 3: Transports i Serveis Públics

- Mitjans de Transport: Servei, públic o no, encarregat de portar a la gent d'un lloc a l'altre (bus, taxi o 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 se poden realitzar.
- Seguretat ciutadana: Falta de perill, tranquil·litat i presència policial.

Bloc 4: Entorn urbà i mediambiental

- Entorn urbà: Ús que se'n fa i estat que presenten els diferents elements que conformen la zona urbana: voravies, carrers, mobiliari urbà, edificis, enllumenat, aparcaments, zones verdes, parcs infantils, papereres i contenidors, equipaments esportius...

- Contaminació acústica: Nivell de renous procedents del trànsit, de les terrasses amb música, de la gent que està pel carrer, de l'aeroport...
- Contaminació atmosfèrica: Nivell de netedat de l'aire, els fums o les males olors.

Bloc 5: Entorn periurbà

Àrea perifèrica que envolta el nucli o entorn urbà (en aquest estudi acaba quan comença l'autopista).

3.4. Definició de les qualitats (dels elements)

Suficient: es present a la zona en la quantitat o intensitat necessària 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: cara; 5-8: adequada; 9-10: excel·lent

Neteja: grau de netedat.

1-4: brut o molt brut; 5-8: net o decent; 9-10: impol·lut

Manteniment: grau de conservació i esment.

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

Informació: utilitat i especificitat de la informació per a la localització i utilització d'un producte.

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

Accessibilitat: possibilitat (alta o baixa) d'accés o tracte amb els elements.

1-4: barreres o impediments; 5-8: sense barreres o impediments; 9-10: sense barreres o impediments i, a més, hi ha infraestructura o personal que facilita l'accés

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: nombre de persones que hi ha a un lloc i moment determinats.

1-4: massificació; 5-8: nombre correcte; 9-10: nombre òptim

Ubicació: localització correcta d'un lloc determinat en relació amb l'entorn i la seva funció.

1-4: no encaixa; 5-8: no hi desdiu; 9-10: perfectament ubicat

Servei: amabilitat i professionalitat de la persona que realitza el servei.

1-4: negligència o impressió negativa; 5-8: tracte i professionalitat correctes; 9-10: tracte excel·lent i 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 lògia:

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

4. RESULTATS DE L'OBSERVACIÓ

4.1. Resultats qualitius

Zona 1: PLATJA DE PALMA

Primera línia de platja

- Oferta gastronòmica, comercial i lúdica

L'oferta gastronòmica de la primera línia de la Platja de Palma es basa principalment en locals de menjar ràpid i barat entre els quals l'especialització i la qualitat són gairebé inexistent. Així doncs, trobam bar-restaurants de menús, plats combinats i paelles de baixa qualitat, multinacionals especialitzades en el *fast food* com Mc Donalds o Burger King i gran quantitat de quioscs especialitzats en productes alemanys tals com salxitxes i cervesa. També hi trobam gran quantitat de gelateries i qualque *kebab*. Si a l'estudi de l'any 2008 es va dir que els primers restaurants que es van instal·lar a la zona, especialitzats la majoria d'ells en arrossos i mariscades, havien anat desapareixent quasi tots, ara ja se pot dir que, en aquesta primera línia de mar, ja no en queda cap; fet que demostra que en aquest cas l'oferta va dirigida única i exclusivament a la població turística. No obstant, parlant amb gent mallorquina que coneix la zona hem sabut que hi ha una sèrie de restaurants amb una bona relació qualitat-preu i on no només hi ha turistes tals com la Pizzeria Plaza al costat del Riu Palace o Ca'n Torrat al costat de l'autopista.

Pel que fa a l'oferta comercial s'ha de dir que es basa, sobretot, en *supermarkets* i tendes de *souvenirs* on els dependents són, majoritàriament, immigrants procedents de l'Índia o Amèrica Llatina. A ambdós es poden trobar gairebé els mateixos productes en quant a records de viatge, cremes solars, marroquineria, begudes alcohòliques, objectes de platja i banyadors... l'única diferència és que en els primers també s'hi pot trobar menjar a un preu bastant més superior del que costa el mateix producte a un supermercat habitual, a més que molts venen productes estrangers, tals com aigua alemanya o galetes angleses. Cal dir que els productes que es venen en aquests establiments no presenten una bona qualitat i que, en més d'una ocasió, s'han apreciat desperfectes en productes exposats per a ser venuts. Objectes tals com clauers, tovalloles, matalassos de bany, camisetes o postals segueixen projectant, com ja es va dir a l'any 2008, una imatge negativa de Mallorca, fomentant un turisme interessat bàsicament en alcohol i sexe. Altres tipus de comerços que podem trobar a primera línia de mar a la Platja de Palma són estancs, joieries i rellotgeries, alguna perfumeria i farmàcies.

Si seguim fent referència a l'oferta comercial de la Platja de Palma hem d'anomenar la venda ambulat per part d'immigrants sud-saharians, ja que a l'estudi de l'any 2008 es va dir que era força habitual a primera línia de mar tot i la constant presència policial. Doncs bé, enguany podem dir que aquest tipus d'activitat il·legal de venda de productes falsificats tals com ulleres de sol, rellotges, capells o bosses de mà no ha estat apreciada a primera línia de mar, malgrat si que ho

ha fet a segona línia i més enllà. És més, un dia el que es va trobar va ser un aldarull entre uns policies i un jove sud-saharià al qual demanaven la documentació i acusaven de vendre il·legalment al carrer. Cal dir que el jove no portava damunt cap tipus de bossa amb objectes per vendre.

El que sí hem trobat, i hem confirmat gràcies a l'oficina de turisme, és una fira que s'instal·la cada horabaixa a la Plaça de Les Marevelles on es venen tot tipus de complements (bosses, arracades, polseres, collars...), es fan trenes als cabells, tatuatges de *henna*, caricatures, etc. A més de nombrosos artistes que, a les darreres hores del dia i sobretot cap a la zona de s'Arenal, monten paradetes al carrer on venen pintures o fan caricatures.

En quant a l'oferta lúdica de primera línia de mar haurem de fer una divisió entre el que és l'oferta que es fa durant el dia a la platja i que s'explicarà en el següent apartat, i l'oferta més dirigida a la nit, que s'explicarà a continuació. Al passeig hi trobam nombrosos establiments en els quals es poden llogar bicicletes i cotxes, per hores o dies, fet que a l'any 2008 només es va descriure a segons línia de mar i altres carrers, però mai a primera. També hi trobam qualche lloc on s'ofereixen excursions organitzades a altres indrets de l'illa, tals com a Valldemossa, a les Coves del Drac o al Port de Sóller.

L'oferta nocturna abans esmentada és una de les més destacades de la zona. Així, trobam a primera línia de mar una gran quantitat de bars, *pubs* i discoteques, sobretot als balnearis 4, 5, 6 i 7. El més curiós de tot és que, després de tres anys del darrer estudi sobre l'oferta turística de la Platja de Palma a l'any 2008, les discoteques i bars més destacats segueixen sent els mateixos, fet que demostra que és una oferta que aporta beneficis i que està molt lluny de ser suprimida tot i la imatge negativa que projecta del nostre turisme. Aquest és el cas, a primera línia de mar, de la discoteca Megapark situada entre els balnearis 4 i 5 a primera línia de mar; un recinte amb música, atraccions, terrassa, discoteques amb ballarines (Megarena i Megainn) i música que està obert quasi totes les hores del dia. Igual que a l'any 2008, al Megapark i a la resta de bars i discoteques de primera línia de mar hi trobam gent adulta de totes les edats, sobretot joves entre els 20 i els 40 anys, encara que cal destacar que enguany s'ha apreciat un elevat nombre de menors d'edat consumint alcohol sobretot a darrera hora de la tarda (sobre les 19 i 20 hores). D'aquesta manera la festa nocturna comença a la platja, aprofitant les darreres hores de sol i s'allarga fins a la matinada. Durant la nit l'alcohol és el principal protagonista ja que els locals de primera línia de mar ofereixen poals de 5 litres (sobretot de cervesa i sangria) que poden ser emportats a l'arena, a més del típic *botellón* que tant de moda està actualment al nostre país. Relacionat amb el tema de l'alcohol s'ha de remarcar que a una conversa amb un dels treballadors de la discoteca Megarena aquest va afirmar que cada 3 minuts s'acaba un barril de 20 litres de cervesa a les barres del recinte. Tot això se veu incrementat amb la retransmissió d'esdeveniments esportius a pantalles gegants degut a què atreu a un gran nombre de turistes.

