



INFORME DE L'OFICINA D'INFORMACIÓ TURÍSTICA

Temporada 2022

- Setembre de 2022 -

Regidoria de Turisme
Ajuntament de Sant Andreu de Llanvaneres
Plaça de la Vila, 1
08392 Sant Andreu de Llanvaneres
www.ajllavaneres.cat
turisme@ajllavaneres.cat



1. INTRODUCCIÓ	3
2. RESUM DE LA TEMPORADA	3
2.1 Punt de partida	3
2.2 Funcionament físic de l'Oficina	5
2.3 Comunicació	7
2.4 Visitants i anàlisi de les dades	8
2.4.1 Dades dels visitants	9
2.4.2 País de procedència	11
2.4.3 Idioma	12
2.4.4 Tipus de consulta	13
3. PROJECTES DE MILLORA REALITZATS 2022	14
4. PROPOSTES A MILLORAR	17
4.1 Compromís Biosphere	19
5. VALORACIÓ DEL SERVEI PER PART DE L'EMPRESA	19



1. INTRODUCCIÓ

L'Oficina d'Informació Turística de Sant Andreu de Llavanes és relativament de nova creació (any 2018), i ha patit una discontinuïtat del servei al llarg d'aquests anys a causa d'una esllavissada i de la pandèmia de la COVID els anys 2019 i 2020, respectivament. Per aquest motiu no comptem amb gaires dades de referència per fer una avaluació d'aquesta.

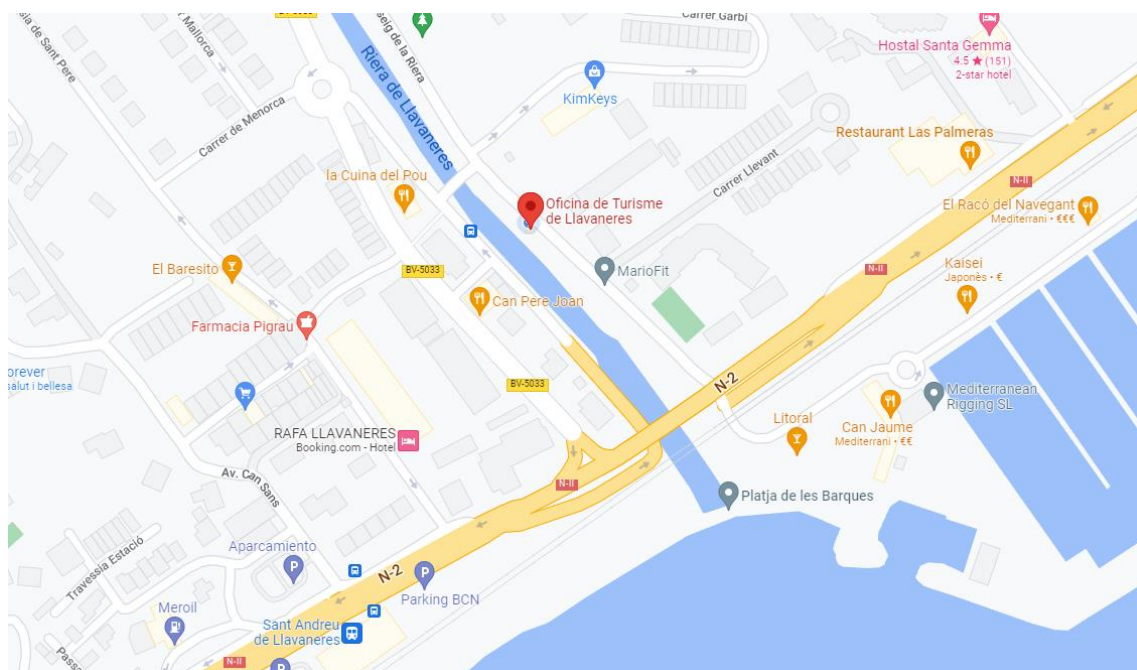
Els **critèris** per a efectuar l'avaluació es basen, d'una banda, en les dades obtingudes l'any 2021, i de l'altra, en els criteris i recomanacions de l'Organització BIOSPHERE, orientats cap a una sostenibilitat econòmica, social, cultural i mediambiental.

L'**objectiu** de l'informe és proveir unes dades que, juntament amb les de l'any anterior, serveixin per analitzar futures temporades, així com anar detectant punts febles i potencials de desenvolupament futurs, per tal de dotar l'Oficina d'un caràcter de continuïtat.

