

Monitor de reputació turística online de la Regió de Barcelona 2020

SEGMENTACIÓ PER COMARQUES: **GARRAF**



ÍNDEX

1. Monitor de Reputació turística online Regió de Barcelona	3
2. Resum indicadors globals Garraf	6
3. Evolutius globals Garraf	7
4. Comparatiu per sector	8
5. Municipis de Garraf	9
6. Principals atractius turístics	12
7. “Club” gastronòmic	13
8. Mercats emissors	14

1. MONITOR DE REPUTACIÓ TURÍSTICA ONLINE DE LA REGIÓ DE BARCELONA 2020 (5a edició)

El present document analitza els resultats per comarques del Monitor de reputació turística online de la Regió de Barcelona 2020 (sense Barcelona ciutat), un projecte que s’engloba dins de l’estratègia d’intel·ligència turística online de la Gerència de Serveis de Turisme de la Diputació de Barcelona, amb l’objectiu d’avaluar la reputació que tenen les destinacions de la Regió de Barcelona a les principals xarxes socials i portals turístics online, a partir de l’anàlisi de les opinions emeses pels usuaris de les principals plataformes turístiques online.

Aquest és un projecte implementat amb una metodologia dissenyada per l’empresa Vivential Value i que ha estat aplicada a la Regió de Barcelona i les seves comarques per part de LABturisme, en aquest document.

En el Monitor de reputació turística online de la Regió de Barcelona 2020 s’han recollit dades de més d’un milió d’opinions compartides pels propis usuaris dins de plataformes online de màxima rellevància turística, per tal de conèixer en profunditat l’experiència dels visitants en els següents tres sectors turístics: Allotjaments, Restaurants i Atractius Turístics. L’objecte d’estudi és el conjunt de fitxes dels recursos turístics presents en aquestes plataformes relatiu a les destinacions de la Regió de Barcelona, a excepció dels Atractius del portal Google Maps, on s’ha fet una selecció específica de més de 200 fitxes dels principals recursos turístics del territori.

L’indicador utilitzat per mostrar la valoració ha sigut l’**“iRON” Índex de Reputació Online®** (calculat per agregació ponderada de les opinions individuals dels usuaris en els portals objecte d’estudi. Escala unificada de 0-10) i ha sigut calculat amb una mostra acumulada de 1.507.885 opinions d’usuaris emeses fins a maig de 2020. El document públic del Monitor 2020 es pot consultar en [aquest enllaç dins la web del LABturisme.](#)

Valoració i volum d’opinions total de la Regió de Barcelona



iRON escala 0-10

Distribució d’opinions per sector



L'experiència turística a la Regió de Barcelona assolix un Índex de reputació online (iRON) de 8,24 sobre 10, fruit de l'anàlisi de més d'1,5 milions d'opinions de més de 18.000 fitxes de recursos disponibles dins les plataformes online, a data de maig de 2020.

Aquests indicadors mantenen la tendència a l'alça observada ja en les edicions anteriors, tant en la valoració com en l'elevat dinamisme en les noves opinions i major oferta disponible (noves reviews i nous recursos en 12 mesos).

En el cas dels **Atractius turístics**, amb un destacat iRON de 8,77 i un 50 % més d'opinions generades en tan sols un any, mostra la seva especial rellevància per a la imatge i la visibilitat digital de les destinacions i dels recursos dins del procés de decisió de turistes potencials.

En el cas dels **Allotjaments**, aquests mostren també una millora de valoració tant global (8,10) com en el detall de les diferents variables i dimensions de l'experiència dels clients. Especialment rellevant en el context actual, la valoració de la dimensió Neteja, que també millora fins assolir un iRON NETEJA de 8,48.

En relació al conjunt dels **Restaurants**, són els que presenten una més discreta valoració global amb un iRON proper al 8,00, lleugerament a la baixa des de fa 3 edicions, en gran part degut a la gran dispersió de tipologies dels 9.000 restaurants analitzats (turístics i no turístics).

