

Procediment de recollida de dades

- A. OBJECTIU
- B. ABAST
- C. REFERÈNCIES
- D. DEFINICIONS
- E. RESPONSABILITATS
- F. DESCRIPCIÓ DEL PROCEDIMENT
- G. CONTROL I AVALUACIÓ DEL PROCEDIMENT
- H. ANNEXOS

FF 0302 Fitxa de transmissió de dades dels visitants

HISTORIAL DE REVISIONS		
REVISIÓ	DATA	CANVIS REALITZATS

REALITZAT	REVISAT	APROVAT
Tècnic d'ús públic	Coordinador de qualitat	Direcció

Procediment de recollida de dades

A. OBJECTIU

És objectiu d'aquets procediment:

- Garantir el coneixement de l'estat d'ocupació i dels serveis que s'ofereixen al parc.
- Donar recolzament als equipaments amb els serveis que ofereixen.
- Conèixer l'evolució i característiques dels visitants del parc.

B. ABAST

Aquest procediment aplica al personal que realitza tasques d'atenció al públic i informació. S'inclouen els centres d'informació, els punts d'informació, els equipaments culturals, els equipaments educatius, els restaurants, les àrees d'esplai, els espais de masoveria, el dispositiu d'informació personalitzada, els centres de documentació i, en general, a tot el personal del parc.

C. REFERÈNCIES

En el desenvolupament de la tasca d'informació duta a terme pels diferents equipaments s'han de tenir present i respectar els següents documents:

- Pla Especial de Protecció del Medi Físic i del Paisatge del Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac.
- Manual de Qualitat del Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac amb els procediments i instruccions que se'n derivin.
- Norma 03 de la Informació del Sistema de Qualitat.
- Pla d'ús Públic del Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac
- Plec de Condicions Tècniques, Administratives i Econòmiques que regula la concessió administrativa dels equipaments, o els convenis de col·laboració.

D. DEFINICIONS

Programa de gestió de visitants: Programa dissenyat per la Diputació de Barcelona, de comú utilització a tota la Xarxa de Parcs, que permet registrar els visitants dels equipaments fent-ne una breu caracterització i registrant els serveis que utilitzen.

En el cas de que un equipament no disposi de la infraestructura necessària per a poder utilitzar aquest programa, el coordinador de qualitat facilitarà les fitxes en paper que siguin necessàries per a recollir la mateixa informació, posteriorment en farà el tractament.

E. RESPONSABILITATS

Serà responsabilitat del coordinador/a de qualitat:

- Vetllar per centralitzar totes les dades de forma trimestral.
- Subministrar, als equipaments, el material necessari per a poder recollir les dades de forma rigorosa i comparable.
- Fer el tractament de les dades.
- Transmetre als equipaments els resultats obtinguts.
- Proposar actuacions de millora que es desprenguin de l'anàlisi de les dades.

Serà responsabilitat de cada equipament:

- Recollir les dades que li pertoqui (Veure taula 2).
- Vetllar pel bon funcionament del procediment.
- Tenir cura del material lliurat i fer el manteniment d'aquest.
- Transmetre les dades de forma trimestral a l'oficina del parc amb la informació de la fitxa FF 0302 (veure annex H), ja sigui de forma digital o escrita.

Procediment de recollida de dades

F. DESCRIPCIÓ DEL PROCEDIMENT

Per tal de tenir coneixement dels serveis que s'ofereixen al parc i de la utilització que en fa el públic visitant es recolliran les següents dades per fer-ne un anàlisi estadístic:

- Usuaris del parc
- Usuaris per equipament
 - o Cap de setmana
 - o Entre setmana
- Visites concertades
 - o Grups escolars
 - Amb activitat d'educació ambiental
 - Sense activitat d'educació ambiental
 - o Altres grups
 - o Voluntariats
- Usuaris de les àrees d'esplai
- Usuaris dels restaurants
- Usuaris itineraris guiats
- Consultes i atencions i tipologia de la consulta
- Usuaris d'exposicions i audiovisuals
- Usuaris del Bus Parc
- Usuaris dels programes educatius de la Diputació de Barcelona (Viu el Parc i Coneguem els nostres parcs)
- Participants en els voluntariats.

Amb el tractament adequat s'observaran les prioritats d'actuació en els diferents equipaments. I s'obtidran dades i informació sobre la freqüentació al parc. A la taula 1 es descriuen les variables que es recolliran, de quina manera, quins equipaments han de comptabilitzar cada variable i finalment com aquesta informació se centralitzarà en un mateix punt.