2. RESUM DE LA TEMPORADA

2.1. PUNT DE PARTIDA

L'Oficina d'Informació Turística de Sant Andreu de Llavanes està situada al passeig de La Riera, a prop de la Platja de les Barques, i per sobre del pàrquing que dona accés a la platja. Aquesta situació influeix en l'activitat d'aquesta, com veurem més endavant.





El **període** d'aquesta temporada d'estiu 2022 va ser de l'1 de juliol al 30 de setembre, obrint l'Oficina els matins de dimecres a diumenge inclosos, en horari de 10:00h a 14:00h, i romanent tancada els dilluns i dimarts. Excepcionalment, amb motiu de la Festa Major de La Minerva, es va ampliar l'horari a la tarda el divendres 15, dissabte 16 i diumenge 17.

July 2022
 dl dt dd dj ds di dg
 1 2 3 4 5
 6 7 8 9 10 11 12
 13 14 15 16 17 18 19
 20 21 22 23 24 25 26
 27 28 29 30

JULIOL 2022

Agost 2022
 dl dt dd dj ds di dg
 1 2 3 4 5 6 7
 8 9 10 11 12 13 14
 15 16 17 18 19 20 21
 22 23 24 25 26 27 28
 29 30 31

Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

Tealendar.com

Juliol 2022
 dl dt dd dj ds di dg
 1 2 3
 4 5 6 7 8 9 10
 11 12 13 14 15 16 17
 18 19 20 21 22 23 24
 25 26 27 28 29 30 31

AGOST 2022

Setembre 2022
 dl dt dd dj ds di dg
 1 2 3 4
 5 6 7 8 9 10 11
 12 13 14 15 16 17 18
 19 20 21 22 23 24 25
 26 27 28 29 30

Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Tealendar.com

Agost 2022
 dl dt dd dj ds di dg
 1 2 3 4 5 6 7
 8 9 10 11 12 13 14
 15 16 17 18 19 20 21
 22 23 24 25 26 27 28
 29 30 31

SETEMBRE 2022

Octubre 2022
 dl dt dd dj ds di dg
 1 2
 3 4 5 6 7 8 9
 10 11 12 13 14 15 16
 17 18 19 20 21 22 23
 24 25 26 27 28 29 30
 31

Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

Tealendar.com



2.2. FUNCIONAMENT FÍSIC DE L'OFICINA

L'**orientació** de l'Oficina es troba en paral·lel amb el pàrquing i la riera. Aquesta posició permet tenir una bona **il·luminació**, ja que durant l'horari d'obertura obrint tots els panells tenim llum natural i no és necessària l'artificial. L'Oficina compta amb una porta del darrere i tres panells d'obertura, els quals estan col·locats a tres de les quatre parets: un és la porta per on entren els visitants i els altres dos estan situats en paral·lel a les parets que donen al poble i a mar. Aquesta orientació permet tenir llum durant tot el matí sense cap inconvenient, per tant, com hem dit anteriorment no és necessària la il·luminació artificial, a excepció de dies amb un cel molt tapat. Això suposa un estalvi d'energia elèctrica considerable.





Per altra banda, el tema de la **climatització** és ben diferent, hem de tenir en compte que ha estat un estiu excepcionalment calorós i amb unes temperatures molt elevades. Com que l'Oficina està construïda en xapa l'espai s'escalfa molt en rebre la llum directa del sol, per això cal tenir l'aire condicionat posat amb certa potència, i així i tot, és inevitable que s'escalfi durant la jornada. Mesurant un dia de juliol (no dels més calorosos de l'estiu), en començar la jornada a les 10 del matí, la temperatura era de 23°C, havent pujat fins a 34°C cap al final de la jornada, a les 14 hores. És evident la despesa energètica que això comporta. – veure 3.1. *COMPROMÍS BIOSPHERE*

-

Temperatura dins l'OT	Juliol 2021
10:00	23°C
14:00	34°C

Com a alternativa es poden mantenir obertes les dues portes, però donada l'orientació de l'Oficina no hi ha suficient corrent d'aire per ventilar l'espai la qual cosa provoca més calor. A més s'ha de tenir en compte el soroll del trànsit que a vegades dificulta la comunicació amb els visitants i que a vegades es confonen i entren per la porta del darrere.

Les **instal·lacions** disposen també d'un **bany** condicionat per a persones amb algun tipus de discapacitat física, el qual és netejat regularment i amb l'entrada accessible per a qualsevol usuari (rampa o graó). El lavabo no disposa de corrent d'aire ni climatització, per aquesta raó arriba a unes temperatures elevades i no té ventilació per a les olors.

Respecte a l'equipament tecnològic, els **equips informàtics** funcionen sense cap problema, però s'ha de tenir en consideració que aquest estiu s'han patit moltes tempestes elèctriques i, per tant, hi ha hagut talls de llum amb freqüència.