Evolutiu iRON Regió de Barcelona 2018-2019

REGIÓ

Evolutiu iRON per sectors

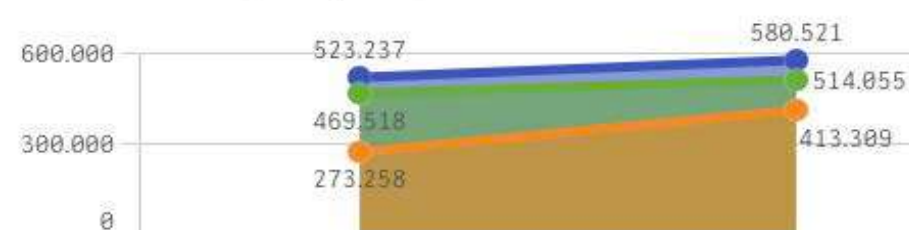


● Allotjament ● Atractius ● Restaurants

Evolutiu per volum d'opinions 2018-2019

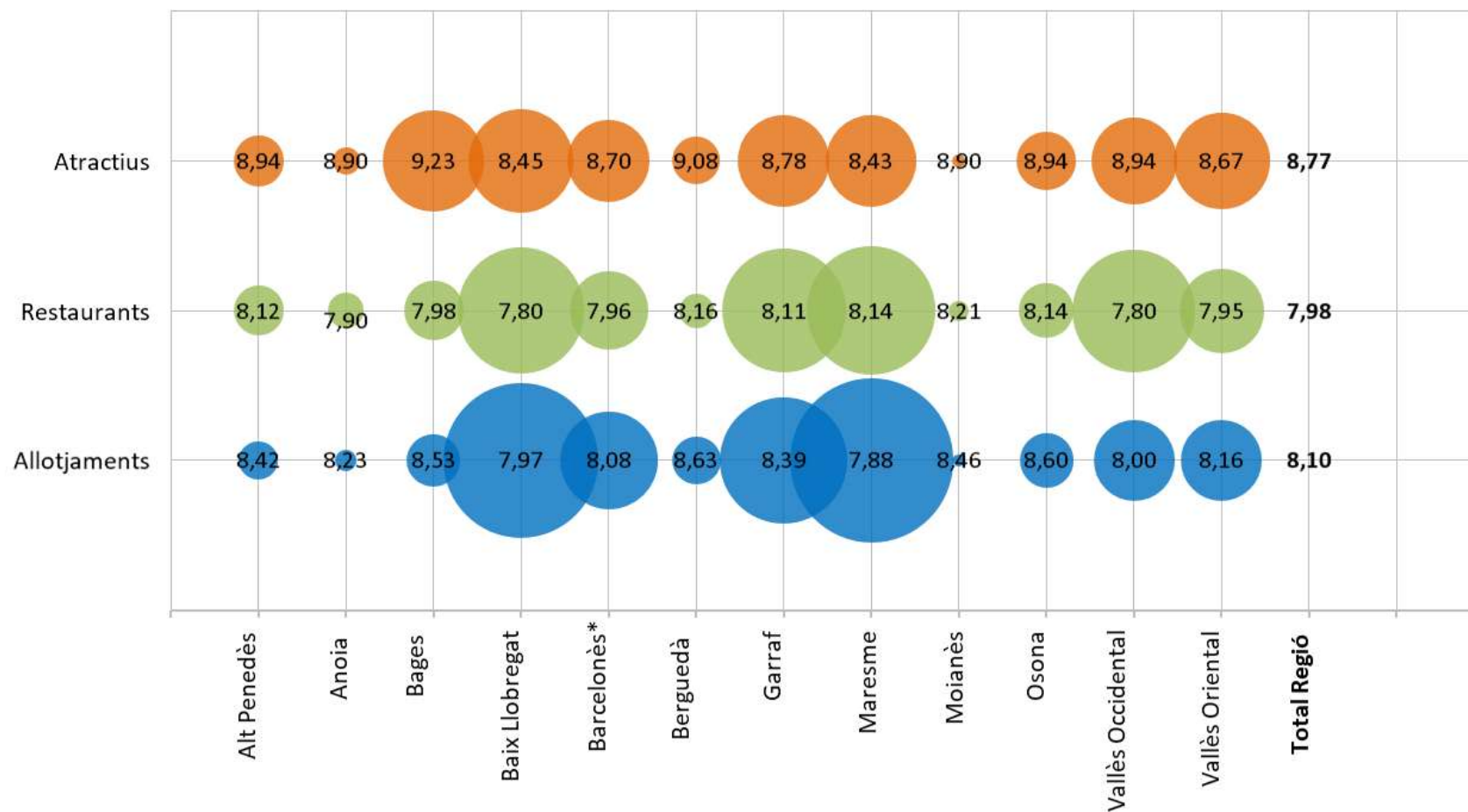
REGIÓ

Evolutiu acumulat d'opinions per sectors



MONITOR DE REPUTACIÓ TURÍSTICA ONLINE DEL GARRAF – 2020

La combinació de les 4 variables del gràfic que es mostra a continuació (geografia, sector, volum d'opinions i iRON) indica l'heterogènia aportació dels diferents territoris (comarques) al conjunt de la reputació turística de la Regió de Barcelona.



