



Ajuntament
de Barcelona

Carta de Serveis de Parc d'Atraccions Tibidabo SA (PATSA)

Data d'actualització: 14/12/2023

Data d'aprovació: 16/03/2017

ÍNDEX

Missió	- 2 -
Dades de contacte	- 2 -
Compromisos de qualitat	- 3 -
Canals de participació, queixes, reclamacions i suggeriments	- 3 -
Serveis	- 4 -
Accés i visita en espais gestionats per PATSA.....	- 4 -
Activitats didàctiques i educatives espais gestionats per PATSA	- 8 -
Gestió d'espais gestionats per PATSA	- 9 -
Annexos	- 11 -
Seguiment d'indicadors i objectius de gestió	- 11 -

La Carta de serveis de **Parc d'Atraccions Tibidabo SA (PATSA)** s'adreça a les persones, entitats, empreses i organitzacions interessades a conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos relacionats amb l'oferta de serveis a la ciutadania

La Carta de serveis ajuda al fet que la ciutadania conegui els serveis que ofereix i duu a terme **Parc d'Atraccions Tibidabo SA (PATSA)**, alhora que apropa l'Administració pública a les persones que en són usuàries:

- ✓ Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ✓ La ciutadania coneix —mitjançant la Carta de serveis— què pot exigir i a què està obligada.
- ✓ Integra la veu ciutadana a l'organització. Un dels punts fonamentals de la carta és que estableix canals de comunicació i de participació de les persones, i de recollida de queixes i suggeriments i de resposta.
- ✓ La carta dona transparència a la gestió i permet conèixer el grau de compromís pel que fa a la qualitat en la prestació dels serveis i al seu acompliment.

MISSIÓ

El nostre objecte social consisteix en la gestió del parc d'atraccions, un indret emblemàtic de la ciutat de Barcelona. La gestió inclou les atraccions, centres de restauració (restaurants, carrets i botigues d'obsequis), botigues de fotos, funicular, aparcaments, el recinte “Àrea panoràmica del Tibidabo” i el mirador de la Torre de Collserola.

El propòsit del Parc d'atraccions Tibidabo és fer que tothom que es relacioni amb el Parc se senti feliç i tingui una bona experiència, bé sigui la clientela, la nostra plantilla o empreses proveïdores.

Els nostres valors al servei del propòsit són:

- ✓ Il·lusió
- ✓ Passió per les persones
- ✓ Seguretat
- ✓ Solidaritat
- ✓ Compromís

DADES DE CONTACTE

ADREÇA

Pl. del Tibidabo, 3-4, 08035 Barcelona

Vegeu ubicació [aquí](#)

TELÈFON

93.211.79.42

WEB

<http://www.tibidabo.cat/>

Formulari de contacte: <https://www.tibidabo.cat/ca/contacte/formulari>

CORREU ELECTRÒNIC

tibidabo@bsmsa.cat;

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ De dilluns a divendres d'11.00 h a 19.00 h
- ✓ Caps de setmana i festius, d'12.00 h fins al tancament del recinte*

*Oficina Tibiclub fins a dues hores abans del tancament del Parc.

Consultar horaris d'obertura a: <https://www.tibidabo.cat/ca/planifica-la-teva-visita/horaris>

COM ARRIBAR-HI

Vegeu: <http://www.tibidabo.cat/info-parc/com-arribar-hi/puja-en-transport-public/>

COMPROMISOS DE QUALITAT

PATSA considera com a principi bàsic de la seva gestió la realització de les activitats amb un elevat nivell de qualitat i de servei per garantir l'obtenció d'uns resultats d'acord amb uns requisits esperats per qualsevol visitant de respecte al medi ambient, i que garanteix la seguretat de la nostra plantilla.

