

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

<b>Servei:</b>	TURISME
<b>Període:</b>	Gener - Desembre 2024

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Objectiu	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.	12.727
		Nombre de rutes que oferim en oferta permanent.	Nº	Nombre de rutes que oferim igual o superior a 4, en oferta permanent	7
	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.	448
		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	7.117

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

<b>Servei:</b>	TURISME
<b>Període:</b>	Gener - Desembre 2024

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Objectiu	Grau de compliment
	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.	26.745
		Enquestes de satisfacció realitzades	Nº	Realitzar almenys dues enquestes per dia que s'ofereix la visita guiada (360 dies)	189
	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.	5
		Nombre de publicacions distribuïdes	Nº	Distribuir almenys 5.000 exemplars de 10 temes diferents	40.444
	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	713
		Estadística de visitants	Nº	Superar o igualar el nombre de visitants de l'any anterior	256.170

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

<b>Servei:</b>	TURISME
<b>Període:</b>	Gener - Desembre 2024

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Objectiu	Grau de compliment
Oficina de Turisme	Desenvolupar el pla de xarxes socials de Terrassa Turisme: Facebook, Twitter i Instagram.	Nombre de seguidors a facebook	Nº	Incrementar el nombre de seguidors respecte a l'any anterior	més 65
		Nombre de seguidors a Twitter	Nº	Incrementar el nombre de seguidors respecte a l'any anterior	menys 80
		Nombre de seguidors a Instagram.	Nº	Incrementar el nombre de seguidors respecte a l'any anterior	més 1.631
		Abast ("reach") /Engagement/Impressions de les publicacions a les xxss	Nº	Incrementar o igualar l'engagement/impressions de les publicacions	menys 90.107
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	63.144
		Nombre d'usuaris del web visitaterrassa.cat	Nº	Superar el nombre d'usuaris del web visitaterrassa.cat	14.374
		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
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

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

<b>Servei:</b>	TURISME
<b>Període:</b>	Gener - Desembre 2024

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Objectiu	Grau de compliment
	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.	10
	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 (Balanç anual de vendes)	Nº	Superar el nombre de productes venuts anuals respecte a l'any anterior.	2.468
		Nombre de productes en estoc (Estoc de productes)	Nº	No baixar de les 350 referències	398
	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.	936
	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