*Sense la ciutat de Barcelona

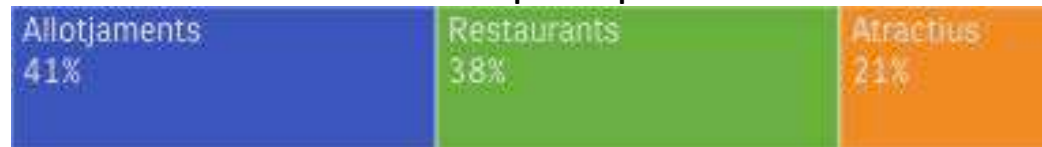
2. RESUM INDICADORS GLOBALS GARRAF

Valoració i volum d'opinions total del Garraf



iRON escala 0-10

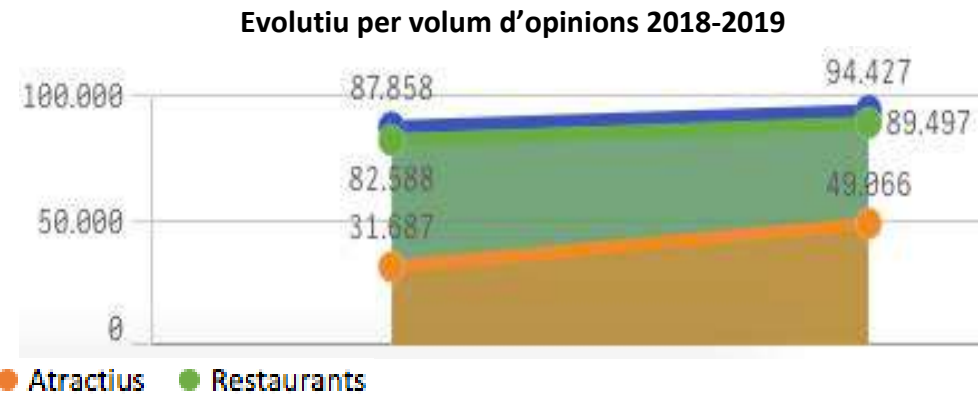
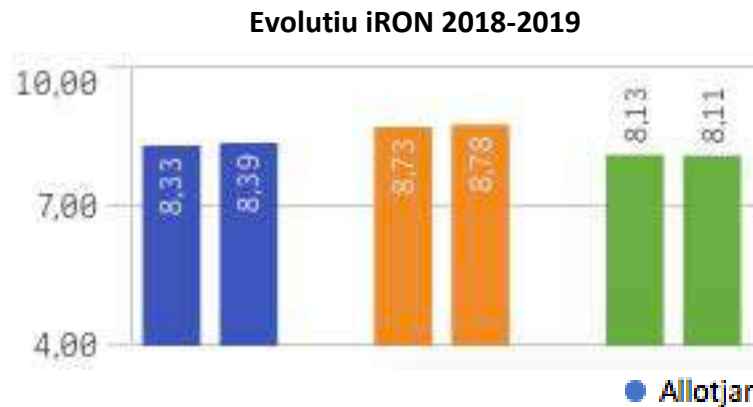
Distribució d'opinions per sector



La valoració de l'Índex de Reputació online (iRON) del Garraf al 2019 ha sigut d'un 8,37 (0,13 punts percentuals per sobre de la mitjana de la Regió de Barcelona).

L'iRON, com a indicador de la valoració agregada de les puntuacions fetes pels usuaris dins d'una selecció de les principals plataformes turístiques online, es basa en un total de 232.990 opinions online rebudes sobre la destinació, que es reparteixen proporcionalment de la següent manera entre el sector turístic, i que es mostren en l'anterior barra: 38% de les opinions fan referència a restaurants, 21% a atractius turístics i 41% a allotjaments de la comarca.

3. EVOLUTIUS GLOBAIS GARRAF



En el gràfic de la dreta observem que entre els 3 subsectors analitzats (allotjament, restaurants i atractius) els allotjaments reben el major volum de comentaris (94.427) al 2019. Tots tres sectors tenen una evolució al alza respecte al 2018, destacant l'alt creixement en el volum d'opinions rebudes per part dels atractius durant els darrers 12 mesos (+54,8%).

