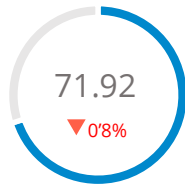
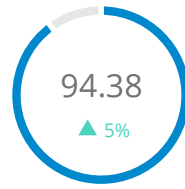


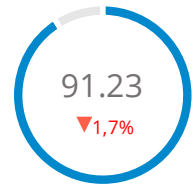
GLOBAL\*



PRODUCTE



SEGURETAT



CLIMÀTIC

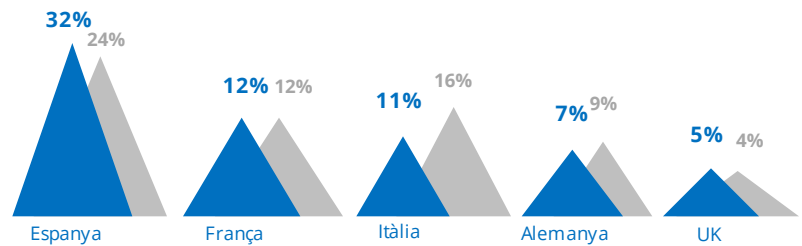
### ÍNDICADORS SATISFACCIÓ - COMPARATIVA INTERANUAL (0-100 punts)

L'Índex de Satisfacció Global amb la destinació mostra una lleugera millora en comparació al any anterior, impulsat principalment per la millora en el Índex de percepció de Seguretat, que es troba en un nivell excel·lent. Cauen lleugerament els índexs de Satisfacció amb el Producte Turístic i la Percepció Climàtica però segueixen en nivells molt bons.

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

### MERCATS EMISSORS PER NOMBRE DE MENCIONS

El mercat nacional és el predominant a molta distància amb la resta, incrementat inclús el seu pes relatiu. El mercat francès guanya protagonisme i es situa el segon per importància superant al britànic. El Italians es situen per davant dels alemanys tot i tenir menys volum que l'any anterior.



2018	2017	
Sol i platja	39,54%	39,85%
Oci Nocturn	16,40%	22,13%
Cultural	11,07%	8,48%
Natural	8,22%	6,95%
Actiu	8,18%	7,44%

2018	2017	
Natural	87.12	87.58
Gastronòmic	86.34	85.59
Compres	81.87	82.23
Actiu	79.61	87.73
Sol i platja	77.91	85.96

### TOP 5 PRODUCTES TURÍSTICS PER VOLUM MENCIONS

Sol i platja lidera en quant a interès mostrat pels visitants. Oci nocturn en segona posició perd importància relativa mentre incrementa el interès per els productes Cultural, Actiu i Natural.

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

Els tres productes amb millor satisfacció no es troben entre els tres més mencionats. Sol i platja, principal reclam, en quinta posició, tot i tenir una bona valoració. Cultural i Oci Nocturn son els productes amb menys satisfacció amb 60 i 66 punts respectivament.

### ATRACTIUS MÉS MENCIONATS ASSOCIATS A LA MARCA

Es detecta una distribució més equilibrada en quant a interessos per els atractius principals. Mentre Discotòpics, principal atractiu, perd importància relativa, altres atractius Naturals i de Sol i Platja, han guanyat. Un exemple clar es el Camí de Ronda, que passa del lloc 15 per importància en 2017 al 9é en 2018. Waterworld també perd importància relativa.

2018	2017	
Discotòpics	21,01%	Discotòpics 28,25%
Platja de Fenals	8,93%	Platja de Fenals 8,51%
Platja de Lloret	8,45%	Platja de Lloret 8,31%
St. Clotilde jardins	7,65%	Water world 7,77%
Water world	6,72%	St. Clotilde jardins 7,41%

Aquest resum executiu s'ha elaborat mitjançant l'anàlisi de les interaccions espontànies i públiques dels usuaris interessants en Lloret de Mar des del punt de vista turístic entre el 01.06.18 i el 31.08.18, i el mateix període de 2017. Les fonts utilitzades són:

- **Xarxes Socials:** Instagram i Twitter. 77.750 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.