Com ja es va dir a l'any 2008, la presència de persones que ofereixen entrades o *flyers* per a accedir a certs establiments segueix dificultant el pas, sobretot a la voravia on hi ha les terrasses i els comerços, fet que pot ser una incomoditat per aquells que no busquen aquest servei. Això es deu a què molts dels relacions públiques en més d'una ocasió són massa insistents.

- Platja

La totalitat de la Platja de Palma (inclosa la part de Ca'n Pastilla) segueix guardonada, com a l'any 2008, per la Comunitat Europea, fet que fa que puguem veure la bandera blava al llarg dels 4,6 quilòmetres d'arena que la formen. Respecte això podem dir que és cert que l'aigua i l'arena de la zona estan força netes tenint en compte la quantitat de gent que reb al llarg del dia durant els mesos de juny, juliol i agost. Tot i així, l'aigua no presenta la claredat i transparència que podem trobar a altres platges de Mallorca properes a la zona, com és el cas de Cala Blava. L'aigua està remoguda i no és difícil trobar-hi qualque plàstic o paper procedent de vaixells o dels propis banyistes de la platja. En quant a l'arena hem de dir que els serveis de neteja s'encarreguen, durant la nit, de deixar-la en bones condicions per a començar el dia, tot i així el gran nombre de turistes (i també de mallorquins) que fan un ús irresponsable de la platja, van deixant al llarg del dia una bona quantitat de deixalles que culmina a la nit amb el *botellón*. Seguint amb el tema de la neteja podem dir que enguany s'han apreciat gran nombre de contenidors i paperes al costat de la platja que fan injustificable el deixar la brutor a l'arena, és més, hem pogut observar com els camions d'Emaya passen tres cops al dia a canviar les bosses de les papereres i contenidors plens. Així com a anys anteriors s'havia dit que hi havia zones de platja que presentaven una mala distribució de contenidors enguany se'n poden apreciar gairebé cada 20 metres al llarg de tota la platja. És cert, no obstant, que com a l'any 2008 la iniciativa de col·locar dispensadors de cendres portàtils en els accessos de la platja segueix sense funcionar ja que aquests sempre estan esgotats.

En quant a les infraestructures de què disposa la platja s'hi poden dir una sèrie de coses. Primer de tot que les dutxes segueixen sent insuficients ja que sempre estan saturades, sobretot a les hores en que la gent comença a partir. En canvi, a diferència de l'any 2008, ja no es pot criticar l'escassetat de banys públics, doncs a cada balneari en trobam un o dos (sempre mínim un adaptat per a minusvàlids) que presenten un bon estat i que quasi mai s'han vist saturats. Per altra banda, el que sí que s'ha de criticar és l'escassetat d'accessos per a minusvàlids i cotxets, que només trobam realment en bones condicions al balneari 15, a la zona de Ca'n Pastilla.

Pel que fa a la vigilància s'ha de dir que ha augmentat el nombre de torres amb socorristes, que a l'any 2008 eren tan sols tres i que enguany ja en són 7. El que sí que podem dir és que tan sols una caseta de la Creu Rotja, situada al balneari 13, pot resultar insuficient per als quasi 5 quilòmetres de platja que cobreix, encara que presenti una bona infraestructura i un molt bon i agradable equip humà que l'atén.

En quant a l'oferta complementària a la Platja de Palma s'ha de dir que trobam una gran varietat tot i que els preus han pujat una mica des de l'any 2008. Així podem trobar gandules i para-sols a 4'90€/dia, velomars normals a 6'70€/hora i velomars grans a 9'90€/hora, taules de surf a 11'10€/hora, esquí nàutic a 22'50€/hora i un recorregut en cuc per tota la platja a 8'49€. És cert que el preu és elevat per a la durada i per a l'estat del material utilitzat a les activitats i els accidents, poques vegades greus, ho demostren. A diferència d'això s'ha de dir que els bars dels balnearis es troben en bon estat amb el qual es dedueix que són força nous i on és possible menjar d'un plat combinat o un entrepà no massa car. No obstant, la majoria de banyistes, sobretot si són autòctons, porta geleres portàtils i el menjar fet de casa, i igual que l'any 2008 s'han trobats bastants de grups de gent que porta un aparell de música pròpia a alt volum i que no té en compte si als seus veïns de platja els molesta o no. De la mateixa manera que a l'any 2007 i 2008 no s'han pogut apreciar venedors ambulants d'aliment a la platja, en canvi, sí que els hem pogut apreciar de complements, tals com capells, ulleres o rellotges. També hi hem trobat un gran nombre de xineses que ofereixen massatges a 20€ si és el cos complet i a 10€ si només és la meitat, això sí, sempre amb possibilitat de regatejar el preu. Els robatoris de carteres, bosses i efectes personals són constants a la zona, sobretot quan la gent està nedant o dormint a la platja, tot i trobar una constant presència policial, no dins l'arena però sí al passeig.

- Transports i serveis públics

A primera línia de mar trobam que, per una banda, l'únic transport públic que hi ha és el tren turístic o *sightseeing train* que passa pel passeig de Bartomeu Riutort i per l'Avinguda Nacional. Ara bé, aquest és més un tren que ofereix una ruta turística per la platja que un transport que permeti una mobilitat còmoda i adequada per la zona, fet que se deu al seu elevat preu (4€) i a la lentitud del trajecte, que va des del balneari 1 fins a Cala Estància. Per altra banda, tot el passeig està, en la majoria de trams, restringit a la circulació i tan sols s'hi pot arribar a peu o en vehicles autoritzats (tal com la policia o persones residents). Al passeig també hi trobam ciclomotors, bicicletes de quatre rodes i galeres (un transport que cada vegada més està en desús). Altra manera d'accedir-hi és en bicicleta, patins o patinets ja que hi trobam un carrill bici en perfectes condicions que ja va ser destacat positivament a l'informe de l'any 2008. Per contra, en aquell mateix estudi es va dir que un dels problemes de la zona de platja era que no s'hi trobava la infraestructura necessària per a aparcar les bicis privades amb una mínimes condicions de seguretat. Doncs bé, enguany s'han apreciat nous i nombrosos aparcaments de bici al costat de la platja on, tot i així, poques vegades s'hi han vist bicicletes aparcades.