Treballar d'acord amb un sistema que promogui la millora contínua forma part de l'essència de PATSA. La Direcció General de PATSA està compromesa amb el desenvolupament i la implementació dels sistemes de gestió. En el nostre camí cap a l'excel·lència, les principals dades són:

- ✓ Any 2004: obtenció de la certificació en ISO 9.001:2000
- ✓ Any 2007: implementació de la ISO 9.001:2000 en la restauració externa del Parc
- ✓ Any 2008: realització de la primera avaluació EFQM
- ✓ Any 2012: obtenció del segell +300 de l'EFQM
- ✓ Any 2015: obtenció del segell +400 de l'EFQM
- ✓ Any 2016: obtenció del segell ISO 14.001:2015 en qualitat mediambiental
- ✓ Any 2017: renovació del segell +400 de l'EFQM
- ✓ Any 2019: renovació del segell +400 de l'EFQM
- ✓ Any 2020 i 2021: Global Safe Excellence
- ✓ Any 2020 i 2021: Safe Tourism Certified
- ✓ Any 2021: obtenció del segell +500 de l'EFQM
- ✓ Any 2022: obtenció de la certificació en SGE21:2017, en Sistema de Gestió Ètic i Socialment Responsable

INDICADORS I OBJECTIUS GENERALS

Per conèixer en detall els compromisos de qualitat en els diferents àmbits d'actuació de PATSA, vegeu:

<https://transparencia.bsmsa.cat/coneix-BSM/empreses-participades>

CANALS DE PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ CIUTADANA

Procediment: El compromís amb la qualitat dels nostres serveis ens porta a establir un sistema de comunicació amb la nostra clientela, entitats col·laboradores, la nostra plantilla... que permeti conèixer en tot moment els seus desitjos, inquietuds, impressions i opinions per adaptar i millorar la nostra oferta, polítiques d'actuació i tracte al client.

Aquest compromís forma part de l'estratègia de gestió conjunta per aportar la satisfacció i gaudiment dels nostres visitants.

Canals:

- ✓ Correu electrònic: tibidabo@bsmsa.cat

- ✓ **Formulari de contacte:** <https://www.bsmsa.cat/transparencia/informacio-complementaria/contacte/>

QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

Procediment:

1. Cada suggeriment i/o reclamació es tracta individualment i se li prepara resposta des de les nostres oficines.
2. La resposta es tramita en un màxim de 15 dies feiners a través del canal escollit per la persona interessada.

Canals:

- ✓ **Presencial:** al mateix Parc d'atraccions (Oficina d'atenció al client)
- ✓ **Telemàtic:**
 - Formulari de contacte: <https://www.tibidabo.cat/ca/contacte/formulari>
 - Correu electrònic: tibidabo@bsmsa.cat
- ✓ **Telefònic:** 93.211.79.42

TEMPS DE RESPOSTA

Un màxim de 15 dies feiners.

SERVEIS

Els Serveis del Parc d'Atraccions Tibidabo (PATSA) se centren en l'accés i el gaudi dels equipaments de lleure ubicats a les nostres instal·lacions.

- ✓ **Accés i visita en espais gestionats per PATSA**
- ✓ **Activitats didàctiques i educatives gestionades per PATSA**
- ✓ **Gestió d'espais gestionats per PATSA**

ACCÉS I VISITA EN ESPAIS GESTIONATS PER PATSA

DESCRIPCIÓ

Accés als recintes per al seu coneixement, en diferents formats en funció d'acompanyament i organització de les visites. Continguts temàtics i educatius diferents en funció del recinte i ús de les instal·lacions.

UTILITAT

Temps de lleure per a famílies, públic en general, escoles, empreses i turisme.

GARANTIA

- ✓ Coneixement profund de les instal·lacions, el que garanteix la millor opció per a visitants i instal·lació.
- ✓ Gestió transparent de les instal·lacions.
- ✓ Control del compliment de la normativa laboral de riscos, etc.

