

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Servei:	Oficina de Turisme
Període:	Gener - Desembre 2019

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Objectiu	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment
Oficina de Turisme	Informar i assessorar als visitants, presencial, telefònica i virtualment, sobre el patrimoni de la ciutat, els productes turístics, gastronòmics, d'oci i natura i dels esdeveniments de Terrassa. La informació la donarem en 4 idiomes (català, castellà, anglès i francès) i durant el calendari i el horari establert i publicat.	Nombre de consultes anuals recollides a través del "gestor estadístic" on s'especifica el nombre de visitants, la tipologia de les consultes i les procedències, entre d'altres i que ajuden a conèixer el perfil dels visitants i les seves preferències.	Nº	Superar les 10000 consultes anuals.	10670	670	100%
Oficina de Turisme	Dissenyar i organitzar rutes i visites guiades basades en el patrimoni de la ciutat amb serveis complementaris, i establir sinèrgies per aconseguir un increment del nombre de participants.	Nombre de rutes que oferim en oferta permanent.	Nº	Nombre de rutes que oferim igual o superior a 4, en oferta permanent	6 (Masia Freixa, Fàbrica i somnis, Tastet modernista, Seu d'Ègara, Torre del Palau, Jardins modernistes)	2	100%
Oficina de Turisme	Dissenyar i organitzar rutes i visites guiades basades en el patrimoni de la ciutat amb serveis complementaris, i establir sinèrgies per aconseguir un increment del nombre de participants.	Nombre de grups que han sol·licitat visita guiada	Nº	Superar el nombre de grups respecte l'any anterior.	403	19	100%
Oficina de Turisme	Dissenyar i organitzar rutes i visites guiades basades en el patrimoni de la ciutat amb serveis complementaris, i establir sinèrgies per aconseguir un increment del nombre de participants.	Nombre de participants anuals a les rutes d'oferta permanent.	Nº	Superar el nombre de participants anuals a les rutes d'oferta permanent respecte l'any anterior	5750	752	100%
Oficina de Turisme	Disposar d'un programa de visites guiades a la Masia Freixa de dilluns a diumenge.	Nombre de participants anuals a la visita guiada de la Masia Freixa.	Nº	Superar el nombre de participants anuals a la visita de la Masia Freixa respecte a l'any anterior.	3157	103	100%
Oficina de Turisme	Disposar d'un programa de visites guiades a la Masia Freixa de dilluns a diumenge.	Enquestes de satisfacció realitzades	Nº	Realitzar almenys dues enquestes per dia que s'ofereix la visita guiada (360 dies)	790	70	100%
Oficina de Turisme	Editar publicacions d'informació i promoció turística en 4 idiomes: català, castellà, anglès i francès	Nombre de publicacions anuals editades.	Nº	Mínim 2 publicacions editades anuals.	12	10	100%
Oficina de Turisme	Editar publicacions d'informació i promoció turística en 4 idiomes: català, castellà, anglès i francès	Nombre de publicacions distribuïdes	Nº	Distribuir almenys 50.000 exemplars de 10 temes diferents	Flyer visita MF: 5.000 / prog.rutes turístiques: 5.000 / calendari gastron.: 5.000	11240	100%
Oficina de Turisme	Realitzar campanyes de publicitat online i offline per donar a conèixer l'oferta de rutes, visites guiades i altres esdeveniments per incrementar el nombre de visitants.	Nombre d'enquestes anuals realitzades als visitants de l'oficina de turisme, on es relaciona els mitjans pels quals han conegut les activitats i serveis oferts	Nº	Superar el nombre d'enquestes anuals realitzades respecte a l'any anterior	586	123	100%
Oficina de Turisme	Realitzar campanyes de publicitat online i offline per donar a conèixer l'oferta de rutes, visites guiades i altres esdeveniments per incrementar el nombre de visitants.	Estadística de visitants	Nº	Superar el nombre de visitants de l'any anterior	8907	855	100%

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Servei:	Oficina de Turisme
Període:	Gener - Desembre 2019

