



**Universitat de les
Illes Balears**

Facultad de Filosofía y Letras

Memoria del Trabajo de Fin de Grado

La intervención comunitaria en zonas turísticas: el caso de s'Arenal

Natalia Lima Diéguez

Trabajo Social

Año académico 2018-2019

DNI del alumno: 45184997W

Trabajo tutelado por Miguel Ángel Oliver

Departamento de Filosofía y Letras

Se autoriza a la Universidad incluir este trabajo en el Repositorio Institucional para su consulta en acceso abierto y difusión en línea, con finalidades exclusivamente académicas y de investigación	Autor		Tutor	
	Sí	No	Sí	No
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Palabras clave:

Identidad comunitaria/colectiva, Trabajo Social Comunitario, Participación Social, turismo de masas e intervención social

RESUMEN

Los entornos urbanos caracterizados por recibir un gran turismo de masas se han visto transformados y modificados a lo largo de los años, dónde los residentes parecen jugar un papel secundario dentro de la actividad del barrio. Todo ello ha conllevado que se diluya la identidad comunitaria y urbana, así como el declive de los procesos de desarrollo comunitario y participación social de los habitantes. Además, se agravan los factores de riesgo existentes, complicando y dificultando el desarrollo y el tejido social, así como el surgimiento de nuevas problemáticas y preocupaciones, susceptibles de intervención.

Por ello la intervención social que emerge desde el Trabajo Social Comunitario es imprescindible y fundamental para abarcar una nueva realidad socioespacial y político-administrativa. Estas nuevas formas complejas de urbanización requieren de intervenciones integrales y participativas, basándose en la coordinación entre las diferentes instituciones, los profesionales y los habitantes de un barrio. Es necesario desarrollar un modelo de ciudad intercultural y habitable, que genere espacios colectivos de participación y encuentro, para conseguir un equilibrio a nivel social. De este modo, es necesario que todos los actores sociales se conciencien sobre la situación, y entre todos empujen a mejorar las condiciones de vida y bienestar de la población que habita en el territorio.

Palabras clave: identidad comunitaria/colectiva, Trabajo Social Comunitario, Participación Social, turismo de masas e intervención social

ABSTRACT

Urban environments, characterized by receiving great mass tourism, have been transformed and modified over the years, where residents seem to play a secondary role in the activity of the neighborhood. All this has led to the dilution of the community and urban identity, as well as the decline of community development processes and social participation of the inhabitants. In addition, existing risk factors are aggravated, complicating and hindering the development and social tissue, as well as the emergence of new problems and concerns, susceptible to intervention.

For this reason, the social intervention that emerges from Community Social Work is essential and fundamental to encompass a new socio-spatial and political-administrative reality. These new complex forms of urbanization require comprehensive and participatory interventions, based on the coordination between the different institutions, professionals and inhabitants of a neighborhood. It is necessary to develop a model of intercultural and habitable city, which

generates collective spaces of participation and encounter, to achieve a social balance. In this way, it is necessary for all social actors to become aware of the situation, and among all of them, to improve the conditions of life and well-being of the population living in the territory.

Keywords: community identity/collective, Community Social Work, social participation, mass tourism and social intervention

ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	5
1. OBJETIVOS E HIPÓTESIS.....	6
2. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Trabajo Social Comunitario en el medio urbano.....	7
3. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL ESTUDIO.....	9
3.1. Contextualización.....	9
3.2. Metodología.....	12
3.3. Resultados del estudio.....	12
4. CONCLUSIONES.....	17
5. BIBLIOGRAFÍA.....	19
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo trata de abordar la situación actual del Arenal, caracterizado por ser un territorio masificado por el turismo, haciendo referencia a varios conceptos como la identidad comunitaria, la propia percepción, así como la existencia de problemáticas asociadas a la urbanización y los propios recursos del barrio.

La identidad colectiva, está sufriendo un desgaste, derivado de varias razones que están correlacionadas entre sí. Además, el territorio ha sufrido varias transformaciones en poco tiempo, haciendo más difícil que los habitantes se adapten a los cambios, provocando un aumento del individualismo y dejando de lado el desarrollo comunitario y colaborativo.

Dado mi interés y vínculo con el territorio (resido en el Arenal desde 1996) he decidido realizar mi Trabajo de Fin de Grado en relación con el mismo. La Intervención Social Comunitaria que se está llevando a cabo actualmente, se desarrolló hace pocos años atrás. Por lo que el número en intervenciones sociales y estudios de la zona, son escasos. Ello no significa que no sea necesario, más bien que las características del territorio, las problemáticas existentes y la propia percepción de los habitantes, hacen que surja una gran necesidad de intervención social.

A partir de aquí, ha sido necesario la participación de distintos agentes sociales que trabajan en el territorio, por lo que se realizaron diferentes entrevistas en base a los objetivos planteados. Por un lado, se realizó una entrevista a los Coordinadores de Servicios Sociales, del Centro Municipal de Servicios Sociales de Lluçmajor y del Centro Municipal de Servicios Sociales Litoral de Llevant, ya que como se explica más adelante, el Arenal tiene la característica de ser un territorio dividido en dos zonas, pertenecientes cada una a dos Ayuntamientos diferentes: Ayuntamiento de Lluçmajor y Ayuntamiento de Palma. Por otro lado, se realizó una reunión con el Coordinador y Educadora Social de la Asociación Espiral, una entrevista con la coordinadora de la Asociación de Cooperación por la Paz y, por último, con una Educadora Social de la Asociación El Grec, que actualmente desarrolla un proyecto en el Arenal. Así pues, trabajan de forma integral y comunitaria en el barrio atendiendo diferentes necesidades y problemáticas.

Atendiendo a lo anterior, desde un punto de vista personal, es necesario involucrar a los ciudadanos en estudios e intervenciones, por lo que se realizó un cuestionario dirigido al

vecindario, en relación con los conceptos de identidad comunitaria, percepción y experiencia personal ligados al territorio.

Por último, la observación participante es una herramienta necesaria a la hora de contextualizar y entender las características de un territorio en concreto, además de conocer el peso cultural y social de la realidad comunitaria. Los Trabajadores Sociales deben arriesgarse a la hora de garantizar a los agentes de un barrio el acceso a los recursos y el apoyo para cubrir necesidades, además de respetar la diversidad cultural y social existente.

1. OBJETIVOS E HIPÓTESIS

Los objetivos marcados en la investigación de este trabajo que se encuentran divididos en tres ejes diferentes, y que principalmente están centrados en la intervención social de un territorio en concreto, son los siguientes:

Objetivos del Trabajo Social Comunitario en el barrio

1. Identificar los objetivos y la finalidad de la intervención social de los diferentes actores sociales que trabajan en la comunidad

Problemáticas, oportunidades, debilidades y fortalezas del barrio

2. Descubrir y analizar las diferentes perspectivas que poseen los actores sociales que trabajan en el territorio
3. Conocer y analizar la identidad comunitaria de los habitantes, además de las percepciones que poseen del territorio

Recursos y/o servicios existentes del barrio

4. Identificar y analizar los diferentes recursos y/o servicios que existen en el barrio, en relación con la intervención social

La motivación del análisis viene dada a partir de varias hipótesis planteadas. Por un lado, encontramos la falta de identidad comunitaria de los habitantes, por los continuos cambios estructurales, sociales y demográficos del barrio, y la dificultad del proceso de adaptación a estas transformaciones. Por otro lado, se observa la falta de participación ciudadana en la actividad social del territorio, acompañada e impulsada por la falta de Trabajo Social Comunitario, de recursos y servicios destinados al desarrollo social.

2. MARCO TEÓRICO

La intervención social es acción y ciencia, configurándose a través de tres elementos interconectados y que se influyen de manera continuada: el bienestar social como provisor de bienes y recursos sociales, la calidad de vida adaptada a las condiciones objetivas y subjetivas y el desarrollo social como facilitadora de cohesión de la estructura social (Jaraíz, 2011).

Para empezar, es necesario esclarecer una conceptualización del Trabajo Social Comunitario, como método de intervención social, teniendo en cuenta distintos conceptos como: desarrollo comunitario, organización comunitaria, intervención comunitaria, participación social o trabajo comunitario. A partir de estas ideas se desarrollan procesos para mejorar las circunstancias económicas, sociales y culturales de las comunidades, a través de un trabajo común entre la población y las instituciones públicas.

A raíz con lo anterior, las comunidades están constituidas por distintos elementos, los cuáles juegan un papel importante a la hora de desarrollar el Trabajo Social Comunitario: espacio territorial, los habitantes, las administraciones públicas, las necesidades que éstos perciben y los recursos técnicos, profesionales y otros, con los que cuentan (Hernández, 2009).

Es necesario hacer hincapié en los distintos elementos, sobre todo en aquellos en los que se rige el estudio. A partir de aquí, se esclarece la importancia de los conceptos y su desempeño dentro de un proceso de desarrollo comunitario. Como se ha dicho anteriormente, el espacio territorial juega un papel importante teniendo en cuenta sus características demográficas, sociológicas, culturales y sociales, así como también su delimitación, entre otros. Además, se debe conocer a la población y el papel que desempeñan dentro de los procesos de desarrollo e intervención comunitaria, su grado de participación, sus perspectivas y necesidades percibidas. Por último, la consideración como habitante, incluye a las administraciones públicas, así como a los recursos técnicos y profesionales que desempeñan su actividad en el territorio.

2.1. Trabajo Social Comunitario en el medio urbano

El fenómeno “urbano” y “rural” son difícilmente delimitables. En el caso de España, las diferencias entre ambos conceptos son: el tamaño de la población, el tamaño demográfico administrativo-estadístico, la densidad-concentración poblacional, las formas o aspectos

morfológicos, la situación económica y ocupacional, la cultura urbana/rural y las interrelaciones sociales (Pastor, 2004). Así pues, el Arenal se caracteriza por ser un territorio urbano dónde sus continuos cambios y transformaciones han hecho que el concepto de urbanización sea un fenómeno social a nivel territorial.

El concepto de ciudad se distingue por diversas características: físico-demográficas y los modos de vida o cultura urbana. Tal como indica Pastor (2004) las relaciones sociales de las ciudades se caracterizan “por el anonimato, utilitarismo, superficialidad, transitoriedad, falta de compromiso y participación social, individualismo, movilidad social, representación en sustitución de la comunicación directa, etc.” (p. 27).

A partir de aquí, entra en juego la intervención social, ya que los mecanismos de satisfacción, los recursos y las redes familiares y de proximidad, se ven perjudicados. La realidad social de los barrios genera términos como: multiproblemático o multidimensional, ya que existe una tipología de situaciones que expresan el riesgo social. Dichas situaciones se relacionan con los efectos producidos por la urbanización, en este caso en territorio español, creando nuevas formas de concentración y enfrentándonos a los nuevos retos de las “nuevas” ciudades.

Las transformaciones y los cambios sociales, económicos y político-estructurales, alteran las características de un territorio. Por un lado, la desindustrialización y la industrialización ha hecho que muchas regiones cambien su desarrollo, provocando una redistribución de la población, padeciendo procesos de desurbanización, reurbanización y suburbanización. Además, provoca que haya escasez de suelo, por lo que el precio de la vivienda se ve encarecido, modificando los tipos de familias y sus relaciones. Por otro lado, la incidencia del turismo es imprescindible para explicar los efectos territoriales, ya que el modelo territorial de las Islas Baleares se ha modificado revalorizando las zonas litorales turísticas. Ello afecta directamente al desarrollo y a la gestión económica, política y sobre todo social, de los habitantes de las islas.

Por consiguiente, provoca que el nuevo concepto de barrio y sus limitaciones sean difusas. Además, las relaciones sociales se vinculan al consumo y a los nuevos espacios de encuentro, caracterizados por el ocio y el comercio. Como indica Pastor (2004) “las ciudades se modifican diariamente, incluso en función de las horas” (p.33). Pudiendo ir más allá, los barrios urbanizados dirigidos al turismo se modifican incluso de manera temporal. Así pues,

nos encontramos frente a un territorio dominado por el sector servicio, perjudicando el ámbito laboral de los residentes con contratos precarios, inestables y temporales.

Para finalizar, el proceso de urbanización se relaciona con los procesos de exclusión social, ya que como indica Pastor (2004):

“La ciudad se halla construida socialmente a partir de reducidas realidades, barrios, infinidad de intimidades, de buhardillas, de sótanos, etc., que conforman una ciudad aglomerada, hacinada, atascada y polarizada. Una realidad que se construye y deconstruye en un itinerario repleto de incertidumbres (...). Los espacios públicos y privados se distancian”. (p.34).

3. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL ESTUDIO

3.1. Contextualización

El barrio del Arenal, como única realidad sociológica y territorial, queda dividido en dos municipios, el Arenal perteneciente a Palma y el Arenal perteneciente a Lluçmajor. Se trata de una zona dividida por un torrente, llamado el “Torrent dels Jueus” que es una línea divisoria natural entre ambos municipios, que se estableció en 1924, después de 4 años de divergencias (Cabellos, 2016). Así pues, tanto la localidad de Palma como Lluçmajor tiene diferentes características particulares, siendo Palma la capital con un mayor volumen de población, mientras que el municipio de Lluçmajor cuenta con una mayor extensión territorial, convirtiéndose en el municipio más grande de la isla de Mallorca.

Según los datos de Padrón (2019) de ambos ayuntamientos, la población actual del municipio de Lluçmajor es de 40918 de los cuáles 9699 son extranjeros. En la localidad del Arenal, perteneciente a Lluçmajor, el número de población es de 10480, de los cuáles 3745 son extranjeros. Por otro lado, en Palma la población actual es de 409661 de los cuáles 61779 son extranjeros. Mientras que el Arenal perteneciente a esta localidad, cuenta con un total de 8785 habitantes de los cuáles 5560 son extranjeros. Así pues, como conclusión sobre dichos datos, el Arenal como único territorio, sin establecer divisiones administrativas, cuenta con un total de 19265 habitantes, de los cuáles 9305 son extranjeros. Dichos datos, han ido aumentando a lo largo de los años, siendo cada vez mayor el número de habitantes provocando cambios y transformaciones importantes en el territorio.

Así pues, el turismo y la turistificación son fenómenos que aparecen en la actualidad, y que son indispensables a la hora de analizar e interpretar una realidad social, económica, territorial y cultural de numerosos ámbitos, como es el caso de s'Arenal. Además, cuenta con una gran diversidad cultural, provocada por la afluencia de población que se ha visto desplazada a la zona por las numerosas oportunidades de trabajo, sobre todo en el sector servicios, dedicados ampliamente a la industria hotelera. Por consiguiente, el número de habitantes nacidos en las Islas Baleares en s'Arenal, es un dato relativamente bajo, en comparación con otros municipios de la isla. Entre los habitantes, podemos destacar un número importante de personas nacidas en la península, mientras que entre la población inmigrante puede recalcarse diferentes colectivos como el senegalés, marroquí, rumano y personas procedentes de países de Europa como Alemania, con una gran afluencia, e Italia, entre otros (Datos de padrón, 2019). Este hecho provoca que s'Arenal se caracterice por ser un barrio intercultural y multicultural, dónde conviven distintas culturas y orígenes, aunque con claras diferencias entre unos y otros.

Por consiguiente, remontándonos a tiempo atrás, los primeros procesos de urbanización y edificación, denominados de extensión, junto a la instalación de servicios e industrias, propiciaron la llegada de numerosas personas procedentes de la península. Así pues, en la década de los treinta se produjo un gran crecimiento en la construcción de chalets para veraneantes, influyendo en la creación de nuevos núcleos alrededor de toda la Playa de Palma, creciendo la población residente en un 251%. Además, la industria hotelera y de servicios iba creciendo paulatinamente, hasta los años del boom turístico que favoreció la expansión económica por el atractivo turístico que implicaba la isla y por la situación económica que se respiraba por la gran deshecha nacional (Cabellos, 2016). El proceso de cambio fue paulatino pero radical.

Todo este proceso configuró una realidad estructural, demográfica y social que prevalece hoy en día, la cual cada vez es más acusada, marcando una gran dicotomía territorial. No obstante, se debe tener en cuenta otros aspectos como la población residente, el nivel de construcción de viviendas, la importancia comparativa de cada tipo de alojamiento en cada momento y núcleo (Cabellos, 2016). Por ende, s'Arenal, pasa a convertirse en un barrio diferenciado por las características mencionadas, sobre todo puede apreciarse en la complejidad de los edificios. Puede verse como en la zona costera prevalecen las edificaciones pequeñas, pasando a ser mayores e incluso rascacielos en la parte más alejada de la costa, junto a la edificación y extensión de plantas hoteleras.

Actualmente, estas transformaciones han implicado que los precios del alquiler y compra de viviendas sean altamente insostenibles, favoreciendo el subarriendo y el hacinamiento, sobre todo en el caso de las personas extranjeras, que mayoritariamente se concentran en la parte costera del barrio. Las múltiples culturas que conviven, también se ven concentradas en dichas zonas, ya que las posibilidades de conseguir vivienda son mayores a causa de las condiciones estructurales y sociales de éstas, a diferencia de las novedosas infraestructuras, situadas más allá de la costa. Ello hace referencia a las grandes diferencias que existen entre la población inmigrante y la población autóctona en el ámbito económico, estructural, social u otros.

Teniendo en cuenta, el aspecto más turístico del Arenal es necesario destacar la cuestión de la temporalidad. En el conjunto de las Islas Baleares podemos ver que la oferta de alojamiento turístico, así como el número de pasajeros por aeropuerto en Baleares, es altamente pronunciado en los meses de verano, mientras que, en los meses de invierno, la cantidad es mínima (Anexo 1). Este hecho, se ve intensificado en otras zonas, como en el caso de s'Arenal, provocando una gran estacionalidad. El barrio se encuentra masificado durante los meses de verano por la apertura de las plantas hoteleras, el aumento de la oferta de alojamiento, la apertura de servicios de restauración... que en invierno permanecen cerrados, como centros de ocio, souvenirs, cafeterías, etc. Además, ha habido un proceso de evolución del tipo de cliente. S'Arenal ha sido una zona con un predominio importante de turismo nacional, sobre todo, en los últimos años ha habido una preponderancia de turistas ingleses y turistas alemanes, que a partir de la aparición de los touroperadores se ha fomentado un turismo de masas, de baja calidad, de todo incluido, de fiesta y, por ende, un turismo incívico.

Como conclusión, podemos distinguir varias fases en el proceso de urbanización de s'Arenal. En la primera fase predomina la población residente dedicada al marés, la pesca y otras industrias, como la zapatera. En la segunda fase se percibe la oferta residencial, que coincide con la construcción de segundas residencias. En la tercera se produce la irrupción de la oferta hotelera. En la cuarta y quinta fase, se ocasiona un conflicto, que continúa hoy en día: la demanda de residencia entra en conflicto con los intereses de la industria hotelera (Cabellos, 2016), provocando una fuerte discrepancia entre los vecinos y vecinas del barrio, dónde sus necesidades quedan continuamente en segundo plano, invisibilizadas por fenómenos como la suburbanización y el turismo de masas.

3.2. Metodología

La metodología utilizada para llevar a cabo el estudio se ha realizado a través de diversos métodos de investigación e intervención derivados de la Antropología Social y Cultural, la Sociología y el Trabajo Social, a partir del procedimiento Investigación-Acción (IA). Así pues, hay que destacar que los métodos utilizados han sido la Observación Participante, la Entrevista Semiestructurada y el Cuestionario. Además, previo a ello, se ha realizado una consulta y búsqueda bibliográfica, para adentrarnos en el mundo del desarrollo comunitario y marcar las bases de la investigación.

A partir de la observación participante se intenta establecer un método o técnica de investigación con una función indagadora por la cual se interroga la realidad, creando un proceso de recolección-construcción de datos significativos. Así pues, la observación participante tiene la capacidad de poder ver como la realidad observada es vivida por diferentes sujetos (Fernández, 2009).

La entrevista semiestructurada (anexo 2), permite una ventaja importante por su característica particular, la adaptabilidad al entrevistado. Puede definirse como una conversación entre dos sujetos con el objetivo de obtener una información determinada. Además, puede seleccionarse un tipo de entrevista u otro, según la naturaleza del tema. Por ende, las entrevistas semiestructuradas permiten un sistema estructurado y abierto, siguiendo las ideas, investigando motivos y sentimientos del entrevistado, entre otros (Bell, 2005).

Finalmente, a través del cuestionario (anexo 4) se obtiene de forma sistemática y ordenada información. La principal ventaja, es la poca relación entre ambos sujetos (entrevistador y entrevistado) favoreciendo la no intrusión y de esta forma se obtiene la objetividad del entrevistado, de forma clara y concreta. Además, los cuestionarios permiten recoger una gran cantidad de datos sin tener que reunir a los sujetos, ya sea por la distancia o dispersión de éstos (García, 2003).

