



Monitor de Reputació Turística Online 2021

Baix Llobregat



viventialvalue®

LABturisme

BCN+ Barcelona
és molt més

 Diputació
Barcelona

Informe Comarcal:

- > Fitxa tècnica.
- > Resum de conclusions
- > Evolutiu temporal.
- > Comparativa per Comarques.
- > Comparativa per Municipis.
- > Allotjaments - Dimensions del servei.
- > Atractius turístics - Temàtiques.
- > Restaurants - "Club" de producte.
- > Crèdits.

I. Objectiu:

- > Quantificar la valoració agregada dels allotjaments, restaurants i atractius turístics de la destinació, a partir de les puntuacions publicades pels usuaris dins d'una selecció de les principals plataformes online de turisme.
- > Establir un seguiment evolutiu dels principals indicadors de reputació iniciats l'any 2016.

II. Sectors analitzats:

- > **Allotjaments:** tots els allotjaments que apareixen vinculats a la Regió de Barcelona dins d'una selecció de portals de màxima rellevància turística.
- > **Restaurants:** tots els restaurants que apareixen vinculats a la Regió de Barcelona dins d'una selecció de portals de màxima rellevància turística.
- > **Atractius:** tots els atractius turístics que apareixen vinculats a la Regió de Barcelona dins d'un portal turístic d'opinions + un directori de més de 250 recursos prioritariats indicats pels gestors de la destinació, a localitzar dins d'una plataforma de mapa amb opinions.

III. Àmbit geogràfic:

Regió de Barcelona, amb segmentació geogràfica per Marques turístiques, Comarques i Municipis.

IV. Període analitzat:

Històric d'opinions acumulades fins **abril de 2021 (nominalment indicat en els gràfics com "2020" en comparació amb l'edició "2019"** que inclou dades acumulades fins abril de 2020).

V. Principals indicadors:

- > **iRON Índex de Reputació Online®**, calculat com a funció ponderada de la valoració agregada de cada fitxa de recurs pel volum d'opinions disponibles en aquestes fitxes, que estan presents dins dels portals online analitzats (escala unificada 0-10).
- > **Volum d'opinions**, històric d'opinions disponible per a cada recurs en el moment del treball de camp.

VI. Nom i ubicació de recursos analitzats:

El criteri general és reproduir la denominació i la ubicació indicada pels portals analitzats, editant únicament aquelles ubicacions que aleatòriament hagin pogut ser identificades com errònies, així com també editant el nom quan es procedeix a unificar diverses fitxes d'un mateix recurs que provenen de diferents portals (com en el cas dels Atractius).

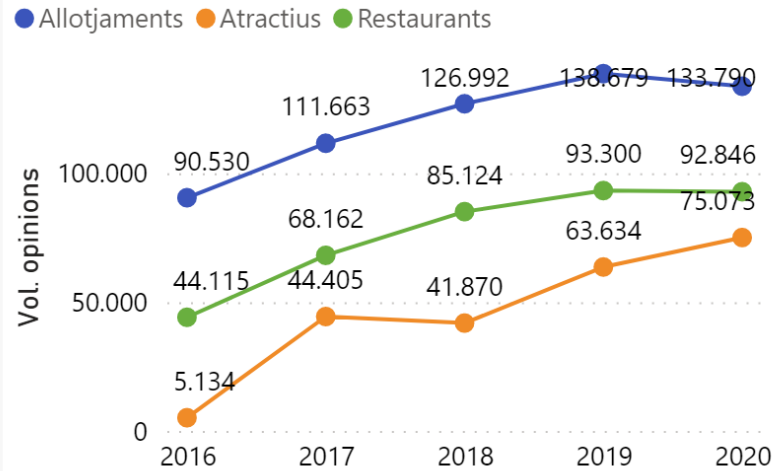
Conclusions globals Regió Barcelona:

- L'experiència turística a la Regió de Barcelona assoleix un iRON Índex de Reputació Online® de 8,26 sobre 10, fruit de l'anàlisi agregat de 1,55 milions d'opinions de més de 16.500 fitxes d'allotjaments, restaurants i atractius turístics, disponibles dins de les principals plataformes turístiques online, a data d'abril de 2021.
- Aquest any de pandèmia per COVID-19 inclòs en aquesta nova edició del Monitor de reputació turística online (abril 2021 vs abril 2020), ha implicat una reducció molt significativa en el volum de noves opinions compartides pels clients (unes 55.000 davant les més de 200.000 noves opinions de l'anterior edició pre-pandèmia) així com una reducció de l'oferta disponible de recursos (dels actuals 16.500 a més de 18.000 l'any anterior).
- L'esmentada reducció de volums d'activitat, tant d'oferta com de demanda, no ha estat acompanyada d'una reducció en la satisfacció del visitant, ja que l'iRON 8,26 manté l'elevat nivell d'anys anteriors (8,24 de 2019), el que indicaria que, en termes global, s'ha superat un dels principals reptes de la pandèmia com era el risc de veure molt afectada la percepció de qualitat del servei rebut per part del clients, en un context atípic per la prestació dels serveis turístics.
- Aquest doble efecte de contracció de volums d'opinions més marcada estabilitat de valoració observat a nivell global de la Regió, sí presenta més variabilitat en alguns territoris, comarcals i municipals, alhora que també és molt més acusada en el cas de recursos concrets.
- Finalment, en aquesta nova edició Monitor de reputació turística online de la Regió de Barcelona 2021, s'ha treballat en un nou visor de dades que faciliti la transferència de resultats als diferents agents del territori, que es concreta en el present informe Comarcal, que compara els resultats dels territoris comarcals en relació al global de la Regió.