En quan a serveis públics cal dir que al balneari 7, a la Plaça de les Marevelles, hi trobam una caseta de policia, una esglèsia i un punt d'informació turística que obre, igual que al 2008, els 365 dies de l'any des de les 9 fins a les 20h. Val a dir que, encara que una sola oficina per a un espai de tants de quilòmetres de zona turística és bastant insuficient, en ella hem trobat informadors que

ens han pogut explicar molt bé les activitats a fer fora de la zona de la Platja de Palma, a la resta de l'illa. No obstant, a la pregunta de què fer dins la zona estudiada la seva resposta ha estat bastant negativa. Ells mateixos reconeixen que la zona de la Platja de Palma només està destinada al sol, a la platja i a la festa de baixa qualitat i asseguren que quan un turista demana per activitats més culturals (museus, concerts, arquitectura, gastronomia de bona qualitat...) automàticament l'envien cap al centre de Palma o altres indrets de l'illa. Aquest és un fet que evidencia, clarament, l'obsolescència de l'oferta turística de la Platja de Palma.

Parlant de seguretat ciutana hem de dir que, com a l'any 2008, la presència policial a primera línia de mar és constant, tant de Policia Local com de Nacional. Els hem pogut veure en cotxe, en moto, en bicicleta i a peu, i en més d'una ocasió els hem vist en acció, demanant papers a immigrants, registrant a joves que clarament han consumit alcohol o discutint amb indigents. També hem pogut veure com un grup de persones s'acostaven a ells perquè havien patit robatoris dins la platja. Aquesta abundant presència de policia ajuda a controlar les situacions perilloses però també pot resultar intimidatòria ja que manifesta que la zona és principalment problemàtica.

En quant als "trileros" que van ser anomenats al 2008 s'ha de dir que no se n'han pogut observar, potser degut a que durant el més de maig d'aquest any es va portar a terme una gran redada contra aquest tipus d'estafa a la Platja de Palma. Això no vol dir que els "trileros" hagin deixat d'actuar a la zona però sí que potser ho fan amb més precaució i a llocs més amagats.

- Entorn urbà i mediambiental

El passeig marítim conforma l'entorn urbà de la primera línia de mar i s'ha de dir que està compost per dues aceres de tamany considerable, una que dóna accés a la platja i l'altra que és on hi trobam els comerços i terrasses de primera línia. Entre mig de les dues aceres hi ha la calçada central on ja s'ha explicat anteriorment el trànsit és restringit, fet que dóna tranquil·litat i evita soroll a la zona. Tot i que el passeig està bastant ben condicionat, hem pogut trobar més d'un clavegueram aixecat que podria provocar la caiguda dels vianants.

A diferència del 2008, enguany podem apreciar nombroses paperes a ambós costats del passeig que són buidades pels serveis de neteja tres vegades al dia. No obstant, com ja s'ha explicat anteriorment, segueix haven-thi brutor al terra (papers, botelles, menjar...) perquè molta gent no les utilitza.

En quant a rètols, plànols i cartells podem dir que, com a l'any 2008, la zona de la Platja de Palma està força ben indicada ja que quasi tots els carrers perpendiculars a la primera línia de mar són senyalats amb cartells i fletxes que et permeten saber en tot moment a quina altura et trobes. A més, també hi trobam els plànols que t'apunten a quin balneari estàs i que et donen informació sobre les activitats a fer dins la platja, encara que aquests plànols, com ja es va remarcar al 2008,

segueixen estant molt descolorits pel sol i en ocasions són difícils de llegir. El que sí que s'ha de dir és que se n'hi han afegit de nous, que estan dins tota la Platja de Palma, no només a primeres línies i també a Ca'n Pastilla i s'Arenal, que t'expliquen on ets, que hi pots fer a la zona i si té qualche tipus d'interès cultural o biològic.

Relatiu a la vegetació i a les zones verdes podem dir que n'hem trobat quatre a primera línia de mar dins l'àrea de la Platja de Palma: la primera és la més grossa i es troba al balneari 14, davant el Palma Aquari i podria ser considerada també part de l'àrea estudiada de Ca'n Pastilla, la segona la trobam entre el balneari 8 i 9 a l'Avinguda de Son Rigo, la tercera és a la Plaça de les Meravelles, al balneari 7 on també hi ha l'Oficina d'Informació Turística, i la quarta es troba al balneari 4, al costat del Megapark. Aquestes zones, com ja es va dir al 2008, presenten una vegetació que podria ser considerada escassa, a més de camins de grava que compliquen l'accés dels cotxets i cadires de rodes. Per altra banda, s'ha de dir que en tots hi trobam infraestructura infantil per a jugar i que en quasi totes hi ha contenidors amb bosses de fems per als cans.

Un punt molt positiu que hi trobam a l'acera del costat de la platja són les nombroses pasteres amb vegetació que clarament no ha estat sembrada fa molt però que en un futur, si es manté pot arribar a créixer. El que més garantitza que aquesta vegetació pugui créixer és que és una vegetació que no requereix massa atenció, ja que hi trobam pins i cactus entre d'altres. A més, podem dir que s'han apreciat, en més d'una ocasió, efectius de Parcs i Jardins treballant a la zona.

En quant a l'enllumenat de primera línia s'ha de dir que no s'han trobat desperfectes importants tot i que qualche farola de l'acera de la platja presenta una potència menor que les altres. Per contra, la part dels comerços i les terrasses pot ser considerada en alguna ocasió excessivament il·luminada per, com ja es va dir al 2008, pantalles o rètols de colors intermitents de les discoteques i *pubs*. Un exemple d'això n'és la macropantalla que hi ha a l'entrada principal del Megapark. I si seguim parlant de contaminació el que més cal destacar es la contaminació acústica procedent no només de la música de les terrasses o les discoteques sinó de la gent que crida o canta pel carrer. Hem pogut veure persones amb equips portàtils de música, sobretot fent *botellón*.

I per acabar, com també es va dir al 2008, cal destacar amb insistència el deteriorament de les façanes de primera línia, de locals buits o abandonats on la brutor i l'olor a orina s'acumulen i la gran quantitat d'hotels i apartaments amb un nombre descomunal de pisos que provoquen un fort impacte en l'entorn paisatgístic, a més de que permeten l'allotjament d'una quantitat de gent que potser la zona no pot suportar.

Segona línia, carrers Marbella, LLaüt i Trasimé i perpendiculars cap a la mar

- Oferta gastronòmica, comercial i lúdica

L'oferta gastronòmica, comercial i lúdica d'aquesta zona és gairebé igual a la de la primera línia de mar sobretot respecte a la gastronòmica. No obstant, en quant a la comercial, podem observar que els petits *supermarkets* i *souvenirs* van disminuint i que cada vegada més s'hi troben grans superfícies, com el centre comercial de La Ribera o supermercats com Mercadona o Carrefour. Seguidament podem veure com augmenten els bars, *pubs* i discoteques i, per això, trobam el Riu Palace, discoteca situada al Carrer Llaüt, que té com a fort competidor el Megapark, tot i que com a principal diferència el primer no ofereix música quasi les 24 hores del dia i a Riu sí que hi van autòctons de l'illa a més dels turistes establerts a la zona. També hi trobam bars com Las Palmeras o el Bierköping que es caracteritzen per la seva enorme extensió i per la gran quantitat de gent que poden arribar a acollir al mateix temps. Són bars on, principalment, es consumeix cervesa a baix preu. Aquest tipus de locals, entre d'altres, es poden trobar en els famosos carrers de "la cerveza y el jamón", és a dir, als carrers Miquel Pellisa i Sant Ramón Nonat i als carrers dels voltants del Riu Palace i el Megapark.

En aquesta segona línia de mar cal destacar els nombrosos establiments de lloguer de bicicletes, cotxes i ciclomotors i els nombrosos locals de *table dance* i *streepteas*. No hem pogut veure prostíbuls clarament identificats però sí locals envoltats de dones negres, i fins i tot travestis, que clarament oferien serveis sexuals.

En aquests carrers també hem trobat nombrosos locals de metges alemanys que ofereixen serveis mèdics privats. S'anomenen *doktors* i no se sap molt bé si el seu negoci funciona per la manca de centre sanitaris públics a la zona o perquè els turistes prefereixen pagar per un servei privat procedent del seu país.

