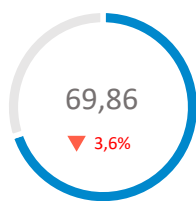
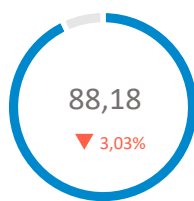


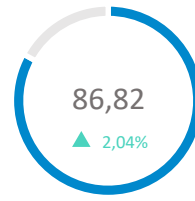
GLOBAL\*



PRODUCTE



SEGURETAT



CLIMÀTIC

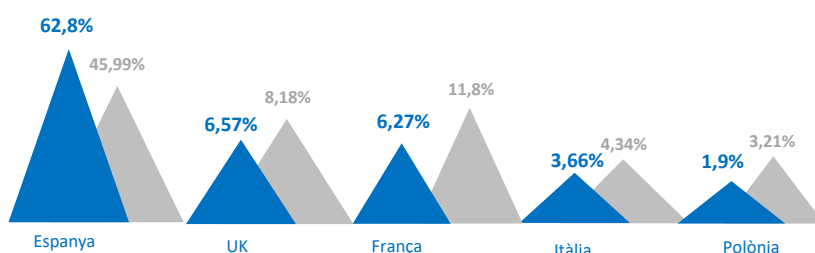
### INDICADORS SATISFACCIÓ – COMPRATIVA INTERANUAL (0-100 punts)

L'índex de Satisfacció Global manté una bona puntuació, estable, tot i que es veu una mica afectat pels decreixements de 3,6% i de 3,03% respectivament de l'Índex de Satisfacció amb el Producte i la Percepció de Seguretat. L'Índex de Percepció Climàtica sí aconsegueix un creixement del 2,04%.

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

### MERCATS EMISSORS PER NOMBRE DE MENCIONS

El volum de mencions turístiques relatiu amb procedència nacional augmenta quasi 20 punts respecte al mateix període anterior. La resta de mercats del Top 5 d'origens redueixen aquest volum relatiu, sobre tot el mercat francès, amb una disminució d'un 5,53%, essent així superat pel mercat britànic, que se situa en segon lloc tot i perdre un 1,6%.



2019	2018	
Sol i platja	25,37%	31,61%
Cultural	13,38%	12,85%
Familiar	12,76%	9,28%
Actiu	12,4%	11,31%
Oci Nocturn	10,54%	12,1%

### TOP 5 PRODUCTES TURÍSTICS PER VOLUM MENCIONS

Mentre l'interès en el producte Sol i Platja disminueix més d'un 6%, pugen les mencions als productes Cultural, Familiar i Actiu, superant els dos darrers a l'Oci Nocturn, que perd un 1,56% de volum relatiu de mencions. També cal dir que enguany el producte Familiar ha superat a l'Actiu, doncs tot i créixer tot dos, el Familiar ho ha fet en major mesura, guanyant un 3,48%.

Al Top 10 destaquen els creixements en l'interès cap al producte Gastronòmic i en el producte Shopping, que són els dos amb millors valoracions.

2019	2018	
Gastronòmic	88,81	82,05
Shopping	86	81,14
Sol i Platja	73,77	88,47
Natural	67,38	74,09
Oci Nocturn	66,53	85,84

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

El producte Gastronòmic ha estat el millor valorat en els mesos observats, amb un creixement de més de 6 punts. El producte Shopping també aconsegueix un creixement en la satisfacció i es posiciona com el segon millor valorat.

En canvi, el Sol i Platja, tot i perdre 14,7 punts de valoració només perd dues posicions, passant de la primera a la tercera. La satisfacció amb els productes Natural i, sobretot, amb l'Oci Nocturn també es veu ressentida considerablement.

### ATRACTIUS MÉS MENCIONATS ASSOCIATS A LA MARCA

Disco Tropics deixa de ser l'atractiu més mencionat (perdent 13,41 punts en el seu volum, pes relatiu que es distribueix en la resta d'atractius) passant a ser-ho la Platja de Lloret amb un 14,68% de les mencions. Els següents atractius mostren un volum de mencions molt similar, entre el 13,08% i l'11,72%. Són remarcables els creixements de la Platja de Lloret i dels Jardins de Santa Clotilde.

Al Top 10 també es registren creixements considerables amb Cala Banyes, l'Església de Sant Romà o el Water World.

2019	2018		
Platja de Lloret	14,68%	Disco Tropics	26,15%
Jardins Sta. Clotilde	13,08%	Platja de Fenals	11,12%
Platja de Fenals	12,97%	Camí de Ronda	10,67%
Disco Tropics	12,74%	Jardins Sta. Clotilde	9,57%
Camí de Ronda	11,72%	Platja de Lloret	8,94%

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 01.03.19 i el 31.05.19, i el mateix període de 2018. Les fonts utilitzades són:

- **Xarxes Socials:** Instagram i Twitter. 33.532 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:

- **PRODUCTE: 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.
- **SEGURETAT: 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.
- **CLIMÀTIC: 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.
- **GLOBAL: 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.