3.3. Resultados del estudio

A continuación, se realiza un análisis de los resultados y de la información obtenida a partir de los cuestionarios (anexo 5) y entrevistas realizadas (anexo 3).

Podemos ver que los Servicios Sociales de Atención Primaria de ambos ayuntamientos (Palma y Lluçmajor) disponen de un proceso de atención individualizado, dónde el Trabajo Social

Comunitario cada vez está más ampliado y asentado. Ambos coinciden en que una de las fortalezas de los Servicios Sociales es el equipo profesional, que posee ambición y motivación en relación con un mejor desarrollo del Trabajo Comunitario, además de tener una visión positiva de futuro.

Por otro lado, todos coinciden en que s'Arenal debe ser tratado como un único territorio, sin diferencias y límites administrativos, ya que es considerado como una sola realidad sociológica. De aquí se encamina la necesidad de coordinación entre las diferentes administraciones, por lo que se crea un documento de colaboración técnica entre ambos ayuntamientos, con el fin de permitir que las personas puedan acceder a los servicios, independientemente seas de una zona u otra. Ello permite una mayor coordinación, que ha generado procesos de cambio dentro de las dinámicas establecidas en los Servicios Sociales, facilitando a la ciudadanía una mayor globalidad e implicación en relación con las instituciones, entidades y servicios que trabajan en s'Arenal.

Por consiguiente, la coordinación entre las diferentes instituciones es crucial a la hora de desempeñar un trabajo en red que persiga unos objetivos comunes. Así pues, se crea una mesa de convivencia como un instrumento de coordinación entre las entidades, servicios e incluso los colegios de la zona, desde el Ceip Tamarells hasta el IES s'Arenal, que de esta forma surgen las comisiones escolares.

A partir de todo este proceso de coordinación, se crean sinergias entre las instituciones, entidades y servicios, fortaleciendo unos objetivos comunes y teniendo en cuenta distintos aspectos y percepciones del barrio, según los diferentes modelos de trabajo que existen en cada uno de ellos. Las mesas de convivencia han permitido un trabajo conjunto, integradas por distintos servicios y entidades con objetivos diferentes, constituyéndose como espacios de participación y debate sobre s'Arenal. Además, todos coinciden en el gran paso que ha supuesto el trabajo en red, facilitando las comunicaciones con el fin de que las dificultades se solventen con una mayor rapidez y eficacia, además de aumentar el conocimiento sobre las necesidades e intereses de los habitantes de s'Arenal, ya que uno de los objetivos que persiguen es ampliar las mesas de convivencia para llegar a más población e intentar llegar a la ciudadanía.

A raíz con lo anterior, a pesar de haber una gran coordinación entre servicios, todos coinciden en la falta de participación que existe en el barrio. Este fenómeno puede darse a partir de los argumentos y datos extraídos de las entrevistas y cuestionarios. Es necesario realizar un análisis de las percepciones que poseen los vecinos y vecinas, además de tener en cuenta la opinión de los profesionales que trabajan para la comunidad. Por consiguiente, todos los

expertos entrevistados coinciden en la falta de tejido asociativo, así como la falta de espacios de participación y encuentro, que perjudican en dicha falta de representatividad de la ciudadanía, en los espacios de debate existentes. Además, al hilo de lo analizado en la contextualización del territorio, uno de los profesionales hace hincapié en que el tipo de urbanismo y la dicotomía territorial existente, no permite la creación de dichos espacios. Este fenómeno de falta de participación comunitaria puede relacionarse con la siguiente tabla:

I. % Asociacionismo según nivel de exclusión

	Integrado	Integración precaria	Exclusión compensada	Exclusión severa	Total
No es miembro	64,7%	71,5%	80,3%	76,8%	70,6%
Miembro activo	27,5%	20,8%	15,1%	15,6%	22,1%
Miembro no activo	7,7%	7,4%	4,3%	6,8%	7,1%
Ns/Ns	0,1%	0,2%	0,3%	0,7%	0,1%

Fuente: VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España 2014

Existe relación entre las variables asociacionismo y nivel de exclusión social, que afectan sobre la vinculación-desvinculación asociativa. Por ende, el paso entre la integración a la precariedad aguenta la pérdida de lazos asociativos.

Además, la mayoría de encuestados coinciden en la falta de espacios públicos de encuentro, además del deterioro de las infraestructuras y zonas existentes, aunque consideran que una de las grandes fortalezas de s'Arenal es que el barrio ofrece oportunidades para brindar éstas zonas, por sus playas, calas, zonas paisajísticas... que permanecen en un proceso de desgaste. Añadido a lo anterior, los vecinos y vecinas describen s'Arenal, y expresan su desagrado a través de términos como dejadez, suciedad, abandono u otros, que se ve íntimamente relacionados con las causas hasta ahora descritas.

Seguidamente, s'Arenal se caracteriza por ser un territorio con un alto número de habitantes extranjeros. Por ende, todos los profesionales coinciden en que la población inmigrante representa un gran fenómeno que se debe tener en cuenta a la hora de analizar el barrio. Todos sintonizan en que no hay una verdadera integración de este colectivo, sino más bien existe un ambiente de respeto dentro de la comunidad. Además, se enlaza con que pocos encuestados coinciden en que la multiculturalidad del territorio sea un fortaleza como tal e

incluso, muchos de ellos lo describen como un fenómeno que puede provocar problemas de convivencia vecinal, sobretodo en los núcleos de población dónde conviven diferentes y múltiples culturas. Así pues, los profesionales concuerdan en que hay una falta de oportunidades para la población inmigrante, sobretodo para el colectivo senegalés, y que no son suficientes los recursos existentes a día de hoy, que ello queda demostrado en la existencia de redes naturales de ayuda entre dichos colectivos, ya que el apoyo institucional y/o administrativo es afable pero insuficiente a la hora de fomentar un integración total del colectivo inmigrante en s'Arenal.

Todo ello, provoca que la falta de oportunidades se vuelque en una situación precaria en el ámbito laboral y de vivienda de dichas personas, dónde la venta ambulante y la economía sumergida juegan un papel característico en el barrio, fomentando los estereotipos y la gran exclusión residencial, social, económica y laboral a la que están sometidos.

Por último, el término turistificación alude al impacto que conlleva la masificación turística en el tejido social de s'Arenal, y que representa la diana de los vecinos/as y de los profesionales que trabajan en la zona.

No hay profesional que no enfoque el turismo existente en s'Arenal, como una problemática que engloba numerosas consecuencias y dificultades dentro del barrio. Además, ello coincide con la opinión que poseen los habitantes encuestados, que también lo focalizan como el gran problema principal de s'Arenal, ya que 230 lo incluyen como una problemática principal.

Por consiguiente, surgen numerosos aspectos negativos, a partir del turismo que acontece. Por un lado, la estacionalidad que provoca dicho fenómeno suscita que los profesionales que trabajan en el barrio coincidan en que los meses de temporada (desde mayo hasta octubre) no puedan realizar, adaptar y compatibilizar actividades u otros con la comunidad, por diferentes motivos, como la falta de valores que implica el turismo incívico, que chocan con los objetivos que se desean trabajar con infancia, familia y juventud. Además, resaltan la falta de convivencia vecinal que se da por el desagrado de la población residente hacia este tipo de turismo, aunque la mayoría de encuestados señalan como una fortaleza las relaciones de proximidad que se dan entre los ciudadanos de s'Arenal, que ha provocado el surgimiento de movimientos locales a través de las redes sociales con una base crítica hacia problemáticas relacionadas con el barrio, sobretodo lo relacionado con el tema del turismo, como es la plataforma de Facebook, llamada No eres del Arenal si... Además, puede relacionarse con que una de las fortalezas más destacadas es la motivación que tienen los vecinos y vecinas en el proceso de cambio de s'Arenal, que queda reflejado en el número de encuestados, con un total de 267 respuestas

dónde destaca el colectivo juvenil. A raíz con lo anterior, se puede hilar con el sentimiento de pertenencia que la mayoría de encuestados posee en relación con el barrio con un 40% de los encuestados que indican tener bastante, y un 28% que señalan tener mucho sentimiento de pertenencia.

Por otro lado, es importante destacar que la mayoría de los residentes de s'Arenal se dedica al sector servicios, concretamente a la industria hotelera. Todos los entrevistados coinciden en que este fenómeno suscita que las personas posean horarios poco conciliadores, por lo que la participación comunitaria queda relegada y en segundo plano, sumándole la falta de espacios de participación y la falta de oportunidades que tienen los profesionales para compatibilizar actividades para la comunidad. Además, a todo ello se le suma que las ocupaciones en este sector son poco cualificadas y poco remuneradas, que perjudica directamente en el ámbito de la vivienda de las familias, y a ésta problemática a la que está sometida las Islas Baleares. Según el VII Informe sobre Exclusión y Desarrollo Social en España (2014), “la inseguridad y la inadecuación de la vivienda demuestran una importante fragilidad residencial”.

Todo ello, produce grandes consecuencias dentro de las dinámicas familiares, ya que según los profesionales que trabajan directamente en infancia, familia y juventud, a partir de mayo, al empezar la temporada, se produce una alta desescolarización y por ende, un desamparo familiar e institucional.

Como conclusión de los datos obtenidos a partir de las encuestas, todas estos fenómenos influyen directamente sobre la identidad comunitaria de las personas residentes del barrio, ya que un 45% de los encuestados indican sentirse poco y muy poco identificados con s'Arenal, y un 21% se sienten indiferentes. Además, puede verse reflejado en el grado de satisfacción que poseen los vecinos/as, ya que el 71,6% han definido su grado de satisfacción con una nota entre un 0 y un 5, sobre 10, influyendo en la percepción propia y ajena de s'Arenal. Por consiguiente, también es necesario destacar que tanto los profesionales entrevistados como los vecinos/as encuestados expresan que mantendrían la familiaridad y la proximidad de las personas que conviven en s'Arenal, demostrando que su arraigo es una de las grandes fortalezas para desarrollar y mantener procesos de cambio.

4. CONCLUSIONES

La vulnerabilidad de muchos territorios, como es el caso de s'Arenal, es un fenómeno estructural que produce numerosas transformaciones como una mayor inseguridad, precariedad y, por tanto, una mayor exclusión social. Por ende, es necesario un desarrollo comunitario que persiga unos objetivos integrales y comunes, que intenten recoger la multiplicidad de las problemáticas, así como el aprovechamiento de las oportunidades y fortalezas que existen. Es necesario respuestas globales que conlleven una adecuada coordinación entre las administraciones y los profesionales, y mantener las que hasta ahora proceden, con una perspectiva a medio y largo plazo. Además, es necesaria una revitalización de la zona en un sentido amplio y promover la participación de los residentes de s'Arenal, a partir de suscitar espacios de encuentro y participación que fomenten la vida comunitaria. De manera más clara y a raíz con lo anterior, el Trabajo Social Comunitario implica una articulación de las relaciones que se producen dentro de la comunidad, como las relaciones personales, sociales e institucionales, y diseñar junto a los actores sociales modelos de tareas que incluyan procesos de colaboración, conexión y coordinación, con una perspectiva participante.

Ha habido numerosos cambios estructurales, sociales y relacionales, entre otros, a lo largo de los años en s'Arenal, que han provocado un sinnúmero de transformaciones, donde se han visto directamente perjudicados los residentes. Todos los fenómenos que se han ido mencionado a lo largo del estudio, han sido característicos dentro de la evolución del barrio, pero las consecuencias y problemáticas que han ido produciendo, han imposibilitado la adaptación de los vecinos/as y perjudicando los intentos de desarrollo comunitario. El turismo afecta totalmente a la temporalización y a los plazos de los proyectos, servicios u actividades, provocando procesos de ralentización que en otros barrios o territorios no existen. Así pues, es importante que la administración pública desarrolle políticas que den oportunidades para el desarrollo de procesos cambio y participación, y que la diana de las intervenciones sea exclusivamente las necesidades e intereses de los residentes. Para ello, se debe tener en cuenta primeramente a la población y no fomentar políticas u ordenanzas municipales que perjudiquen el bienestar económico, social, laboral u otros, de los vecinos y vecinas que constituyen el barrio de s'Arenal.

También partimos de que s'Arenal posee una serie de oportunidades, fortalezas y ventajas que otros barrios no tienen, y eso es indiscutible. Tiene una maravillosa playa, que

debe ser cuidada y respetada, intentando reducir la contaminación que todos los veranos se produce en nuestras aguas; posee una gran diversidad de comercios, gracias al ser un barrio multicultural y multiétnico, que brinda grandes oportunidades de intercambio cultural. Además, es necesario desarrollar más zonas verdes y cuidar y mantener las existentes, intentando que las personas residentes tengan una visión positiva, trabajando en un objetivo específico, fomentar y desarrollar la identidad comunitaria, e intentar favorecer una percepción más positiva de s'Arenal.

Está claro que el turismo es un fenómeno que no puede y no debe evitarse, pero sí se deben desarrollar procesos de cambio, en el tipo de cliente y en el tipo de turismo que afecta y crea problemáticas dentro de un territorio, como es el caso de s'Arenal. Se debe intentar que los turistas que viajan y disfrutan de nuestro barrio, se lleven una visión distinta a la que se vende, aquella visión que los residentes de s'Arenal necesitamos. Los beneficiarios de todas las ventajas y oportunidades que brinda, deben ser exclusivamente parte de la ciudadanía, y no en segundo plano con acciones muy concretas a corto plazo, que no producen cambios integrales.

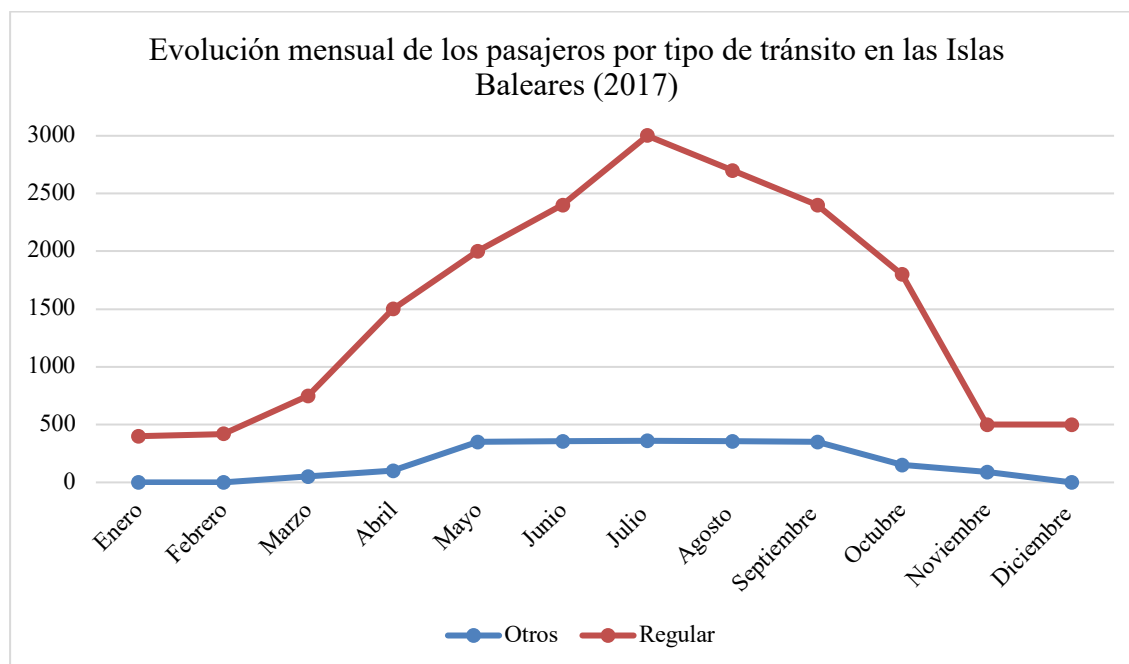
Por último, hay que decir que formar parte de un lugar como s'Arenal, debe convertirse en un privilegio, y no en un obstáculo. Todo lo que tiene que ver con los aspectos positivos, como es la proximidad de las personas, la familiaridad, la amabilidad del barrio, así como todos los espacios de reunión y de encuentro vecinal, son aspectos que necesitan tenerse en cuenta y necesitan una importante reflexión, con el objetivo de reavivar y fortalecer un barrio tan maravilloso como es s'Arenal.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Almendralejo. Retrieved from: http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf
- Bell, J. (2009). *Como hacer tu primer trabajo de investigación* (2nd ed.). Barcelona: Gedisa.
- Boletín Oficial del Estado. Ley 43/2015, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social (2015). Madrid.
- Cabellos Barreiro, M. (2016). *La platja de Palma* (1st ed.). Palma: Documenta Balear.
- Cáritas Española. (2019). *Resumen 2019. VIII Informe sobre Exclusión y Desarrollo Social en España* [Ebook]. Madrid. Recuperado desde <http://www.plataformatercersector.es/sites/default/files/20190612%20VIII%20Informe-FOESSA-2019-resumen.pdf>
- Dié Olmos, L., & Jaraíz Arroyo, G. (2014). *VII Informe sobre Exclusión y Desarrollo Social en España 2014*. Retrieved from https://rio.upo.es/xmlui/bitstream/handle/10433/2752/DIE_JARAIZ_FOESSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández Droguett, F. (2009). Discusiones de metodología. La observación en la investigación social: la observación participante como construcción analítica. *Temas Sociológicos*, (13), 49-66. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6780076.pdf>
- García Muñoz, T. (2003). *El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación*.
- Hernández Aristu, J. (2009). *Trabajo social comunitario en la sociedad individualizada*. Valencia: Nau Llibres.
- Moix, M. (1991). *Introducción al Trabajo Social* (1st ed.). Madrid: Trivium.
- Pastor Seller, E. (2004). *Trabajo Social Comunitario* (1st ed.). Murcia: Diego Marín.

ANEXO 1

GRÁFICOS, DATOS ESTADÍSTICOS:



Fuente: Consejería de Innovación, Investigación y Turismo. Agencia de Turismo de las Islas Baleares

MESES	PLANTA ABIERTA						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Enero	...	3,1	3,2
Febrero	5,1	6,0	4,4	4,3	5,1	3,7	4,4
Marzo	6,3	6,7	6,2	5,2	6,1	4,7	4,9
Abril	12,3	11,9	7,5	8,6	12,2	8,5	13,2
Mayo	80,5	82,1	79,4	81,9	82,2	78,0	89,0
Junio	95,7	93,3	96,7	95,2	93,8	95,4	97,6
Julio	97,4	95,8	98,9	95,6	96,6	95,0	97,6
Agosto	97,5	97,7	99,0	98,6	97,8	96,9	97,8
Septiembre	96,0	96,9	97,5	97,4	97,4	96,8	97,5
Octubre	57,6	57,0	56,1	58,9	59,4	63,5	64,8
Noviembre	5,1	...	2,7	3,7	...
Diciembre
TOTAL	46,8	46,2	46,2	46,0	46,9	46,1	48,0

Fuente: Consejería de Innovación, Investigación y Turismo. Agencia de Turismo de las Islas Baleares

ANEXO 2

ENTREVISTA DIRIGIDA A LAS ASOCIACIONES / FUNDACIONES/ SERVICIOS

La entrevista, queda amparada bajo el consentimiento informado, firmado previamente por ambos/as (participante e investigadora).

Se trata de una entrevista semiestructurada y abierta, que servirá para recoger información posible para posteriormente ser utilizada en la investigación.

Está dividida en tres bloques distintos, basados en los ejes expuestos en el consentimiento: objetivos del TSC, problemáticas y modos de afrontarlas. No obstante, al ser una entrevista de carácter abierto, la diversidad de preguntas y respuestas puede cambiar en función del desarrollo de ésta.

Puede negarse a contestar cualquier tipo de pregunta que crea que no es conveniente, así como facilitar información adicional si lo desea.

PRIMER BLOQUE

1. ¿Cuándo empezaron a desempeñar su actividad como asociación / fundación, en la zona de s'Arenal?
2. ¿Qué fue lo que impulsó la intervención social en dicha zona?
3. ¿Cuáles son los objetivos del Trabajo que desempeñáis en la zona de s'Arenal?

SEGUNDO BLOQUE

4. Normalmente, es necesario que, desde el Trabajo Social, se analice físicamente el medio en el que desarrolla su trabajo. Así pues, ¿cuáles son las problemáticas que desde tu perspectiva y experiencia puedes observar en la zona de s'Arenal?, ¿cuáles de éstas crees que son susceptibles de intervención?
5. ¿Cuáles son las fortalezas y/o oportunidades que existen para trabajar con estas problemáticas?
6. ¿Qué grupos de población son los más afectados por dichas problemáticas?
7. El hecho de que sea una zona turística con sus características particulares ¿afecta de alguna manera a la hora de intervenir socialmente en la comunidad desde vuestra asociación / fundación?