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Vegeu: <https://tibidabo.cat/ca/normativa>

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Petició de l'entrada (en cas de grups organitzats, petició de reserva per anticipat a la visita)
2. Obtenció de l'accés
3. Estada al recinte
4. Finalització de la visita

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Grau de satisfacció anual ≥ 7

MODALITAT 1: ACCÉS I VISITA AL PARC D'ATRACCIONS TIBIDABO

Descripció

Accés a les atraccions, espectacles i diferents serveis del Parc d'atraccions Tibidabo, en la totalitat dels seus dies d'obertura.

Ofereix

Instal·lacions. Activitats. Recursos associats al Parc. Gaudiment de les atraccions i espectacles del Parc així com de l'oferta de centres de restauració. Participació en jornades solidàries, culturals i educatives. Celebració d'esdeveniments particulars, com festes d'aniversari o actes corporatius.

Cost i forma de pagament

Entrades d'un dia:

- ✓ Entrada: 35€
- ✓ Entrada infantil (< 120 cm): 14€
- ✓ Entrada sènior (> 60 anys): 10,50€
- ✓ Entrada diversitat funcional: 7€ (acompanyant entrada gratuïta)
- ✓ Les persones amb una alçada inferior a 90 cm tenen l'entrada gratuïta.

Abonaments anuals:

- ✓ Tibiclub Familiar: 168€*
- ✓ Tibiclub Individual: 60€*
- ✓ Tibiclub Monoparental: 168€

*Quota d'inscripció: 24€

Vegeu totes les tarifes i modalitats a <https://www.tibidabo.cat/ca/planifica-la-teva-visita/entrades-i-abonaments>

Pagament: passarel·la internet, transferència i efectiu.

- ✓ Compra d'entrades anticipades al web tibidabo.cat: passarel·la internet (targeta).
- ✓ Compra d'entrades presencial a les taquilles del Parc: targeta o efectiu.

Centres Prestadors

- ✓ Parc d'Atraccions Tibidabo (PATSA)

Informació complementària

Vegeu: <https://www.tibidabo.cat/ca/planifica-la-teva-visita/com-arribarhi/transport-public>

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** a les taquilles del Parc.
Les entrades per a persones amb diversitat funcional es poden adquirir exclusivament a la taquilla verda de l'entrada principal (plaça Tibidabo, 3-4) i a la tercera taquilla, començant per la dreta, de davant l'aparcament del cim (entrada inferior del Parc).

- ✓ **Telemàtic:** web www.tibidabo.cat

En el cas de grups organitzats, petició de reserva per anticipat a la visita:

- ✓ Formulari de contacte: <https://www.tibidabo.cat/ca/contacte/formulari>
- ✓ Correu electrònic: tibidabo@bsmsa.cat

Canals de Gestió

Per accedir al Parc d'atraccions Tibidabo caldrà comprar l'entrada anticipadament o a les taquilles en cas que es disposi de suficient aforament. També es podrà gestionar la reserva tramitada anticipadament en el cas de grups organitzats.

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** a les taquilles del Parc.
- ✓ **Telemàtic:**
 - <https://www.tibidabo.cat/>
 - APP del Tibidabo

Objectiu de gestió

- ✓ Grau de satisfacció anual ≥ 7

MODALITAT 2: ACCÉS I VISITA A L'ÀREA PANORÀMICA DEL TIBIDABO

Descripció

Àrea de lliure accés i oberta cada dia. Situada a 500 metres sobre el nivell del mar, l'Àrea panoràmica del Tibidabo és la zona més alta del parc, un espai d'accés lliure amb les millors vistes de Barcelona i atraccions emblemàtiques com l'Avió, la Talaia o el Museu d'Autòmats.

Veure: <https://areapanoramica.barcelona.tibidabo.cat/ca/area-panoramica>

Ofereix

Activitats. Instal·lacions. Gaudiment de l'àrea panoràmica i els seus miradors, de les atraccions emblemàtiques ubicades a la part superior del parc d'atraccions així com de l'oferta de centres de restauració i la botiga de records.

Cost i forma de Pagament

Accés lliure.