Aquest any s'ha incorporat un **telèfon** fix convencional que ha funcionat sense cap mena de problema, a excepció d'uns dies que no s'escoltava ni a l'informador de l'Oficina ni al visitant.

Pel que fa al **material de difusió** per lliurar, en començar la temporada es va fer una primera tria, tot llençant material de dates o preus desfasats i reposant materials nous necessaris per a la temporada. Respecte al material restant, hi ha hagut excedent que s'ha guardat en caixes indicant tipus i quantitats.



Al llarg de la temporada s'ha anat proveint material addicional, gràcies als serveis que l'empresa proveïdora també gestiona en altres institucions i museus del Maresme. L'informador turístic prestava serveis en altres espais gestionats per l'empresa i és qui recopilava aquesta informació per portar-la a l'Oficina de Turisme. El volum d'aquest material ha estat d'entre 20-25 fullets de 3-4 espais museístics, exposicions i patrimoni del Maresme. Més endavant es comentarà també la necessitat d'actualitzar els materials amb codis QR, per tal de reduir l'ús del paper. – veure **3.1. COMPROMÍS BIOSPHERE** -

En organitzar l'Oficina per la temporada 2022, un cop examinat tot el material disponible de les temporades anteriors i fer-ne neteja, queda palès que no cal emprar cap altre material diferent del paper, llevat d'alguna situació particular i molt puntual (com tòner per la impressora o piles pel comandament a distància de l'aire condicionat). Per la gestió d'aquests (pocs) **materials tòxics**, en venir la persona corresponent per substituir el material, se li dona directament el material de rebuig per tal que sigui reciclat/eliminat als dipòsits o contenidors adients a l'Ajuntament.

Per altra banda, aquest any no ha estat necessari una gran despesa en **paper**, ja que, s'ha tingut molt en compte la quantitat i tipus de catàlegs a demanar, per exemple, el que són plànols de la vil·la/Maresme o prospectes merament informatius, s'han reaprofitat de l'anterior temporada i a finals d'aquesta es guardaran per a la vinent. En el cas de prospectes que fan referència a un temps concret (Festa Major de la Minerva 2022, programa de Les Santes 2022, exposició temporal a la Fundació Palau, etc.) o activitats amb tarifes que poden variar d'una temporada a la següent (com els prospectes de la Casa Coll i Regàs de Mataró, on hi consta el preu de la temporada actual), s'ha estimat el nombre d'unitats que es podien arribar a donar, per tal de no tenir un excedent per llençar a la brossa a finals de temporada.

2.3. COMUNICACIÓ

L'establiment disposa d'un **formulari per posar queixes i suggeriments**. No s'ha produït cap reclamació, si bé tampoc no s'ha posat el formulari directament a l'abast dels visitants perquè formulin suggeriments, ja que la gent venia a dir les suggerències i reclamacions, però no les volia deixar per escrit, simplement les comunicava a l'informador de l'Oficina.

Respecte a la **col·laboració amb altres organismes**, cal destacar el contacte i disponibilitat d'Oficines de Turisme i/o museus, especialment propers, com ara l'Oficina de Turisme de Caldetes, la de Sant Vicenç i Mataró, la Casa Coll i Regàs, la Fundació Palau, Museu Arxiu de Llavanes o el Consell Comarcal del Maresme. Que es pugui treballar conjuntament amb altres institucions permet l'aprofitament de sinergies, i és de desitjar que es continuï en el temps. Aquest 2022 s'ha mantingut una comunicació molt fluida amb el Consorci de Promoció Turística



del Maresme, entre altres entitats, per intentar millorar el servei donat a l'Oficina i reprendre algunes activitats que per tema COVID no s'estaven realitzant.

2.4. VISITANTS I ANÀLISI DE LES DADES

Comparant les dades amb l'anàlisi del Gestor de visitants de la Generalitat de Catalunya, i en relació amb les dades disponibles del 2021, aquest any s'ha notat un canvi important en l'afluència de visitants. Aquest fet ve directament relacionat amb la nova normativa de restriccions de la COVID d'aquesta temporada, en tenir més llibertat de mobilitat la gent ha començat a viatjar de nou i per això tenim un registre més elevat de visitants de diferents indrets.

Durant els mesos de juliol a setembre s'han rebut **més visites turístiques el 2022** (139 "enquestes + entrades") que el **2021** (104 "enquestes"). Respecte a les visites no turístiques, el nombre, també, ha augmentat l'any 2022 (68 "consultes") en contraposició amb l'any 2021 (56 "consultes").