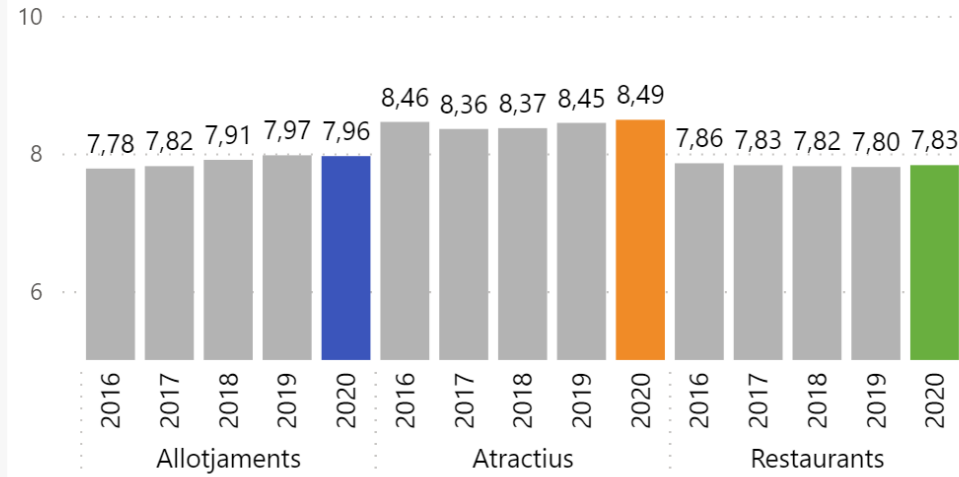
Conclusions específiques de la Comarca:

- La valoració a internet dels recursos del Baix Llobregat s'ha situat en un 8,05 sobre 10, per sobre de la nota de 2019 i la més alta de tota la sèrie 2016-2020. Aquesta valoració mitjana és lleugerament inferior a la mitjana de la Regió de Barcelona (8,26). Els Atractius i els Restaurants han obtingut una valoració mitjana més alta que el 2019; pel que fa als Allotjaments han aconseguit mantenir la mateixa valoració de l'any 2019 pre-pandèmia. La valoració més alta és pels Atractius turístics (8,49).
- En quant al volum d'opinions generades pels clients s'han registrat un -2,4% de noves opinions sobre els recursos de la comarca respecte 20219, en línia amb la tendència del global de la Regió que ha perdut -3,8% de noves opinions durant el període de referència (abril 2020-abril 2021). Els allotjaments són els que aporten més volum d'opinions (44% sobre el total), tot i que perden volum de noves opinions respecte el 2019, així com també passa amb els restaurants.
- Els municipis de Castelldefels i El Prat són els que tenen més recursos amb més opinions (una de cada 3 opinions fan referència a aquests municipis). En quant a les valoracions mitjanes per municipi (per sobre de 9), hi trobem un únic municipi, La Palma de Cervelló. Altres municipis amb notes ben altes (al voltant del 8,7) són Santa Coloma de Cervelló i Corbera de Llobregat
- Els allotjaments de la comarca han assolit un 7,96 sobre 10, sobre l'anàlisi d'un total de prop de 134.000 opinions. Entre els ítems respecte els allotjaments més ben valorats està el Personal i la Neteja. Tots els ítems obtenen valoracions per sota de la mitjana dels allotjaments de la Regió.
- Els atractius de la comarca s'han puntuat amb un 8,49, com hem dit la valoració més alta de les tres tipologies de recursos analitzats. Les notes més altes dels atractius del Baix Llobregat han anat pels recursos relacionats amb l'Enogastronomia, el Turisme actiu, i els Negocis.
- Finalment els restaurants han obtingut un iRON del 7,83, amb gairebé 93.000 opinions. La selecció de restaurants més turístics / gastronòmics ("Club gastronòmic") de la comarca s'han valorat amb un 8,47 (per sobre de la mitjana de la Regió, 8,33).

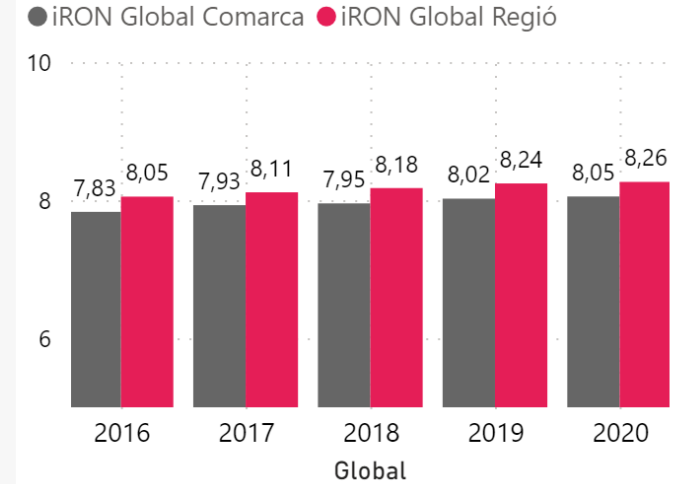
Evolutiú comarcal del total d'opinions per sectors *