- Transports i serveis públics

Referent al transport s'ha de dir que aquesta és la zona de la Platja de Palma que se comunica amb la resta de l'illa, per això, trobam que els carrers Marbella, LLaüt i Trasime són els més transitats. Per ells hi passen les línies de bus 15 i 21 de la EMT. La primera comunica el centre de Ciutat i s'Arenal anant pes Coll d'en Rebassa, es Molinar i es Portitxol, de la mateixa manera que ho fa la línia 25, encara que aquesta té el seu recorregut per autopista. La línia 21 comunica s'Arenal amb l'aeroport tot passant per la Platja de Palma i Ca'n Pastilla. Per aquests carrers també hi podem trobam la línia 210 dels busos del TIB. Tot i que aquestes línies fan de les zones estudiades unes àrees actualment ben comunicades, s'ha de dir que els busos van, en moltes ocasions, plens, igual que les aturades que, a més d'estar moltes vegades saturades, presenten una manca força important d'ombra i seients. També s'ha de dir que així com al 2008 el

manteniment del preu en 1'10€ el viatge era quelcom a valorar positivament, actualment els preus dels viatges en busos de la EMT són de 1'25€.

Respecte als serveis públics s'ha de dir que entre els balnearis 10 i 11, al Carrer Marbella, hi trobam una comisaria de Policia Nacional (en aquest cas més grossa que l'anteriorment esmentada, que només era una caseta), a més d'un parc auxiliar de bombers. Com ja hem dit a apartats precedents la presència policial és gairebé constant, igual que a primera línia de mar. És també en aquest tram de carrer on està situada l'Associació d'Hotelers de la Platja de Palma.

- Entorn urbà i mediambiental

Aquesta zona de la Platja de Palma s'ha de dir que ha estat recentment arreglada en quan a temes de construcció, ja que voravies com les del darrera del Megapark que, a l'any 2008, estaven sense esfaltar i mig destruïdes actualment estan en bones condicions. Així, voravies, passos de vianants i l'asfalt de la calçada són acceptables. No obstant, val a dir que aquesta és una zona on s'han pogut apreciar menys serveis de neteja i on, a l'estar situada al darrera de les discoteques, l'olor a orina i vòmit són força corrents. A més, és fàcil trobar vidres al terra i són abundants els solars sense construir plens de brutors i deixalles.

Resta de carrers i entorn periurbà

Com ja es deia al 2008, aquesta és una zona on l'activitat turística va desapareixent amb la progressiva llunyania del mar i on l'oferta complementària és gairebé inexistent. El que sí trobam en aquests carrers són molts d'apartaments en lloguer i grans blocs hotelers. També s'ha de dir que a mida que ens allunyam de la mar el material urbà es presenta cada cop més deteriorat i, com ja s'ha dit a l'apartat anterior, els serveis de neteja i de Parcs i Jardins també es veuen amb menys freqüència.

En aquests carrers, que són els que hi ha des de que s'acaba la zona més turística fins a l'autopista, hi trobam l'únic centre sanitari públic de la Platja de Palma, que està situat al Carrer Gaspar Rullan molt aprop de s'Arenal, i pot ser es troba una mica allunyat dels llocs més turístics i on més emergències hi pot haver. Prop d'aquest Centre de Salut també hi ha una oficina de Correus al Carrer Quarter i una Oficina d'Atenció Ciutadana. I per comunicar tot això amb la primera línia de la Platja de Palma hi trobam pel Carrer Militar i a l'Avinguda Amèria la línia 21 de la EMT, a més del bus 23 que uneix s'Arenal i Cala Blava i que passa pel centre clínic esmentat.

A l'entorn periurbà també trobam el Bosc de La Ribera, un espai públic que forma part de l'antic sistema dunar de la badia de palma, que té una extensió de 8 hectàrees i que fou obert l'any 2007. En aquest parc hi podem trobar jocs infantils i infraestructura esportiva, malgrat tot i que

està adaptat per minusvàlids els camins observats són de grava i com ja s'ha dit anteriorment això pot ser suposar un impediment.

En aquesta regió, prop del Bosc de la Ribera, podem trobar nombroses cases i xalets residencials. El que és molt curiós és que en aquesta zona podem trobar una mescla de nova i moderna construcció amb cases més tradicionals, però també amb construccions abandonades y derruïdes que li donen un aire de deixadesa molt significatiu. De la mateixa manera que ho fan solars abandonats plens de fems i la manca de neteja a mida que ens allunyam de les zones turístiques.

Zona 2: S'ARENAL

Zones turístiques: primera i segona línia de mar, carrers Sant Cristòfol i Sant Bartomeu i Avinguda d'Europa i d'altres.

- Oferta gastronòmica, comercial i lúdica

La zona turística de s'Arenal té una oferta complementària bastant similar a la de la Platja de Palma, no obstant, el fet que sigui una zona de més baixa qualitat fa que tant els comerços, com els bars i restaurants presentin un pitjor manteniment i donin més mala imatge. Així, en quant a gastronomia, seguim trobant bars de menú, gelateries, pizzeries, *kebabs*, terrasses on serveixen menjar alemany i, sobretot, una major aglomeració de multinacionals tals com McDonalds o Burguer King. L'únic restaurant de bona qualitat del qual hem tengut constància durant el període d'observació en aquesta zona ha estat Las Sirenas, just al final de la platja, al costat del Club Nàutic. Seguint amb l'oferta comercial el que cal destacar és que els *souvenirs* ofereixen, més que a Ca'n Pastilla i a la Platja de Palma, una gran quantitat de productes relacionats amb el sexe i l'alcohol, convertint el turisme de la zona en quelcom bastant decadent. En quant a oferta lúdica, les discoteques i pubs deixen de ser macro, com el Riu Palace o el Megapark; així trobam qualche *Kareoke*, sales de ball i, en més abundància que a les altres zones, *table dance* o llocs de *streepteas*. A més, també cal dir que com aquesta és una zona molt més residencial que les altres, sobretot a primera i segona línia de mar, és més fàcil trobar-hi als voltants un forn, una carnisseria, una tenda d'animals, una perruqueria, una gestoria o un sabater. A més, cada dijous es fa un *mercadillo* al balneari 1.

Com a oferta complementària important de s'Arenal cal destar l'Aqualand, un centre de jocs aquàtics que obre des de maig fins a setembre tots els dies de 10 a 18 hores. Tot i que el preu de l'entrada no és barat (24€ un adult i 16€ un infant) és una de les activitats més realitzades pels turistes de la zona ja que és perfecte sobretot per a les famílies amb infants.

- Platja

En aquesta zona la platja es troba dividida en dos: la part dels balnearis 1 i 2 i, més enllà del Torrent dels Jueus, la resta, que acaba amb el Club Nàutic de s'Arenal. Sobre la primera part podem dir que la quantitat d'arena es veu bastant minvada respecte a la resta de platja anteriorment descrita. D'aquesta manera hi deixa d'haver infraestructura per a col·locar xarxes de bolei i se perd la possibilitat de realitzar esports en ella. Hi segueix havent, en canvi, para-sols, gandules i velomars al mateix preu que a la resta de platja. Més enllà del torrent, l'arena s'eixampla i com a curiositat trobam sobre l'arena gran quantitat de palmeres sembrades que podrien ser un punt positiu sobretot per a l'imatge de la platja. No obstant, el Torrent dels Jueus és totalment sec fins al final on s'aprecia una petita entrada d'aigua cap a la platja que suposa una font de brutor i mala olor. És bastant trist que un monument com aquell estigui ple de fems i no es mantingui com a obra arquitectònica d'interès, sobretot fent referència als seus ponts. L'arena d'aquesta zona segueix les pautes de la resta de la platja: durant el dia va acumulant gran quantitat de fems que, a la nit, es retirada pels eficients serveis de neteja. L'aigua de la mar és de menys qualitat que a la resta de la platja, possiblement igual que a Ca'n Pastilla, per la proximitat del Club Nàutic s'Arenal, al qual és possible realitzar classes de vela i participar a tornejos de pesca. En aquesta platja no s'ha vist en activitat a cap socorrista.