Entrades d'un dia:

- ✓ Passi atraccions emblemàtiques: 19€
- ✓ Passi atraccions emblemàtiques infantil (< 120 cm): 10,50€
- ✓ Passi atraccions emblemàtiques sènior (> 60 anys): 8€
- ✓ Passi atraccions emblemàtiques diversitat funcional : 4€ (acompanyant entrada gratuïta)
- ✓ Tiquet atraccions: 3€

Les persones amb una alçada inferior a 90 cm tenen l'entrada gratuïta.

Veure totes les tarifes i modalitats a <https://www.tibidabo.cat/ca/planifica-la-teva-visita/entrades-i-abonaments>

Pagament: passarel·la internet, transferència i efectiu.

- ✓ Compra d'entrades anticipades al web tibidabo.cat: passarel·la internet (targeta).
- ✓ Compra d'entrades presencial a les taquilles de l'Àrea panoràmica: targeta o efectiu.

Centres Prestadors

- ✓ Parc d'Atraccions Tibidabo (PATSA)

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** a l'Oficina d'Atenció al Client o a les taquilles del Parc.
Les entrades per a persones amb diversitat funcional es poden adquirir exclusivament a la taquilla verda de l'entrada principal (plaça Tibidabo, 3-4).
- ✓ **Telemàtic:** web <http://www.tibidabo.cat>

En el cas de grups organitzats petició de reserva per anticipat a la visita:

- ✓ Formulari de contacte: <https://www.tibidabo.cat/ca/contacte/formulari>
- ✓ Correu electrònic: tibidabo@bsmsa.cat

Canals de Gestió

Per accedir a l'Àrea panoràmica del Tibidabo caldrà comprar l'entrada anticipadament o a les taquilles, en cas que es disposi de suficient aforament, presencialment a l'Oficina d'Atenció al Client o a les taquilles. També es pot gestionar la reserva tramitada anticipadament en el cas de grups organitzats.

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** a l'Oficina d'Atenció al Client o a les taquilles del Parc.

Objectiu de gestió

- ✓ Accessibilitat diürna garantida (llevat impediment per fenòmens meteorològics o obres): 100%

ACTIVITATS DIDÀCTIQUES I EDUCATIVES ESPAIS GESTIONATS PER PATSA

DESCRIPCIÓ

Activitats temàtiques en funció de la tipologia i contingut dels recintes destinades a tots els públics, principalment a famílies, grups i centres educatius.

UTILITAT

- ✓ En les activitats orientades a estudiants, completar el currículum escolar.
- ✓ En les activitats orientades a grups no escolars, conjuntar lleure i aprenentatge.
- ✓ Fer arribar els valors de la defensa i el respecte pels continguts i elements especialitats de cada espai segons les seves peculiaritats.

GARANTIA

- ✓ Especialitat i experiència dels conductors de les activitats.
- ✓ Unicitat dels entorns on es desenvolupen les activitats.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

Les especificades en la organització prèvia i presentació de cada activitat.

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Veure <https://tibidabo.cat/ca/normativa>

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Selecció del tipus d'activitat
2. Organització d'agenda per a l'activitat
3. Recepció del grup
4. Realització de l'activitat
5. Valoració de l'activitat

Ofereix

Activitat.

- ✓ Ciència, tecnologia i medi ambient a l'entorn del Tibidabo
- ✓ Mobilitat sostenible
- ✓ Fisidabo

Cost i forma de Pagament

- ✓ Activitat didàctica de Ciència, tecnologia i medi ambient a l'entorn del Tibidabo: 7 €/persona
- ✓ Activitat didàctica Mobilitat Sostenible: 7 €/persona
- ✓ Fisidabo: 7 €/persona

El professorat té l'entrada gratuïta a l'activitat.

Pagament: per transferència del 100% de l'import total en el termini de 7 dies naturals a la recepció del full de reserva.

Centres Prestadors

- ✓ Parc d'Atraccions Tibidabo (PATSA)

Informació complementària

Imprescindible reserva prèvia.