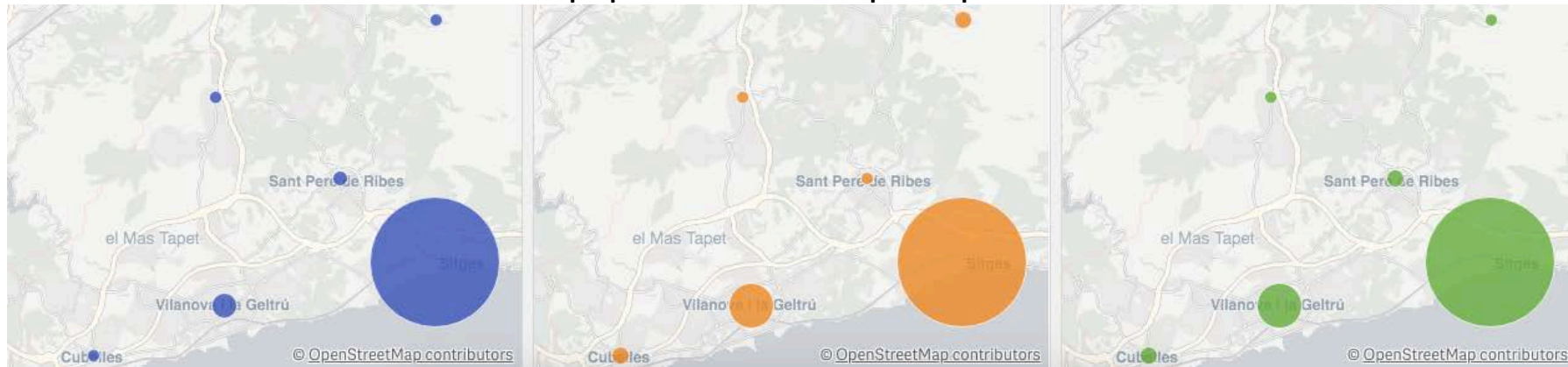
En quant a l'evolució de la valoració rebuda respecte les tres indústries turístiques, ha tingut una tendència bastant estable, amb lleugers creixements de l'iRON dels allotjaments (+0,06 punts percentuals) i l'iRON dels atractius (+0,05 pp), i lleugera baixada de l'iRON dels restaurants (-0,02 pp)-

4. COMPARATIU PER SECTOR GARRAF

Taules per sectors (iRON i Volum d'opinions)



Mida proporcional al volum d'opinions per sector

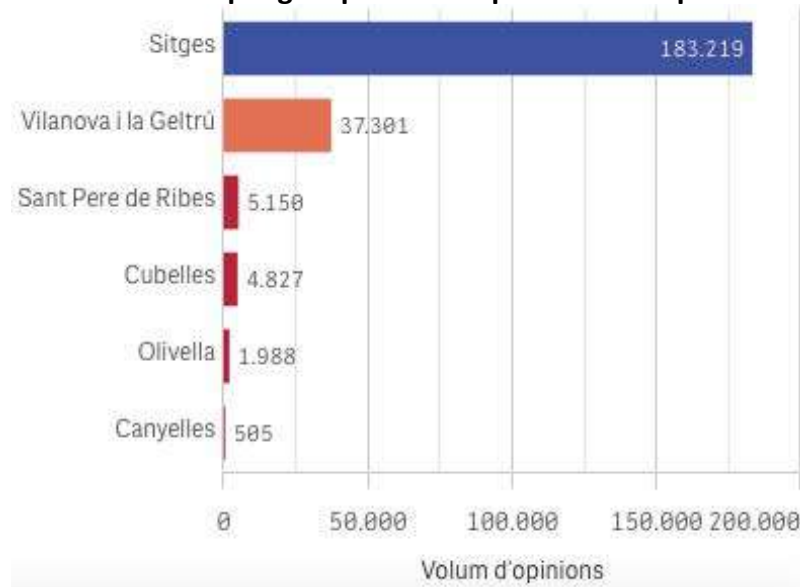


El sector més valorat és el dels atractius amb una nota mitja iRON de 8,78; en segon lloc estan els allotjaments amb un 8,39 de nota mitjana iRON i per últim els restaurants amb un 8,11 (0,67 punts percentuals menys que la nota mitjana iRON dels atractius).