- Transports i serveis públics

S'Arenal ja pertany al terme municipal de LLucmajor, tot i així, els busos de l'EMT hi arriben com si una zona de Palma es tractàs. D'aquesta manera, i a diferència dels trens turístics que deixen de circular al balenari 1, podem gaudir de les línies 15, 21, 23 i 25. Amb el final del tren turístic i més enllà del Torrent dels Jueus també veim finalitzar el magnífic carril bici que se pot dir que hi ha per quasi tota la badia de Palma, de la mateixa manera que també en aquesta zona deixam de trobar les galeres. Contràriament a tot això trobam un bon sistema de taxis entre l'Avinguda Miramar i el final del Carrer de Sant Bartomeu.

En quant als serveis públics de la zona s'ha de dir que al Carrer de Maria Antònia Salvà hi trobam les Oficines de s'Arenal de l'Ajuntament de LLucmajor on se'ns ofereix des d'atenció ciutadana fins a informació turística. També en aquest carrer s'hi situa el Mercat de s'Arenal. Seguint amb la mateixa línia trobam al Carrer Berga una Direcció General de la Guàrdia Civil, a més del Centre de Salut Trencadors al Carrer Torral.

En aquesta zona, igual que a la de la Platja de Palma o inclús més, hem pogut trobar una forta presència policial, fins i tot entrant a bars i aquí sí que de forma intimidatòria.

S'ha de dir que, a diferència d'altres anys, no hem vist el Punt Mòbil d'Informació Turística a l'Avinguda Miramar ni tampoc hem pogut confirmar la seva existència a través de cap institució pública.

- Entorn urbà i mediambiental

Pel que hem pogut observar l'entorn urbà i mediambiental de s'Arenal no ha millorat en cap sentit des dels darrers estudis. Sembla realment una zona "deixada de la mà de Déu" on la brutor i la precarietat hi són constants en tot moment. A partir del Torrent dels Jueus es pot observar un gran empitjorament tant en el material urbà com en l'estat de les cases i edificis, i a mida que un s'allunya de la mar això no fa més que augmentar. A s'Arenal, a més, la circulació està menys restringida i, per tant, és converteix en més densa i sorollosa.

L'interior de s'Arenal es caracteritza pels carrers petits i empinats amb voravies en mal estat i camins mal esfaltats. A més, trobam façanes realment destrossades i material urbà brut i espatllat. Podem observar vells edificis de molts de pisos al costat de petites cases d'una o dues plantes de construcció antiga, i entre mig de tot aquest desordre urbanístic petites places on hi conviuen nins i indigents, un clar reflex de la situació social de la zona en la qual hi resideixen principalment immigrants de raça negra i gitanos.

Al Carrer de San Cristòfol podem trobar una plaça sense gaire vegetació de la mateixa manera que al Carrer Berlin hi trobam la Plaça dels Nins. A l'Avinguda Europa en trobam una altra on també hi ha un parc infantil com a al Carrer Terral, just devora s'Arenal Park, centre comercial més important de la zona.

La contaminació acústica és elevada degut a la quantitat de gent i cotxes que transiten els petits carrers, a més del renou procedent de bars i terrasses. No obstant, el més important de la zona és l'olor i la brutor que s'hi troben a tot arreu.

Zona no turística i entorn periurbà

L'entorn periurbà i la zona no turística de s'Arenal pot ser definida, principalment, perquè va suavitzant progressivament, i a mida que un s'allunya del nucli urbà, la duresa descrita anteriorment. Poc a poc, l'entramat urbanístic es va convertint en un epai menys caòtic i ordenat, passant a ser una zona residencial mínimament acceptable, tot i que continua havent-hi problemes amb la neteja, l'acumulació de fems a certs espais i l'abandonament de cases i establiments

Zona 3: CA'N PASTILLA

Zones turístiques: primera línia de mar, Cala Estància i Carrer Bartomeu Riutort

- Oferta gastronòmica, comercial i lúdica

A Ca'n Pastilla el tipus d'oferta complementària reb una puntuació major que en la resta de zones estudiades. És cert que, per una banda, aquesta es manté en la línia de la Platja de Palma o s'Arenal però, per l'altra, trobam una sèrie de millores tant en la varietat com en la qualitat de comerços, bars i restaurants i activitats a realitzar.

Referent a l'oferta gastronòmica, a la zona de Ca'n Pastilla, hi continua havent restaurants de menús o plats combinats de baixa qualitat, franquícies de *fast food*, pizzeries o gelateries, però també hi podem trobar restaurants especialitzats de major prestigi com poden ser el Rancho Picadero, situat al costat del Carrer de Ca n'Alegria, la Marisqueria Internacional, a un dels costats de la platja de Cala Estància, o el propi bar-restaurant del Club Marítim de Sant Antoni de la Platja.

En quant a l'oferta comercial vora la platja, s'ha de dir que deixa bastant que desitjar i que els *souvenirs* i *supermarkets* descrits anteriorment a les altres zones segueixen sent el principal tipus de comerç. No obstant, quan més ens allunyam de la primera línia de mar i més ens acostam al Carrer Bartomeu Riutort més es diversifica el tipus de comerç existent. Així, començam a trobar tendes menys turístiques i amb una relació qualitat-preu més adequada tals com una fruiteria, un forn, una rellotgeria i qualche quiosc.

Però el que realment caracteritza la zona de Ca'n Pastilla és la seva oferta lúdica, que és, com ja se va descriure a l'estudi de l'estiu 2008, molt diferent a la de la zona de la Platja de Palma i s'Arenal. Aquesta és de més qualitat i està més integrada dins l'entorn, característiques que van en la direcció esmentada a la introducció del treball, tot i que sempre podria ser millorada i la feina a fer encara és molta. D'aquesta manera, per començar, trobam (al costat de la platja d'Es Clot den Bernadet) la zona d'Es Carnatge, una Àrea Natural d'Especial Interès que actualment ha estat adaptada amb carril bici i camins que permeten passejar o realitzar diferents tipus d'esports tals com el *footing*, el patinatge o el ciclisme. A més, seguint amb el tema de l'esport, al Club Marítim de Ca'n Pastilla s'ofereixen diferents cursos de vela i piragüisme no només durant l'estiu, sinó quasi durant tot l'any. El Palma Aquarium és quelcom innovador dins l'oferta lúdica de la zona, ja que s'allunya del model de sol, platja i festa que trobam a la resta de la Platja de Palma. i està obert els 365 dies de l'any des de les 10h fins a les 18h. Ara bé, si a l'estudi de l'any 2008 ja se destacava l'elevat preu de l'entrada amb una tarifa de 19'50€ pels adults i de 15€ pels infants, cal dir que aquestes han augmentat un euro més. També és important la diferència entre l'oferta lúdica de nit de la zona de Ca'n Pastilla amb les altres dues zones, doncs, els bars que hi destaquen són tals com el Puro Beach o l'Ànima Sea Lounge on, no només l'estètica és més acurada i elegant

(podríem dir que de tipus “*chill out*”, a l'estil eivissenc), sinó que també és decanta per un servei de més qualitat on el silenci i el benestar del client són de gran importància.