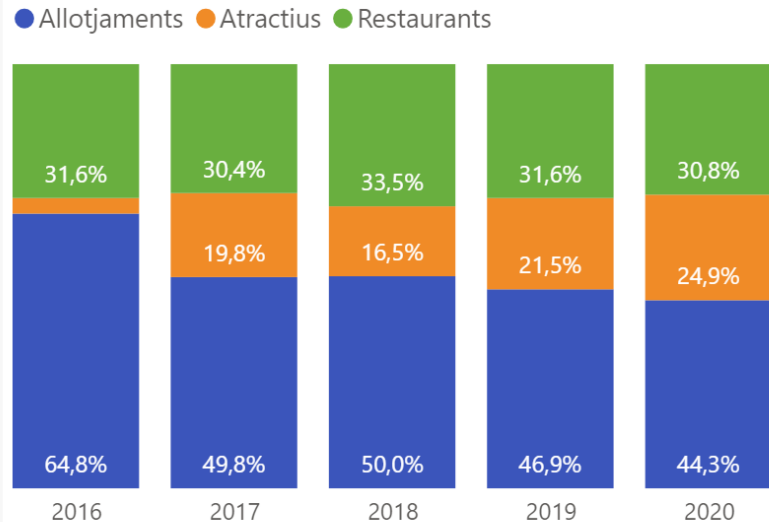
Evolutiú comarcal iRON per sectors



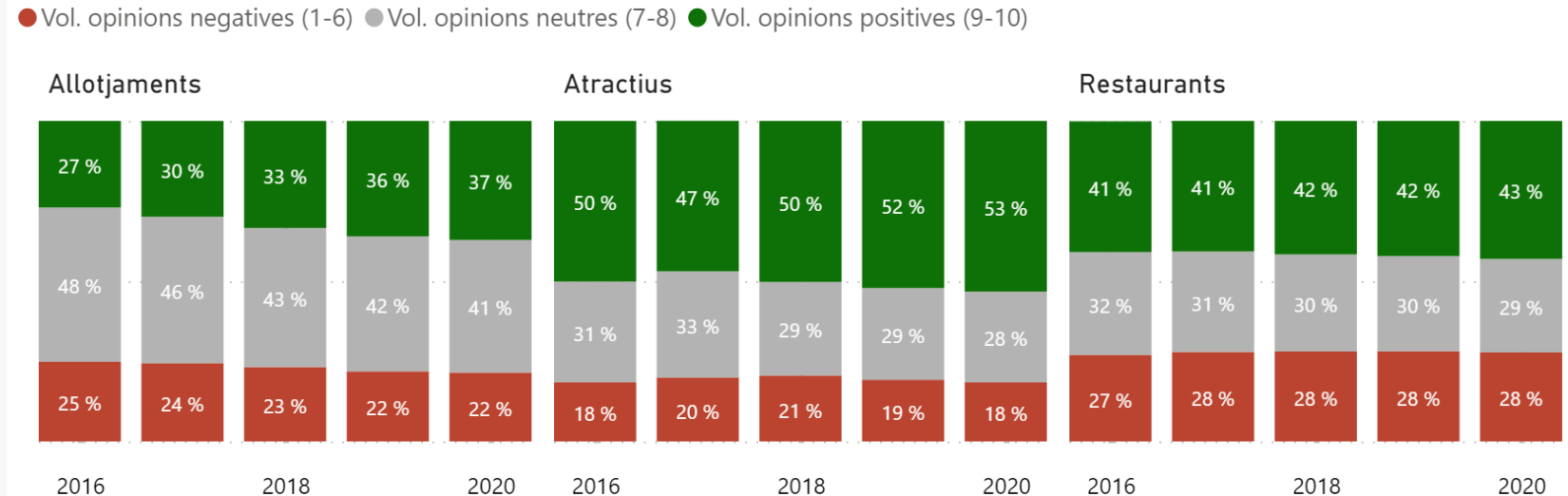
Evolutiú iRON Global



Evolutiú comarcal del % d'opinions per sectors



Evolutiú comarcal del % d'opinions per valoració



* Volum d'opinions acumulades en l'onada 2020 pot presentar saldo negatiu respecte l'any anterior per l'eliminació d'històrics disponibles en els portals analitzats.