Aclariments nomenclatura:

Consulta: preguntes no relacionades amb el turisme (ex: no funciona el parquímetre, queixes sobre deixalles o excrements d'animals a la via pública...)

Enquestes: preguntes relacionades amb el turisme de la localitat o de Catalunya

Entrades: visitant que entra a l'Oficina, agafa informació i, sense l'ajut del personal de l'Oficina marxa

Temporada jul-set	Total visites ("enquestes + entrades")
2021	104
2022	139
Percentatge d'augment	33,65%



Temporada jul-set	Total visites (Consultes)
2021	56
2022	68
Percentatge d'augment	21,43%

2.4.1 DADES VISITANTS

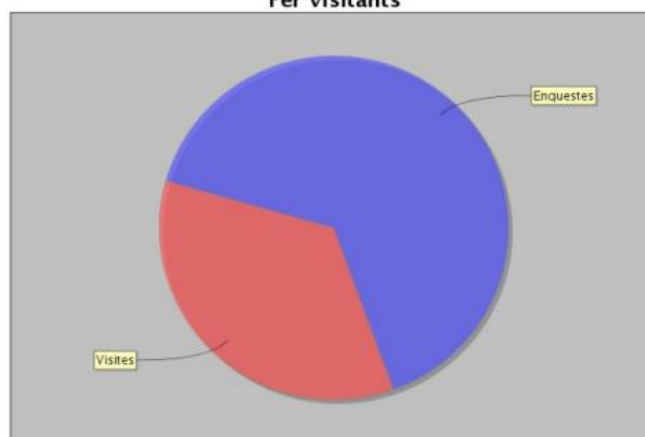
Dades dels visitant 2021

Juliol / Agost

Resultats per visitants

Grup	Valor	Percentatges
Visites	56	35 %
Enquestes	104	65 %
	160	

Per visitants

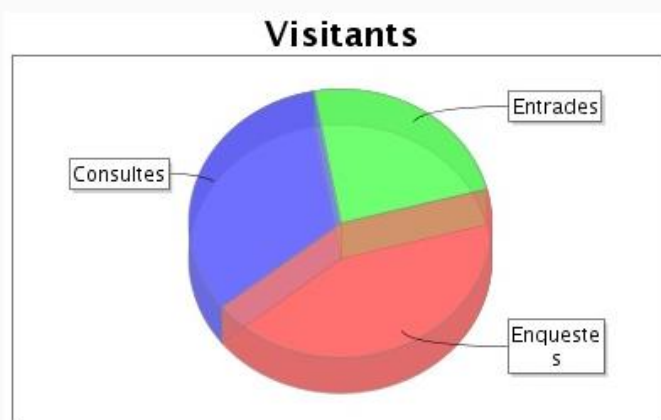




Dades dels visitants 2022

Juliol / Setembre

	Valors	Percentatges
Enquestes	90	43,478
Consultes	68	32,85
Entrades	49	23,671
Total	207	100%



Respecte al nombre de visitants per mes, al juliol va haver-hi més visites en contra del que seria d'esperar, si bé cal tenir en compte un factor molt important que ha afectat la distribució dels visitants: durant el mes d'agost i setembre ha fet un temps inesperat amb tempestes constants, això ha afectat l'estat de les platges, però també a l'Oficina de Turisme, ja que ha hagut de romandre tancada en diverses ocasions per talls d'electricitat.