- Platja

La platja que correspon a l'àrea de Ca'n Pastilla es divideix en tres zones diferents:

La cala d'Es Clot den Bernadet que és la que està situada més aprop de Palma, a n'Es Carnatge. És una petita cala a la qual s'hi sol trobar poca gent, normalment veïns residents de la zona i on trobam damunt l'arena, al costat del Puro Beach una sèrie d'embarcacions de petit tamany que, segurament, són propietat dels propis veïns assidus a la cala. En aquesta cala l'aigua i l'arena estan bastant netes, malgrat entre les penyes i trobam força brutor acumulada (algunes llaunes, plàstics, restes d'èstris de pescar...).

La segona platja que trobam a la zona de Ca'n Pastilla és Cala Estància, una platja que com a qualitat principal (i que també sa ver destacada a l'estudi de l'any 2008) és l'acurada habilitació de la seva infraestructura per a minusvàlids. És una platja de tan sols 220 metres de longitud que conta amb una caseta de la Creu Rotja, una torre de vigilància i una sèrie de rampes que faciliten al seu accés. A més, compta amb unes bones condicions de bany degut a que les seves aigües són molt tranquil·les. Totes aquestes qualitats positives fan que la platja, la majoria de les vegades, tengui una gran aglomeració de gent. En aquesta cala l'aigua i l'arena estan en les mateixes condicions que en la cala anteriorment descrita.

La tercera zona ja està situada dins el que seria la Platja de Palma (als balnearis 14 i 15) i arriba, més o menys, fins a l'altura del Carrer de Ca n'Alegria on hi ha l'única caseta de la Creu Rotja que podem trobar al llarg dels 4'6 quilòmetres que té la platja. A més, es caracteritza també per ser, com Cala Estància, una platja accessible per a minusvàlids. En aquesta zona de platja, a diferència de les altres que també pertanyen a Ca'n Pastilla, hi trobam una nova oferta complementària que sorgeix de la major amplitud d'arena, que han permès instal·lar elements esportius tal com les xarxes de volei platja i practicar esports com el futbol o les pales. L'aigua d'aquesta zona és la que està menys neta de totes, segurament degut a la proximitat del Club Nàutic. La neteja de l'arena és similar a la de la resta de la Platja de Palma: a primeres hores del dia està suficientment neta gràcies als serveis de neteja que es duen a terme de matinada, però a mida que passa els temps la platja es va embrutant degut a la gran quantitat de persones que hi ha, que a més no pareixen ser gaire responsables a l'hora d'emportar-se o tirar als contenidors la brutor que ells mateixos generen.

- Transport i Serveis Públics

En quan al transport públic d'aquesta zona segueix amb les mateixes característiques que es varem descriure a l'estiu 2008: al Passeig de Bartomeu Riutort hi seguim trobant el tren turístic, a més del busos de la EMT que també podem torbar als carrers d'Octavi August, Tramuntana i Manuela de los Herreros. Igualment, que a l'any 2008, les diferents aturades ja no tan congestionades, careixen d'informació, d'ombres i de suficients seients. Per aquests motius, en més d'una ocasió, s'han pogut observar turistes que cansats d'esperar i passar acalor agafen taxis amb cara de mal humor. Per altra banda, s'ha de dir que hi ha noves línies d'autobusos que a l'any 2008 no hi havia. Així, a més de la línia 15 i 30 hi trobam la línia 21, que uneix s'Arenal, l'Aquarium, Ca'n Pastilla i l'Aeroport i la línia 25 que va des del centre de Ciutat fins a s'Arenal a través de l'autopista, també passant per l'Aquarium i que tan sols està a uns metres de la platja.

Per acabar, tot i que Ca'n Pastilla no compta amb cap Punt o Oficina d'Informació Turística que sigui fixe, des de l'estiu 2005 hi ha un punt mòbil d'informació que, tot i que enguany no l'hem pogut apreciar, hem sabut (gràcies a la pàgina web de l'Ajuntament de Palma) que és instal·lat amb freqüència al Passeig Bartomeu Riutort i que segons els estudis dels anys 2007 i 2008 sembla que ofereix un bon servei. Pel caràcter residencial de la zona de Ca'n Pastilla, als voltants de la plaça principal del barri (Plaça de Pius IX) hi podem trobar un centre de salut públic, una oficina de Correus, una esglèsia i una parròquia, una escola i una associació de veïns.

- Entorn urbà i mediambiental

A primera línia de mar trobam el passeig dividit en dues zones: una que és la continuació del passeig de la Platja de Palma al Carrer de Bartomeu Riutort i l'altra que va des del Club Nàutic fins a n'Es Carnatge. Tant a una part com a l'altra l'enllumenat és adequat i les papereres i els contenidors són abundants. El mobiliari urbà està en bon estat, hi ha una bona senyalització i hi ha nombrosos bancs per seure a cada pocs metres. També s'ha de dir que el tràfic està quasi totalment restringit i que el carril bici és el punt fort de la zona. Com a zona verda només hi hem trobat la Plaça d'Alejandro Ribas, propera a n'Es Carnatge, on hi ha un cani-parc i un parc infantil que presenten molt bon estat i on hi ha gran quantitat de petits pins i plantes que fa poc que han estat sembrades.

En quant a l'estat i a l'estil d'edificis i cases que trobam a la zona també hi podem fer una divisió. En aquest cas, entre l'estil i estat que trobam a Cala Estància i a la zona de la Platja de Palma, que són sobretot apartaments i hotels, amb bastanta poca gràcia en quant a estil arquitectònic i que, sovint, presenten un estat bastant qüestionable, i el que hi ha més enllà de Cala Estància fins arribar a n'Es Carnatge on els edificis i cases de primera línia de mar s'adapten més a l'entorn i presenten un manteniment bastant més acceptable i acurat (segurament perquè qui els habiten són els propis propietaris, ja sigui com a primera o segona residència).

En quant a la neteja de la zona s'ha de dir que hi ha una continua presència tant de camions d'Emaya, com de femeters i femeteres que durant tot el dia grenen i s'encuiden de buidar les paperes. Tot i així, trobam zones més amagades i menys visibles, normalment solars buits o roques vora la mar allunyades del passeig i el carril bici, que presenten gran quantitat de brutor acumulada, tal com llaunes, plàstics, papers, tabac...

De la mateixa manera que a l'any 2008, també s'ha de destacar l'important grau de contaminació acústica que provoca la proximitat de l'aeroport de Son Sant Joan.

Zona no turística i entorn periurbà

La zona no turística de Ca'n Pastilla se pot dir que és bàsicament de caire residencial. Té, per una banda, una regió de cases i xalets que se caracteritza per la seva tranquil·litat, i per una altra banda, als voltants de la Plaça Pius IX, una zona molt més freqüentada pels residents de la zona on es pot apreciar molta "vida de barri". A la primera regió hi trobam gran quantitat de cases i xalets, uns en molt bon estat i d'altres no tant, on es mescla l'estil antic de cases d'una o dues plantes amb habitatges moderns de nova construcció, sobretot vora Es Carnatge. A la segona regió, el punt fort és la diversificació de l'oferta comercial, on hi podríem trobar tot el necessari per viure sense haver d'anar a Ciutat, a més de gran quantitat d'immigrants negres que venen rellotges, capells i joies de manera il·legal.