8,05

iRON Comarca

301.709

Vol. Opinions

2.332

Vol. recursos

8,26

iRON Regió

1.565.347

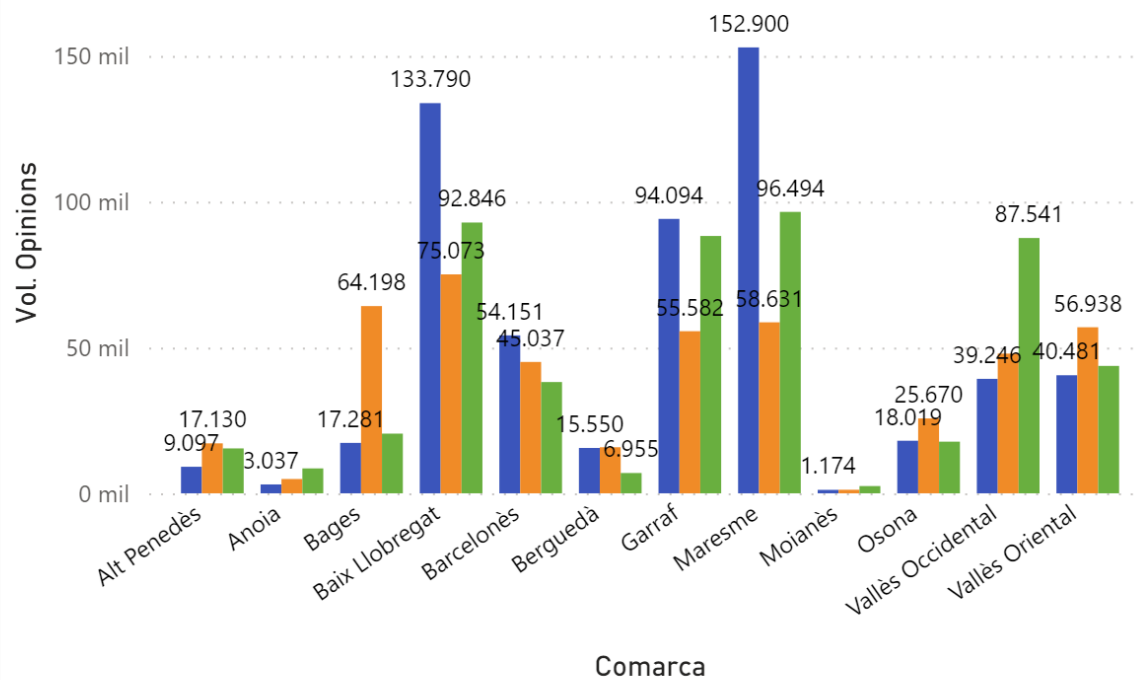
Vol. Opinions

15.137

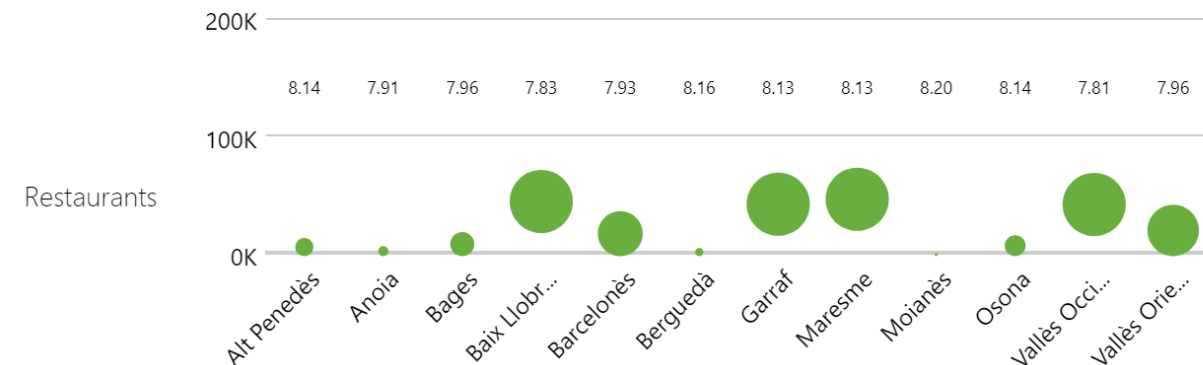
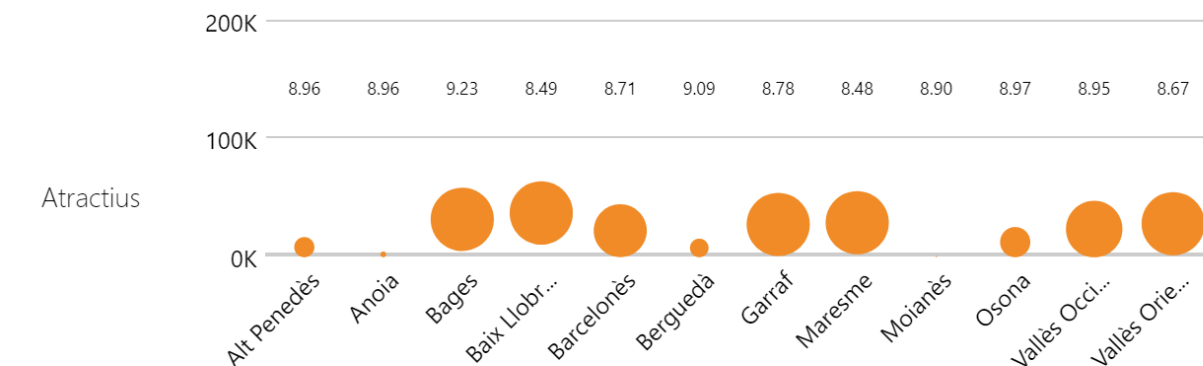
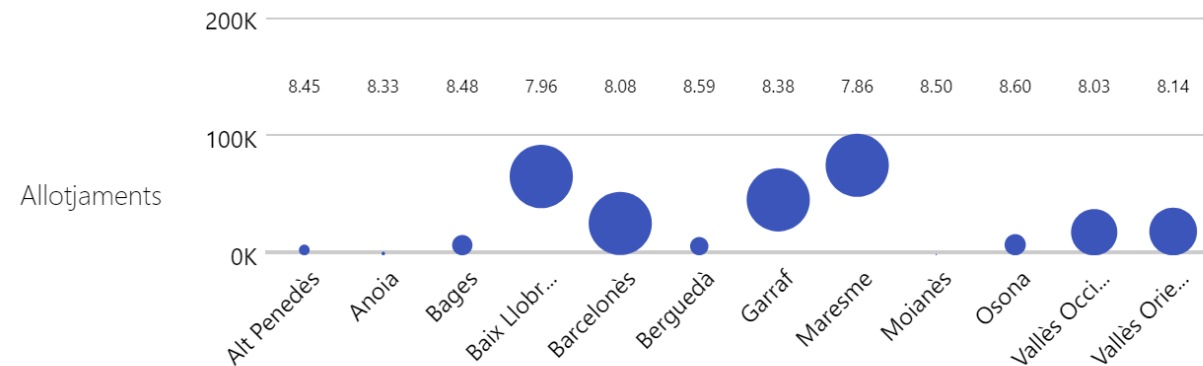
Vol. recursos

