

**SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS**

<b>Servei:</b>	Oficina de Turisme
<b>Període:</b>	Gener - Desembre 2022

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Objectiu	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment
	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 o igualar les 10000 consultes anuals.	10966 consultes	966	100 %
	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, Mirada des de les alçades, Tastet modernista, Seu d'Egara, l'aventura del temps, Seguint els passos de Lluís Muncunill)	2	100 %
	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 o igualar el nombre de grups respecte l'any anterior.	404	26	100 %
	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 o igualar el nombre de participants anuals a les rutes d'oferta permanent respecte l'any anterior	3966	575	100 %
	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 o igualar el nombre de participants anuals a la visita de la Masia Freixa respecte a l'any anterior.	1920	143	100 %
	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 (232 dies)	232 dies; 219 enquestes; 0,94 enquestes	-245	47 %
	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.	10	6	100 %
	Editar publicacions d'informació i promoció turística en 4 idiomes: català, castellà, anglès i francès	Nombre de publicacions distribuïdes	Nº	Distribuir almenys 5.000 exemplars de 10 temes diferents	14700	2906	100 %
	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 o igualar el nombre d'enquestes anuals realitzades respecte a l'any anterior	545	-41	93 %
	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 o igualar el nombre de visitants de l'any anterior	27083	14638	100 %

**SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS**

<b>Servei:</b>	Oficina de Turisme
<b>Període:</b>	Gener - Desembre 2022

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Objectiu	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment
<b>Oficina de Turisme</b>	Desenvolupar el pla de xarxes socials de Terrassa Turisme: Facebook, Twitter i Instagram.	Nombre de publicacions en cada xarxa	Nº	Superar o igualar el nombre de publicacions	955 Twitter: Instagram: 370- Facebook: no es contempla	-150 tuits +24 Post Instagram. Facebook no es contempla	50 %
	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	20.879 ( 9796 Facebook – 4502 Twitter i 6581 Instagram)	+3.904 ( +619 Facebook) (+312 Twitter) i (+2.973 Instagram)	100 %
	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 o igualar l'engagement/impressions de les publicacions	Engagement Facebook: 82.697 – Engagement Instagram: 1.196.600 - Impressions Twitter: 385.600	Engagement Facebook: -33880 Engagement Instagram: 898.110 Impressions Twitter:-216.500	0 %
	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	142936	-14245	91 %
	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	39786	-3724	91 %
	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.	4	1	100 %
	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 %
	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.	20	6	100 %
	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 (Balança anual de vendes)	Nº	Superar el nombre de productes venuts anuals respecte a l'any anterior.	2516	374	100 %
	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	No baixar de les 350 referències	363	13	100 %

**SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS**

<b>Servei:</b>	Oficina de Turisme
<b>Període:</b>	Gener - Desembre 2022

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Objectiu	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment
	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.	764 (2,11 enquestes diàries)545 enquestes anuals OT +219 rutes mitjana de valoració 4,63 sobre 5	2,00	100 %
	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 %