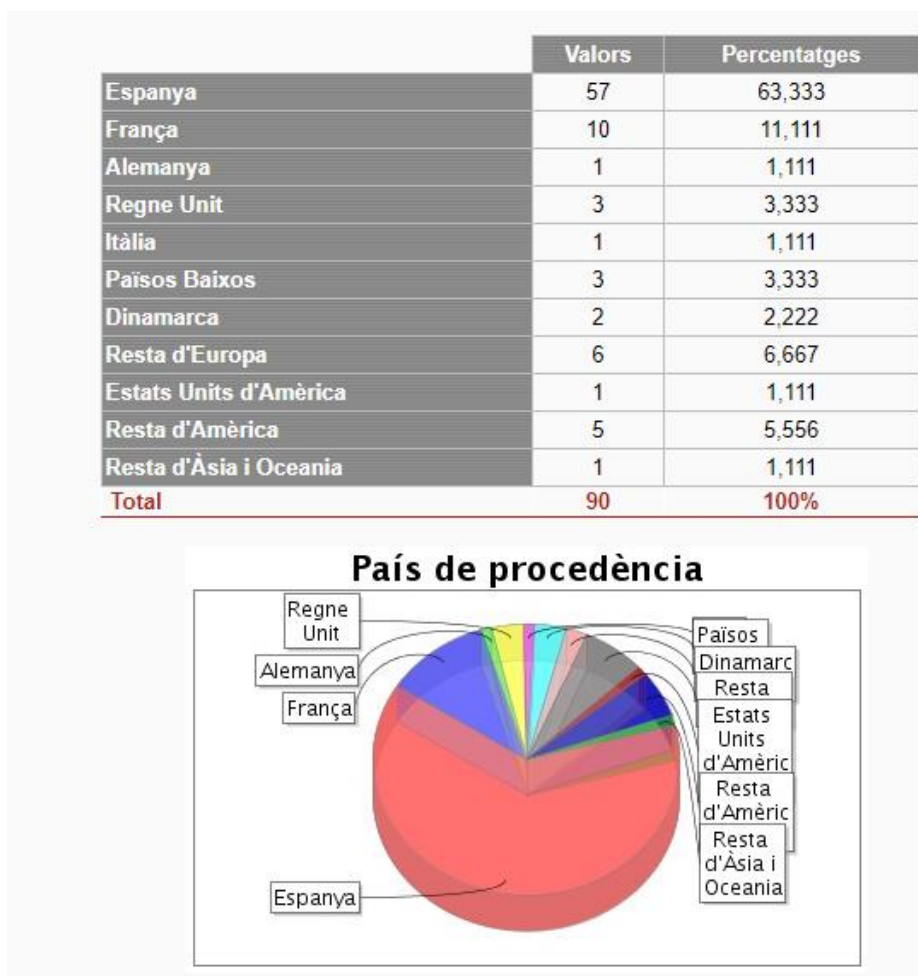
Temporada 2022	Total visites (enquestes)
Juliol	68
Agost	34
Setembre	37
Total	139



2.4.2 PAÍS DE PROCEDÈNCIA

Respecte al país de procedència, es pot establir la següent tipologia:

- **Residents al municipi i visitants de prop (Catalunya)**, com Mataró, els quals, de resultes de la pandèmia van decidir quedar-se a casa i fer excursions de caràcter local.
- **Visitants de Barcelona amb segona residència (Espanya)**, per passar l'estiu, un perfil molt característic de Llavanes.
- **Turisme local de l'interior (Espanya)**, venien a la platja i si veien l'Oficina aprofiten per fer consultes relacionades amb els recursos turístics, si bé en molts casos les consultes tenien a veure amb l'ús i/o queixes sobre els parquímetres (consultes).
- **Turisme estranger.** No són turistes en trànsit, sinó que fan l'estada a la vil·la, en apartaments d'ús turístic, o bé visitant algun compatriota seu que resideix a Llavanes.





2.4.3 IDIOMA

Pel que fa als idiomes utilitzats, predominen el català i el castellà, que casualment s'han utilitzat amb el mateix nombre de visitants. Aquest any sense les restriccions per Covid-19, s'ha notat una major afluència de visitants estrangers, i en conseqüència s'ha atès amb llengües diverses. L'anglès predomina, ja que és internacional, però també s'ha fet servir molt el francès i en una ocasió l'alemany.

	Valors	Percentatges
Català	31	34,444
Castellà	31	34,444
Anglès	17	18,889
Francès	10	11,111
Alemanys	1	1,111
Total	90	100%





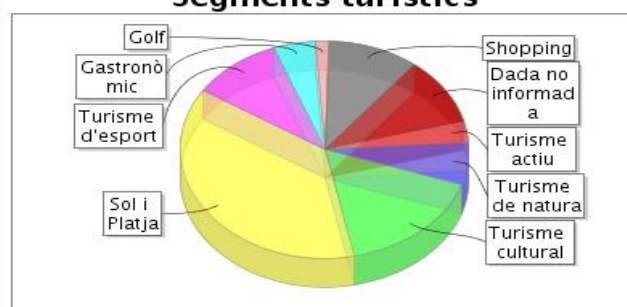
2.4.4 TIPUS DE CONSULTA

Pel que fa al tipus de consulta han estat força variades. Destaca la sol·licitud de turisme cultural i de sol i platja, si bé, a diferència d'altres indrets, com l'Oficina de Turisme de Mataró, hi ha un nombre important de visitants interessats per l'esport, la natura i el turisme actiu (visites al Parc del Montnegre-Corredor, rutes senderistes, rutes de bicicleta de muntanya). Però, d'aquestes dades el que podem deduir és que tots els visitants rebuts el 2022 a l'Oficina de Turisme, tots han demanat més d'un tipus d'informació.