Vol. opinions per Comarca

● Allotjaments ● Atractius ● Restaurants



Posicionament comparatiu per Comarques (iRON i Vol. Opinions)



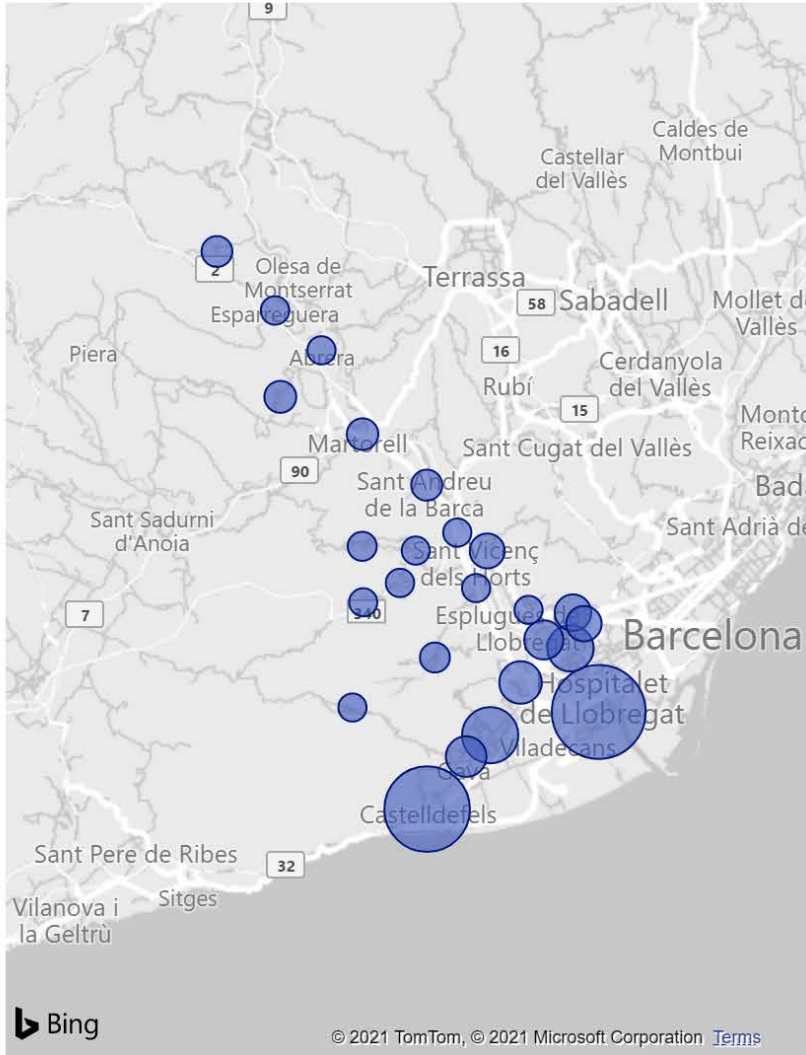
7,96

iRON Allotjaments

133.790

