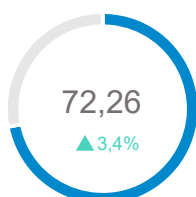
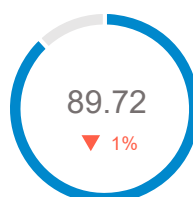


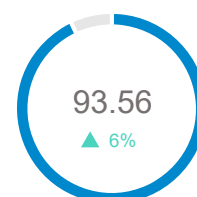
GLOBAL\*



PRODUCTE



SEGURETAT



CLIMÀTIC

### INDICADORS SATISFACCIÓ – COMPRATIVA INTERANUAL (0-100 punts)

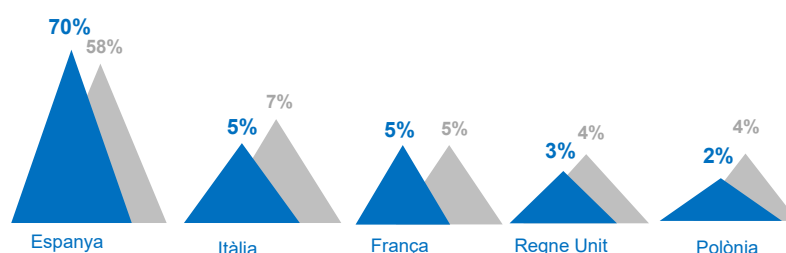
L'Índex de Satisfacció Global amb la destinació mostra una molt bona valoració amb un augment d'un 2%. L'Índex de Percepció Climàtica és el que mostra la millor evolució a la vegada que és destacable també l'augment de l'Índex de Satisfacció del Producte turístic. Lleugera caiguda del índex de Percepció de Seguretat, que no té gran rellevància ja que presenta una molt bona valoració.

\*L'Índex de Satisfacció Global no ha tingut en compte l'Índex de Satisfacció Hotelera.

### MERCATS EMISSORS PER NOMBRE DE MENCIONS

S'accentua la dependència del mercat nacional que incrementa en 12 punts el seu pes relatiu en volum de mencions. La resta de mercats principals decreixen lleugerament de manera relativa, amb l'excepció del mercat francès que es manté.

És destacable la caiguda del pes del mercat rus, que passa del 2,5% al 0,6% del total de mencions turístiques.



2019	2018	
Sol i platja	20,70%	27,36%
Cultural	15,41%	17,08%
Familiar	13,67%	9,96%
Actiu	13,17%	11,92%
Oci Nocturn	13,05%	11,02%

2019	2018	
Gastronòmic	91.43	77.95
Sol i platja	85.62	84.47
Oci Nocturn	78.92	48.71
Cultural	78.79	38.27
Compres	77.25	95.38

### TOP 5 PRODUCTES TURÍSTICS PER VOLUM DE MENCIONS

El Sol i Platja i la Cultura perden protagonisme envers als productes Familiar, Actiu i d'Oci Nocturn. Destaca l'increment relatiu de mencions en relació al producte Familiar, que el situa a com a 3er per interès, pujant dues posicions al rànquing de productes.

### TOP 5 PRODUCTES TURÍSTICS PER SATISFACCIÓ (0-100 punts)

El producte Gastronòmic lidera el rànquing dels millor valorats seguit pel Sol i Platja. Destacable increment del producte Cultural en comparació al període anterior, així com també l' Oci Nocturn. El producte de compres perd força situant-se a la 5ena posició dels productes més ben valorats (sobre el total de 9).

### ATRACTIUS MÉS MENCIONATS ASSOCIATS A LA MARCA

Destaca l'alternança entre els atractius turístics més mencionats. S'incorporen al top 5 els atractius Teatre Municipal (recurs més mencionat) i Cala Sa Boadella, mentre que els dos principals atractius durant l'any anterior, Discotropics i els Jardins de Sta. Clotilde, desapareixen del top 5.

2019	2018		
Teatre Municipal	14,25%	Discotropics	11,11%
Platja de Fenals	12,07%	St. Clotilde jardins	10,51%
Platja de Lloret	8,28%	Camí de Ronda	10,21%
Camí de Ronda	8,16%	Platja Lloret	9,91%
Cala sa Boadella	6,67%	Platja de Fenals	9,01%

Aquest resum executiu s'ha elaborat mitjançant l'anàlisi de les interaccions espontànies i públiques dels usuaris interessats en Lloret de Mar des del punt de vista turístic entre el 01.12.18 i el 28.02.19, i el mateix període de l'any anterior. Les fonts utilitzades són:

- **Xarxes Socials:** Instagram i Twitter. 19.258 mencions turístiques.

Els índexs calculats mostren valors d'entre 0 i 100 punts. A continuació, es mostra l'escala de valoració per conèixer el significat i evolució dels indicadors en el temps.

- **De 0 a 24 punts:** Aquells indicadors o índexs que es troben dins d'aquesta escala, mostren nivells de satisfacció i confiança molt baixos i per tant són una àrea prioritària de reconfiguració.
- **De 25 a 49 punts:** Nivell de satisfacció i confiança relativament baix. Important potencial per a la millora.
- **De 50 a 74 punts:** Nivell de satisfacció bo a molt bo. Moderat potencial de millora.
- **De 75 a 100 punts:** Nivells de satisfacció i confiança excel·lents. En alguns casos hi ha marges per a la millora, encara que en la majoria d'ells siguin nivells a mantenir i consolidar.

L'evolució dels nivells de satisfacció dels visitants / usuaris s'extreu mitjançant cinc indicadors clau de rendiment de la destinació que es descriuen a continuació:

- **TP index: l'Índex de Productes Turístics**, mesura el nivell de satisfacció amb l'oferta (productes) de la destinació en les seves diverses categories: Cultural, Gastronòmic, etc. Aquest índex s'obté analitzant la distribució de comentaris positius, negatius i neutres que es produeixen per a cada un d'aquests productes.
- **PS index: l'Índex de Percepció de Seguretat**, mesura el nivell de seguretat percebuda pels visitants. Aquest índex es calcula mitjançant avançades tècniques de PNL (programació neurolingüística) que permeten entendre quan un comentari fa referència a aquestes qüestions.
- **PC index: l'Índex de Percepció Climàtica**, mesura el nivell de satisfacció dels visitants amb el clima en la destinació. Això s'aconsegueix mesurant el volum de "queixes", és a dir, comentaris negatius respecte a la meteorologia en la destinació i traçant una relació inversa: com més baix sigui el volum de comentaris negatius, major serà l'índex de satisfacció. Aquest tipus de mesura permet entendre la relació entre les expectatives dels visitants i la realitat de la destinació.
- **GTP index: Aquest índex mesura el nivell global de satisfacció** dels visitants amb la destinació. Aquest mesurament es realitza ponderant els quatre indicadors anteriors, així com analitzant la distribució de sentiment general sobre la destinació.