País de procedència	Tipus de consulta
Turisme nacional "de platja" que provenia de l'interior el cap de setmana	Serveis de restauració
Resident de la vil·la, o residents de Barcelona amb segona residència	Informar-se sobre quins recursos turístics hi ha al municipi i, també, a les localitats properes.
Turisme local de Llavanes	Rutes d'esport i natura (BTT o bicicleta en general, i rutes de senderisme).
Estrangers	La demanda va ser més aviat de mobilitat i recursos per visitar a Mataró, Barcelona, o també altres platges de la comarca.

	Valors	Percentatges
Turisme actiu	4	3,125
Turisme de natura	8	6,25
Turisme cultural	21	16,406
Sol i Platja	48	37,5
Turisme d'esport	13	10,156
Gastronòmic	6	4,688
Golf	2	1,562
Shopping	13	10,156
Dada no informada	13	10,156
Total	128	100%

Segments turístics

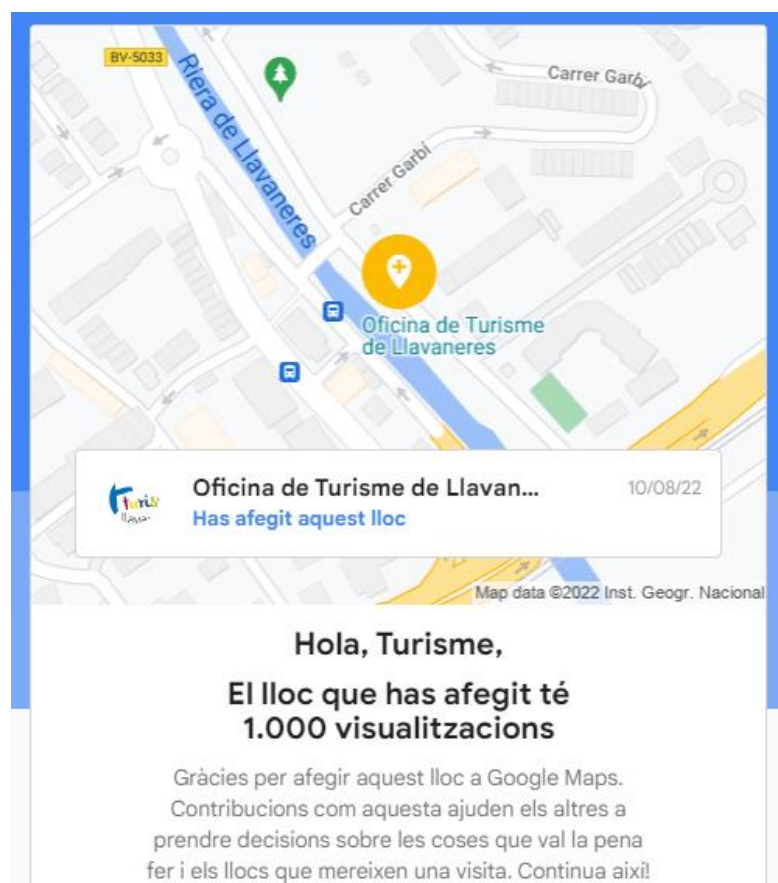




3. PROJECTES DE MILLORA REALITZATS AL 2022

SITUACIÓ

- S'ha marcat a **Google Maps** la localització de l'Oficina perquè no estava indicada i era complicat pels visitants trobar-la. Allà també hi ha l'horari d'obertura, cada temporada s'hauria d'actualitzar, igual que les fotos i altres tipus d'informació indicada.
- A l'octubre es va rebre la informació sobre les visualitzacions que havia tingut a Google maps l'Oficina durant el mes de setembre. Com es veu a la imatge ha tingut una bona acollida cosa que repercuteix directament amb el coneixement d'on està situada i facilita als visitants poder arribar-hi. També permet que els visitants puguin veure l'horari d'obertura, el telèfon de contacte, entre altres informacions.





ESPAI / INSTAL·LACIONS

- S'ha gestionat per tenir a l'Oficina uns plafons decoratius amb **fotografies** sobre Sant Andreu de Llavanes per poder indicar amb imatges els llocs d'interès turístic als visitants.
- S'ha fet la gestió per tenir un **aparador expositiu** on col·locar els fulletons i no haver-los de tenir sobre el panell, que limita molt l'espai de treball.
- S'ha començat la gestió per tenir un **segell** pel Camí de Sant Jaume (via marítima), ja que som punt de segellat de la ruta.
- S'ha anat gestionant la renovació del compromís **Biosphere** de cara al 2023.