Vol. Opinions

Distribució d'opinions per municipi



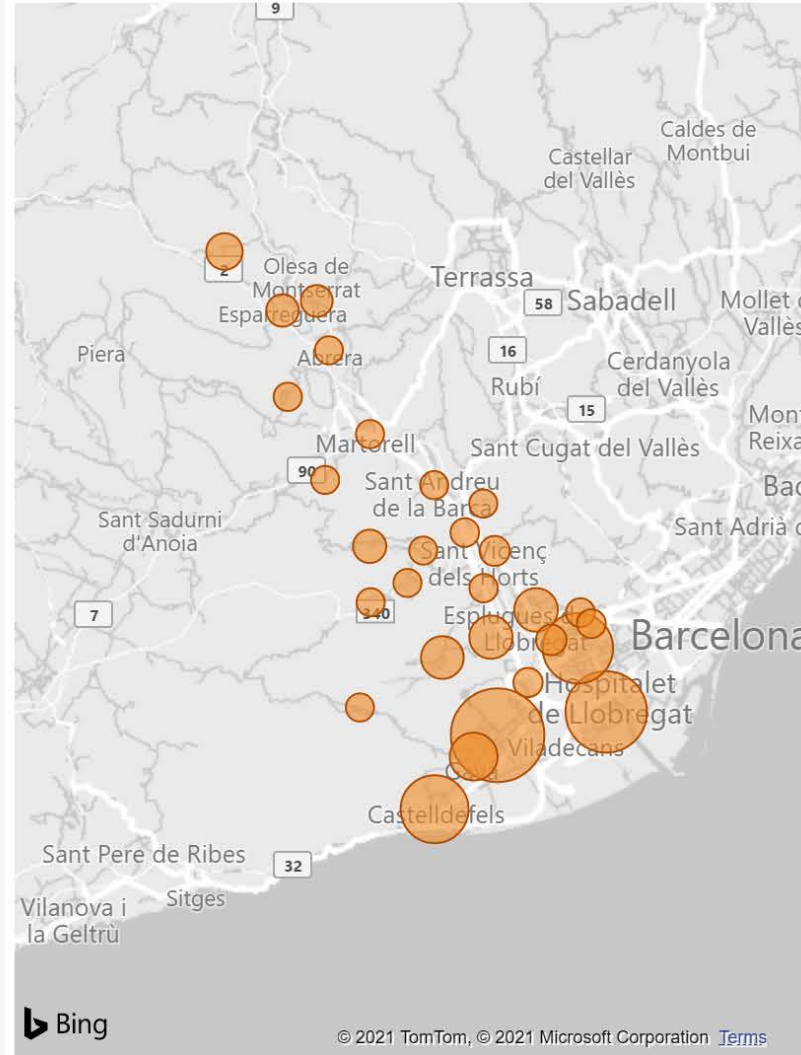
8,49

iRON Atractius

75.073

Vol. Opinions

Distribució d'opinions per municipi



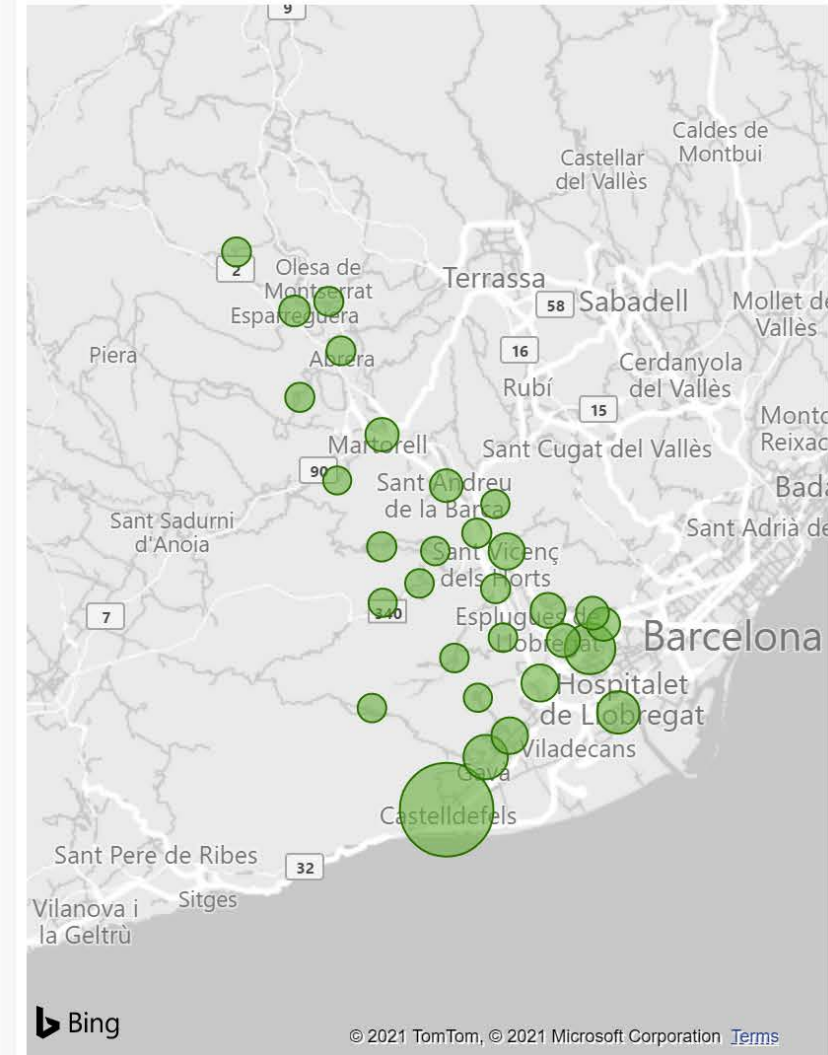