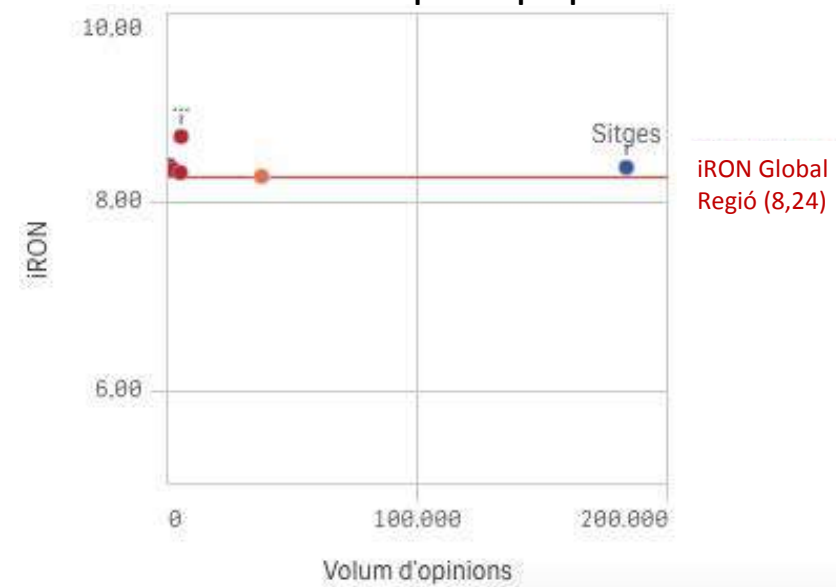
Els mapes mostren les ubicacions dins la comarca on es concentren els volums d'opinió més grans, destacant entre ells els municipis de Sitges i Vilanova i la Geltrú.