Canals de Petició

- ✓ Activitat didàctica de Ciència, tecnologia i medi ambient a l'entorn del Tibidabo: <https://tibidabo.cat/ca/educacio/activitats-didactiques/ciencia-tecnologia-i-medi-ambient>
- ✓ Activitat didàctica Mobilitat sostenible: <https://www.tibidabo.cat/ca/educacio/activitats-didactiques/mobilitat-sostenible>
- ✓ Fisidabo: <https://tibidabo.cat/ca/educacio/fisidabo>

Canals de Gestió

Abans de començar l'activitat (Ciència, tecnologia i medi ambient a l'entorn del Tibidabo, Mobilitat Sostenible o bé el Fisidabo) caldrà gestionar la reserva tramitada anticipadament a:

- ✓ Activitat didàctica de Ciència, tecnologia i medi ambient a l'entorn del Tibidabo: Oficina d'Atenció al Client;
- ✓ Activitat didàctica de Mobilitat Sostenible: Oficina d'Atenció al Client.
- ✓ Fisidabo: taquilles del Parc.

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: a l'Oficina d'Atenció al Client o a les taquilles del Parc.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Grau de satisfacció anual ≥ 7

GESTIÓ D'ESPais GESTIONATS PER PATSA

DESCRIPCIÓ

Canalitzar i facilitar les peticions de les persones, entitats, empreses i organitzacions que sol·liciten l'ús dels espais que gestiona PATSA per portar a terme activitats que són del seu interès i que precisen un espai amb característiques i recursos coincidents amb l'oferta de PATSA.

UTILITAT

- ✓ Orientar la clientela sobre la millor opció.
- ✓ Donar resposta a les seves necessitats.
- ✓ Diversitat àmplia d'instal·lacions a l'abast.

GARANTIA

- ✓ Coneixement profund de les instal·lacions, el que garanteix la millor opció per la clientela i per a la instal·lació.
- ✓ Coordinació d'aquest tipus d'activitat no ordinària amb el funcionament normal de la instal·lació.
- ✓ Gestió transparent de les instal·lacions.
- ✓ Control del compliment de la normativa laboral de riscos, etc.

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

S'especifiquen en cada contracte tipus.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Recepció de les necessitats sol·licitades
2. Proposta d'espais adequats amb informació escaient a l'activitat proposada
3. Petició de documentació necessària
4. Adequació de contracte i pressupost
5. En cas d'acord signatura del contracte
6. Pagament segons contracte
7. Preparació dels recursos associats necessaris per a l'activitat
8. Realització de l'activitat
9. Devolució de l'espai al seu estat habitual

Ofereix

Instal·lacions. Recursos associats al espai.

Cost i forma de Pagament

Sol·licitar pressupost. Segons tarifes de gestió de cada espai i tipus d'activitat.

Pagament: Segons s'especifiqui al contracte.

Centres Prestadors

- ✓ Parc d'Atraccions Tibidabo (PATSA)

Informació complementària

Veure <https://www.tibidabo.cat/ca/activitats/per-a-empreses>

Canals de Petició

- ✓ Telemàtic:
 - Formulari de contacte: <https://www.tibidabo.cat/ca/contacte/formulari>
 - Correu electrònic: tibidabo@bsmsa.cat
- ✓ Telefònic : 93 211 79 42
- ✓ Correu postal: plaça Tibidabo, 3-4, 08035 Barcelona

Canals de Gestió

- ✓ Telemàtic:
 - Formulari de contacte: <https://www.tibidabo.cat/ca/contacte/formulari>
 - Correu electrònic: tibidabo@bsmsa.cat
- ✓ Telefònic : 93 211 79 42
- ✓ Correu postal: plaça Tibidabo, 3-4, 08035 Barcelona

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: al Parc d'atraccions Tibidabo

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Grau de satisfacció anual ≥ 7