7,83

iRON Restaurants

92.846

Vol. Opinions

Distribució d'opinions per municipi



8,05

iRON Comarca

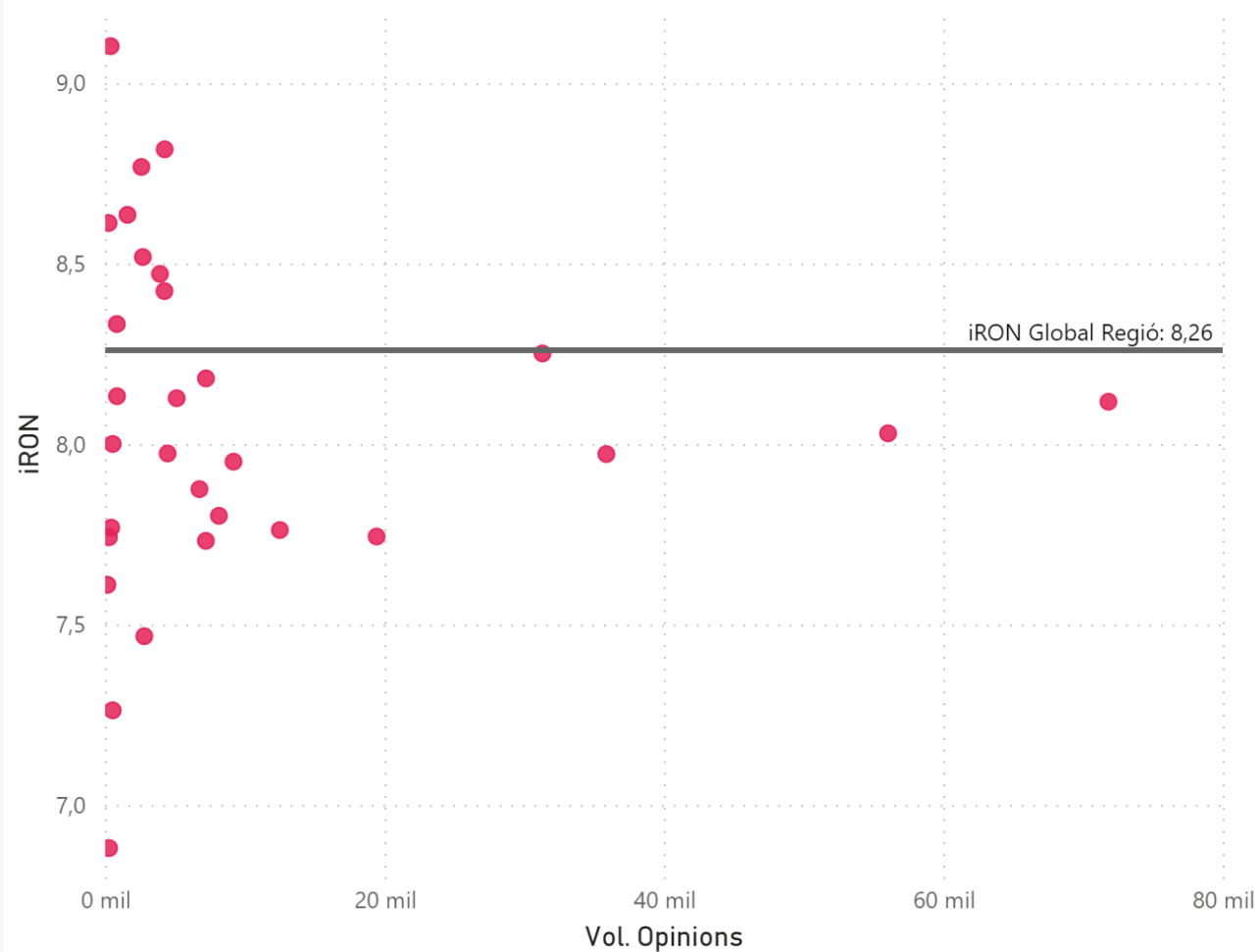
301.709

Vol. Opinions

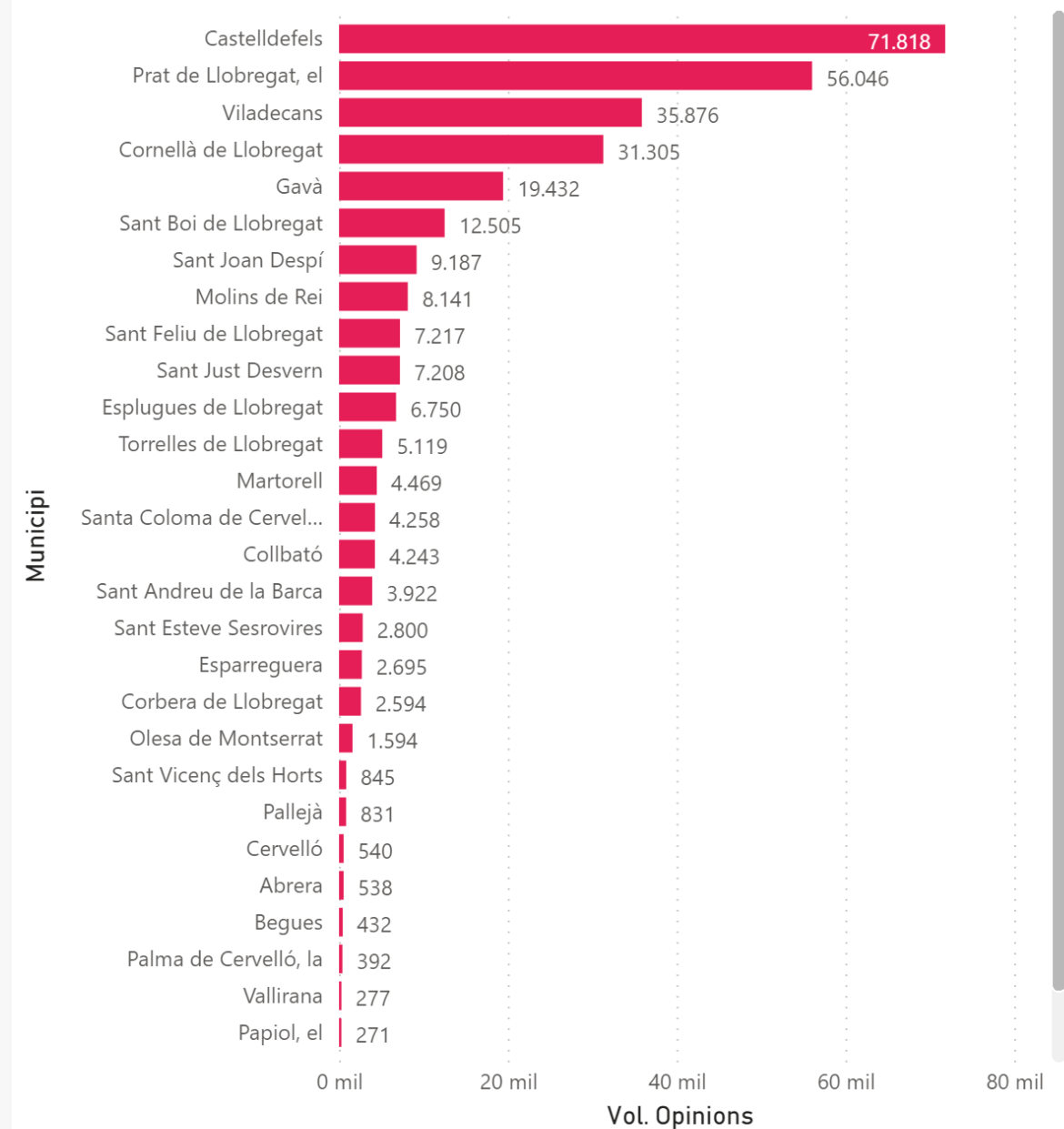
