

**Carta de serveis**

---

**INDICADORS 2022**

**Oficina de  
Turisme**

**La Ràpita**



## 1. Assoliment dels Indicadors

<b>Codi</b>	<b>Indicador</b>	<b>Assoliment</b>
<b>IdA01</b>	Registre de visitants amb anàlisi de les expectatives dels usuaris per realitzar actuacions d'innovació	Assolit
<b>IdA02</b>	Certificacions, marques i segells de qualitat	Assolit
<b>IdA03</b>	Promoció dels productes turístics, esdeveniments i actius turístics	Assolit
<b>IdA04</b>	Model de cooperació públic-privat i suport a la comercialització	Assolit



## 2. Resultat dels indicadors

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

<b>Mesures</b>					
<b>Any: 2021</b>	<b>1r Trimestre</b>	<b>2n Trimestre</b>	<b>3r Trimestre</b>	<b>4t Trimestre</b>	<b>Total Acumulat/4</b>
<b>Nombre expectatives captades</b>	56	385	20	12	473
<b>Nombre visitants presencials totals</b>	379	1654	1967	559	4559
<b>Valor indicador</b>	14,76	23,28	1,02	2,15	<b>10,38</b>



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

<b>Mesures</b>	
<b>Any: 2021</b>	<b>Anual</b>
<b>Nombre renovacions</b>	5
<b>Valor indicador</b>	<b>4</b>



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

<b>Mesures</b>	
<b>Any: 2021</b>	<b>Anual</b>
<b>Nombre d'accions de promoció</b>	21
<b>Valor indicador</b>	<b>11</b>



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

<b>Mesures</b>	
<b>Any: 2021</b>	<b>Anual</b>
<b>Nombre d'accions conjuntes</b>	7
<b>Valor indicador</b>	<b>3</b>