COMUNICACIÓ

- S'ha instaurat, via Meet, unes **reunions setmanals** que ajuden a tenir una comunicació fluida entre el departament de Promoció Econòmica i l'Oficina de Turisme.
- S'han definit uns **protocols** en cas de quedar-se sense llum o altres emergències diverses a l'Oficina, sobretot en cap de setmana.
- S'ha actualitzat un llistat amb les **dades de contacte** dels diferents departaments de l'Ajuntament, per poder tenir una major fluïdesa en la comunicació i donar major autonomia a l'informador.

IDIOMES

- S'han realitzat les **traduccions** de diversos fulletons a diferents idiomes per poder tenir més material físic per donar al públic estranger.
- En concret, s'ha fet la traducció del fullet del modernisme al castellà, anglès i francès i del flyer de gimcanes turístiques de les 3 viles al castellà, anglès i francès. Així mateix, s'ha coordinat la impressió d'aquests 2 (del modernisme 250 anglès, francès i castellà i 1000 català i de les gimcanes 1000 català i 500 de cada idioma entre castellà, francès i anglès). També s'ha traduït el plafó informatiu de la ruta de les 3 viles a l'anglès.



AFLUÈNCIA DE VISITANTS

- Respecte a l'anàlisi de l'any anterior s'ha notat un canvi en la predisposició del **turisme local**, ja no es miren l'Oficina com alguna cosa estranya, sinó que molt s'atreveixen a entrar per preguntar, sobretot sobre els esdeveniments del poble. També, venen a preguntar informació sobre ser resident a Llavanes, com per exemple, aparcament, recollida de residus o traslladen a l'informador queixes diverses sobre la neteja, entre altres temes del municipi. Quan algú es queda mirant i dubtant una mica, se'ls saluda des de dins i això els sol donar el coratge per entrar, oportunitat que aprofitem per explicar-los que l'Oficina no està destinada només a usuaris estrangers, sinó també per donar informació als habitants de la vil·la de quines activitats es desenvolupen, tant a Llavanes com a poblacions dels voltants.
- Des de la incorporació de l'Oficina al Google Maps s'ha notat que hi ha visitants que venen directament a l'Oficina a preguntar per què no saben ben bé que poden fer per la zona, sobretot **turisme nacional i estranger**. Molts són estrangers amb segones residències a la zona que només venen durant la temporada d'estiu, i que no saben de l'existència d'una Oficina de Turisme. Generalment, ja solen conèixer la platja, però no els altres tipus de recursos que ofereix el municipi, per això venen a preguntar què més els hi pot oferir l'indret on passaran gran part del seu estiu.



4. PROPOSTES DE MILLORA

SITUACIÓ

Pels residents a Can Sans / Balís, per la gent que baixa del poble a la platja per la riera, i pels visitants de l'interior que van a la platja el diumenge, l'Oficina queda en un lloc visible.

- Els visitants que arriben amb el tren, ni tan sols poden imaginar que hi hagi una Oficina de Turisme per la **situació** allunyada/amagada respecte de l'estació. Tot i que ara l'Oficina apareix a google maps, segueix sense estar en un lloc extremadament visible pels visitants.
- Dues alternatives serien, o bé traslladar en el futur l'Oficina a un espai davant l'estació (opció molt més costosa), o bé situar a l'estació o a la sortida de la mateixa un plafó que indiqui l'existència de l'Oficina (direccionalitat, minuts a peu, distància aproximada).

ESPAI / INSTAL·LACIONS

- Incorporar/arreglar el mecanisme perquè el **panell** de la banda de la platja es quedi clavat i no es tanqui constantment picant el vidre.
- Incorporar una lona per estalviar energia, instal·lar un **aire condicionat** més eficient o col·locar les portes de manera que creïn un corren d'aire constant.
- Arreglar el **pestell** del bany.
- Col·locar una placa per la part de fora de l'Oficina indicant l'**horari d'obertura**.

IDIOMES

- Facilitar la presència del **francès** en les publicacions, tot i que l'atenció a l'usuari (correu electrònic, telèfon, presencial) s'ha fet en francès en els casos requerits.
- Oferir fulletons o tenir QR (més sostenible) amb la informació en **diferents idiomes** (la majoria només estan en català).



HORARI D'OBERTURA

- La gent que visita l'Oficina, acostuma a fer-ho durant la primera meitat de la jornada (10h-12h). A partir d'aleshores, i molt especialment de les 13h a les 14h, gairebé no entra ningú, exceptuant la gent que torna de la platja, puntualment. De totes maneres, l'última hora de servei en el cas de no rebre usuaris és especialment interessant per fer tasques de *backoffice* i altres tasques derivades que no podem fer quan atenem als usuaris presencials.
- No considerem l'obertura en franges de tardes. *-veure 2.3. Visitants i anàlisi de les dades.*
- Recomanem un servei previ a l'obertura de l'Oficina per poder fer tasques de gestió que tenen un termini limitat, com per exemple, demanar la qualificació de Bandera Blava (el termini límit és el 30 de juny).