TERCER BLOQUE

8. Desde vuestra asociación / fundación, ¿de qué recursos y/o servicios disponéis para enfrentar las problemáticas que hemos hablado anteriormente?, ¿crees que son suficientes?

9. Desde vuestra asociación / fundación, ¿se trabaja en red con otros actores sociales que desarrollan su actividad en la zona de s'Arenal como asociaciones, instituciones públicas, otros proyectos...? En caso de que así sea, ¿cómo desarrolláis este tipo de trabajo en red?
10. Por último, ¿Qué papel juega la ciudadanía en relación con el afrontamiento de las problemáticas expuestas?, ¿Cuál es el nivel de participación ciudadana que se da, y cómo? En caso de que esta participación no se dé, o sea minoritaria ¿Cuáles son las causas?

¡Muchas gracias por vuestra colaboración!

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

La entrevista, queda amparada bajo el consentimiento informado, firmado previamente por ambos/as (participante e investigadora).

Se trata de una entrevista semiestructurada y abierta, que servirá para recoger información posible para posteriormente ser utilizada en la investigación.

Está dividida en tres bloques distintos, basados en los ejes expuestos en el consentimiento: objetivos del TSC, problemáticas y modos de afrontarlas/respuestas. No obstante, al ser una entrevista de carácter abierta, la diversidad de preguntas y respuestas puede cambiar en función del desarrollo de ésta.

Puede negarse a contestar cualquier tipo de pregunta que crea que no es conveniente, así como facilitar información adicional si lo desea.

PRIMER BLOQUE

1. ¿Desde cuándo empezaron, a intervenir en la zona de s'Arenal a nivel comunitario?
2. ¿Qué fue lo que impulsó la intervención comunitaria en la zona?
3. ¿Cuáles son los objetivos del Trabajo que desempeñáis en la zona de s'Arenal?
4. El hecho de que sea una zona turística con sus características particulares ¿Afecta de alguna manera a la hora de intervenir en la comunidad? ¿Cómo?

SEGUNDO BLOQUE

5. Normalmente, es necesario que, desde el Trabajo Social, se analice físicamente el medio en el que desarrolla su trabajo. Así pues, ¿cuáles son las principales problemáticas que desde tu perspectiva y experiencia puedes observar en la zona de s'Arenal?, ¿Cuáles de éstas crees que son susceptibles de intervención por parte de los Servicios Sociales Comunitarios?
6. ¿Qué grupos de población son los más afectados por dichas problemáticas?
7. ¿Cuáles son las fortalezas y/o oportunidades que existen para trabajar con estas problemáticas?
8. El hecho de que sea una zona turística con sus características particulares ¿en qué manera crees que afecta a la hora de intervenir en la comunidad desde los Servicios Sociales Comunitarios?

TERCER BLOQUE

9. Desde los Servicios Sociales Comunitarios, ¿De qué recursos y/o servicios disponéis para enfrentar las problemáticas que hemos hablado anteriormente?, ¿crees que son suficientes? ¿De qué sería preciso poder disponer/realizar?
10. Desde los Servicios Sociales Comunitarios, ¿se trabaja en red con otros actores sociales que desarrollan su actividad en la zona de s'Arenal como asociaciones, servicios, otros proyectos...? En caso de que así sea, ¿cómo desarrolláis este tipo de trabajo en red?
11. S'Arenal es una localidad que se encuentra separada por el torrente de los Judíos, y por lo tanto una parte pertenece al Ayuntamiento de Palma y otra parte al Ayuntamiento de Lluçmajor... ¿Existe coordinación entre las diferentes instituciones al tener en común parte de un territorio? ¿De qué tipo?
12. Por último ¿Qué papel juega la ciudadanía en relación con el afrontamiento de las problemáticas expuestas?¿Cuál es el nivel de participación ciudadana que se da, y cómo? En caso de que esta participación no se dé, o sea minoritaria ¿Cuáles son las causas?

¡Muchas gracias por vuestra colaboración!

ANEXO 3

RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS

ENTREVISTA CAP DE SERVEIS SOCIALS LITORAL DE LLEVANT

¿Cuándo empezaron a desempeñar su actividad como asociación / fundación, en la zona de s'Arenal?

Vale, el Centro Municipal Litoral cubre muchísima extensión, porque empieza en el Molinar, s'Aranjassa, San Jordi y hasta el Arenal. Como era mucho territorio y la gente del Arenal tenía que venir hasta el Coll d'En Rebassa donde estaba ubicado el centro para la atención individual, desde hace un año y medio, este es un dato que te digo un poco de memoria, dos se abrió un punto de atención específico en el Arenal. El centro municipal de servicios sociales litoral de llevan se compone de tres puntos de atención: el del Coll que atiende a la gente del Coll, molinar y can pastilla hasta el aquarium, esto nos haría frontera; el unto de atención del arenal empieza en el aquarium hasta el torrente y después tenemos otro en Son Ferriol que ya coge San Jordi, Son Ferriol, Saranjassa. Este punto de atención ha ido creciendo mucho, empezó con una TS y ahora hay la mitad del equipo que está allí. El centro está ubicado encima del ambulatorio del Arenal. Lo que era la antigua biblioteca, en la plaza Blao Bonet. Allí hay permanentemente tres TS, de 7 que componen todo el centro de SSSS, una educadora de las tres que hay, y también en el arenal hay un profesional específica de trabajo social comunitario, que es una subcontrata a través del greca y una auxiliar administrativa. Luego, como figuras únicas de todo el centro tenemos a la educadora de discapacitados, que a demanda va al centro del arenal cuando tiene entrevistas o casos individuales, y la psicóloga del centro que también se desplaza y va a demanda. Ósea que hace como dos años y medio que desde que el punto se abrió se ha ido ampliando, tanto el trabajo individual como con el Trabajo Comunitario. El TC: hay una taula de convivencia que son unas reuniones que se viene haciendo cada cuatro semanas, cada cinco, donde se integran pues muchas entidades y servicios del arenal, y participan ayuntamiento de Lluçmajor y Palma (SSSS), el departamento de igualdad y participación del ayuntamiento de palma, la regiduría de distrito del ayuntamiento de palma, colegios: san Vicente de Paul, Ceip Tamarells, a veces la ribera, centros de salud, luego Cooperación de por la Paz que tiene una subvención y está haciendo un trabajo en el Arenal, que tiene un diagnóstico y una campaña de sensibilización en positivo. También participa Amadib y más gente que alomejor me dejo, y Espiral que en gran parte trabaja con infancia y juventud que casi lo llevan ellos. Luego tenemos unos cursos de castellano para inmigrantes que esto si que se hace con la escuela de adultos y bueno hay dos aulas y un grupo de conversa y hace años que es un buen recurso.

¿Qué fue lo que impulsó la intervención social en dicha zona?

Acercar los servicios a la población para que el acceso sea mucho más fácil. Es un tema de los principios básicos de atención, el acercar para facilitar pues la cercanía pues andando puedan ir al servicio y no tengan que coger el autobús, ya que a veces se hace difícil llevar una asistencia para si encima pues tienes que... para facilitar el acceso básicamente.

¿Cuáles son los objetivos del Trabajo que desempeñáis en la zona de s'Arenal?

Bueno es que el objetivo un poco y la misión del servicio es un poco igual en todo el municipio de Palma, pues asesorar, informar, pues el trabajo individual. Después se intenta que el TC nazca pues para mejorar la red de convivencia en la barriada y luego el trabajo grupal pues de la necesidad de los caos individuales, pues puedas hacer más efectivo un trabajo desde la demanda de individual pues facilitar pues que sea... Por ejemplo, ahora a nivel grupal hay un grupo de mujeres, pues cada martes por la tarde se reúnen hacen trabajo de autoestima... Pues esto nace, tu detectas a nivel individual una serie de problemáticas pues lo intentas canalizar a través del trabajo grupal porque es mucho más fácil trabajar según que cosas desde una perspectiva grupal y no desde una perspectiva individual ¿no? Nosotros desde el Ayuntamiento de Palma se contempla el TC y hay la obligación de hacer líneas de TC y trabajar siempre en red. Se hacen muchísimas comisiones escolares, que es una parte muy importante del trabajo en red, podría decirse que es un trabajo más individual que comunitario pero bueno facilita pues todo el reconocimiento mutuo del trabajo de las dos entidades. Con una media de cada cuatro semanas, algunos centros con una media de cada seis ocho semanas, dependiendo del volumen de trabajo que haya, pero se está haciendo con el instituto de la Ribera, con la Porciúncula primaria y secundaria, con Tamarells, y luego con el Pilarí, hay un trabajo súper intensivo con reuniones cada cuatro semanas, ya pues claro ya trabajas muy codo a codo con los orientadores para la detección y siempre se trabaja un instrumento regulado que es el protocolo de declaración de riesgo, pues cuando hay una declaración por parte del colegio pues nos lo hace llegar, si no llegamos a tener que utilizar este instrumento si que se puede ir haciendo una coordinación cercana de ver un poco que objetivos nos podemos marcar ara mejora run poco las necesidades de esa familia. Esa red ya hace tiempo que está y funciona muy bien.

El hecho de que sea una zona turística con sus características particulares ¿en qué manera crees que afecta a la hora de intervenir en la comunidad desde los Servicios Sociales Comunitarios?

Bueno en tema de estacionalidad, de que bueno en temporada baja la necesidad económica es mucho más fuerte que en temporada alta. Por ejemplo, como un dato que llama la atención las aulas de castellano, se hacen más cortas y más intensas. Creo que es el único grupo de toda Palma de comienzan en Octubre y ya acaban en Abril y se hacen tres días en lugar de dos, ya que en el resto de las zonas empiezan antes y acaban después, pero como ya cuando empieza pascua ya es principio de temporada y los alumnos ya están ocupados. Estos es un factor muy real. Y yo, me gustaría emprender un tema conciliación familiar, ¿cómo concilian las madres hostelería... quiero intentar ver un poco la gente como la hace para atender a los niños o si los niños están atendidos. La oferta que hay, entiendo que no cubre las necesidades porque como mucho podemos ofertar una escuela de verano, pero no cubre ni fines de semana. El prototipo que tenemos es por ejemplo una mujer que es camarera de sala, ya se sabe que va a tener el turno de la cena ocupado, no se sabe si hay abuelos...

Yo estoy aquí desde octubre, por eso que también... pero este tema si que me gustaría trabajarlo ver un poco casuística, ver como se organizan las familias.

Normalmente, es necesario que, desde el Trabajo Social, se analice físicamente el medio en el que desarrolla su trabajo. Así pues, ¿cuáles son las problemáticas que desde tu perspectiva y experiencia puedes observar en la zona de s'Arenal?, ¿cuáles de éstas crees que son susceptibles de intervención?

Bueno esta todo el tema del colectivo senegalés, que tiene una casuística muy peculiar. Éste colectivo, a nivel individual lo atiende más Cáritas, pues a veces si no tienen documentación vigente es muy complicado que nosotros podamos ayudarlos con el tema de la reinserción laboral y luego pues tema de familia pues tema de habilidades educativas pues momentos de una separación como momento de crisis. Pero en principio otra casuística no sería muy específica del arenal como zona turística, alomejor eh, sería por ejemplo alomejor el tema específico muy diferente al resto de palma. En el arenal sería alomejor 'este. La comunidad de Senegal también tiene la característica de que son muy solidarios entre ellos. Tienen una red natural que veces entre ellos ya sedan por ejemplo habitaciones compartidas, o no aportan nada de dinero... y pues que la salida que tu le puedes ofrecer es muy complicada ya que sol pueden hacer venta ambulante, ya te digo que el tema del castellano que ahora se les habilite una pista de futbol pues se les ha dado un espacio, pero mucha más historia no hemos puesto en marcha con ellos. Si luego es familia, que primero hay un movimiento migratorio de que aviene el hombre y luego ya hacen reagrupamiento ya que viene la mujer con los niños, pues luego si que se trabaja como ofreciendo actividades de tiempo libre para los niños y

muchas a veces a través de Espiral o bueno es que nosotros trabajamos con Espiral que tiene el programa obert en el tamarells, ahora hace poquito tenemos el textalent que es para jóvenes que son ocho horas a la semana, y tenemos un grupo de fútbol de la fundación real Mallorca y tenemos reforcé escolar, en el Pilarí también y funcionamos pues a través de esto. Esto es un poquito lo que podemos ofertar en estos momentos.

¿Cuáles son las fortalezas y/o oportunidades que existen para trabajar con estas problemáticas?

Bueno la verdad que el equipo humano de profesionales que trabajan en el Arenal destaca por estar muy motivados y es un equipo muy cohesionado. Y bueno para mi este es la principal fortaleza. Se preocupan mucho por la gente. Por ejemplo si tu haces un grupo de castellano es muy diferente si tu haces dos o tres veces salidas al año, ¿no? Pues intentas un poco conocerlos motivarlos, acompañarlos... pues esto si que alomejor es una fortaleza.

También hay unas limitaciones que no dependen de nosotros, por ejemplo un deterioro muy importante, a nivel arquitectónico y de infraestructuras del barrio, es muy complicado que desde servicios sociales se pueda abordar. Hace tiempo que nosotros proponemos que lo que es la Plaza Blai Bonet, hay una parte que están aparcando coches pues eso se pueda recuperar como espacio de juego, como por ejemplo una cancha...pues para que haya más espacios públicos para niños y jóvenes, porque también como barrio hay esta deficiencia, no hay un centro de día para tercera edad, es cierto que queda mucho por hacer. Pero esto, intentamos hacer un TC, coordinamos con las entidades que también después cada una de ellas trabaja individualmente. Aunque los de la Tercera Edad, no participan en la mesa de entidades. Bueno ahora sí, se quiere hacer para septiembre una jornada, una serie de actividades y servicios, y hasta ahora solo se hacía con servicios públicos, y este año se quiere invitar a todas las academias de música, de repaso, cualquier actividad, aunque sea privada, ya que en septiembre la idea es que cosas se pueden hacer en el Arenal, y enseñar un poco toda la oferta que existe en el barrio, y se intenta conectar con todas estas empresas.

Desde los Servicios Sociales Comunitarios, ¿De qué recursos y/o servicios disponéis para enfrentar las problemáticas que hemos hablado anteriormente?, ¿crees que son suficientes? ¿De qué sería preciso poder disponer/realizar?

Pues tenemos todo el catálogo de prestaciones que cubre casi todas las necesidades, como ayuda de alquiler, beca, escuelas de verano... y luego, a nivel comunitario nos coordinamos con Espiral, Fundación La Caixa, tenemos horas de galeristas que es un grupo de mujeres que cada

semana junto a una monitora, ahora se ha empezado una línea de intervención con las familias que acuden al espacio de actividades de Espiral, un trabajo con las familias que una vez al mes se hace un espacio de juego para mejorar la implicación de las familias en el proyecto y mejorar el tiempo de ocio de padres con hijos, y se hace un espacio de café y de tertulia para mejorar la comunicación entre los miembros, que se conozcan y después se puedan ayudar mutuamente. Pues tenemos presupuesto para hacer tertulias, para hacer mini colonias y subvencionar el bus por ejemplo. Pues esto, cada vez que vemos algún tipo de necesidad pues se va creando, ya que son servicios y actividades puntuales que se han hecho ahora y que seguramente se repitan, ya que se ha evaluado muy positivamente. En principio, cualquier necesidad que se detecte se intenta solventar con servicios, ya que en principio se dispone de recursos económicos y materiales. Además, tenemos trabajadoras sociales, educadores, tenemos el espacio de ciber que se inauguró en Octubre del 2018, que es un espacio dónde hay ordenadores, adaptado con todo material didáctico, con una monitora...

Desde los Servicios Sociales Comunitarios, ¿se trabaja en red con otros actores sociales qué desarrollan su actividad en la zona de s'Arenal como asociaciones, servicios, otros proyectos...?

En caso de que así sea, ¿cómo desarrolláis este tipo de trabajo en red?

Incluso con el Ayuntamiento de Lluçmajor, hay un acuerdo firmado de que los ciudadanos del Arenal sean de un territorio o de otro, puedan utilizar los servicios, y que no porque uno viva en un lado del puente o en otro, no pueda utilizarlos. Además, todos los recursos que se están poniendo en marcha, que salen a partir de Espiral y La Caixa, muchas veces los compartimos, por ejemplo, en Ayuntamiento de Palma tiene un servicio de orientación laboral, y está funcionando muy bien, incluso ofrecen cursos de limpieza. A partir de que nosotros nos beneficiamos de este servicio, el ayuntamiento de Lluçmajor pasó a beneficiarse también. Además, detectamos la necesidad de atención psicológica para menores de edad porque la psicóloga en principio atiende a familias y a adultos y se consiguió a través de la Caixa y tanto, Palma como Lluçmajor podemos derivar a menores de 18 para este servicio, y en principio a través de la taula, solemos tratar estos temas.

Hay tres tipos de reunión, está la Taula de Convivencia que es la que acude el Centro de Salud..., luego está el grupo promotor que son Ayuntamiento de Palma, Ayuntamiento de Lluçmajor, una persona de La Caixa, Espiral, y una persona del Ayuntamiento de Palma que hace el seguimiento y luego está la Comisión Escolar que se hace el mes que viene con todos los colegios, más las reuniones del grupo promotor.

Y de los colegios, ¿todos los colegios pertenecientes a la parte de Palma y Lluçmajor?

Sí. Ahora queremos intentar ir a cada colegio, al claustro de cada colegio, ya que siempre nos coordinamos con el equipo psicopedagógico y pues claro, nosotros nos encargamos de los colegios “nuestros” y Lluçmajor de los suyos... Igualmente, tenemos una Comisión con el IES S’Arenal y con el Salgar también se ha hecho algo, pero con el IES S’Arenal, está estipulada la comisión, igual que por ejemplo aquí en el Coll vamos al Antonio Maura y al Joan Alcover porque, aunque no esté en nuestra zona los alumnos viven aquí.

Por último ¿Qué papel juega la ciudadanía en relación con el afrontamiento de las problemáticas expuestas?

¿Cuál es el nivel de participación ciudadana que se da, y cómo? En caso de que esta participación no se dé, o sea minoritaria ¿Cuáles son las causas?

No participan las entidades en estas cosas y yo pienso que deberían e incorporarse al trabajo que se está haciendo. Es complicado que participen. Muchas veces el punto de vista profesional es diferente. Y luego, es complicado a veces ver que cosas te va a aportar como ciudadano asistir a algunas cosas... La participación es una parte muy guapa, pero en la práctica es complicada. Yo pienso que, si es algo en concreto, como por ejemplo una chocolatada con un grupo de padres pues lo harían encantados... Intentamos actualizar las pistas que están en Av. América, y era muy costoso y organizamos una merienda en la hubo participación... Pero pienso que para pedir tienes que conocer y tienes que pedir para una intervención concreta y con un beneficio que se vea al momento, porque en abstracto es más complicado.

ENTREVISTA CAP DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE LLUCMAJOR

¿Cuándo empezaron a desempeñar su actividad como asociación / fundación, en la zona de s'Arenal?

Bueno jo primer informar que no fa ni un any que estic aquí com a CAP de Servei. Però si que abans, jo era CAP de Sector del Ajuntament de Palma que si que duen s'Arenal de Palma. Per tant, explicaré una mica la intervenció de s'Arenal Palma y s'Arenal Lluçmajor, que realment només es una realitat sociològica dividida en dos municipis. Per tant, realment el treball comunitari a s'Arenal fa alomillor 20 anys que va començar, d'una forma molt puntual, per que els centres estaven en fora de la comunitat y es feia feina en tema escolar, immigració amb cursos d'alfabetització amb població senegalesa que històricament sempre ha estat a s'Arenal. Si que es vera, que fa uns cinc, sis anys, a través de la Universitat y La Caixa, se va plantejar de fer una proba pilot d'un programa que es diu Caixa Pro infància, aquí on a partir d'una taula de centres escolars, es volia fer un treball comunitari més consistent. Abans i tot, al litoral de Palma ja havia incorporat dos professionals en única y exclusiva en treball comunitari, ja no feia només individual sinó també comunitari. En aquest dos professionals s'hi va incorporar el projecte Proinfancia i va començar una dinàmica de serveis i entitats de s'Arenal. Al cap de poc temps, un any o dos, se va incorporar s'Ajuntament de Lluçmajor a tot es procés de Caixa Proinfancia i a partir d'aquell moment, sa realitat dels professionals que feien feina en es terreny feia anys que dèiem que es una única realitat de barri, encara que administrativament siguin dos barris, i que per tant sobretot a nivell comunitari no podíem fer distincions entre Arenal Lluçmajor y Arenal Palma, i se va firmar un document de col·laboració tècnica, aquí on qualsevol acció comunitari que fes Palma, Lluçmajor podria enviar persones i viceversa. A partir d'aquí, se creen sinèrgies col·laboradores entre els dos municipis i això poc a poc ha anat funcionant, fins crear sa taula de convivència que hi ha en aquests moments, que es aquí on es rebuda tots els espais que hem dit.