ANNEXOS

SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ³

Data actualització: 14/12/2023

SERVEI: ACCÉS I VISITA EN EQUIPAMENTS I ESPAIS GESTIONATS PER PATSA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de visitants anuals al Parc d'Atraccions Tibidabo	719.068	718.326	110.801	400.087	625.490

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Grau de satisfacció anual ≥ 7

	2018	2019	2020	2021	2022
Puntuació obtinguda	7,7	7,9	7,2	7,2	7,48
Grau compliment	110%	113%	103%	103%	107%

Proposta per a 2023:

✓ Grau de satisfacció anual $\geq 7,7$

MODALITAT 1: ACCÉS I VISITA AL PARC D'ATRACCIONS TIBIDABO

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de visitants anuals al Parc d'Atraccions Tibidabo	719.068	718.326	110.801	400.087	625.490

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Grau de satisfacció anual ≥ 7

	2018	2019	2020	2021	2022
Puntuació obtinguda	7,7	7,9	7,2	7,2	7,48
Grau compliment	110%	113%	103%	103%	107%

Proposta per a 2023:

✓ Grau de satisfacció anual $\geq 7,7$

MODALITAT 2: ACCÉS I VISITA A L'ÀREA PANORÀMICA DEL TIBIDABO

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre d'usuaris Funicular del Tibidabo quan el Parc d'Atraccions està tancat:	100.071	42.823*	0*	28.062 ⁽¹⁾	46.196
<i>*Funicular operatiu del 17/04/2019 al 15/09/2019. A partir d'aquesta data s'inicien els treballs de remodelació</i>					

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Accessibilitat diürna garantida (llevat impediment per fenòmens meteorològics o obres): 100%

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	100%	100%	16% ⁽²⁾	58,29%	100%
Grau acompliment	100%	100%	16%	58,29%	100%

Proposta per a 2023:

- ✓ Accessibilitat diürna garantida (llevat impediment per fenòmens meteorològics o obres): 100%

SERVEI: ACTIVITATS DIDÀCTIQUES I EDUCATIVES EN ESPAIS EN ESPAIS GESTIONATS PER PATSA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre de participants en activitats escolars i didàctiques	20.087	22.857	0 ⁽³⁾	2.884	8.060

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Grau de satisfacció anual ≥ 7

	2018	2019	2020	2021	2022
Puntuació obtinguda	7,7	7,9	Sense avaluar ⁽⁴⁾	7,2	9,24
Grau acompliment	110%	113%	-	103%	132%

Proposta per a 2023:

- ✓ Grau de satisfacció anual ≥ 7

¹ Inauguració al maig de 2021

² amb motiu de la pandèmia COVID-19 el parc només ha obert el 16% dels dies previstos.

³ A causa de la COVID-19 no s'han pogut dur a terme les activitats escolars previstes.

⁴ A causa de la COVID-19 no s'han pogut dur a terme les activitats escolars previstes.

SERVEI: GESTIÓ D'ESPAIS GESTIONATS PER PATSA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Quantitat de peticions rebudes	172	182	62	142	170
Quantitat de peticions acceptades	40	43	5	81	77

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Grau de satisfacció anual ≥ 7

	2018	2019	2020	2021	2022
Puntuació obtinguda	7,7	7,9	7,9	Sense valorar ⁽⁵⁾	9,5
Grau acompliment	110%	113%	113%	-	136%

Proposta per a 2023:

- ✓ Grau de satisfacció anual ≥ 7

³ Any 2020: Cal tenir en compte que arran de la declaració d'estat d'alarma per la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19 (Reial Decret 463/2020, de 14 de març), molts dels serveis i modalitats oferts a la ciutadania es van veure greument afectats, en alguns casos perquè no es van poder portar a terme, i en d'altres, perquè van veure molt reduïda la seva activitat. És per això que els indicadors van veure disminuïts els seus valors i alguns dels objectius de gestió no es van poder complir i/o avaluar.

⁵ Nou sistema per conèixer la satisfacció dels usuaris i usuàries en elaboració