La zona periurbana de Ca'n Pastilla compta amb acerces força amb amples, amb dues benzineres i amb bon servei d'autobusos, sobretot als carrers de Ca'n Pastilla, Octavi August, Tramuntana i Manuela de los Herreros. No obstant, aquestes darreres vies esmentades presenten una gran quantitat de circulació de vehicles durant tot el dia, fet que, juntament amb la proximitat de l'autopista i l'aeroport, genera bastanta contaminació acústica. Aquí també hi trobam Ses Fontanelles, una zona humida i protegida que està aïllada per unes reixes que l'envolten i el Palma Aquarium.

La neteja de l'entorn periurbà de Ca'n Pastilla és molt inadequat ja que hi trobam menys quantitat de contenidors i papares, a més de solars completament bruts que ja varen ser a apreciats a l'estudi de l'any 2008, com és el cas del situat al Carrer Octavi August.

4.2.Diagnòstic dels resultats

Ca'n Pastilla, la Platja de Palma i s'Arenal són, per una banda i cada una d'elles, una realitat turística peculiar i diversa, però per l'altra configuren al mateix temps una de les marques turístiques més importants de les Balears i, fins i tot, del Mediterrani. Les dues administracions que regulen la zona, Palma i Lluçmajor, i la convivència del turisme amb la població autòctona i resident, converteix la Platja de Palma en un entorn especialment complex on s'hi topen interessos diferents i, en ocasions, contradictoris. No obstant, no es vol caure en l'error de fer una anàlisi únicament agafant com a objecte d'estudi el conflicte entre turistes i residents ja que seria una simplificació que obviaria les múltiples i diferents maneres de viure el que és la Platja de Palma. Ara bé, hem de repetir que aquesta sí que és una manera de veure la quantitat de contradiccions existents, a més de conèixer quines són les mancances i deficiències de la zona i quines són les estratègies pertinents per a tal de millorar-les.

- Oferta gastronòmica, lúdica i comercial

Un dels principals problemes que té tota la zona de la Platja de Palma és l'escassa diversitat d'oferta complementària que hi ha i que va dirigida única i exclusivament a un turisme relacionat amb l'oci nocturn, el sexe, l'acohol i la permissivitat.

En quant a l'oferta gastronòmica només trobam menjar ràpid i barat que s'allunya completament de l'especialització i el bon servei. Es tracta d'una oferta que va perdent qualitat amb els anys i que no porta enlloc més que a la consolidació del tipus de turisme esmentat anteriorment, on la gastronomia no és quelcom important i agradable de disfrutar. Tot això resulta força extrany tractant-se d'una zona propera al mar mediterrani on se podria fer una molt bona explotació del producte balear i marítim.

De la mateixa manera es produeix amb l'oferta comercial, estancada en *souvenirs* que es poden trobar a qualsevol altra banda de l'illa, inclús a la península, com són els toros i les sevillanes. Conjuntament a tot això podem trobar-hi productes de tèxtil indi i xinès barat que no fan del nostre comerç res especial.

Pel que fa a l'oferta lúdica existent, no obstant sigui el que sembla que atreu més a un determinat tipus de turisme juvenil i descontrolat, no podem dir que encaixi amb el tipus de turisme familiar que també podem trobar a la zona. És més, en ocasions, resulta sorprenent la mescla de grups d'un i l'altre tipus en llocs com puguin ser, per exemple, la platja o el passeig. És també curiosa la imatge d'un parc infantil amb nins jugant al costat de l'entrada del Megapark on en una pantalla gegant s'hi anuncien festes relacionades amb la pornografia.

També cal remarcar que tot i ser una zona turística d'ella també hi han de gaudir els utòctons de l'illa, fet que moltes vegades resulta difícil ja que tots els serveis i informacions de la zona estan en llengües estrangeres com l'anglès i l'alemany. Poques vegades en castellà i, molt menys, en català.

Val a dir que tot això va minvant a mida que ens acostam a Ca'n Pastilla, una zona que en els darrers anys ha desenvolupat una gran millora.

- Platja

Pel que fa a la platja s'ha de dir que realment presenta unes bones condicions de neteja (tant l'arena i l'aigua) pel nombre d'usuaris que té cada dia. No obstant, aquests darrers es mereixen una forta crítica ja que fan un mal ús constant de contenidors i papereres deixant brutor i deixalles en partir. Per altra banda, la platja també compta amb un nombre molt adqüat de socorristes i torres de vigilància que, a més, s'ha vist incrementat en els darrers anys. És important també la diversificació de zones de bany que hi trobam entre Cala Estància, Ca'n Pastilla i el que seria la totalitat de la Platja de Palma fins arribar a s'Arenal. Així, en les primeres trobam cales més petites i familiars que permeten, per exemple, el control fàcil dels infants degut a la seva grandària, contrariament a la Platja de Palma, que és grossa i permet la pràctica de qualsevol tipus d'esport sense problemes de molestar als altres.

També mereixen un especial reconeixement els bars dels balnearis, que es troben en molt bones condicions i ofereixen un producte acceptable a un preu assequible. A més, tots estan dotats de banys amb accés a mínusvàlids. Les dutxes, a diferència, situades a la platja són, sobretot a darreres hores del dia, apreciablement insuficients.

Pel que fa a l'oferta complementària que trobam sobre l'arena, i com ja se va dir al 2008, s'ha de comentar que existeix una excessiva oferta i que hi ha massa gandules i para-sols que ocupen zones excessives que redueixen considerablement l'espai lliure de la platja. Malgrat això, podríem dir que la platja és el millor espai de tota la zona, superant notablement la qualitat de la resta d'oferta complementària de la Platja de Palma en general.

- Transports i serveis públics

En quant al transport s'ha de dir que, com a punt negatiu, hi trobam un excessiu nombre de cotxes particulars (no a primera línia de mar on l'accés és restringit però sí a la resta de carrers del territori) per als quals hi manquen llocs d'aparcament i per això és necessària o la construcció de *parkings* o, com a una opció més lògica, el desenvolupament d'un servei de transport públic de qualitat, és a dir, eficient i barat. Sobre això hi trobam, des de l'any 2008, notables millores amb la introducció de noves línies, sobretot a la zona de Ca'n Pastilla. Tot i així, la infraestructura

relacionada amb el transport públics segueix estant completament obsoleta i és insuficient: a les aturades sempre hi falten seients i ombra i la informació mai arriba a ser del tot clara per a algú que no coneix la zona. A més, el tren turístic és com a servei públic quelcom ridícul ja que ofereix un viatge llarg i car que és més una activitat turística que un transport amb el qual desplaçar-se, de la mateixa manera que ho són les galeres amb uns cavalls que estan en un estat lamentable i que, a més, generen brutors i males olors al carrer.

Amb tot això, també s'hauria de tenir en compte la contaminació, però no només ambiental sinó també acústica i visual. Per això, el carrib bici ha estat força reconegut durant tot l'estudi d'enguany i dels anys passats. Però, perquè no hi arriba llavors el Bici Palma?

En quant a la informació turística, s'ha de dir que resulta insuficient ja que només trobam una oficina en un espai que supera els 10 quilòmetres de distància. És cert que hem sentit parlar dels punts d'informació mòbil però aquests no han estat apreciats durant el període d'observació de la zona. No obstant, s'ha de dir que els plànols i cartells informatius que hi ha al masseig estan més o menys en bon estat i permeten, com a mínim, la ubicació dins del territori.

I per acabar, un dels problemes que trobam amb més freqüència a la zona d'anàlisi és el tema de la seguretat ciutadana. Com ja hem explicat a l'apartat de descripció de resultats, cal tenir present que la contínua presència policial no és sinònim de seguretat i benestar i que els problemes de les màfies, els "trileros", la prostitució, els robatoris i les drogues no s'arreglen posant dos policies a cada cantonada, així només s'amaguen. Tot i l'augment de cosos de policia a la zona tenim constància de que aquests problemes socials continuen i que, per tant, la sensació d'inseguretat segueix existint, sobretot a s'Arenal i durant la nit a la Platja de Palma.