¿Qué fue lo que impulsó la intervención social en dicha zona?

Bueno hi ha una realitat demogràfica molt contundent, sobretot en temes d'immigració i després si que ens adonem que s'Arenal hi ha una part de la població, deguda només a l'última immigració que ha vingut focalitzada només a la immigració de Senegal, però abans hi ha que recordar que a s'Arenal crec que no arriba es 20% la població nascuda de les Illes Balears. A partir d'aquí, hi ha una profunda falta d'identitat de formar part d'un territori, es a dir, hi ha

gent que fa anys que viu a s'Arenal i no sap que es s'Arenal. I aquesta falta d'identitat de barri fa que com comunitat no creix, i quan treballem molts d'anys a s'Arenal, ens adonem compta d'aquest fet quan pensem que es evident que un del principals objectius del treball comunitari es crear aquesta entitat de barri, i que s'Arenal es un gran comunitat que existeix i n'hi ha que fer prou feina.

El hecho de que sea una zona turística con sus características particulares ¿en qué manera crees que afecta a la hora de intervenir en la comunidad desde los Servicios Sociales Comunitarios?

Si. Es fet de sa temporalització marca que moltes famílies a partir d'abril, maig, desapareixen i no tornen fins a setembre u octubre. I quan dic desapareixen, fins i tot ho dic físicament, moltes vegades es nin d'aquestes famílies treballadores en el sector turístic, se'n van a la península, i crea un desarrelament i una desescolarització bestial. I això es un fet objectiu que crea molt problemes a l'hora de treballar amb les famílies i els seus fills. Després, aquests horaris tan poc conciliadors, de la vida familiar i laboral, fa que els nins molt i molt joves, passen moltes hores en el carrer tots sols, i això també ens ha creat situacions de dificultat de treball, perquè no acudeixen en els centres que podrien acudir, com es casal de joves o a les escoles, sinó que estan al carrer. Això, sobretot a Palma es veu molt poc, estem parlant de que nins de 8, 9, 10 anys ja passen els capvespres en temporada turística pels carrers de s'Arenal i això es una característica molt concreta de les zones turístiques, i dificulta la feina, perquè hi ha com un tall i fa que aquest tall, que per una banda es positiu ja que es un període d'ingressos, de feina, de fins i tot baixa la demanda de serveis socials, però per l'altre banda hi ha una ran dificultat de treball individual i de treball comunitari no hi ha ningú, només hi ha alemanys enmig d'es carrer. I també pràcticament totes les activitats en juny acaben i fins a setembre, octubre no femi res perquè sa gent desapareix.

Normalment, es necessari que, desde el Trabajo Social, se anàlisi físicament el medi en el que desarrolla su trabajo. Así pues, ¿cuáles son las problemáticas que desde tu perspectiva y experiencia puedes observar en la zona de s'Arenal?, ¿cuáles de éstas crees que son susceptibles de intervención?

Primerament, els problemes en relació a l'infanti i la joventut, ens trobem aquest desemparament familiar i institucional, no vol dir que tots siguin casos susceptibles d'intervenció, però es una realitat que estan al carrer, per tant hi ha uns perills entre cometes, que s'han de tenir en compte. Després sa problemàtica pròpia de serveis socials comunitaris

bàsics be ser la que hi ha actualment a tota Mallorca, es a dir, tema de vivenda bestial, ja que hi ha molt pocs recursos i el preu de lloguer es totalment insostenible i aquesta problemàtica arrossega totes les altres, perquè actualment no hi ha un problema labora. Evidentment, hi ha gent sense treball però no es el problema principal a diferencia de fa deu anys, però clar son treballs poc qualificats y mal pagats, que fa que si paguen es lloguer no poden pagar tot lo altre i si a vegades, no s'arriba ni a pagar es lloguer. Per tant, sa problemàtica greu de s'Arenal, com a tota Mallorca, es la vivenda. Si ho comparéssim amb Lluçmajor poble, que hi ha una demanda gran de serveis ajuda al domicili, a s'Arenal al ser una població més jove fa que sigui un servei, no diria residual, però no tant important, basta dir que a Lluçmajor poble hi ha 6 treballadores familiars y a s'Arenal, n'hi ha tres. Però clar, es tipus de demanda es diferent, ja que a s'Arenal son més problemes de vivenda, problemes laborals, de conciliació, de reforç escolar...

¿Qué grupos de población son los más afectados por dichas problemáticas?

A nostres ens preocupa molt l'infanti i família, i la joventut. I tot lo que representa es tema d'absentisme, ja que a partir de maig nostres notem que n'hi ha molt de descontrol en aquest tema.

¿Cuáles son las fortalezas y/o oportunidades que existen para trabajar con estas problemáticas?

Estem intentant organitzar uns serveis socials potents, es darrer any hem doblat plantilla i estem intentant complir amb sos ràtios que marquen els serveis socials. En aquest moment hi ha quatre treballadors socials a s'Arenal, hi ha dos educadores socials, mig psicòlegs, una treballadora família... Intentem muntar una estructura que ens permeti treballar en xarxa amb les altres entitats y serveis de s'Arenal, ja que nostres tots sols no bastem. Si que es vera, que comencem a crear sinèrgies interessants entre el mon educatiu, amb pediatria, amb el centre de salut, perquè s'Arenal, al cap i a la fi es un barri molt barri, molt petit, ja que urbanísticament no es molt extens i això ens permet que si col·laborem tots els serveis que hi ha allà, es una població aquí on es treball futur pot ser molt agraït, i anem cap aquí, es un moment de creixement i les directrius que hi ha des de jo cap als treballadors socials es treballar en xarxa, i per tant en xarxa amb el territori. Aquest es un potencial que te s'Arenal que s'Ajuntament de Lluçmajor ha apostat pels serveis socials, estem en creixement. Anem cap aquí a créixer nostres però a créixer acompanyats, ja que sinó serveis socials es converteix en es poal de fems... En canvi, si femi treballem en xarxa sistematitzem molt ses comissions escolars, hem començat a crear les

comissions de pediatria... es a dir, realment ens coneixem tots, inclús les reunions amb Palma cada vegada són més potents, a fi de tractar es territori com un únic territori.

Desde los Servicios Sociales Comunitarios, ¿De qué recursos y/o servicios disponéis para enfrentar las problemáticas que hemos hablado anteriormente?, ¿crees que son suficientes? ¿De qué sería preciso poder disponer/realizar?

En aquest moment ses que t'he dit. Aquesta incorporació de nous professionals fa quatre mesos, per tant estan aterrant y clar, estem planificant a partir de setembre, octubre, es a dir, es proper curs. Això ens permet ser ambiciosos, ja que si només femi treball individual arriba un moment que es avorrit, que sempre es lo mateix... Evidentment, acompanyes a la persona en el seu procés de canvi, però com a professionals penses "he d'obrir sa porta i mirar cap a de fora". Això es el meu mentre, ja que si no mirem cap a de fora, sempre farem lo mateix, no produeix canvis. Sa idea d'es nou equip, es una vegada tenir ses ràtios d'atenció repartides i estabilitzades a fi de que tothom pugui fer feina tranquil·lament i amb temps, per donar d'oportunitat de mirar cap a de fora, podem treballar en xarxa, amb sa comunitat i segur que trobem recursos propis de sa comunitat que ens ajudaran a treballar, que encara no els coneixem però hi son. Aquest es l'objectiu.

Desde los Servicios Sociales Comunitarios, ¿se trabaja en red con otros actores sociales que desarrollan su actividad en la zona de s'Arenal como asociaciones, servicios, otros proyectos...?

En caso de que así sea, ¿cómo desarrolláis este tipo de trabajo en red?

Caixa Proinfanci ens va permetre començar aquesta relació, que actualment segueix. Hi ha dos tipus de coordinació, una diguem més de CAP, més sa part tècnic-política aquí on s'intenta planificar més enllà des dia a dia, i te una periodicitat de dos tres mesos, aquestes reunions es diuen grup impulsor o promotor. Després, es va crear una comissió de feina, es a dir, una comissió de convivència aquí on estan convidats tots els serveis de s'Arenal. A partir d'aquestes comissions organitzem actes concrets, i a partir d'aquesta comissió grossa que som més de vint, vam creant grupos de feina per treballar conjuntament i en aquests grupos de feina sempre hi ha gent de Lluçmajor i gent de Palma.

Por último ¿Qué papel juega la ciudadanía en relación con el afrontamiento de las problemáticas expuestas?

¿Cuál es el nivel de participación ciudadana que se da, y cómo? En caso de que esta participación no se dé, o sea minoritaria ¿Cuáles son las causas?

Sa meva idea sería que en es futur poguéssim fer feina conjuntament amb la ciutadania. Actualment, en molts de serveis socials se circumscribeix a tinc una dificultat, sigui la que sigui, acudeix a serveis socials i des de serveis socials se l'atén. Jo voldria canviar aquest mòdul. Això continuarà passant, perquè sempre ha de ser un servei per atendre a les persones amb dificultats i necessitats, però també ens hem de creure que som universals i per tant es per tota sa ciutadania. I es cap i a la fi, a mi m'agradaria que en un moment donat, la ciutadania ens digués, es que nostres volem que féssiu això, i fer-ho conjuntament. Això es s'idea, que jo crec que en pocs d'anys a s'Arenal s'arribarà, venim de molt enrere, però femi peses molt aviat. Jo crec que la gent ho veurà que nostres canviem es model, que no només volem ser un model existencialista sinó que volem ser un model comunitari, bàsicament seria sa llei de serveis socials, que ens marca aquest camí, es a dir, no només a nivell prestacional, que també ja que hi son les prestacions per llei, però després hi ha totes les prestacions subjectives, tècniques... Jo sempre dic que la millor prestació dels serveis socials son els treballadors que hi fan feina i si això no ens ho creiem, millor que no siguem treballadors socials, es a dir, si pensem que sa millor prestació es la prestació econòmica, anem perduts ja que no ajudarem a produir es canvi, ajudarem a sostenir aquesta situació.

No se participa al dia, perquè tampoc se la permès participar. Es a dir, tampoc s'ha de culpar. Vull dir, si tu no crees fòrum de debat o espais de regulació o fins i tot, coses tan totes com una bústia de suggeriments... Son petites gotes, que amb aquestes s'omplirà es tassó. Poc a poc començarem a canviar.

ENTREVISTA A ACPP (ASOCIACIÓN DE COOPERACIÓN POR LA PAZ)

¿Cuándo empezaron a desempeñar su actividad como asociación / fundación, en la zona de s'Arenal?

En 2016, en verano sobre junio que con el proyecto de barrios abiertos. Nos financiaron el proyecto y fue la primera experiencia de este programa en un barrio de aquí de Mallorca. Hemos continuado con acciones de este programa hasta la actualidad.

¿Qué fue lo que impulsó la intervención social en dicha zona?

Bueno desde ACPP, se identificó es que había una necesidad de impulsar respuestas, proyectos, que estuvieran conectados con la ciudadanía o conectados más con la ciudadanía, e impulsar proyectos comunitarios que complementaran nuestras acciones de educación y de sensibilización a la cooperación por el desarrollo. No se podía entender estas acciones sin conectarlo con lo que está pasando en nuestros barrios, y en la ciudad dónde vivimos. Hablamos de problemáticas de ciudades del sur, o de países empobrecidos o estamos hablando de problemáticas más globales pero hay que conectarlas con los problemas locales y la realidad en la que estamos inmersas como organización. Esto es lo que impulsó a identificar un proyecto como barrios abiertos.

¿Cuáles son los objetivos del Trabajo que desempeñáis en la zona de s'Arenal?

Se plantearon como objetivos generales los que trabaja el programa que es impulsar la convivencia intercultural y la participación comunitaria. Estos son los grandes elementos del programa, y eso se ha mantenido. Luego se concreta en cada fase que hemos implementado, introduciendo elementos como identidad comunitaria, porque en s'Arenal era muy relevante. Pero los objetivos generales, son los del programa y que siguen siendo relevantes para el barrio.

Normalmente, es necesario que, desde el Trabajo Social, se analice físicamente el medio en el que desarrolla su trabajo. Así pues, ¿cuáles son las problemáticas que desde tu perspectiva y experiencia puedes observar en la zona de s'Arenal?, ¿cuáles de éstas crees que son susceptibles de intervención?

Una cosa es lo que trabajamos desde el programa y otra cosa es lo que nos llega de la gente y de las instituciones. De ahí, no hay persona que no nos comente lo que afecta el turismo a la convivencia vecinal, el turismo tal cual está ahora, este turismo de gente joven que llega, enfocado a la fiesta, al alcohol y turismo barato. Cuando hacemos actividades o tenemos

reuniones, no hay gente que no comente algún aspecto relacionado con esto. Otra cosa que suelen comentar es la degradación y la falta de recursos y apuesta de las instituciones, se quejan de los servicios y de la falta de inversión y de atención al barrio por parte de éstas.

En relación a lo que trabajamos, la convivencia intercultural y participación son dos problemáticas, o dos necesidades en el barrio. En cuanto a la convivencia intercultural, vemos que en general no hay una verdadera convivencia, suele haber respeto, expresa su respeto, pero pensamos que hay pocos intercambios y relaciones. En los espacios donde si que se mantiene, cuando las familias de distintos orígenes tienen hijos y comparten colegio como punto de encuentro, ahí suele haber más relaciones, pero si no es en ese ámbito, se pierde. En relación a la participación, nos encontramos muchas dificultades para que la gente participe y haga vida de barrio.

¿Cuáles son las fortalezas y/o oportunidades que existen para trabajar con estas problemáticas?

Yo creo que por parte de los vecinos y vecinas, aunque tengan un discurso muy crítico, o al menos a lo que nosotros nos llega, la gente que vive allí y se siente de allí, realmente quieren tener un barrio mejor y muchos de ellos hacen cosas por tener un barrio mejor, participan de alguna asociación, impulsan iniciativas, se quejan y es una forma de participar...

Otra fortaleza, desde nuestra experiencia, son los espacios de coordinación, en este caso la mesa convivencia de s'Arenal, donde están integradas las dos instituciones, Ayuntamiento de Palma, de Lluçmajor, Servicios Sociales, ONG'S... está abierta la participación y participan centros de salud, colegios, asociaciones de vecinos... Aunque todavía queda mucho que avanzar en que otros grupos se integren, pero creo que es un espacio que se está manteniendo que está haciendo propuestas que acompaña a los procesos comunitarios... En otros barrios no hay estos espacios y dónde además, se coordinan las instituciones. Hay una frecuencia en las reuniones, hay propuestas que tienen continuidad y creo que son avances muy importantes...

¿Qué grupos de población son los más afectados por dichas problemáticas?

Bueno una parte son los jóvenes, aunque nosotros no estamos muy en contacto, no encuentran espacios de participación y aunque están más abiertos a la convivencia, pues también les afecta otros factores que hay en el barrio.

Otro grupo de población afectado es la gente mayor, ya que expresa una necesidad de atención y que se tengan en cuenta sus propuestas en mejora del barrio.

Otro grupo de población que es prioritario es la población migrante. Sobre todo gente que llega de otros países. Creo que debería haber más recursos para crear una verdadera integración, en tema del idioma y dar oportunidades de formación y de trabajo.

El hecho de que sea una zona turística con sus características particulares ¿afecta de alguna manera a la hora de intervenir socialmente en la comunidad desde vuestra asociación / fundación?

Sobre todo, por la estacionalidad, a la hora de programar actividades por las entidades hay que tenerlo en cuenta, porque los períodos turísticos afectan a la disponibilidad de las familias y a como se organizan los servicios y demás. Ahí tiene un claro efecto.

En relación a la participación, que cuándo más trabajo hay y todos los miembros de la familia trabajan y se convocan actividades, es más difícil que la gente pueda participar. En relación al turismo, cuándo es pleno verano y es el pico de llegada de turistas, las actividades comunitarias quedan invisibilizadas por todos los efectos. Entonces, desde los espacios de coordinación cuando se proponen actividades comunitarias nos solemos centrar en invierno, otoño, primavera... En verano la gente está trabajando e incluso las dinámicas del barrio cambian y no favorece cumplir con los objetivos y que se cuente sobretodo con la participación de la población.

Desde vuestra asociación / fundación, ¿de qué recursos y/o servicios disponéis para enfrentar las problemáticas que hemos hablado anteriormente?, ¿crees que son suficientes?

Bueno nosotros presentamos nuestros proyectos a convocatorias de subvenciones públicas, entonces si obtenemos el apoyo de las instituciones, en este caso lo más importante es tener apoyo del Govern Balear, podemos viabilizar los proyectos. No tenemos un servicio tal cual, hacemos actividades, no las quiero llamar puntuales porque están dentro de un proceso que es continuo desde el 2016 y no tenemos la intención de dejar de intervenir. Los dos componentes en los que nos centramos es por una parte las actividades en los espacios de educación formal, hacemos actividades de concienciación y educación en valores en centros de infantil, primaria y secundaria del barrio. Por otro lado, la parte comunitaria que se crean en función de lo que se va identificado de las experiencias, de las demandas y si podemos coordinarlo desde los espacios dónde estamos.

Desde vuestra asociación / fundación, ¿se trabaja en red con otros actores sociales que desarrollan su actividad en la zona de s'Arenal como asociaciones, instituciones públicas, otros proyectos...?

En caso de que así sea, ¿cómo desarrolláis este tipo de trabajo en red?

Nosotros intentamos coordinar las actividades dentro del espacio de la mesa, porque la socializamos y bueno quien también puede participar y nos apoya en la gestión, identifica población que puede participar y nos lo comunica... También dentro de los espacios se produce trabajo en red con algunas organizaciones puntuales, como por ejemplo con el curso de redes sociales para fomentar la participación, hablamos con Cáritas y muchas de las personas de la comunidad senegalesa nos llega a través de Cáritas. Muchos de estos chicos jóvenes están en clases de castellano y como su situación no es regular, tienen muy pocas posibilidades de acceder a una formación.

Otras veces nos hemos coordinado con espiral, para hacer actividades en sus propuestas de espacio y tiempo libre... Otras veces, no desde la mesa, con las relaciones que hemos tejido con otras asociaciones, sobre todo con la Asociación de la Tercera Edad de Unión de s'Arenal.

Trabajo en red sí, aunque queda mucho, ya que es una cosa que hay que cultivar siempre. La red se puede hacer más tupida, que funcione mejor, que se articule mejor las propuestas, que realmente se impulsen acciones conjuntas, esto es muy difícil porque somos entidades diferentes y no con muchos recursos ninguna de las entidades que estamos ahí. Es complicado, aunque se están dando pasos.

Cada mes nos reunimos en la mesa convivencia. En verano se hace un pequeño parón de Junio a setiembre, aproximadamente. A veces, se crean comisiones de trabajo, para hacer acciones más específicas, que después se lleva a la mesa que ha salido en la mesa de trabajo.

Por último, ¿Qué papel juega la ciudadanía en relación con el afrontamiento de las problemáticas expuestas?

¿Cuál es el nivel de participación ciudadana que se da, y cómo? En caso de que esta participación no se dé, o sea minoritaria ¿Cuáles son las causas?

Creo que hay que avanzar. Yo creo que se han dado pasos, pero no se ha logrado del todo. Por ejemplo, las asociaciones de padres y madres están convocadas y participan alguna vez, pero sin mucha constancia como es en el caso de la Asociación de Vecinos. Se ha debatido en la mesa que muchas veces son propuestas que llegan de las entidades para la ciudadanía sin contar con la ciudadanía, y ese es un poco el dilema ya que en los espacios de participación no hay

una representación de la ciudadanía, se recogen las propuestas, pero hay que avanzar para que la ciudadanía participe de los espacios que hay o de otros espacios.

Hay mucha desafección y hay mucha gente que se identifica con el discurso de que aquí no se hace nada o que estamos abandonados. Esto por una parte es que lo positivo es que quiere mejorar el barrio, pero ese discurso frena para tomar decisiones o participar.

El turismo afecta a la estacionalidad y la gente te lo expresa así, que no pueden participar en verano prácticamente. Cuando empieza esa temporada brutal con esos horarios que no tienen límites, pues condiciona la participación. Igualmente, en invierno podría haber más y falta. Quizás también, una responsabilidad por nuestra parte es la creación de propuestas más motivadoras, ese es el reto que conecten más con la ciudadanía con sus intereses, con lo que les parezca importante. Pero no podemos globalizarlo, ya que los intereses de la juventud no es lo mismo que los intereses de las personas mayores...