5. MUNICIPIS DEL GARRAF

Rànquing de poblacions per volum d'opinions



Posicionament comparatiu per poblacions

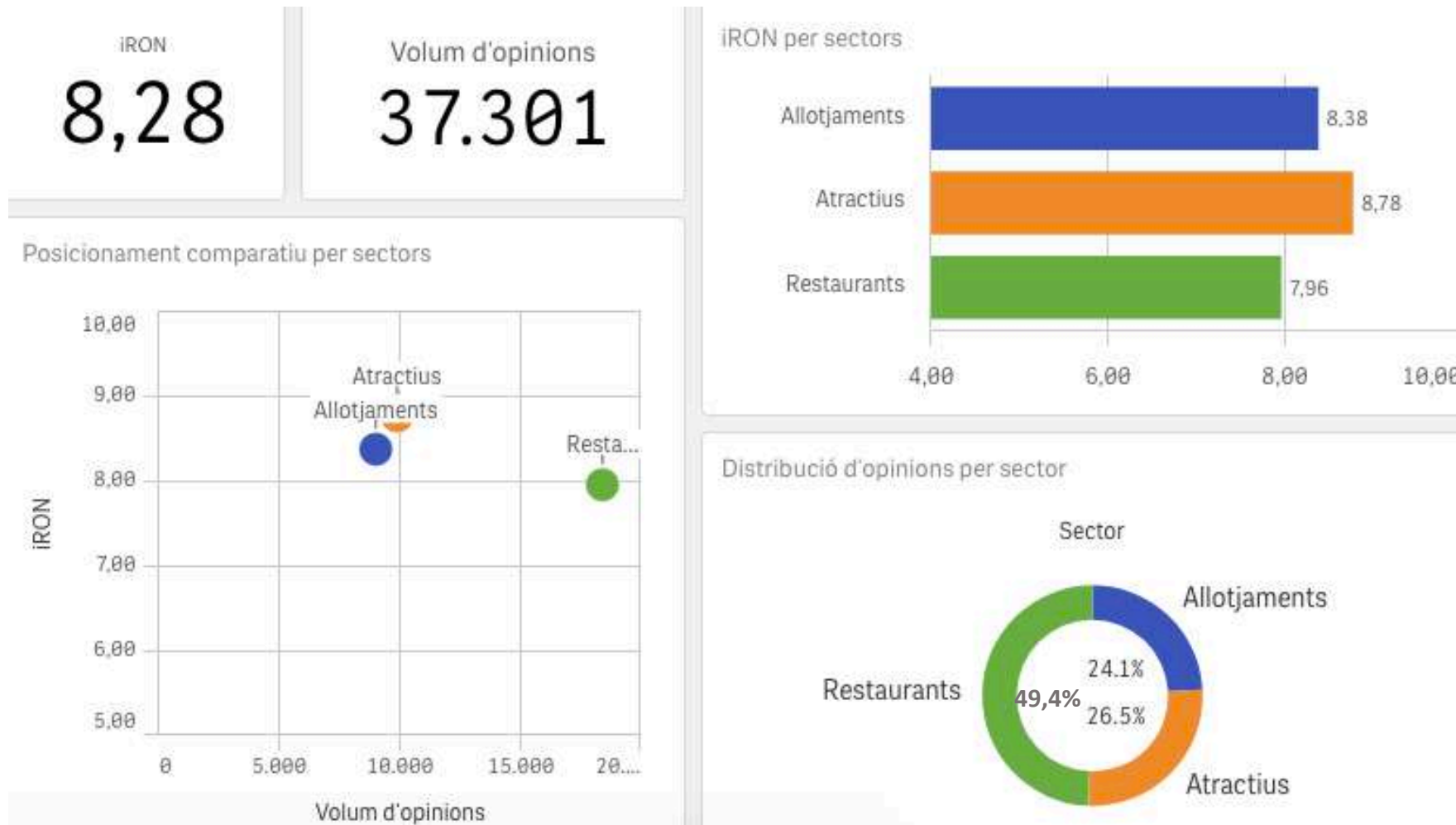


Sitges és el municipi amb major nombre d'opinions rebudes (183.219 – el 78,6% sobre el total del Garraf) i amb una valoració iRON de 8,37. Li segueix de lluny Vilanova i la Geltrú amb un volum de 37.301 opinions, però amb una nota semblant (valoració mitjana iRON 8,28) i encara per sobre de la nota mitjana iRON de la Regió de Barcelona (8,24).

Als següents gràfics veiem el percentatge de cada sector pel volum d'opinions total rebudes a **Sitges** amb una majoria d'opinions sobre els allotjaments (45,1%), tot i que la valoració més alta (iRON 8,81) la tenen els atractius del municipi.



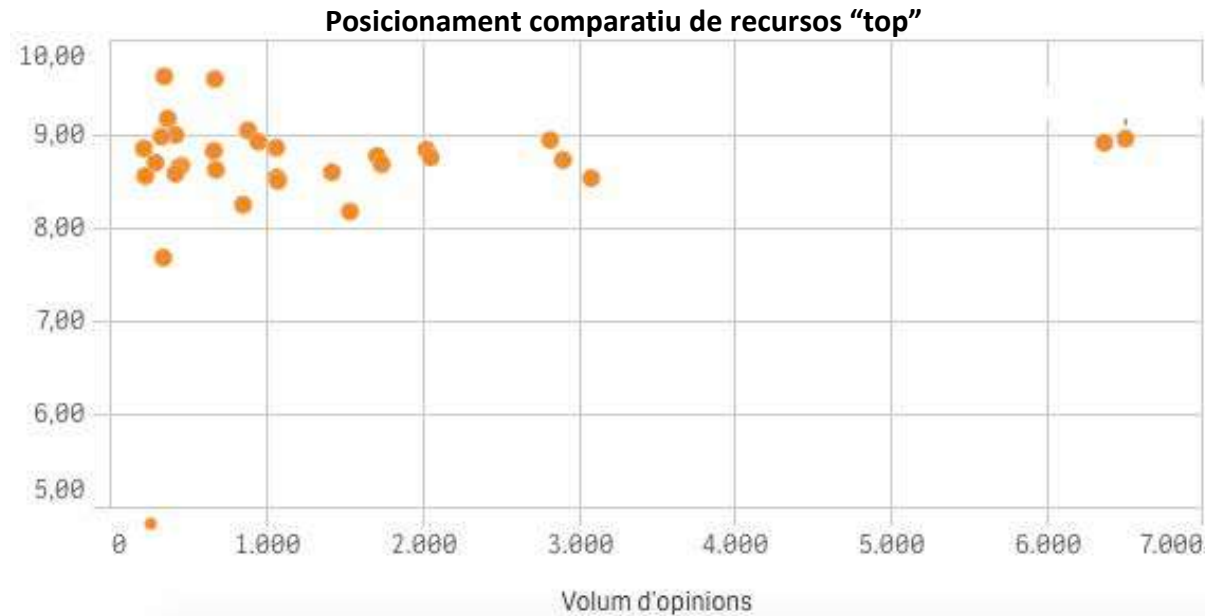
A continuació es mostren aquests indicadors pel municipi de Vilanova i la Geltrú, amb el percentatge de cada sector pel volum d'opinions destacant els restaurants (49,4%), tot i que la valoració més alta (iRON 8,78) la tenen els atractius.



