

Carta de serveis

INDICADORS 2021

**Oficina de
Turisme**

La Ràpita



1. Assoliment dels Indicadors

Codi	Indicador	Assoliment
IdA01	Registre de visitants amb anàlisi de les expectatives dels usuaris per realitzar actuacions d'innovació	No assolit
IdA02	Certificacions, marques i segells de qualitat	Assolit
IdA03	Promoció dels productes turístics, esdeveniments i actius turístics	Assolit
IdA04	Model de cooperació públic-privat i suport a la comercialització	Assolit



2. Resultat dels indicadors

Codi d'indicador	IdA01
Indicador	Registre de visitants amb anàlisi de les expectatives dels usuaris per realitzar actuacions d'innovació
Responsable	Coordinador Oficina de Turisme
Què mesura	Nombre d'expectatives captades.
Finalitat	Conèixer amb profunditat les tendències de mercat, les necessitats i expectatives dels visitants, el seu perfil, i fidelitat, per poder posar en marxa plans d'innovació i millora.
Criteri d'acceptació	10
Termini	De gener a desembre
Freqüència de mesura	Trimestral
Objectiu	Assolir un valor igual o superior al 10% de les expectatives captades del total de visitants.
Àmbit de mesura	Registre de visitants i expectatives captades durant el servei d'informació general o assessorament especialitzat presencials
Informació de dades	Memòria d'indicadors de l'Oficina de Turisme: Indicadors_TURISME.xlsx
Fórmula	$\left[\frac{[\text{Nombre expectatives captades}]}{[\text{Nombre visitants presencials totals}]} * 100 \right] - [\text{Criteri d'acceptació}]$

Mesures					
Any: 2021	1r Trimestre	2n Trimestre	3r Trimestre	4t Trimestre	Total Acumulat/4
Nombre expectatives captades	6	8	7	6	27
Nombre visitants presencials totals	684	2518	2988	1195	7385
Valor indicador	-9,12	-9,68	-9,77	-9,50	-9,63



Codi d'indicador	IdA02
Indicador	Certificacions, marques i segells de qualitat
Responsable	Coordinador Oficina de Turisme
Què mesura	Renovar el sistema de Qualitat
Finalitat	Continuar treballant amb sistemes, marques i segells de qualitat
Criteri d'acceptació	1
Termini	De gener a desembre
Freqüència de mesura	Anual
Objectiu	Assolir un valor igual o superior a 0
Àmbit de mesura	Aconseguir la renovació anual de la Q de qualitat Certificació ICTE, banderes blaves platges i altres marques i segells
Informació de dades	Memòria d'indicadors de l'Oficina de Turisme: Indicadors_TURISME.xlsx
Fórmula	[[Nombre renovacions] / [Any]]-[Criteri d'acceptació]

Mesures	
Any: 2021	Anual
Nombre renovacions	5
Valor indicador	4



Codi d'indicador	IdA03
Indicador	Promoció dels productes turístics, esdeveniments i actius turístics
Responsable	Coordinador Oficina de Turisme
Què mesura	Número d'accions de promoció i esdeveniments
Finalitat	Aconseguir una difusió òptima del destí
Criteri d'acceptació	10
Termini	De gener a desembre
Freqüència de mesura	Quatrimestral (en relació a les temporades de l'any)
Objectiu	Assolir un valor igual o superior a 0
Àmbit de mesura	Campanyes de promoció dels productes turístics, esdeveniments i actius turístics municipals
Informació de dades	Memòria d'indicadors de l'Oficina de Turisme: Indicadors_TURISME.xlsx
Fórmula	[Nombre d'accions de promoció] -[Criteri d'acceptació]

Mesures	
Any: 2021	Anual
Nombre d'accions de promoció	22
Valor indicador	12



Codi d'indicador	IdA04
Indicador	Model de cooperació públic-privat i suport a la comercialització
Responsable	Coordinador Oficina de Turisme
Què mesura	Número d'accions conjuntes amb entitats privades i suport a la comercialització de productes i serveis turístics
Finalitat	Donar un servei integral a l'usuari mitjançant la cooperació amb les entitats turístiques empresarials, i amb el suport en la comercialització de productes i serveis
Criteri d'acceptació	4
Termini	De gener a desembre
Freqüència de mesura	Quatrimestral (en relació a les temporades de l'any)
Objectiu	Assolir un valor igual o superior a 0
Àmbit de mesura	Número d'accions realitzades amb la cooperació de les entitats turístiques empresarials i número de reserves efectuades a usuaris
Informació de dades	Memòria d'indicadors de l'Oficina de Turisme: Indicadors_TURISME.xlsx
Fórmula	[Nombre d'accions conjuntes] -[Criteri d'acceptació]

Mesures	
Any: 2021	Anual
Nombre d'accions conjuntes	9
Valor indicador	5