Otra cosa que afecta es la propia distribución del barrio, no hay espacios de encuentro, no hay casal de barrio... hay un espai pero muchos ni lo conocen. Faltan también zonas de encuentro formales e informales, e incluso el propio urbanismo del barrio no invita al encuentro ni a que los vecinos y vecinas salgan a la calle. Si no se cuidan los espacios y no se hacen accesibles, no invita a bajar a la calle o incluso si los parques no están en buen estado, sino hay sombras, sitios para sentarse... pues ni niños ni mayores hacen vida del barrio.

ENTREVISTA ASOCIACIÓN ES GREC

¿Cuándo empezaron a desempeñar su actividad como asociación / fundación, en la zona de s'Arenal?

Mira, yo por ejemplo hace tres años que estoy en el Arenal, pero el proyecto comunitario lleva en marcha ocho años, exactamente desde el 2011-2012, es cuando se hizo el proyecto documentario que se llama Cune, que engloba todo lo que hacemos aquí en comunidad. Ha evolucionado mucho en estos ocho años, empezó como algo muy pequeño, que solo se realizaba en el Arenal de Palma, y ahora hay un convenio dónde hacemos muchas cosas conjuntas con el Ayuntamiento de Lluçmajor, porque al final todo es el Arenal, y la diferencia de un torrente no tiene que marcar lo que puedes o no puedes hacer y es verdad que hace dos años que trabajamos mucho en esta línea y se ha notado mucho porque hacemos muchas coordinaciones, trabajamos muy directamente con los profesionales de allí y se nota. A la hora de hacer actividades o de pasar coordinaciones, información, es decir, facilita mucho las cosas la verdad. Es verdad que hay cosas que han evolucionado muy poco porque hay veces que un territorio o partes de este no dan para más. Sacar dónde no hay es complicado. En estos ocho años hay actividades que se han mantenido muy bien, como unas actividades que hacemos con jóvenes que es fútbol, y hay dos actividades una para más pequeños de 9 a 12 años y después de 12 a 17, donde participan con nosotros la Fundación Real Mallorca que es con los grandes y después el IME que lleva un poco a los pequeños, y la coordinación con estas dos instituciones va muy bien. Llevamos muchas actividades en el Tamarells, muchas de ellas lo llevan Espiral, pero es una coordinación con nosotros. Es verdad que es un poco diferente porque mis actividades están más abiertas al común, es decir, a la comunidad en general.

Las fiestas comunitarias donde intentamos que todos estén integrados, hacemos actividades también con la AMIPA para intentar integrar todo el conjunto de la escuela. La mayor dificultad del Trabajo Comunitario es que también depende mucho de la voluntariedad con las otras personas con las que trabajas. Hay profesionales que entienden muy bien el comunitario y facilita mucho las cosas y hay otros que no lo entienden tanto. Además, es algo totalmente voluntario y implica como tu quieras integrarte en el barrio donde estés. Dificulta que las cosas no vayan tan rápido como tendría que ir sino que todo tienen unos tiempos muy lentos y tienes que seguir el ritmo de los demás, tienes que estar mucho detrás y claro eso es un trabajo duro. Aquí en el Arenal tenemos mucho suerte ya que todas las trabajadoras sociales siempre llevan algún proyecto comunitario conmigo. Yo lo llevo todo por contrato, pero ellas siempre están de refuerzo en algunos, es también una forma de conocer a las familias, de una manera diferente

que no en un despacho, es decir, lo estás viendo en un ambiente diferente. Hay que entender que las familias cambian, y a ellas les felicita muchas cosas.

¿Qué fue lo que impulsó la intervención social en dicha zona?

El Arenal como forma parte de unos barrios prioritarios de Palma, no todos los barrios de Palma tienen una educadora de calle, solo hay siete barrios y el Arenal es uno de ellos, y cuando tu tienes un barrio prioritario debes hacer un proyecto comunitario. Fue como una demanda del ayuntamiento y parte de lo que llevamos nosotros de la Caixa Proinfanci, bueno el grupo promotor que lleva todo esto donde esta el ayuntamiento, la universidad... dónde designaron que el Arenal era un barrio prioritario, aquí empieza todo, se hace un diagnóstico de necesidades, se hace un prospección del barrio de como está en esos momentos, y a partir de aquí se empieza a trabajar.

¿Cuáles son los objetivos del Trabajo que desempeñáis en la zona de s'Arenal?

Los objetivos sobretodo están relacionados con la prevención de jóvenes e infancia en exclusión social. Trabajamos mucho directamente con el instituto de la Ribera y otra compañera y yo, durante todo el curso tenemos un proyecto que se llama Surfit y durante todo el curso entramos a hacer sesiones sobretodo cosas que a ellos les interesa más. Antes si que hacíamos cosas como habilidades sociales, pero consideramos que llegamos tarde. Cada trimestre entramos dos o tres veces, y los alumnos nos conocen de sobre. Además, tienen otras perspectiva sobre lo que son los Servicios Sociales o lo que es un educador social, porque a ver normalmente a ti te asignan un educador social porque tienes problemas... y en realidad, estamos para otras cosas. No hace falta que tengas un expediente abierto en servicios sociales para hablar con nosotros... Así pues, uno de los objetivos es que conozcan la figura del educador, para facilitar el objetivo de prevención porque entras y haces las sesiones que muchas a estas edades son más intervención que prevención, por eso pasamos a primaria para hacer una prevención real. Trabajar con los niños de esta manera facilita el trabajo, porque si te ven por la calle es más fácil entablar un vínculo que con una persona que no conoces de nada y al fin y al cabo, conocen quien eres y el papel que desempeñas.

También uno de los objetivos principales generales es hacer comunidad, porque tiene unas características particulares, como estar lejos de Palma, ser turístico... También hacemos un poco de prevención del ocio, porque es lo que ven los jóvenes al fin y al cabo, ya que en primera línea de playa es lo único que se ve, que a veces incluso cogen ese tipo de conductas. Al fin y al cabo la zona del Arenal en la que intervenimos es pequeña, ya que es de aquí al torrente de

los Judíos, y toda ese gente se ve condicionada por el turismo por el alquiler, por los ruidos... El objetivo es que estas personas no tengan una visión negativa del Arenal.

Normalmente, es necesario que, desde el Trabajo Social, se analice físicamente el medio en el que desarrolla su trabajo. Así pues, ¿cuáles son las problemáticas que desde tu perspectiva y experiencia puedes observar en la zona de s'Arenal?, ¿cuáles de éstas crees que son susceptibles de intervención?

Ya directamente la gente tiene una visión muy negativa del Arenal, muchos de ellos no les gustaría vivir aquí, y lo hacen. La percepción es de no se hace nada, y en realidad es verdad ya que durante muchos años atrás no se hacía años, pero desde hace dos años estamos recuperando muchas cosas. Por ejemplo con la mesa de convivencia hacemos muchas coordinaciones, y con otros servicios y entidades y el ayuntamiento se ha implicado mucho, facilitando las cosas. Yo entiendo que la gente tenga esta percepción, ya que tu ves el Arenal y es un barrio bastante decadente, las casas están poco cuidadas, y la mitad de la gente viven en zulos, como pueden y bajo tierra. Claro, la percepción que tienen es que se prioriza el turismo que no las personas que viven aquí, pero bueno claro es que esa percepción es difícil de cambiar, ya que no todo depende de nosotros. Nosotros no podemos hacer políticas ni dinámicas que tengan que ver con el turismo, es decir, podemos hacer cosas para la gente del barrio pero después pueden participar más o menos, que es también un problema. Claro es verdad que es un barrio obrero donde se trabaja a muchas horas y con mucha explotación y entiendo que la participación sea nula, pero en invierno sigue siendo igual. A veces es como un pez que se muerde la cola. En comunitario pasa mucho esto, y hay cosas que van muy bien y cosas que son muy frustrantes, ya que cambiar dinámicas es complicado y la dificultad es la percepción que se tiene, aunque es verdad que cuenta con muchos servicios, oficina del ayuntamiento, y eso no pasa en muchos barrios, pero las personas no lo saben. Es decir, hay algo que no se hace bien, porque no llega a la gente. Es un barrio dormitorio, ya que la gente va a trabajar vuelve aquí y la gente no quiere implicarse en el barrio ni tampoco le interesa.

¿Cuáles son las fortalezas y/o oportunidades que existen para trabajar con estas problemáticas?

Una de las fortalezas es que dispone de muchos recursos y que estos están muy bien conectados entre ellos, porque con la mesa de convivencia los servicios tienen muy buena coordinación. Es verdad que hay pocas entidades pero todas trabajan entre ellas, eso es un buen potencial. Es

importante por ejemplo cuando trabajas con personas, entre las comisiones escolares... facilitando que puedas hacer muchas cosas.

Hay un margen donde podemos innovar, ello facilita que pruebes cosas nuevas, no sería una potencialidad tan del barrio sino de nuestro servicio, ya que tenemos unas competencias más abiertas. Si que hay vecinos en el barrio que están más implicados y que participan más en las fiestas tradicionales, como por ejemplo con Sant Antoni. Ahora parece que se enganchan más a la participación, y están allí, participan y responden. Es un gran potencialidad que nos hemos encontrado en el último año.

El hecho de que sea una zona turística con sus características particulares ¿afecta de alguna manera a la hora de intervenir socialmente en la comunidad desde vuestra asociación / fundación?

Sí, sí que afecta, porque a veces te ves con disruptivas... Afecta sobretodo en relación con lo que ven los jóvenes y los niños, porque alomejor son temas que no tocaríamos tanto y los tocamos. Afecta también en que hay zonas que cuando empieza la temporada ni nos acercamos, por ejemplo el 13 de junio tenemos una fiesta comunitaria como fin de actividades, en la Avenida Miramar, porque en octubre hicimos una actividad y fue muy bien, pero claro no hemos podido hacerlo ya que las disruptivas que tendremos del turismo serán horribles y será un desastre y claro, es una fiesta familiar, para niños, con música y claro, lo menos que necesitamos es guiris borrachos a las 17h de la tarde, y pues afecta a la hora de decidir las cosas que haces y no haces. Y a ver, en invierno también afecta porque muchos servicios cierran.

Desde vuestra asociación / fundación, ¿de qué recursos y/o servicios disponéis para enfrentar las problemáticas que hemos hablado anteriormente?, ¿crees que son suficientes?

Disponemos de muchos servicios aunque comparado con otros territorios, hay muy pocas. Las AMIPAS tienen pocos recursos y a veces su participación es menor. La participación en la gente cuesta mucho y nosotros al fin y al cabo, somos profesionales que no vivimos aquí. Claro, las entidades que son del territorio pues facilita las cosas y esto aquí no pasa. Al fin y al cabo, como estamos en contacto con la gente pues más o menos pasamos muchas horas aquí y tenemos una visión de lo que es el barrio y los servicios están muy implicados, tanto de una parte como de la otra, ya que sino sería muy complicado. Al no haber entidades, hay que tirar de los servicios que tenemos como las asociaciones de la tercera edad, asociaciones de vecinos... Bueno es que claro, nos encontramos con que en la otra parte del torrente hay muchas entidades

aunque algunas no participen. Por ejemplo la Asociación d'Amics dels Reis siempre está dispuesta a estas cosas.

La pregunta que me hago es ¿vamos a intentar hacer algo para que la gente del barrio esté contenta de vivir en el barrio? El que puede, enseguida se va... En la parte de Palma intentamos que se hagan cosas aunque a veces es complicado ya que en la otra parte del torrente van más saturados.

Desde vuestra asociación / fundación, ¿se trabaja en red con otros actores sociales que desarrollan su actividad en la zona de s'Arenal como asociaciones, instituciones públicas, otros proyectos...?

En caso de que así sea, ¿cómo desarrolláis este tipo de trabajo en red?

Sí, se trabaja mucho en red. Hay servicios que participan más o menos y desde hace unos años, se trabaja en red tanto aquí como en Lluçmajor. Nosotros también trabajamos mucho en red con los institutos, con la Ribera, con el IES S'Arenal, con el del Pilarí... tenemos comisiones mensuales y la verdad que funciona muy bien. Es verdad que es complicado trabajar en red, porque hay servicios donde los profesionales cambian muy a menudo y adaptarte es complicado, y cuando la gente coge la dinámica pues a veces lo cambia un poco, aunque es totalmente normal. En estos dos años sí que ha habido una gran evolución, la gente entiende perfectamente lo que es la mesa de convivencia, y antes lo veían como algo propio de servicios sociales. Costó un poco entender que era algo de todos. Cambiamos un poco las dinámicas, ya que todo lo hicimos aquí, y ahora pues vamos rotando. Ya no nos colgamos tanto en una sola persona y es una manera de integrarnos.

Tampoco hay espacios para hacer actividades. Además, según dónde lo hagas la gente lo relaciona con servicios sociales. Es verdad que en la Avenida Miramar en invierno, está muy bien para hacer cosas. No hay espacios, y los que hay están mal cuidados.

Por último, ¿Qué papel juega la ciudadanía en relación con el afrontamiento de las problemáticas expuestas?

¿Cuál es el nivel de participación ciudadana que se da, y cómo? En caso de que esta participación no se dé, o sea minoritaria ¿Cuáles son las causas?

La participación lo es todo, porque tu puedes hacer más o menos proyectos pero si las familias y los jóvenes no participan... Es verdad que aquí la participación juega un papel muy importante porque en verano tenemos el hándicap de que claro es temporada y trabajan mucho y es muy complicado y en invierno pues hay muchas personas que no están ya que muchos

vienen por temporadas, y demás es un barrio que en invierno que no haga luz no hay favorece, después no hay espacios donde la gente pueda participar, y en las plazas que hay no están condicionadas para que la gente vaya. Incluso el Casa de Jóvenes, no es utilizado por lo jóvenes. Ahora nosotros nos hemos dado cuenta de que los jóvenes dónde están, y hemos iniciado un análisis de todo esto, hemos pasado un cuestionario para los tutores para todos las aulas de la ESO, para conocer la situación.

ENTREVISTA ASOCIACIÓN ESPIRAL

¿Cuándo empezaron a desempeñar su actividad como asociación / fundación, en la zona de s'Arenal?

Entrevistados: en el verano del 2013 aproximadamente. Entre cursos naturales y tal, no es claro, pero creemos que en el verano del 2013.

Entrevistado 1: luego ya se empezó en verano y luego ya se arrancó con ciclos de actividades de invierno.

¿Qué fue lo que impulsó la intervención social en dicha zona?

Entrevistado 1: nosotros hicimos un intento de trabajo en 2011 con un programa muy sencillo que por diferentes motivos no encajó. Cáritas y Servicios Sociales, ya tenían un proyecto desarrollado que se llama Cune. Luego a raíz del programa Proinfancia y dentro de una serie de pilotos que testeaban un nuevo modelo de desarrollo territorial del programa pues uno de los territorios que se seleccionó fue el Arenal. Ahí se empezó a trabajar el nuevo modelo de relación con el territorio de Caixa Proinfanci, en un modelo de trabajo en red de manera más compartida se haga trabajo con familias. Nuestros ejes son más infancia y juventud, pero bueno se hace conjunto con ellos y con las familias.

¿Cuáles son los objetivos del Trabajo que desempeñáis en la zona de s'Arenal?

Entrevistado 1: bueno Espiral es ofrecer servicios a infancia, juventud y familia, que permite una igualdad y una equidad en la asignación de recursos. En el Arenal, se requiere más que equidad pues una totalidad de recursos.

Entrevistado 2: sí, más que nada es fomentar que tengan oportunidades de poder acceder

Entrevistado 1: ha supuesto inyectar una serie de recursos, de los que había dosis muy pequeñas, por ejemplo a nivel de actividades de verano era muy pequeña

Entrevistado 2: no podía acceder todo el mundo

Entrevistado 1: el hecho de poder de disponer de recursos tanto propios como de Caixa Proinfancia ha hecho que se puede llegar a una mayor cantidad de gente. Ahí si se ha podido llegar. Además, se han formalizado espacios de trabajo en red, siempre mejorable y ampliable. Si que es verdad que hemos pasado de un grupo impulsor a un liderazgo más amplio, como es la mesa de convivencia.

Entrevistado 2: uno de los objetivos de la mesa es hacer difusión y llegar a más gente. Es fruto del tiempo y los procesos comunitarios necesitan tiempo, y escalar. De los inicios hasta ahora,

ha habido un cambio. Hay que seguir en esta línea y llegar a más población. Además, uno de los objetivos de Espiral es el trabajo en red que tiene sus más y sus menos, ya que a veces es complicado, pero es un punto muy fuerte del trabajo.

Entrevistado 1: más en relación a nuestra aportación si que es verdad que prestamos servicios de ocio y tiempo libre y refuerzo educativo y este año servicios de intervención psicoterapéutica. Somos capaces de adaptarnos con bastante agilidad con lo que nos piden las familias y la red, sin dejar de lado nuestra misión, visión y valores. A veces hay tensión a la hora de realizar estas cosas, que en realidad es positivo porque te obliga a no despegarte y no dejar de hacer lo que queremos hacer. Parece poco valorable pero el hecho de que haya una gran coordinación de ambos municipios...

Entrevistado 2: eso otro, las cosas se pudieron conseguir, ya que la realidad es que Arenal es un único núcleo que es la visión que tienen las familias

Entrevistado 1: además, lo que posibilitamos es que el mensaje a las familias sea el mismo, y que no toquen nuestra puerta y se encuentren un mensaje distinto al de servicios sociales. Es lo que parece muy sencillo pero implica un trabajo previo. La situación que hay ahora es el producto de todo el trabajo. Los primeros años cuestiones burocráticas como que las familias se desplazaran tres calles implicaba pertenecer a otro municipio complicando el trabajo. El trabajo en red posibilita un protocolo técnico entre dos municipios para que se puedan derivar, sin tener la necesidad de darse de baja por haber cambiado de lugar de residencia

Entrevistado 2: además en cualquier actividad está abierta para cualquier municipio, tanto las comunitarias como éstas, es decir, todas. Ello para las familias es un valor añadido.

Normalmente, es necesario que, desde el Trabajo Social, se analice físicamente el medio en el que desarrolla su trabajo. Así pues, ¿cuáles son las problemáticas que desde tu perspectiva y experiencia puedes observar en la zona de s'Arenal?, ¿cuáles de éstas crees que son susceptibles de intervención?

Entrevistado 1: hay muchas y variadas

Entrevistado 2: la realidad del mercado laboral es estacional, precario y que hace que las familias durante el invierno subsistan con la ayuda de servicios sociales y luego se incorporan, pero bueno la actualidad de los salarios hace que no puedan mantenerse. Desaparecen de los servicios y no es que se vaya, sino que las jornadas laborales son muchas horas de trabajo.

Entrevistado 1: añadido a eso, la cualificación es baja por lo que los puestos de trabajo son categorías bajas con muchísimas horas, eso es cuando es regulado...

Entrevistado 2: sí, la economía sumergida es otra realidad grande

Entrevistado 1: eso es otra dificultad que se ha valorado desde que el programa en el Arenal era un programa piloto junto con la asesoría de la UIB y de EAPN. Cuando a los dos años en los grupos de discusión se preguntaba, ¿ha incidido en la mejor o en la salida de la pobreza de los niños atendidos? Claramente, no. Si queremos que salga de la pobreza hay que hacer que las unidades familiares generen ingresos...

Entrevistado 2: además son parches temporales que se les arregla en el momento, no son una estabilidad...

Entrevistado 1: otra necesidad que hay es que a nivel comunitario hay muy poco tejido asociativo, por no decir nulo. Hay asociaciones vecinales que son unipersonales que se acentúan. Hay un informe de FOESSA, que relaciona los índices de exclusión con un muy bajo índice o tasa de asociacionismo. Pero es cuestión de necesidades básicas ya que primero voy a mirar tener cubiertas las necesidades y luego me plantearé participar o no... Al hilo de esto, uno de los tipos de intervención que hemos planteado es la mediación cultural, como una necesidad por un tema idiomático, por una diferente percepción desde la gestión del tiempo a la gestión de la crianza y las habilidades familiares

Entrevistado 2: son ópticas diferentes y no hay ninguna mejor o peor, sino que son diferentes. Culturalmente son así, y ha sido un gran aprendizaje a nivel de asociación. Hay un hecho cultural que lo hace incomparable ya que no conocen otra manera. Les ayudamos, los acompañamos y tienen otra concepción. Al final lo vas entendiendo y te vas adaptando, y ellos también.

Entrevistado 1: luego también hay una falta de espacios públicos y de equipamientos...

Entrevistado 2: gracias a que el Tamarells abre puertas por la tarde podemos hacer actividades por la tarde y luego está el punto de atención con la ciber Caixa... pero falta un espacio comunitario. Un espacio que pertenezca a todos y entrar allí que es del Arenal.

Entrevistado 1: un espacio para verse, para poder realizar actividades, y no necesariamente tiene que ser cerrado, puede ser abierto y hay muy pocos parques y plazas que tengan espacios disponibles.