6. PRINCIPALS ATRACTIUS TURÍSTICS

iRON "top"	Volum opinions "top"	Núm. Atractius "top"
8,76	43.925	32

La valoració mitjana dels principals atractius o atractius "top" del Garraf han rebut una puntuació de 8,76 d'un total de 43.925 valoracions fetes sobre 32 atractius de la comarca.



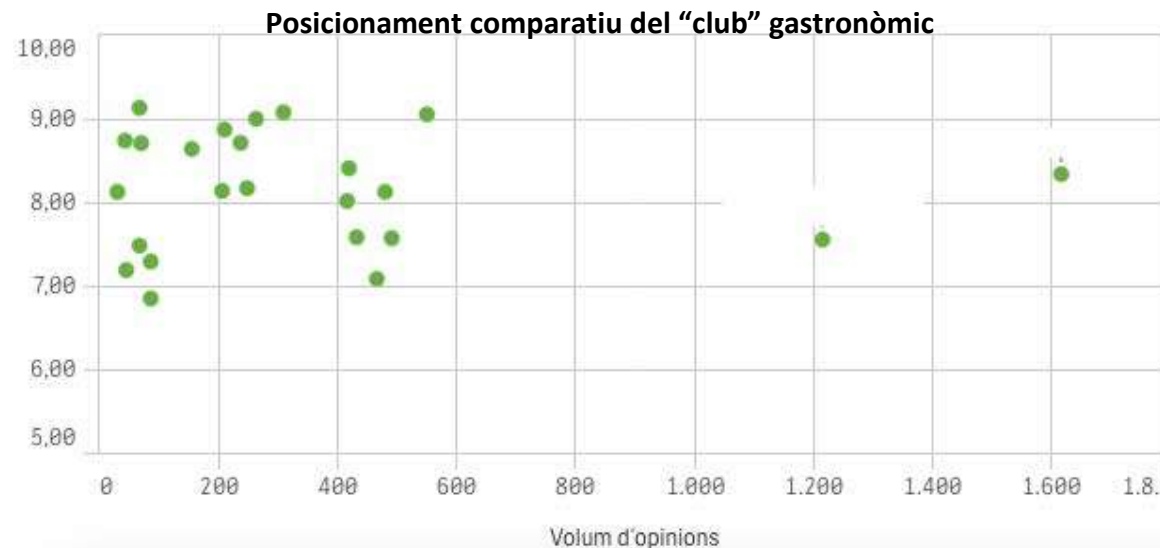
Gairebé totes les valoracions superen la valoració de 8 i la majoria d'ells estan per sota de les 3.000 opinions. Destaquen per volum d'opinions, el Parc Natural del Garraf amb 6.501 opinions rebudes i una valoració mitjana iRON de 8,96, i la Platja de Sants Sebastià amb 6.365 opinions i una valoració mitjana iRON de 8,92. Les platges i la cultura són les dues temàtiques principals dels comentaris realitzats sobre els atractius del Garraf.

7. “CLUB” GASTRONÒMIC

La segmentació del “Club” gastronòmic pretén recollir tots aquells establiments de restauració que tenen un perfil més gastronòmic i/o treballen amb una visió més turística, aportant un valor afegit a l’experiència culinària del territori; aquesta selecció s’ha aïllat de la resta d’establiments, que en la major part dels casos, no tenen cap vinculació amb l’experiència turística.