AFLUÈNCIA DE VISITANTS

- Tot i les millores anteriorment esmentades creiem que encara hi ha espai per créixer amb relació a la visió que té el **turisme local** respecte d'Oficina de Turisme. Encara es veu passar gent local que mira l'Oficina com una cosa estranya i passen de llarg com si això no anés amb ells, però se'ls ha de mostrar que l'Oficina els pot servir com a eina per descobrir activitats de nova creació o espais culturals que no han visitat.
- En l'àmbit del **turisme nacional**, també, hi ha camí per treballar. De vegades hi ha hagut gent que ve d'altres indrets i s'han trobat per casualitat amb l'Oficina, entrant amb una cara una mica de sorpresa perquè no sabien de la seva existència i aprofiten llavors per preguntar què poden fer. Creiem que es podria promocionar-la i donar-la a conèixer una mica més.
- Amb la baixada de les mesures per a la COVID hi ha hagut un increment notable amb el **turisme estranger**. La majoria d'ells s'allotgen en apartaments turístics al mateix municipi o tenen una segona residència. Aquí també hi ha una font potencial per atreure aquest turisme estranger durant l'època estival per guanyar-los com a visitants pels museus, restaurants i altres indrets de la vila i la comarca. Una manera de millorar seria tenir la informació bàsica en anglès i francès per poder facilitar la comunicació perquè per molt que l'informador expliqui en el seu idioma després no saben interpretar els fulletons o el mapa.



4.1 COMPROMÍS BIOSPHERE

Dins el marc de millora mediambiental perseguit amb l'adhesió al compromís Biosphere, es proposen tres accions:

- Substitució de totes les llums de baix consum de l'Oficina per llums LEDs. Si bé aquesta acció era antiga i està pendent d'implementació, en el fons no té caràcter d'urgència, ja que com es va esmentar, les condicions de l'espai fa que no sigui sempre necessària la il·luminació artificial.
- Estudiar la conveniència d'instal·lar una lona per sobre de l'Oficina, per tal d'impedir que el sol hi incideixi directament, perquè com ja s'ha dit abans, les instal·lacions s'escalfen molt i és necessari tenir l'aire condicionat posat contínuament, amb la despesa energètica que això suposa.
- Desenvolupar codis QR per a cada tipus de prospecte, amb la idea que aquells visitants que vulguin renunciar a l'ús del paper puguin fer-ho, i contribuir així a reduir la petjada mediambiental. A banda de l'estalvi en paper, permet tenir més varietat de fulletons i en idiomes diversos.

5. VALORACIÓ DEL SERVEI PER PART DE L'EMPRESA

Hem prestat un servei d'informador turístic durant els mesos de juliol, agost i setembre de 2022, allargant la temporada fins al 30 de setembre.

Aquest any hem incorporat dues informadores turístiques per qüestions logístiques i de coordinació d'empresa. De dimecres a dissabte la Marta Vigil i els diumenges la Leila Aanfuf. El seu perfil és d'informadora turística amb llarga experiència en l'atenció al públic, coneixements d'idiomes estrangers i la gestió de punts d'informació turístics. La gestió i coordinació ha estat a càrrec d'Elisenda Leonart, administradora de l'empresa Fòrum Maresme Serveis Culturals, SL. Enguany la interlocució amb la tècnica Gemma Batayé s'ha hagut de reforçar posant-nos a disposició el seu telèfon mòbil per facilitar-nos la comunicació en caps de setmana donades les incidències tècniques que ens han afectat el servei durant algunes jornades.

Tal com vam fer esment a l'informe de 2021, creiem necessari oferir el servei des de, aproximadament, Setmana Santa a octubre perquè, permetria fer els tràmits d'adhesió de l'oficina a la xarxa de la Generalitat perquè la normativa d'OIT requereix que estigui oberta aquest període per tramitar l'adhesió. D'aquesta manera, també, es pot planificar l'estiu i desenvolupar



aquelles tasques amb dates límit de lliurament. A més d'organitzar l'oficina i fer la posada a punt. De la mateixa manera, creiem que es pot allargar el servei per tancar tasques que per volum de feina no s'hagin pogut acabar, coordinar reunions de tancament i acabar fent les tasques de recollida, endreçar i elaboració d'informes.

Sant Andreu de Llavanes, 7 d'octubre de 2022