Entrevistado 2: además que como está configurado urbanísticamente las plazas pues deja que desear. Son parques pero que son de circulación.

Entrevistado 1: por la densidad que población que hay son pequeñas, por ejemplo la Plaza de Blai Bonet, primero hay el paso de ambulancia y hay espacios para coches y solo hay un parque, realmente no hay sitio como espacio de concentración. También es verdad que impacta el tipo de turismo, ya que hablando con muchos compañeros y para hacer actividades lo que se ve y lo que se encuentra pues te tira todo lo que estás trabajando...

Entrevistado 2: entre basura, latas de basuras y todo el panorama de los extranjeros. Son cosas que intentas infundir en la familia y aquello parece un teatro.

Entrevistado 1: algo tan cotidiano como no tirar el papel de la merienda al suelo, pues allí te encuentras con una montaña de latas...

El hecho de que sea una zona turística con sus características particulares ¿afecta de alguna manera a la hora de intervenir socialmente en la comunidad desde vuestra asociación / fundación?

Entrevistado 1: hay que ligarlo mucho con el tema de la estacionalidad. Por lo que percibo y por lo que me cuentan, las personas que están trabajando en sector hostelería por turnos y la cantidad de horas, pues desaparecen. Además, luego está toda la economía sumergida y precaria que también hacen que desaparezcan. De una manera u otra afecta. Luego hay el reto que también es compartido que más dificultad yo diría que es un reto es conseguir que el trabajo que se está haciendo se vea lo más abierto e inclusivo posible

Entrevistado 2: que las actividades no se vean como de servicios sociales, evitar estas etiquetas...

¿Cuáles son las fortalezas y/o oportunidades que existen para trabajar con estas problemáticas?

Entrevistado 1: la buena relación y sintonía que existe. El hecho de que puedas descolgar el teléfono y hablar con cualquier profesional...

Entrevistado 2: cualquier tema es trabajado comúnmente y entre todos se ponen soluciones y remedios. Esto hace que los conflictos se puedan solucionar más rápido y no se enquisten. El nivel de trabajo conjunto repercute en las familias y conocen que todos estamos al tanto y las apoyamos siempre. No hay ninguna familia que perciba algo negativo, sino que estamos a la una con ellos. Toda la línea de trabajo con familia es una oportunidad por explorar que se está iniciando y sacando provecho, además las familias responden y hay toda una línea por la que continuar

Entrevistado 1: yo creo que uno de los puntos fuertes es la flexibilidad que hemos ido consiguiendo. Por ejemplo con una propuesta nuestra en generar espacios más abiertos y más inclusivos para infancia, pues surgió lo que es patis oberts, que es una oferta de poder disponer del colegio abierto por las tardes, para cualquier niño o niña que quiera ir a jugar con un adulto referente. Y no es un espacio de repaso u otro, sino de jugar. Además así se establece una manera de comunicar incidencias de manera rápida y lo que empezó como una idea loca, lleva

dos años. Creo que hay otro reto como hacer más inclusivo todo, pero necesitamos más espacios.

Entrevistado 2: además, por otro lado el Arenal tiene edificios que están muy degradados y la visión estética no es del todo buena

Entrevistado 1: también ha habido muchas promesas incumplidas y todo conlleva mucha lentitud. A nivel interno es un poco el tema de la continuidad de los equipos. Para nosotros es un reto afrontar equipos técnicos que sean continuos año a año. Y ello es un reto propio como organización.

Entrevistado 2: con el tema de identidad de barrio es un trabajo que se necesita en el Arenal. Además, la ciudadanía tiene que estar presente en la mesa de convivencia, es su barrio y es su sitio como cualquier persona que vive en el Arenal sea de la procedencia que sea.

Por último, ¿Qué papel juega la ciudadanía en relación con el afrontamiento de las problemáticas expuestas?

¿Cuál es el nivel de participación ciudadana que se da, y cómo? En caso de que esta participación no se dé, o sea minoritaria ¿Cuáles son las causas?

Entrevistado 2: en el Arenal falta, que realmente se está iniciando

Entrevistado 1: sí que es verdad que nosotros nos centramos en un ámbito muy concreto, pero igualmente es complejo ya que no hay un tejido ni una red aunque sea no formal

Entrevistado 2: lo están intentando como líderes naturales impulsando su interés y su motivación, pero claro falta una red

Entrevistado 1: promovemos acciones conjuntas abiertas que cada vez van mucho mejor, como chocolatadas u otras

Entrevistado 2: nos vamos ubicando en diferentes espacios para ir llegando a todo el mundo

Entrevistado 1: la pregunta es ¿si con el paso del tiempo dejamos de impulsar ese tipo de acciones o no las lideramos tan directamente se mantendrían? Ese es un poco el reto, ya que el proceso participativo es lento, ya que organizas, lideras y pones. En principio la única acción de los vecinos es ir. El siguiente paso que es organizar puedes acompañar, y ese proceso es muy lento. Y este trabajo requiere que hay un trabajo estrictamente comunitario, de mediación... que no es que no exista sino que no hay recursos. Luego también, desconoces, quitando excepciones concretas, con los centros escolares se constituye las comisiones escolares. Coordinarse con colegios es más fácil cuando se trata de hacer seguimientos de casos. Hay un ecosistema propio de cada sistema escolar...

Entrevistado 2: y que cada uno tiene su burocracia. Hemos iniciado una línea de presentar claustro por claustro la función de los servicios sociales, la mesa de convivencia... para ir calando, y poder que ellos puedan atenderlos de una mejor forma... Por ejemplo la realidad dels Tamarells con un montón de nacionalidades, que en realidad tienen más recursos pero también más problemas... es una manera de paliar más rápidamente las problemáticas.

Desde vuestra asociación / fundación, ¿se trabaja en red con otros actores sociales que desarrollan su actividad en la zona de s'Arenal como asociaciones, instituciones públicas, otros proyectos...?

En caso de que así sea, ¿cómo desarrolláis este tipo de trabajo en red?

Entrevistado 2: nos coordinamos con los centros educativos sobre todo con los equipos llamados EOEPS, con orientadores o PTC, y con los centros de salud, sobretodo con la pediatría y ellos entienden que dar una pastilla va más allá, y recomiendan conectarse con las familias, como por ejemplo con las rutas saludables

Entrevistado 1: además, lo tienen como atención primaria como forma de prescripción social, que tratado juntamente con una recte de actividades sociales. Incluso en el Molinar se premió una iniciativa de prescripción social con el centro de salud, de intercambio de recursos, de todas las edades. A nivel de atención primaria a nivel de salud se está interiorizando todo esto, creando espacios comunitarios.

Entrevistado 2: también está presenta Cáritas, desarrollando mucho trabajo comunitario y están presente siempre.

Entrevistado 1: en las mesas de convivencia hay mucho sentimiento de construcción y es positivo, entonces se comparte mucha información y documentación, por ejemplo todo un tema de datos de padrón, intercambio de estudios, de DAFOS, y en un momento dado no solo compartes información sino que priorizas recursos.

Entrevistado 2: el inicio de este curso fue compartir distintos diagnósticos e informaciones, e intentar priorizar.

Entrevistado 1: ello hace que puedas destinar recursos y analizarlos pero no hacer más diagnósticos, ya que si ACPP ha hecho un diagnóstico, pues lo cogemos y no hacemos un doble trabajo, sino más bien que se intente utilizar para proyectos futuros y sirve para construir acciones.

Entrevistado 2: ello te da una visión de conjunto y construir en común

Entrevistado 1: si que es verdad, que vuelvo a decir, que en comparación con otros sitios, hay muy pocas entidades, entonces es una dificultad añadida. Evidentemente, hay un gran esfuerzo

de coordinación y de comunicación, pero claro el mismo modelo en cada territorio, las realidades son distintas, las propuestas que se hacen en otros territorios los procesos son más rápidos que aquí.

Entrevistado 2: igualmente, siempre intentamos encontrar ese feedback de la población, como por ejemplo cambiando los horarios, cambiando los sitios, diferentes días de comunicación y difusión...

Entrevistado 1: como comentaba antes también hay una falta de cultura de participación y falta de experiencia propia, simplificando mucho. A nadar se aprende nadando y a ciudadanear se aprende ciudadaneando. Hay agrupaciones vecinales que se quejan y claro, si ves que verano a verano no hay respuesta pues... Simplificando mucho, si propusiéramos hacer un cine a la fresca o una chocolatada, pues es difícil porque alomejor te encuentras que la gente lo que quiere es descansar, sobretodo en verano...

ANEXO 4

CUESTIONARIO

El caso de s'Arenal, ¿qué piensan los residentes?

Estoy realizando una investigación sobre la percepción que tienen los residentes de s'Arenal sobre el barrio. Resido en él desde que tengo 22 años, y he tenido la oportunidad de vivir cambios y transformaciones que ha sufrido s'Arenal a lo largo del tiempo.

El objetivo del estudio es conocer la opinión y las diferentes visiones de los residentes, para posteriormente realizar un Trabajo de Fin de Grado de la Universidad de las Islas Baleares.

Destacar que es anónimo y todas las respuestas están salvaguardadas bajo el criterio de confidencialidad.

Me gustaría poder llegar al máximo de personas posible. Así pues, dicho formato de encuesta puede dificultarse a la hora de llegar a los personas que no utilizan redes sociales u otros. Compartirlo, sería de gran ayuda.

¡Muchísimas gracias por tu colaboración!

***Obligatorio**

Sexo *

Elige ▼

Edad *

Elige ▼

Nacionalidad *

Tu respuesta

Situación laboral / educativa *

- Estudio
- Trabajo
- Ni estudio ni trabajo
- Estudio y trabajo

Siento que pertenezco a este barrio *

- Muy poco
- Poco
- Indiferente/neutral
- Bastante
- Mucho

Mi grado de satisfacción general con el barrio es: *

Siendo 0 completamente insatisfecho y 10 completamente satisfecho

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Me siento identificado/a con el barrio *

Sentirse identificado con un barrio, se relaciona con el hecho de sentirse se éste y del colectivo de personas que residen y pernoctan en él.

- Muy poco
- Poco
- Indiferente/neutral
- Bastante
- Mucho

¿Qué percepción general tienes del barrio al residir en éste? *

- Muy mala
- Mala
- Indiferente/neutral
- Buena
- Muy buena

¿Qué percepción general crees que tienen los que viven en otras zonas, sobre s'Arenal? *

- Muy mala
- Mala
- Indiferente/neutral
- Buena
- Muy buena

¿Qué problemáticas crees que existen en el barrio? *

Marca todas aquellas que consideres más importantes

- Turismo de mala calidad, turismo de masas
- Falta de infraestructuras e instalaciones públicas tales como parques infantiles, zonas verdes, Casal de barrio, puntos de encuentro acondicionados, etc.
- Degradación del barrio. Degradación de los servicios, instalaciones e infraestructuras.
- Falta de seguridad
- Estacionalidad de la actividad general del barrio (variaciones de la actividad en verano e invierno)
- Falta de actividad cultural, social, educativa, etc.
- Problemas de convivencia
- Otro: _____

¿Qué fortalezas y/o oportunidades destacarías del barrio? *

Marca todas aquellas que consideres más importantes

- Motivación por parte de la comunidad en fomentar cambios positivos en el barrio
- Multiculturalidad y heterogeneidad del barrio
- Relaciones de proximidad y cercanía entre los vecinos del barrio
- Gran actividad general en el barrio. Espacio público vivo y de callejeo.
- Zona geográfica que brinda una gran variedad de lugares atractivos cercanos (playas, calas, zonas paisajísticas...)
- Características demográficas que facilitan la realización de actividades de ocio, cultura, educación, etc.
- Otro: _____

Escribe tres palabras que te vengan a la mente cuándo te pregunto por s'Arenal: *

Tu respuesta

¿Qué cambiarías del barrio?

Pregunta no obligatoria

Tu respuesta

¿Qué mantendrías del barrio?

Pregunta no obligatoria

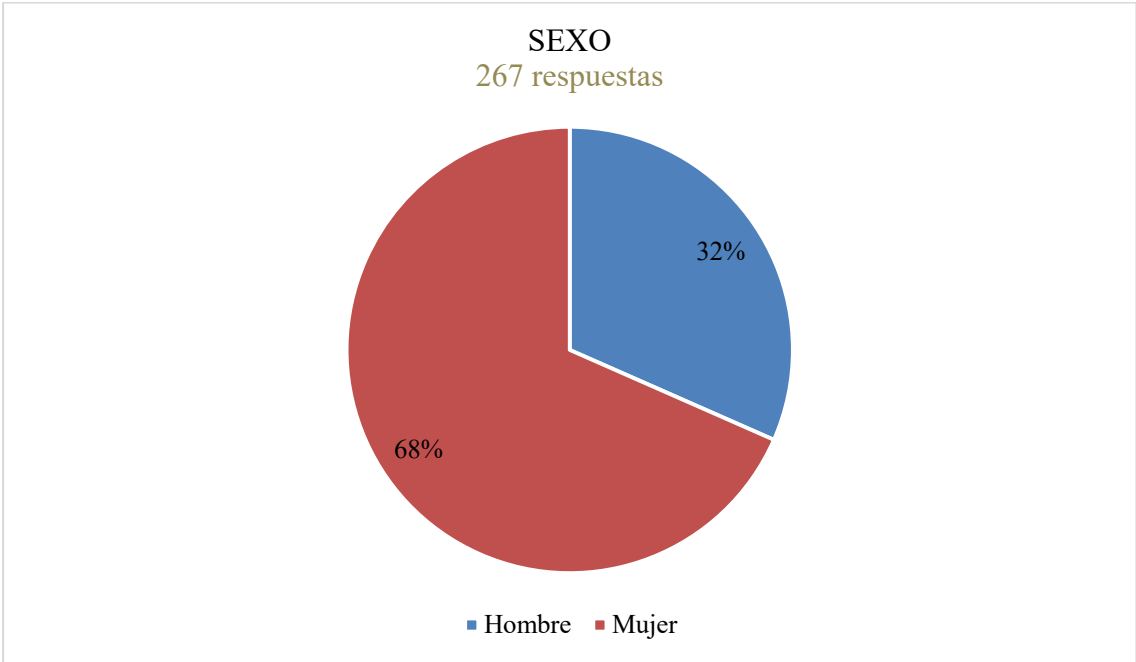
Tu respuesta

ENVIAR

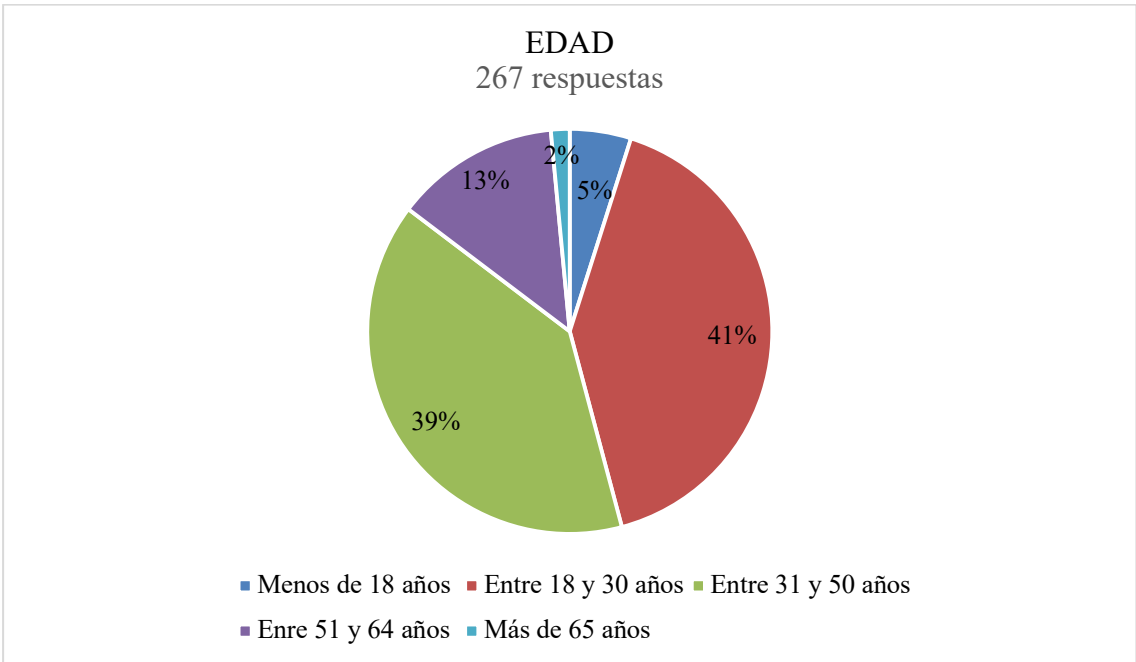
Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

ANEXO 5

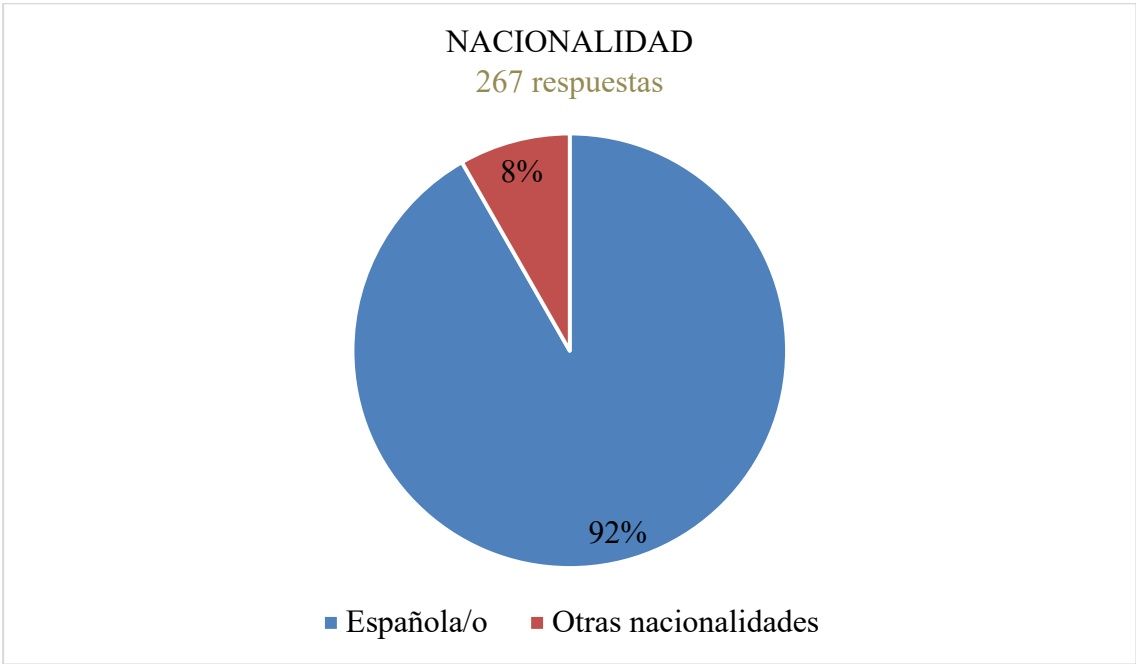
RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS



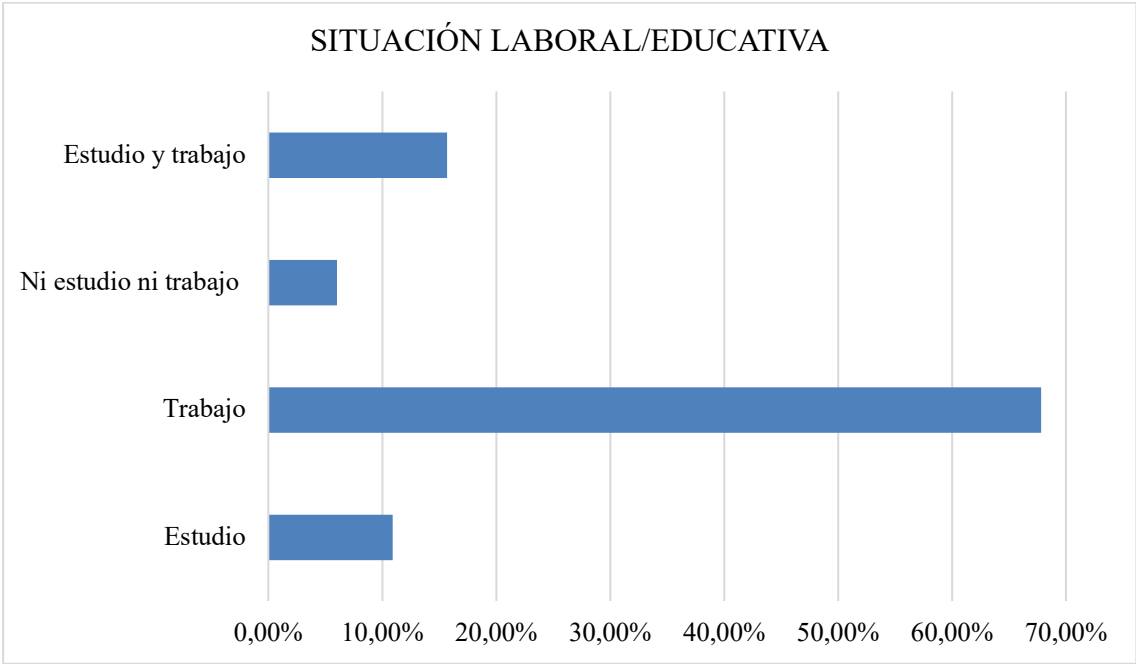
Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