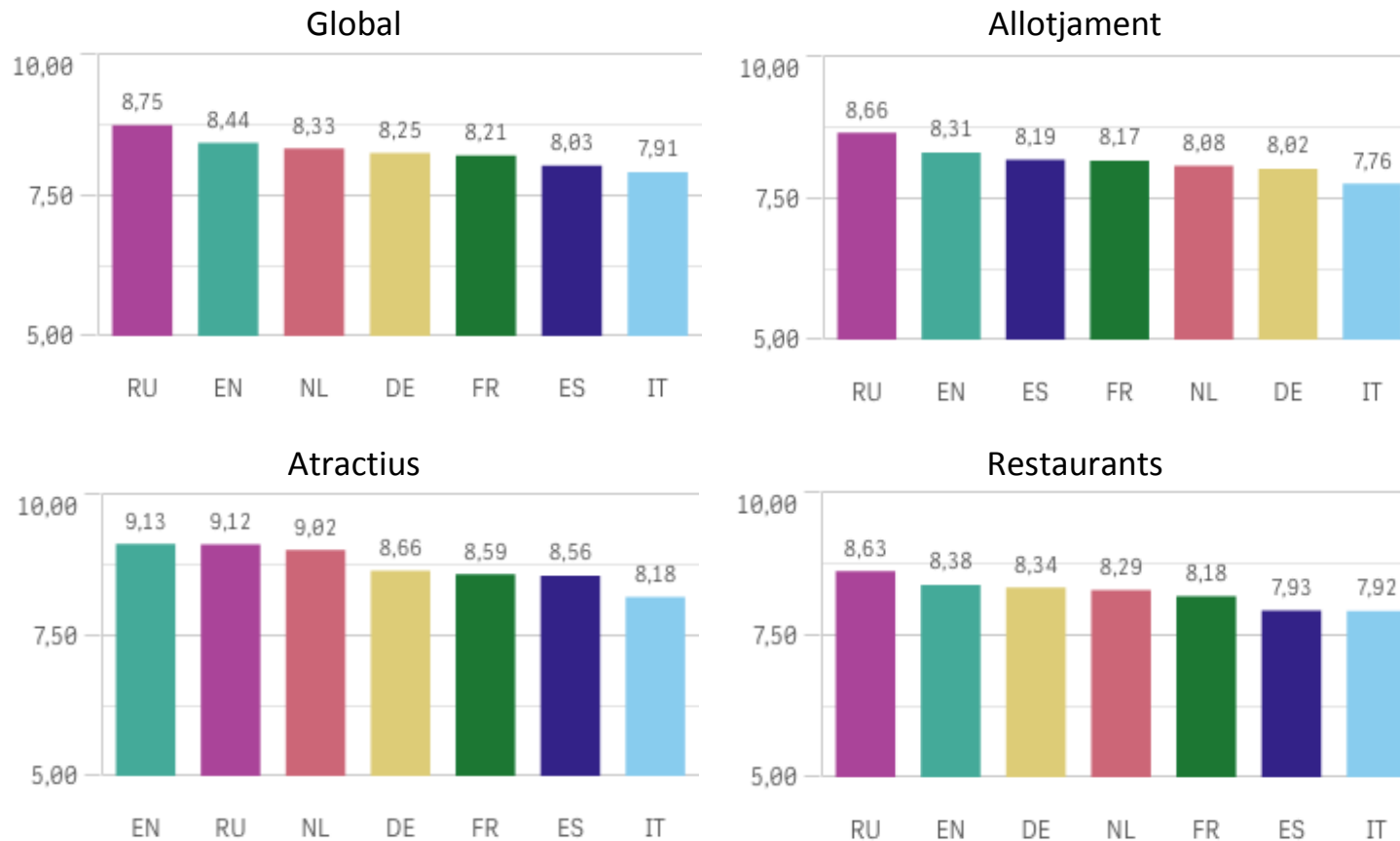
iRON "Club"	Volum opinions "Club"	Núm. Restaurants
8,14	8.207	24

El “club” gastronòmic del Garraf amb un total de 24 restaurants ha rebut una valoració mitjana iRON de 8,14 d’un total de 8.207 opinions que s’han rebut, i per tant obtenen un nota una mica per sobre de la mitjana global de restaurants de la comarca que és del 8,11.



La majoria de restaurants han rebut menys de 600 comentaris destacant dos establiments que tenen més de 1.200, el restaurant PIC NIC amb una nota mitjana iRON de 7,56 i la Fragata amb més opinions i una valoració major (iRON 8,34), ambdós de Sitges.

8. MERCATS EMISSORS



El creuament de sectors i mercats/idiomes, permet identificar els segments de major satisfacció i prescripció online, alhora que aquells que requereixen atenció prioritària.

El mercat rus és el que emet les valoracions més altes d'entre tots els mercats analitzats mentre que els italians són els que fan les valoracions més baixes, en totes les indústries turístiques. En el cas dels atractius, la valoració més alta la marca el mercat anglès, amb una mitjana iRON de 9,13.