Taula 1: Variables a comptabilitzar					
QUÈ ES COMPTABILITZA		UNITAT	COM	QUINS EQUIPAMENTS	COM ES TRANSMETRÀ LA INFORMACIÓ
Usuaris del parc		nº de visitants	Aforaments aparcament del DIP	DIP's	Fitxes trimestralment a la oficina
Usuaris dels equipaments	Cap de setmana	nº de visitants	Programa de gestió de visitants + consultes i atencions	CI del Coll d'Estenalles, PI del Monestir de Sant Llorenç del Munt, CI de Mura, PI de Talamanca, CI del Pont de Vilomara, Casanova de l'Obac, Centre de Documentació, PI de Monistrol de Calders, El Marquet de les Roques	Fitxes trimestralment a la oficina
	Entre setmana	nº de visitants	Programa de gestió de visitants	CI del Coll d'Estenalles, PI del Monestir de Sant Llorenç del Munt, Escola de Natura i Formació la Muntada	Fitxes trimestralment a la oficina
Visites	Grups escolars:				

Procediment de recollida de dades

concertades	Amb activitat programada	grups, persones/grup	Registre d'activitats	Casanova de l'Obac, El Marquet de les Roques, CI del Coll d'Estenalles, Escola de Natura i Formació la Muntada	Fitxes trimestralment a la oficina
	Sense activitat	grups, persones/grup	Registre de reserves	Casanova de l'Obac, El Marquet de les Roques, CI del Coll d'Estenalles	Fitxes trimestralment a la oficina
	Voluntaris	grups, persones/grup	Registre d'activitats	Escola de Natura i Formació la Muntada	Fitxes trimestralment a la oficina
	Altres grups	nº de grups, nº de persones/grup	Registre d'activitats	Les Refardes, El Marquet de les Roques, Casanova de l'Obac, CI del Coll d'Estenalles	Fitxes trimestralment a la oficina
Usuaris àrees d'esplai		Taules llogades, persona/taula	Tiquets, recompte manual	AE de la riera de Nespres, AE del torrent de l'Escaiola, Ae de les Arenes	Fitxes trimestralment a la oficina
Usuaris restaurants		Comensals	Tiquets	PI del Monestir de Sant Llorenç del Munt, restaurant La Pastora	Fitxes trimestralment a la oficina
Usuaris itineraris guiats		nº d'itineraris guiats/mes, nº d'usuaris/itinerari	Fitxes d'aforaments + tiquets	Les Tines de la vall del Flequer, Coves de Mura	Fitxes trimestralment a la oficina
Usuaris exposicions i audiovisuals		nº de visitants	Registre	PI del Monestir de Sant Llorenç, CI de Mura, CI del Coll d'Estenalles, Casanova de l'Obac, El Marquet de les Roques	Fitxes trimestralment a la oficina
Consultes i atencions		tipologia	Fitxa	Tots	Fitxes trimestralment a la oficina
Usuaris Bus Parc		nº usuaris	Tiquets venuts	TGO	L'oficina ho demanarà trimestralment
Usuaris dels programes pedagògics de la DIBA		nº usuaris		FUSIC	L'oficina ho demanarà trimestralment
Participants en voluntariats		nº participants	Registre de l'empresa	Amics dels parcs	L'oficina ho demanarà trimestralment

A continuació es detallen les dades que ha de prendre cada equipament i a través de quin mitjà ho farà:

Taula 2: Dades a recollir per cada equipament

EQUIPAMENT	QUÈ COMPATIBILITZA	COM ES COMPATIBILITZA	QUI COMPATIBILITZA
Centre d'Informació del Coll d'Estenalles	Nº de visitants en cap de setmana	Programa de gestió de visitants	Responsable CI

Procediment de recollida de dades

	Nº de visitants entre setmana	Programa de gestió de visitants	Responsable CI
	Usuaris àrea d'esplai	Aforament aparcament	DIP
	Escolars amb activitat programada	Base de dades pròpia + programa de gestió de visitants	Responsable CI
	Escolars sense activitat programada	Base de dades pròpia + programa de gestió de visitants	Responsable CI
	Altres grups	Base de dades pròpia + programa de gestió de visitants	Responsable CI
	Usuaris audiovisual i exposició	Base de dades pròpia + programa de gestió de visitants	Responsable CI
	Consultes i atencions	Programa de gestió de visitants + fitxa FF 0301	Responsable del CI + DIP
Casanova de l'Obac	Nº de visitants en cap de setmana	Programa de gestió de visitants	CIMA
	Nº de visitants al conjunt de l'obac	Aforament aparcament	DIP
	Escolars amb activitat programada	Programa de gestió de visitants	CIMA
	Escolars sense activitat programada	Programa de gestió de visitants	CIMA
	Altres grups	Programa de gestió de visitants	CIMA
	Usuaris audiovisual i exposició	Programa de gestió de visitants	CIMA
	Consultes i atencions	Programa de gestió de visitants	CIMA + DIP
	Monestir de Sant Llorenç del Munt	Nº de visitants en cap de setmana	Fitxa aforaments + Programa de gestió de visitants
Nº de visitants entre setmana		Programa de gestió de visitants	Nous Reptes
Usuaris restaurant		Tiquets	Nous Reptes
Usuaris audiovisual i exposició		Programa de gestió de visitants	Nous Reptes
Consultes i atencions		Fitxa de consultes i atencions + Programa de gestió de visitants	DIP + Nous Reptes