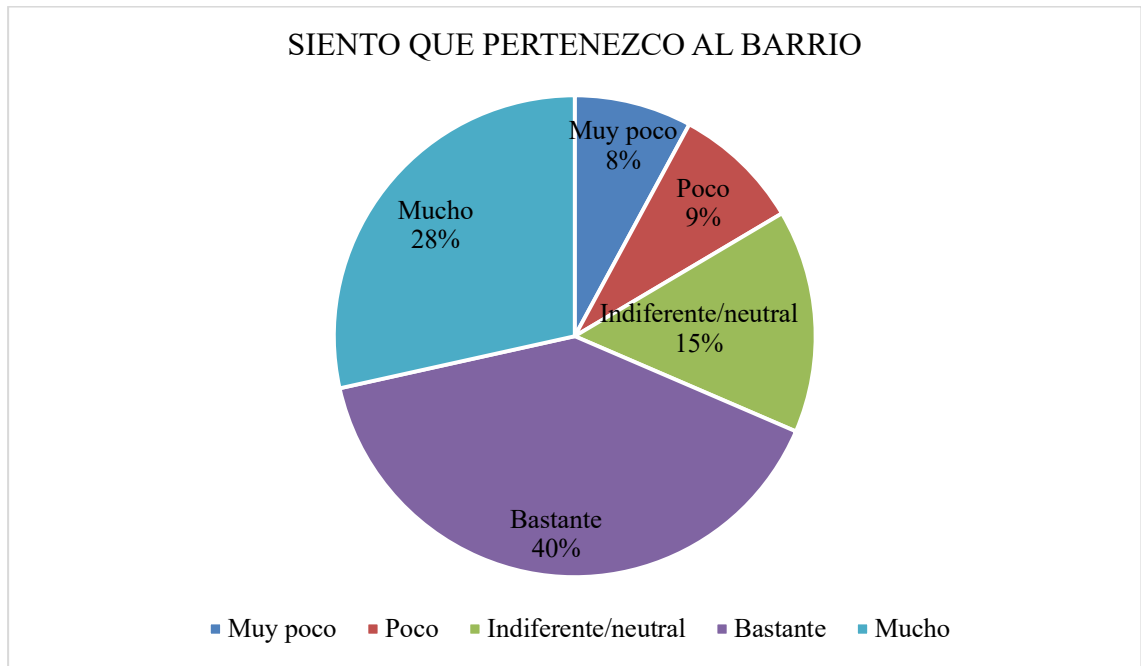


Fuente: elaboración propia



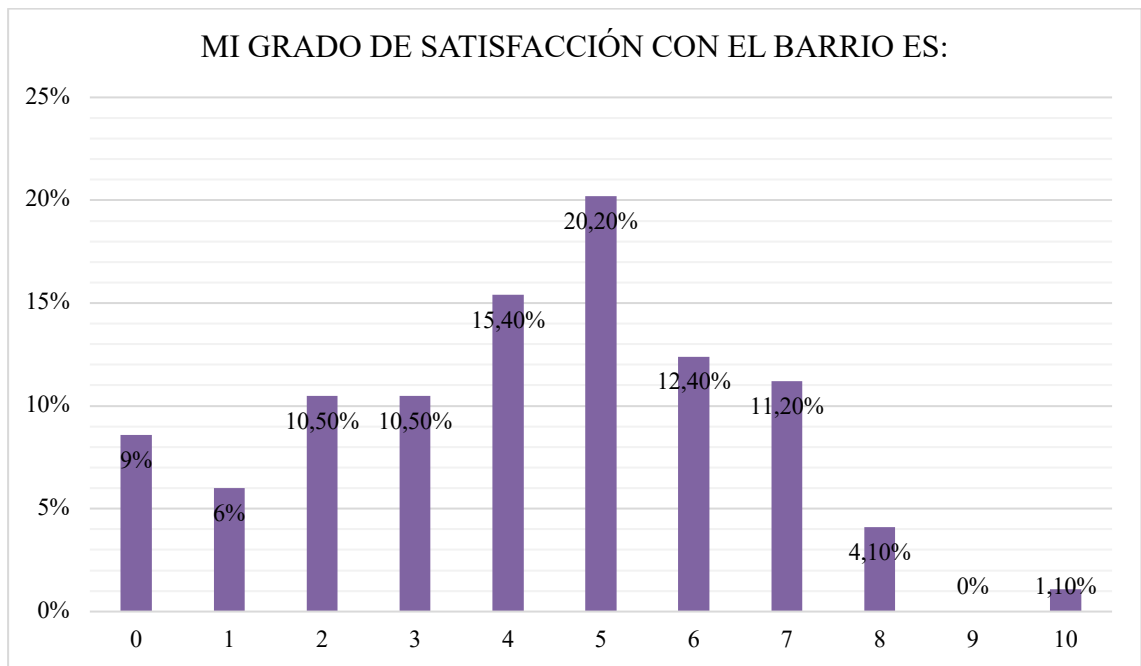
Fuente: elaboración propia

SIENTO QUE PERTENEZCO AL BARRIO



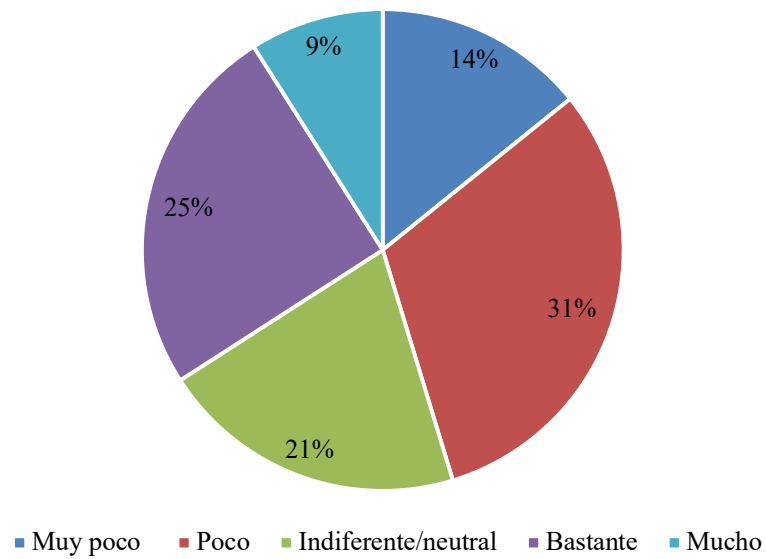
Fuente: elaboración propia

MI GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL BARRIO ES:



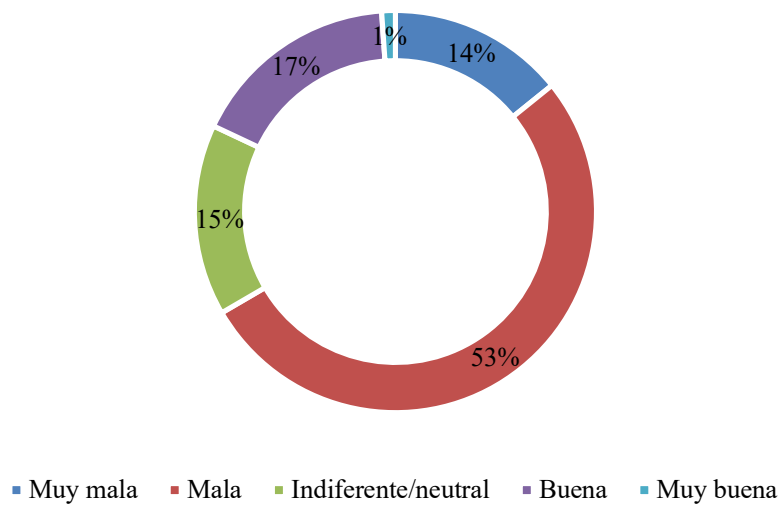
Fuente: elaboración propia

ME SIENTO IDENTIFICADO/A CON EL BARRIO



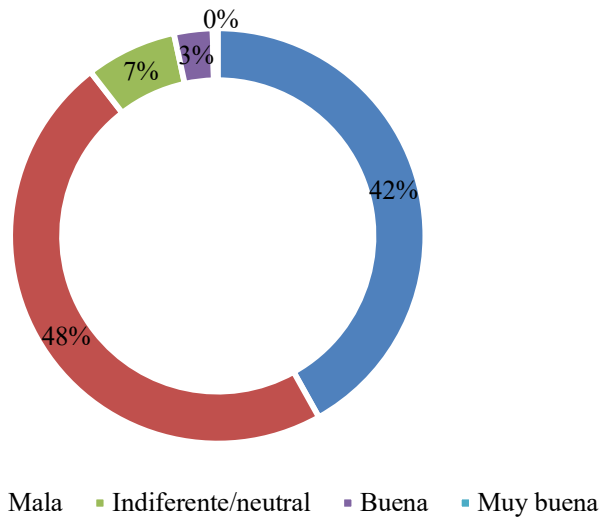
Fuente: elaboración propia

¿QUÉ PERCEPCIÓN GENERAL TIENES DEL BARRIO AL RESIDIR EN ESTE?



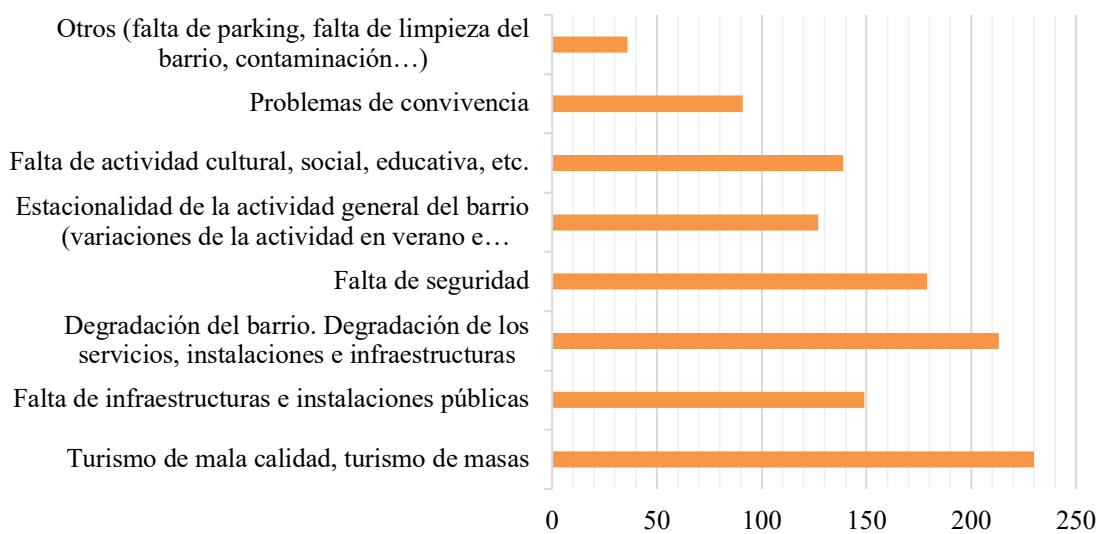
Fuente: elaboración propia

¿QUÉ PERCEPCIÓN GENERAL CREES QUE TIENEN LOS QUE VIVEN EN OTRAS ZONAS, SOBRE S'ARENAL?

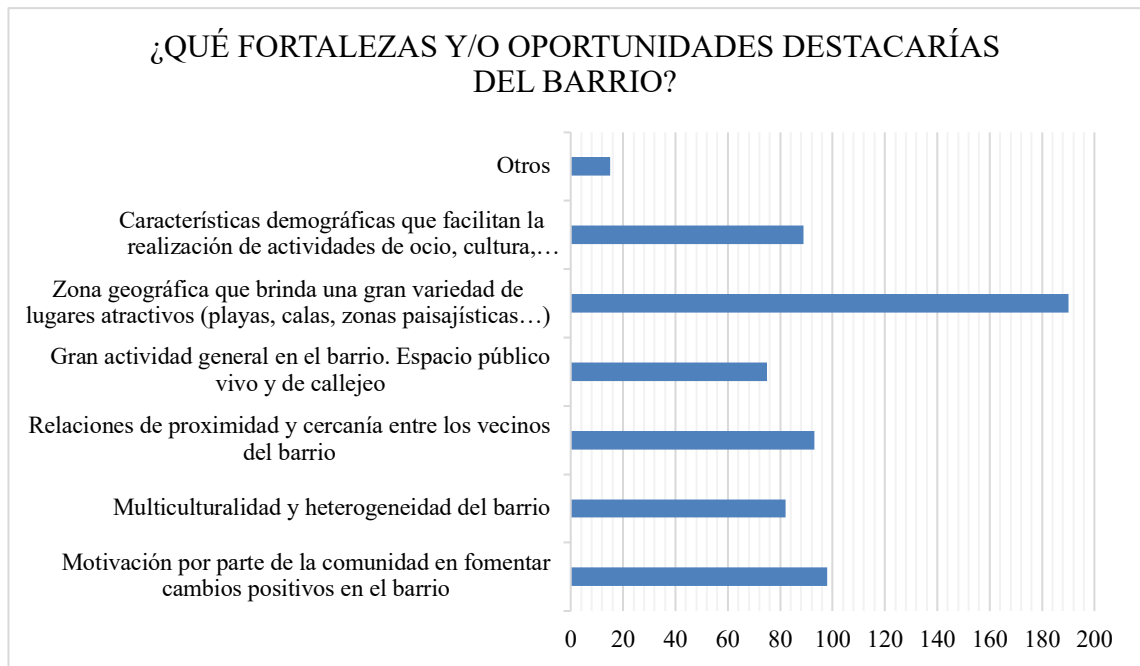


Fuente: elaboración propia

¿QUÉ PROBLEMÁTICAS CREES QUE EXISTEN EN EL BARRIO?



Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

ESCRIBE TRES PALABRAS QUE TE VENGAN A LA MENTE CUÁNDO TE PREGUNTO POR S'ARENAL

Familia, amigos y amistades	Paraíso sucio y barato
Casa Pena Impotencia	degradación
Arenal la parte buena	Degradación, vergüenza y abandono
Turismo, agresiones y drogas	Añoranza, posibilidad y dejadez
Barrio, vida y cercanía	Sucio , viejo, lleno de delincuentes , turismo de muy mala calidad.
Suciedad, Degradación, Vergüenza	Senegal
pocos recursos	Playa, turismo y estacionalidad
Mi infancia, mi familia y mi vida	Suciedad, ruido, mala olor
Infancia, degradación y turismo	Playa /suciedad/gente
Mala imagen, recuerdos y añoranza	Suciedad, inseguridad y dejadez
Mierda de perro	dejadez política basura
Playa, turismo, fiesta	Abarrotado, suciedad, incivismo
Infancia Alemanes Chusma	Fiesta , drogas y corrupción
Chusma/fútbol/multicultural	Sucio, turismo, viejo

Plaza, playa, bar	Turismo barato y malo
Dejado, sucio, olvidado	Playa, paseo, borrachos
Turismo, amigos, verano	Trencadors Mares Historia
Suciedad, delincuencia, degradación	Niñez, degradación, tristeza
Cambiado, penoso y decadente	Mi querido Arenal
Turistas, suciedad y descontrol	Turismo, playa, degradación
Dejadedez saqueo descontrol	Desastre, explotación y dejadedez
Turismo, playa, peligro	Deterioro, suciedad y nostalgia(yo viví cuando el arenal era un pueblo vecinal)
Turismo deterioro ayuda	Suciedad, degradación, inseguridad
Sucio, delincuencia, pobre	Inseguridad, turismo incívico, poca policía
Suciedad, fiesta e inseguridad	barrio de paso poco cuidado
Playa verano amigos	Delincuencia incivismo suciedad
Familia, casa, hogar	Infancia, playa, amigos
Turismo, deterioro y gentuza	Suciedad, Turistas y peleas
Ambiente Turistas	DELINCUENCIA, FALTA DE APARCAMIENTO, DEJADEZ
Mar, playa, pinar	Turismo
Malas instalaciones „suciedad y vandalismo	Hermoso . Pluricultural . Inseguridad.
Infancia, degradación y delincuencia	Drogas, incultura, pobreza
Playa turismo sucio	Hogar, dejadedez, cubo
Pueblo	Diferentes situaciones diarias
Playa, multitud, multicultural	Ruido , incivismo , suciedad
Interculturalidad, barrio y amistad	Negocio, dejadedez, desinformación.
Borrachos, gentuza, maleantes	Turismo
Turístico, botellón, fiesta	Melancolía, tristeza y dejadedez
Gitanos, suciedad, borrachos	arena, infancia, mar
Turismo molesto y falta de ayuda para los vecinos de s' Arenal	Turismo, peleas, suciedad
Fiesta, ocio, turismo	Peleas, robos, suciedad
Olvido	A cambiado mucho
Vergüenza, miedo y pena	Suciedad, ruido y paisaje

Aburrido	Viejo , ruina, dejadez
vida, amigos, playa	Turismo basura , explotación y muy poca seguridad
Megapark Playa Turismo alemán	Suciedad, porros, casa
Barrio problemático	Sucia
Antiguo, pequeño turístico	Suciedad, delincuencia, degradación
Siento mucha añoranza	Sucio, obsoleto, degradado
Casa... Peligro... Decadencia	OCIO
Playa, hoteles, restaurantes	Con lo que era y ya no es...
El chico de las patatas Plaza Naranja	Masificación, suciedad, inseguridad
Pena. Desastre. Suciedad.	Turismo incívico, cacas de perro y suciedad
Guiris, sucio, calas	Paraíso abandonado inseguro
Degradado	Playa, guiris, hoteles
Playa, porro, guiris	Degradación, suciedad, inseguridad.
Playa, borrachera y suciedad	Mi casa desde que nací , abandonado, miedo
Sucio, mala gente, ruido	Mi casa desde que nací , abandonado, miedo
Infancia, adolescencia, deterioro	Dejadez suciedad vandalismo
Sol, playa, casa	Drogas, alcohol y peleas
Degradada, playa, plaza mayor...	Hogar, playa y corrupción
Barrio turismo hogar	Relaciones humanas, trabajo y suciedad
Hogar, historia y infancia.	Degradación, turismo, Playa
Gentuza parking guiris	Playa, turismo y aquerando
Gentuza, sucio	peor turismo de baja calidad
Borracheras, robos, delincuencia	Mi barrio
Playa, gitanos y turistas	Opaco, sucio y envejecido
Callejeo , fiesta , guiris	Playa, casa, coches
Desastre	Casa, sucio, olvidado

pelea, mala fama,	La playa ,limpieza falta de ocio
Robos, turismo, fiesta	Vandalismo, mafias, droga
Barrio Playa	Guiris, fiesta y desorden
Infancia, juventud, dejadez	Suciedad, Gritos, Peleas
Drogad, alcohol y guiris	Estupidez. Ignorancia. Delincuencia.
Turistas, playa y cerveza	Ya no es lo que era
Fiesta, familia, calle	Verano , calas, playa,
Turismo, suciedad y guiris	Borrachera, suciedad
Gitanos negros y moros	Sucio
Playa, Fiesta gitanos	Sucio, cutre, caro
Chusma	Vicios, inseguridad y suciedad
Guiris, playa, suciedad	Hogar, suciedad, cambio
Mi hogar, amistades, fiesta.	Multicultural temporada masificación
Playa, fiesta, barrio	Pena por deterioro
Abandono, olvido y nostalgia.	DEGRADADO, SUCIO, DELINCUENCIA
Turismo de borrachera, playa infinita, gobierno olvida pueblo	Pena, recuerdos, pueblo
Inseguridad, masificación turística, deterioro	nostalgia, situación, playa
Amigos Playa Parking	Caos
Turismo, playa, verano	Turismo, suciedad y delincuencia
Degradación, inseguridad, incivismo	Caos, borrachera, guiris
Playa, ambiente, pasear	Turismo playa diversidad w
Turismo, borrachera, playa	Barrio Nivel medio Locura
Infancia, amistades y playa	Necesita un cambia radical, para mejor...
Amistades, familia y ...	Suciedad, dejadez por parte del ayuntamiento y devastación en invierno.