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Objectiu	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment
Oficina de Turisme	Desenvolupar el pla de xarxes socials de Terrassa Turisme: Facebook, Twitter i Instagram.	Nombre de publicacions en cada xarxa	Nº	Incrementar el nombre de publicacions	1.434 (Twitter: 1.094 - Instagram: 340 - Facebook: no es contempla)	74 (Twitter:24 - Instagram: 50 - Facebook: no es contempla)	100%
Oficina de Turisme	Desenvolupar el pla de xarxes socials de Terrassa Turisme: Facebook, Twitter i Instagram.	Nombre de seguidors a facebook, Twitter i Instagram.	Nº	Incrementar el nombre de seguidors respecte a l'any anterior	21.245 (8662 Facebook - 3.398Twitter i 9185 Instagram)	4.272 (618Facebook, 398 Twitter i 3256 Instagram)	100%
Oficina de Turisme	Desenvolupar el pla de xarxes socials de Terrassa Turisme: Facebook, Twitter i Instagram.	Abast ("reach") /Engagement/Impressions de les publicacions a les xxss	Nº	Incrementar l'engagement/impressions de les publicacions	Engagement Facebook: 154.349 - Engagemenet Instagram: 1.677,38 - Impressions Twitter: 593,2 K	Engagement Facebook: 19.976 Engagemenet Instagram: 294,48 Twitter: 33,3 K	100%
Oficina de Turisme	Actualitzar i crear continguts de la web visitaterrassa.cat .	Nombre de pàgines vistes anuals al web visitaterrassa.cat .	Nº	Superar el nombre de pàg. vistes anuals al web visitaterrassa.cat respecte a l'any anterior	134441	-6	94%
Oficina de Turisme	Actualitzar i crear continguts de la web visitaterrassa.cat .	Nombre d'usuaris del web visitaterrassa.cat	Nº	Superar el nombre d'usuaris del web visitaterrassa.cat	36749	-10	90%
Oficina de Turisme	Actualitzar els continguts de la versió web per a dispositius mòbils i tablets en els diferents esdeveniments.	Nombre d'esdeveniments anuals per als que s'ha actualitzat els continguts de la versió web.	Nº	Mínim 3 esdeveniments anuals amb actualització dels continguts de la versió web.	3	0	100%
Oficina de Turisme	Crear i actualitzar productes turístics accessibles. Turisme per a tothom.	Nombre de productes turístics accessibles anuals, creats o actualitzats.	Nº	Mínim 4 productes turístics accessibles anuals creats o actualitzats.	4	0	100%
Oficina de Turisme	Participar en accions de promoció, assistència a Fires genèriques de promoció turística de Modernisme i esdeveniments esportius i culturals de projecció més enllà de l'àmbit local.	Nombre de fires o esdeveniment anuals en els que s'ha participat.	Nº	Participar en un mínim de 5 fires o esdeveniments anuals.	18	13	100%
Oficina de Turisme	Disposar d'un espai on oferim productes de merchandising inspirats en els edificis més emblemàtics de la ciutat, molts d'ells, elaborats per artesans i artistes locals.	Nombre de productes venuts anuals (Balanz anual de vendes)	Nº	Superar el nombre de productes venuts anuals respecte a l'any anterior.	2388	24	100%
Oficina de Turisme	Disposar d'un espai on oferim productes de merchandising inspirats en els edificis més emblemàtics de la ciutat, molts d'ells, elaborats per artesans i artistes locals.	Nombre de productes en estoc (Estoc de productes)	Nº	Reduir en un 10 % l'estoc de productes	25212	4063	100%

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Servei:	Oficina de Turisme
Període:	Gener - Desembre 2019

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Objectiu	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment
Oficina de Turisme	Elaborar una enquesta de satisfacció a les persones participants en les rutes i les visites guiades i en l'atenció presencial a l'oficina de turisme per tal de garantir la qualitat dels serveis.	Nombre d'enquestes realitzades tant als participants de les rutes com als visitants de l'oficina de turisme.	Nº	Realitzar un mínim de 2 enquestes de satisfacció diàries.	3,82	1,82	100%
Oficina de Turisme	Apostar per la gestió sostenible com a valor central de la nostra activitat adoptant el concepte de desenvolupament sostenible com a instrument cabdal en aspectes socioculturals, mediambientals i econòmics, per la satisfacció dels visitants i locals.	Segell distintiu BIOSPHERE. Implementació, seguiment i correcció de les mesures i accions previstes pel distintiu BIOSPHERE.	SI / NO	Mantenir el distintiu internacional de compromís per la Biosphere que acredita la gestió responsable i sostenible. Fomentar les bones practiques en gestió sostenible i turisme responsable.	SI	SI	100%