- Entorn urbà i mediambiental

Pel que fa a les infraestructures, podem considerar que el passeig marítim de la Platja de Palma i la zona de Ca'n Pastilla i Cala Estància es troben, en general, en bones condicions. Ara bé, cal destacar que més enllà del Pont dels Jueus, una vegada dins el municipi de Lluçmajor, les bones condicions i els punts positius del passeig deixen d'existir.

Un dels dèficits més important de tota la zona estudiada són els escassos accessos per a minusvàlids a la platja a excepció de Cala Estància i el balneari 15. És cert que a la resta de la platja els camins de fusta dins l'arena han augmentat però sempre són massa curts o estan en males condicions.

Més enllà del passeig marítim, l'entorn sí que requereix urgentment sèries millores, sobretot evitant que la brutor s'acumuli als solars no construïts i a les penyes properes al mar. A més, si haurien d'habilitar més zones verdes i zones per a practicar esports (tot i que a l'any 2008 dins aquest

apartat també s'hi afegien els parc infantil, enguany s'ha de dir que ja n'hi ha en una quantitat força acceptable). També s'hauria de reduir el trànsit a segons quins llocs de segona línia.

Aquesta degradació és encara molt més visible a la zona de s'Arenal on l'estructura urbana destaca per la seva obsolescència i manca de planificació: carrers i voravies estretes, grans i petits edificis que cauen, escassa il·luminació i infraestructures de neteja no insuficients però sí en mal estat. Per tots aquests motius, els preus dels serveis oferts a la zona han baixat i molts dels sectors més vulnerables econòmicament de la societat tals com els immigrants i les classes més baixes s'hi han instal·lat en els últims anys. D'aquesta manera la zona s'ha ficat dins una roda de degradació de la qual, actualment, n'és molt difícil sortir, i ja no només urbanística i econòmicament, sinó també socialment.

És aquí on, degut a tot això, trobam els més greus problemes relacionats amb la seguretat ciutadana, que no només es manifesta en accions o esdeveniments concrets sinó també en la percepció d'inseguretat per part dels turistes davant aquest tipus de degradació. Per això seria necessari sanejar i modernitzar la zona també des d'un punt de vista social donant oportunitats laborals i educatives a les persones que creixen i es desenvolupen dins la marginació.

Contràriament a tot això la realitat social de Ca'n Pastilla és molt diferent. Aquesta és una zona bàsicament residencial (tant de primeres com segones residències), amb un nombre de cases baixes i vivendes unifamiliars, amb equipaments més cuidats i major tranquil·litat, tot i que tampoc és difícil trobar espais bruts i deixats.

- Entorn periurbà

Tot i que es tracti de zones perifèriques generalment allunyades dels turistes, els entorns periurbans de la Platja de Palma són molt importants ja que són espais lliures i atractius que podrien permetre l'esponjament de la zona massificada i la diversificació del producte turístic amb l'atracció de diferents i nous tipus de turistes, com es va fer, per exemple, amb l'Aquarium. Aquest és el cas de l'albufera de Les Fontanelles a Ca'n Pastilla, el de la Porciúncula a la Platja de Palma, i el de les pedreres i molins abandonats, a més de la vall i el pinar proper al Torrent dels Jueus a s'Arenal.

No obstant, la millora d'aquestes zones hauria d'anar lligada a una millora de l'entorn periurbà de la Platja de Palma, proper a l'autopista, planejant seriosament l'espai i impedit la construcció il·legal i descontrolada.

BLOCS ZONES	OFERTA GASTRONÒMICA, COMERCIAL I LÚDICA			PLATJA				TRANSPORTS I SERVEIS PÚBLICS			ENTORN URBÀ I MEDIAMBIENTAL			ENTORN PERIURBÀ
	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	5'5	4	5'5	7'2	6	6'9	6	6'1	7	5'5	5	3'4	6'7	-
INDEX SINTÈTIC	5			6'5				6'2			5			5
S'ARENAL	4'9	3'9	5	5'4	4'9	6'5	4'9	4'9	5	3'9	3	3'9	5	-
INDEX SINTÈTIC	4'6			5'4				4'6			4			2
CA'N PASTILLA	6'5	5'9	6'7	7'9	5'3	6'5	6	6'9	5'4	6	6'9	4	4'5	-
INDEX SINTÈTIC	6'4			6'4				6'1			5'1			5
TOTES LES ZONES	5'6	4'6	5'7	6'8	5'4	6'6	5'6	6	5'8	5'1	5	3'8	5'4	-
INDEX SINTÈTIC	5'3			6'1				5'6			4'7			4

4.3. Resultats sintètics

Al quadre adjunt es reflecteixen els resultats globals. Els positius i els negatius indiquen millora o empitjorament respecte a la investigació de l'any 2008.

	Oferta complementària	Platja	Transport i serveis	Entorns	Entorn periurbà	Mitjana de les zones
Platja de Palma (zona1)	5'0 (=)	6'5 (+)	6'2 (+)	5 (-)	5 (+)	5'5 (+)
S'Arenal (zona2)	4'6 (-)	5'4 (-)	4'6 (-)	4 (=)	2 (=)	4'1 (-)
Ca'n Pastilla (zona3)	6'4 (+)	6'4 (=)	6'1 (+)	5'1 (-)	5 (-)	5'8 (-)
Mitjana dels blocs	5'3 (-)	6'1(-)	5'6 (+)	4'7 (-)	4 (-)	5'1(-)

5. CONCLUSIONS

La Platja de Palma és, com ja hem dit, una de les principals destinacions turístiques de la nostra comunitat i de la mediterrània gràcies a la seva primera línia de mar i a ser una destinació molt lligada a la ciutat de Palma. No obstant, es tracta d'una destinació madura, és a dir, d'una marca turística reconeguda que amb els anys, degut a la seva explotació, ha patit una forta degradació que requereix d'una reconversió profunda per a la millora de la seva competitivitat. En ella s'ha produït una barreja d'usos (turisme d'oci, familiar i hotelier, però també zona de primeres residències) que han portat a la degradació urbana i periurbana de la regió, a la obsolescència de molts establiments i a l'excés repetitiu d'una oferta complementària de baixa qualitat.

Per acabar amb tot això, uns anys després de la creació del **Consorci de la Platja de Palma**, l'any 2005, es va iniciar el que seria el **Pla d'Acció Integral de la reforma de la Platja de Palma**, una estratègia documentada i planificada de la reconversió de la zona estudiada amb l'objectiu de revalorar-la i convertir-la en un referent del turisme costaner nacional i internacional. Aquest és un programa pilot que pretén ser un exemple arreu del món, on hi participen el Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç del Govern d'Espanya, la Conselleria de Turisme del Govern de les Illes Balears, el Consell de Mallorca i els Ajuntaments de Palma i Lluçmajor.

Malgrat tot això, i sis anys després de la creació del Consorci, la Platja de Palma continua en les mateixes condicions de desgast, precarietat i abandó, ja que les discrepàncies polítiques entre els grups participants i les raons operatives fan que, com els nostres estudis demostren, a la Platja de Palma no s'hagi iniciat cap procés de reforma global. I el pitjor de tot és que, mentre els responsables de portar a terme el pla "baden" en la seva aplicació, la situació de la zona empitjora de manera exponencial.

Per tant, el que podem veure, és que és necessària la immediata iniciació del projecte, que també ha d'anar acompanyat de millores puntuals en les infraestructures, serveis i paisatges, de manera que s'acabi en la perllongació de degeneració i envelliment que està patint, actualment, el territori.