Canis, Guiris, Infancia	Playa casa sol
Guiris , suciedad , mal ambiente	Pena potencial impotencia
Hoteles, ruido, gentuza	Turismo, playa, verano
Basura	Barrio familia amigos
Turismo abundante Conflictos Seguridad	Verano amabilidad y trabajo
Playa, confianza, barrio	Borrachos. Fachadas mal cuidadas. Basura
Playa, turismo, trabajo	Playa, turismo de mala calidad y barrio medio peligroso
Turismo, hoteles y fiesta	Barrio de mierda
Fiesta, ocio, turismo	Dejadedez, nostalgia, guetos
Degradado completamente	Felicidad infancia y mi vida,
Caos	Playa, fiesta y casa
Sucia	Dejadedez, pena, cercano
Descuidada sucia pobre	Abandono, inseguridad y pena
Pena , delincuencia, suciedad	Tengo tanto que decir.....
Variedad, necesidad, mejoras	Abandono, ciudadanos de segunda, pena
Suciedad. Dejadedez. Sin embargo, tenemos casi de todo	Problemas, no dormir, turismo de borrachera
Desidia, incivismo, colonia.	Hogar tranquilidad y familia
Drogas, contaminación, turismo de borrachera	Está muy mal
Playa, borrachos, calles estrechas	Caos, sin normas, guiris
Extranjeros, playa y hoteles	Ruido
Corrupción drogas y estafas	Pena, dejadedez, inseguridad
Abandono, dejadedez incivismo	Suciedad inseguridad tristeza
Turismo de borrachera	Dejadedez, sucio, barrio
Abandono, suciedad, costa	Ciudad sin ley
degradado...inseguro...falta de limpieza.	Paraíso en invierno y el infierno en verano, barrio cercano y anti-civismo turístico
Hogar, sucio, playa	Turismo, playa, restaurante

turismo de borrachera, delincuencia y abandono	playa, turismo, saturación
Mi hogar de siempre	Suciedad, degradación, inseguridad
Suciedad , dejadez , delincuencia	Playa. disco y trabajo
Sol, playa y fiesta	Familia, diversión y fiesta
Suciedad, peste, alcohol	Degradación Ruido Casa
Suciedad, peste, alcohol	Sucio, Dejado, mal ambiente.
Inseguridad, dejadez y olvido	Verano no hay quien viva
Paisaje, suciedad, multiracismo	Suciedad, inseguro y dejadez
Inseguridad, falta de infraestructuras y mas coordinación con el ayuntamiento.	Abandono
Sucio, Inseguro y Pobre	Abandono
ca nostra, història, barris i pobles	Borrachos delincuencia suciedad
Excrementos de perro, venta ambulante, incivismo.	Ocupación, abandono, desaprovechamiento
Casa, playa, mi gente.	Ruido, vandalismo, mar
Turismo	Inseguridad, dejadez y pasotismo
Delincuencia borrachera alemana	

¿QUÉ CAMBIARÍAS DEL BARRIO?

Añadir más actividades extraescolares
Al teniente alcalde
Las basuras
Mejorar la conservación urbana
Controlar el turismo
La actitud de según qué vecinos de la zona y que se limitará el turismo masivo y el tipo de ello
Todo lo malo que pasa
La degradación del barrio

Instalaciones, turismo de mala calidad, y los gitanos
Edificios mal cuidados, limpieza, más aparcamiento, locales sociales para poder hacer actividades, fiestas como toca.
todo
Los hoteles de turismo decadente
Todo
Más áreas de juego o interacción
Suciedad y vandalismo
La limpieza y el turismo
El turismo de mala calidad
Reformaría toda la zona desde plaza naranja hacia abajo. Todo deteriorado y muy mala imagen.
Poner reglas de vecindario, tipo no tender ropa en los balcones i/o terrazas. Tirar la basura a la hora según horario. Limpieza de las calles.
La suciedad y no poder echar basura cada día
A los hoteleros
Más seguridad
Infraestructuras, limpieza
Las infraestructuras y las ayudas
La clase de turismo, pensamiento mas centrado en el ciudadano de arenal que en los hoteles etc.
El ambiente fiestero (borracheras)
Infraestructuras y seguridad.
Algunas formas de actuación ante turistas, que no respetan leyes de la isla.
Invertiría en arreglar algunas calles que están bastante dejadas, controlaría la basura que se deja en la playa en verano e intentar conseguir un turismo más respetuoso.
Todo
Reformas en el paseo y fomentar turismo de más calidad
Organización y limpieza y más zonas verdes.
Que tuviera mas oferta cultural
La gentuza que hay, porque a cualquier hora se ponen a fumar los gitanos en la plaza naranja
La fuente de la plaza naranja

Me gustaría que hubiera más zonas de aparcamiento. Cuidar la playa y no permitir bajo ningún concepto la circulación y el aparcamiento de coches sobre la arena, especialmente cuando se organizan eventos de regatas etc....
Que pongan mas sitios para la gente joven o gente mayor. ¡¡¡¡OCIO, VIDA!!! que quiten el s'Arenal park o que hagan algo de provecho para los ciudadanos y no solo para el turismo. ¡¡Mantener la vida durante todo el año, mejorar momentos festivos!!
Los hoteles, bajar plantas y no subirlas, para poder hacer turismo de calidad y no de masas
Remodelación urbana, turismo de calidad
El turismo malo
La inseguridad
La seguridad
Regularía el parking, limpieza de las playas
Zonas no utilizadas o abandonadas por zonas verdes , parques para hacer diversas actividades (fútbol, básquet, skate, calistenia...)
Turismo, mala gente
La gente
Lo primero las zonas de ocio.
Demasiadas cosas
Turismo
El turismo de mala calidad
Los gitanos, y el mal turismo
Turismo en verano
Las fachadas de los edificios y las calles.
Turismo
La inmigración
La dejadez del barrio
Hoy en día cambiaria el tema parking y la seguridad ya que te pasa algo y no tienes donde acudir ni hay suficientes patrullas para los que somos del barrio y la afluencia de extranjeros que llegan a s'Arenal cada año.
Habilitar las sirenas para perros, por ejemplo.
La limpieza, las infraestructuras más degradadas
Un poco de todo

La educación de Padres a Niños estaría bien una especie de RECICLAJE, de gente
El aspecto , y el turismo
A más de la mitad de su población y su planificación urbanística
Todo
La gente
El turismo y la suciedad
El caos que se genera en verano.
El ambiente fiestero (borracheras)
Las zonas anticuadas, el tipo de turismo, más transporte público...
El deterioro estético del barrio primeramente
Que vengan otro tipo de turistas
Todo
Muchos empresarios
Todo lo que he señalado anteriormente como negativo.
Zonas de aparcamiento gratuitas para residentes
La dependencia de Palma y Lluçmajor
Mejoraría las calles
¿¡Que, no cambiaría!?
El turismo de borrachera, que hicieran mas cosas para niños, más seguridad policial.
no esta en mi mano...es cosa del político de turno''''''''
aumentar seguridad, poner una salida mas que enlace con autopista, mejores condiciones de los parques y alguna fuente de agua , proporcionar ayudas para modificar las fachadas de casas que están medio derruidas o abandonadas
La inseguridad
La clase de turista
Infraestructuras, parking, turismo
Infraestructuras, parking, turismo
Cambiaría la convivencia de mucha gente.
El tipo de turismo
La mala convivencia y la falta de civismo
Más presencia policial, limpieza y reordenar el tráfico

La turistització física i social (incentivar una economia no basada en el monocultiu turístic i tot el que repercuteix socialment als ciutadans), l'ordenació vial (la c. Militar no ha de ser una miniautopista) i la manca de contacte entre cultures.
El alcalde
La extrema dejadez, en calles, casas, etc.
Limpieza, calidad turismo, viejos hoteles.
El turismo degradante e incívico
Basta con la implicación por parte de los políticos en aplicar las ordenanzas vigentes en tema de limpieza, seguridad y ordenación territorio además de abrir el club náutico al público sin barreras ni elitismo
Pondría zonas para aparcar, haría limpieza y mas contenedores son pequeños y la gente deja la basura en el suelo, es zona turística al parecer sin leyes el turista orina devuelve y defeca donde le da la gana mas policías y urinarios públicos.
Control de pisos turísticos, plan para cambiar el turismo de borrachera, limpieza de calles, ...
Urbanismo
Limpieza/Seguridad
Tipo de turismo , instalaciones para las actividades de un barrio , limpieza y reparación de calles e inmuebles y policía en constante movimiento para dar seguridad y tema de aparcamiento
El aparcamiento y pondría más papeleras en cada esquina
Todo
Le daría mejor aspecto a todo lo que no es primera línea, ya que parece que sólo lo bonito es donde va el turismo y el resto esta hecho una mierda
Turismo
El turismo de borrachera
Su identificación con la marca turística Playa de Palma.
El principal problema es que la gente no está integrada por falta de tiempo.
Higiene
Infraestructura, turismo, actividades para los residentes...
Quitaría todas esas terrazas que se han dado a los bares, son tercermundista, que hubiese más limpieza, y más aparcamientos.....
Tipo de turista, más policía y mayor limpieza

El horario del bus 23, que el primero es muy tarde y el ultimo demasiado pronto, para la gente trabajadora.
mejoraría su aspecto visual.
Casi todo
La mentalidad de los vecinos, deberían respetar y tratar mejor el sitio en el que convivimos
Pondría un parking público, más vigilancia por parte de la policía y control para los extranjeros que no saben respetar nuestro barrio y sobretodo también control a los que viven allí y no saben tener estabilidad
Turismo
Más que cambiar, implicaría a los políticos con el lugar por medio de dar SEGURIDAD y a los Empresarios hoteleros que no degraden el turismo de mala calidad que traen.
Guetos
Empezando por el turismo, la educación cívica de las nuevas juventudes, y una policía de barrio que vele ya no sólo por los borrachos en la playa, sino también por los ciudadanos de a pie
Turismo de borrachera
Que tuviera ayuntamiento propio,
Arreglar todo, aspecto de los edificios muchos de ellos abandonados. Controlar los puntos de venta de drogas, arreglar todas las calles y controlar la basura y muebles que dejan fuera del contenedor. Tener más seguridad en la calle.
el tipo de turismo, la falta de limpieza, exceso de ruido, inseguridad, añadiría más zona verde
Educación, espacios verdes, espacios de ocio, viviendas
La gente
Todos los servicios (recogida de basura, mayor presencia policial y mejor servicio de transporte) baños públicos en las playas por lo menos en verano
Arreglar todo lo viejo y dejado que está el Arenal
Que la policía ponga más orden ya sea turista o residente y la importancia de vías públicas ya que la mitad de las calles están destrozadas.
La seguridad vial

Embellecería las fachadas, sacaría los delincuentes y maleantes del barrio, cambiaría el tipo de turismo, etc....
Todo
TODO
Gentuza
El polideportivo tiene menos actividades y peores instalaciones q el de Lluçmajor pueblo
Casi todo
Todo esto parece tercermundista los palos de las farolas, cables por casi todas las fachadas.
La suciedad en las calles , el turismo borracho por todos lados
La suciedad en las calles , el turismo borracho por todos lados
Aumentaría la inversión económica, para realizar mejoras en Infraestructuras, (zonas verdes, jardines, iluminación, aceras amplias por favor) actividades culturales, fomentaría pequeño comercio, y lucharía por cambiar el modelo de turismo actual .
Aumentaría la seguridad en zonas de conflicto (por ende, aumentaría el número de efectivos policiales), aumentaría los aparcamientos, unificaría poderes y efectivos con Palma para la zona de la playa de Palma.
El cuerpo de policía local
El racismo. Crearía espacios de calidad, ya que se hace mucha vida de calle. Crear espacios y puntos de encuentro para gente joven, adulta y mayor.
Los Políticos del Ayuntamiento
Pondría más frecuencia en la línea de bus, mejoraría aceras que dan pena, mejoraría el alumbrado, añadiría zonas de parking, pondría más tiendas
turismo todo el año de calidad no de masas
Infraestructuras
El incivismo de algunos vecinos
Sobre todo, la limpieza y el mantenimiento de todo en general
Las calles están muy mal ,para minusválidos ,carritos que haya zona para los animales
Todo
Los guiris

Prácticamente todo.
Todo. .Una reforma en general. .grande
Cualquier cosa cuyo consecuente sea hacer de S'Arenal un barrio más limpio, seguro y vivo consiguiendo la llegada de un turismo de calidad.
<ul style="list-style-type: none"> - Gestión del ayuntamiento. - Salubridad en la vía pública. - Recogida de basuras. - Inseguridad. - Zonas verdes. - Vía verde (vía ciclista que una el municipio). - Turismo. - Ampliación del horario de biblioteca. - Tren Palma-Santanyí.
El turismo de mala calidad y la falta de inversión por parte del ayuntamiento
Turismo de baja calidad
POLICIA PERMANENTE LAS 24 HORAS, LIMPIEZA DIARIA CON AGUA, PLANTACION DE ARBOLES EN TODAS LAS ACERAS DE LAS CALLES PRINCIPALES, PLAZA REINA MARIA CRISTINA CONVERTIRLA EN UN PARQUE INNOVADOR, AYUDAS A LOS PRATICULARES PARA QUE ARREGLEN SUS FACHADAS
Si hiciéramos piña, muchas cosas
turismo, estado en general, chusma
Muchas cosas
Reforzar limpieza y seguridad
Renovar infraestructuras
Lo reformaría y se debería de arreglar muchas zonas que no están visibles ni cara a nosotros ni a los turistas.
<p>Haría más actividades en invierno.</p> <p>Traería turismo de calidad</p> <p>Obras en invierno.</p> <p>Limpieza en las calles y recogida de residuos más a menudo (sobretodo en verano)</p>
La suciedad sobretodo de la playa
La arquitectura

Falta una mayor cohesión de los ciudadanos, un mayor sentimiento de unidad del pueblo sería bueno una mayor realización de actividades educativas para las familias podría aumentar el sentimiento de pertenencia del pueblo.
Calles y aceras y periferia (solares, zonas con árboles) más limpias, más limpieza por los servicios. Más actividades sociales
El problema de la inmigración incontrolada y la forma en la que se tiene en cuenta a los adolescentes no hay nada para ellos
Casas abandonadas, mantenimiento del parque, turismo basura, todo incluido de los hoteles,
Más seguridad policial
La feria que la pongan en el descampado donde nos en quitado poder aparcar por culpa del ayuntamiento. Más locales para la juventud que tienen que salir obligatoriamente o por marítimo o Magaluf
Muchas cosas empezando por actividades gratuitas para mayores y jóvenes y el arreglo en general del barrio que está muy dejado
Más actuación por parte de la policía
Muchas cosas...
La gente hay mucha chusma
Control
Turismo
Mucha más limpieza y seguridad
Limpieza, un casal para los jóvenes (adolescentes) y aparcamiento público
Zona habilitada para paseos con mascotas ya sea playa o parque, un turismo de calidad, bajada de precios en alquileres, y por supuesto quitaría todos los coches estacionados de rent a car para poder facilitar aparcamiento a los vecinos.
Turismo de calidad, más convivencia
peatonalizar calles, hacer parkings en edificio para quitar coches de las calles, nuevo modelo de transporte publico. cambio integral del entorno
La seguridad
Los turistas
Turismo masivo de mala calidad. Los ruidos nocturnos
Que la gente se conozca. Fomentar fiestas multiculturales.
Turismo más selectivo

La dejadez general para con el barrio(mantenimiento, basuras, parking...)
Todo
Rehabilitación calles, transporte, más policía, turismo cívico
Que se arreglen las aceras que están penosas, se multe severamente y controle los vertederos ilegales, política restrictiva con los okupas y más control con la droga, en especial en los parques que apestan a marihuana y orines
Mejorar el civismo, la educación y el respeto, no solo en los turistas, si no también en los residentes
Perfil del turista
El turismo y sobretodo las infraestructuras
La seguridad, la limpieza, la falta de sitios para gente joven...

¿QUÉ MANTENDRÍAS DEL BARRIO?

Todo
La Plaza
La feria
Su gente
Los bares de tapeo
Las personas que siempre han residido en el y se comportan de forma correcta
La gente buena de el
Su encanto y su buena zona geografía
Poca cosa
La gente de toda la vida
Su tranquilidad en invierno
Nada
Su amplitud
Amigos, parques y bares
Los vecinos de siempre que miran por el bien del barrio.
Los arboles, aunque cuidando su poda para no tener ramas que te entren en casa.
La familiaridad entre vecinos de toda la vida
A su gente de toda la vida

La unión
La gente
Su gente de origen
Su buena gente
Todas las tradiciones (reyes, etc.) y las fiestas de verano (atracciones, fuegos artificiales, etc.).
Su ubicación
Mantenimiento del barrio muy importante.
los espacios verdes k ya hay
La plaza naranja
Las fiestas tradicionales y la variedad cultural
Nada
Sus infraestructuras
La gente buena
Que siga siendo un lugar turístico para enriquecer la diversidad
La plaza mayor , el tai tai , el campo de fútbol , las oficinas de policía ...
La gente currante
Su gente q llevan más de 50 años, allí
Nada
El arte callejero
La gente de bien, trabajadora
Todo lo demás
La zona de Lluçmajor y la primera línea.
Gente
La parroquia
Su gente sana
La cercanía entre vecinos al final nos conocemos todos y es como una gran familia
Los mercados en las plazas
Los amigos cercanos
La unión
Las fiestas y los buenos vecinos
Su situación geográfica
Nada

Parques
La sensación de estar en un pueblo
La multiculturalidad del barrio.
Su gente de origen
Las personas de toda la vida
El parque
Tu gente
Las pocas edificaciones típicas que quedan.
Ni las calles porque gracias a que pasen los basureros día si y día no, hace que estén hechas una porquería
si el gobierno municipal no hace algo se va a degradar ...
Sus vecinos. Que nadie se vaya por culpa de la degradación del barrio.
Paisajes
Paisajes
La gente de siempre
La limpieza de la playa
El turismo, pero sostenible.
Club Náutico y la playa
El teixit social, encara viu, de catalanoparlants que connecten el passat amb el present i el futur. L'associacionisme. L'arquitectura tradicional i les pedreres (patrimoni etnològic).
Los fuegos artificiales de las fiestas de Sant Cristòfol
Su gente y su playa SIN aglomeraciones
El entorno de casas bajas, la zona de la parroquia,
Pequeños comercios y bares tradicionales
Playa
Servicios
La poca esencia de barrio que aún queda en alguna calle
Las zonas verdes
Nada
Turismo, pero mejoraría la calidad
Sus inviernos sin turistas

Las pocas propuestas que se hacen por parte de la asociación de vecinos que es la única que trabaja
Todo, pero más cuidado
Las playas
Creo que no hay nada que mantener todo necesita arreglos
A la gente que se siente del arenal
el trabajo que hay
La playa
Todo
Amistades
Espacios públicos y aumentaría LA INVERCION PUBLICA.
A su gente, q puedan y quieran residir en su pueblo, q no tengan q irse a los alrededores
Todo lo que llevo viviendo desde siempre
El esfuerzo sin beneficio de mucha gente
el ambiente de barrio
Supermercados, bares
Sus calles
Creo que ahora mismo nada , esta todo muy dejado y poco cuidado
La tranquilidad del invierno
Las fiestas del San cristofué
La gente de toda la vida
Nada
PLAYA
Playa
La inmejorable ubicación
Esta para cambiarlo todo.
Algunas personas ,Playa , paseo
Algunas personas ,Playa , paseo
La unión que se está creando entre vecinos , por la lucha de un arenal mejor .
La calidad humana.
La playa
Los bares

Su gente de siempre
La playa
Prácticamente nada.
Algún colegio y poco mas
Las ganas de cambio de los residentes.
La gente.
La gente del barrio de siempre
lo clásico, lo autóctono
Su gente
¡Los vecinos, mantenernos juntos todos siempre!
La cercanía a la playa y calas
Su estilo de playa a origen
Veo muchas cosas a mejorar.
Las zonas verdes
La gente de toda la vida la asociación de vecinos, los amigos de los reyes de oriente , gente que trabaja para el arenal y sus gentes, ósea nosotros
Su carácter
A su gente
El parque
Poquito.
Locales
Fiestas
Todo, pero más limpio y cuidado, por parte de todos, admiración y ciudadanos
La gente del Arenal de toda la vida
El turismo
La gente de aquí
Las personas que luchan por que el Arenal de antes vuelva
Los puntos de encuentro. Casales fomentándolos.
El cuidado de los parques
El parque
Nada
Paseo con mejoras considerablemente

No se puede mantener lo que está abandonado, hay que reformar, sería una zona privilegiada y es una zona descuidada y penosa, Lo único que mantendría es la buena relación que tengo con mis vecinos

La gente de toda la vida, que ama el Arenal porque su familia ha vivido aquí toda la vida

ANEXO 6