Procediment de recollida de dades

Centre d'Informació de Mura	Nº de visitants en cap de setmana	Programa de gestió propi	Responsable del CI
	Usuaris audiovisual i exposició	Programa de gestió propi	Responsable del CI
	Nº usuaris itineraris guiats	Fitxa aforaments + tiquets	DIP Itinerari
	Consultes i atencions	Programa de gestió propi	Responsable del CI
Centre d'Informació del Pont de Vilomara	Nº de visitants en cap de setmana	Programa de gestió de visitants	Rodabosc
	Nº usuaris itineraris guiats	Fitxa aforaments + tiquets itineraris	DIP Itinerari
	Consultes i atencions	Programa de gestió de visitants	Rodabsoc
El Marquet de les Roques	Nº de visitants en cap de setmana	Programa de gestió de visitants	Responsable del CI
	Escolars amb activitat programada (lobrador)	Programa de gestió de visitants	L'Obrador
	Escolars amb activitat programada (masoveria)	Programa de gestió de visitants	La masoveria
	Altres grups	Programa de gestió de visitants	L'Obrador + masoveria
	Usuaris audiovisual i exposició	Programa de gestió de visitants	L'Obrador
	Consultes i atencions	Programa de gestió de visitants	L'Obrador
Escola de Natura i Formació la Muntada	Nº de visitants entre setmana	Programa de gestió de visitants	AVALOT
	Escolars amb activitat programada	Programa de gestió de visitants	AVALOT
	Voluntaris	Programa de gestió de visitants	AVALOT
	Grups de científics	Programa de gestió de visitants	AVALOT
	Grups de la UGT	Programa de gestió de visitants	AVALOT
	Camps de treball	Programa de gestió de visitants	AVALOT

Procediment de recollida de dades

	Altres grups	Programa de gestió de visitants	AVALOT
	Consultes i atencions	Programa de gestió de visitants	AVALOT
Àrea d'esplai de Arenes	Usuaris àrees d'esplai	Tiquets + Fitxa aforament aparcaments	Concessionari + DIP
	Consultes i atencions	Fitxa de consultes i atencions	Concessionari + DIP
Àrea d'esplai de la riera de Nespres	Usuaris àrees d'esplai	Tiquets	Concessionari
	Consultes i atencions	Fitxa de consultes i atencions	Concessionari
Àrea d'esplai del torrent de l'Escaiola	Usuaris àrees d'esplai	Tiquets	Nous Reptes
	Consultes i atencions	Fitxa de consultes i atencions	Nous Reptes
Restaurant La Pastora	Usuaris restaurant	Tiquets	Concessionari
	Consultes i atencions	Fitxa de consultes i atencions	Concessionari
Les Refardes	Visites concertades Altres grups	Programa de gestió de visitants	Masoveria
	Consultes i atencions	Programa de gestió de visitants	Masoveria
Oficina La Mata	Usuaris del Bus Parc	Demanda a TGO	Administrativa
	Usuaris de les activitats pedagògiques de la DIBA	Demanda a DIBA	Administrativa
	Participants a les activitats de voluntariat.	Demanada a DIBA	Administrativa

G. CONTROL I SEGUIMENT DEL PROCEDIMENT

De forma trimestral el coordinador de qualitat recollirà les dades que tots els equipaments li facin arribar. Ho agruparà tot en un arxiu únic. Semestralment farà un resum i anàlisi estadístic de les dades recollides, que transmetrà als equipaments i personal implicat en el procediment a través del correu electrònic.

A les revisions semestrals del sistema es tractaran les dades i es valorarà la idoneïtat dels següents indicadors:

Procediment de recollida de dades

- Usuaris anuals del parc: Resultat de la suma dels resums del programa de gestió de visitants de tot els equipaments i del resultat dels aforaments del aparcaments comptabilitzats pel DIP.
- Distribució temporal dels visitants: Percentatges d'usuaris en caps de setmana i entre setmana i evolució durant les diferents èpoques de l'any, a partir de les dades del Programa de gestió de visitants i de les recollides en les fitxes aforaments dels aparcaments recollides pel DIP.
- Ocupació dels equipaments: Taula amb la relació de persones ateses i registrades a cada equipament. Es completarà fent un anàlisi del perfil del visitant a través de la dades extretes del Programa de gestió de visitants.
- Usos pedagògics dels equipaments: Percentatge de utilització dels recursos pedagògics dels equipaments, exposicions i audiovisuals, en relació als usuaris totals de l'equipament. D'altra banda també es percentuaran els visitants escolars en relació al total de visitants dels equipaments. Les dades s'extrauran del Programa de gestió de visitants i dels programes propis de cada equipament.
- Tipologia de les consultes i atencions que es donen al parc: A través dels resultats extrets del Programa de gestió de visitants i de les fitxes del Dispositiu d'Informació Personalitzada, s'analitzarà estadísticament els ítems amb més consultes. Aquestes dades s'utilitzaran a l'hora de planificar la reedició o la nova impressió de publicacions.

Aquestes dades s'inclouran la memòria de qualitat anual del parc.