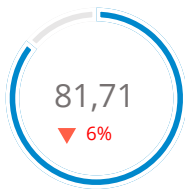
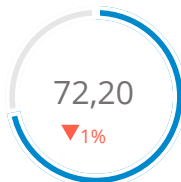


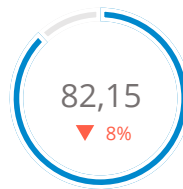
DADES GENERALS



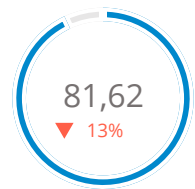
GLOBAL*



PRODUCTE



SEGURETAT



CLIMÀTIC

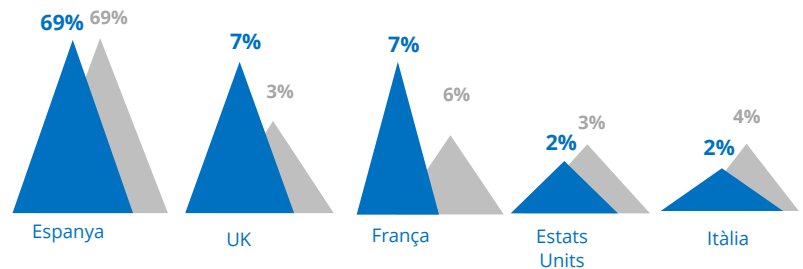
INDICADORS SATISFACCIÓ – COMPARATIVA INTERANUAL (0-100 punts)

L'Índex de Satisfacció Global, encara que hagi disminuït un 6% en comparació amb l'any anterior, segueix sent molt alt. L'Índex de Seguretat és el més alt dels índexs, però al costat de l'Índex de Clima és el que va mostrar un decreixement major a causa de la tempesta Glòria. L'Índex del Producte Turístic mostra el descens més baix gràcies a increments de satisfacció en els següents productes: actiu, familiar, oci nocturn, natural, shopping, i wellness.

*L'Índex de Satisfacció Global no inclou l'Índex de Satisfacció Hotelera.

MERCATS EMISSORS PER NOMBRE DE MENCIONS

El nombre de mencions turístiques des de els mercats internacionals creix lleugerament gràcies a l'increment dels mercats d'origen d'UK y França.



INTERÈS DELS PRODUCTES

	2020	2019
Sol i platja	19,9%	21,2%
Actiu	14,5%	13,5%
Cultural	13,1%	14,3%
Familiar	13,0%	13,9%
Gastronòmic	11,9%	9,5%

TOP 5 PRODUCTES TURÍSTICS PER VOLUM DE MENCIONS

El producte Sol i Platja es manté en el primer lloc, encara que s'observa una distribució més homogènia de l'interès. Destaca l'increment relatiu de mencions en relació al producte gastronòmic que creix 2,4 punts percentuals en comparació amb l'any anterior. El producte Actiu se situa en segona posició en termes d'interès mentre que l'any passat es trobava en quarta

SATISFACCIÓ DELS PRODUCTES

	2020	2019
Shopping	92.0	76.3
Wellness	91.0	37.2
Natural	87.3	52.4
Oci Nocturn	86.2	77.5
Gastronòmic	84.7	92

han tingut un increment en comparació amb l'any anterior amb l'excepció del producte gastronòmic. Hi ha un destacable increment de satisfacció en els productes Wellness, Natural i Shopping en comparació amb l'any anterior.

ATRACTIUS TURÍSTICS

ATRACTIUS MÉS MENCIONATS ASSOCIATS A LA MARCA

Augmenten els comentaris relatius a la Platja de Lloret i de Fenals a causa de l'impacte de la tempesta Gloria. S'incorpora al top 5 d'atractius Cala Sa Boadella, mentre que el segon principal atractiu l'any anterior, Teatre Municipal de Lloret, desapareix del top 5.

	2020		2019
Platja de Lloret	19,4%	Platja de Fenals	17,3%
Platja de Fenals	14,8%	Teatre Municipal de Lloret	15,6%
Camí de Ronda	13,6%	Camí de Ronda	11,1%
Disco Tropics	13,3%	Platja de Lloret	10,1%
Cala Banyes	8,2%	Cala Sa Boadella	9,6%

Aquest resum executiu s'ha elaborat mitjançant l'anàlisi de les següents fonts i períodes:

- **Xarxes Socials:** Instagram i Twitter 8,100 mencions turístiques sobre Lloret entre el 01/12/19 i el 29/02/2020, i el mateix període de 2018-2019

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.
- **Clima: 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.