2.332

Vol. recursos

Posicionament comparatiu per municipis



Rànquing Municipis per Volum d'opinions



7,96

iRON Allotjaments Comarca

133.790

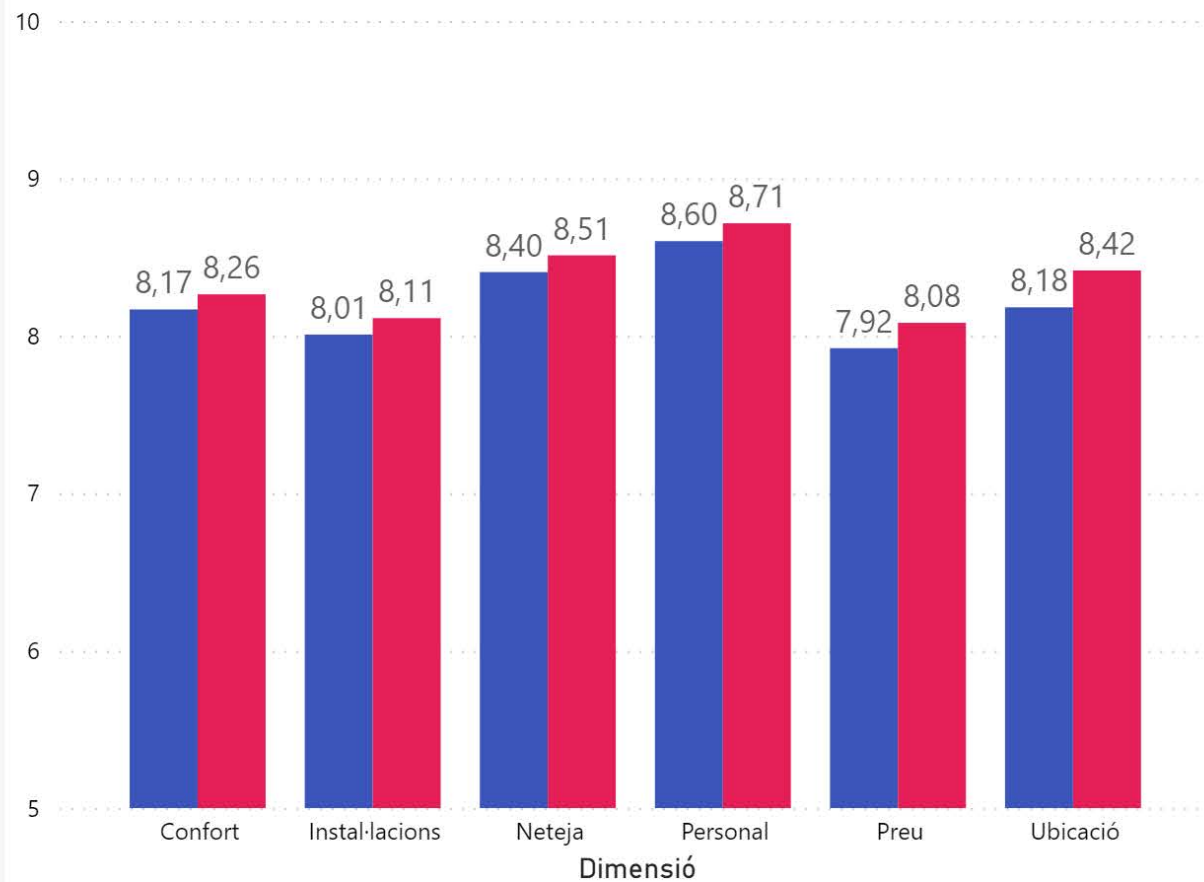
Vol. Opinions

355

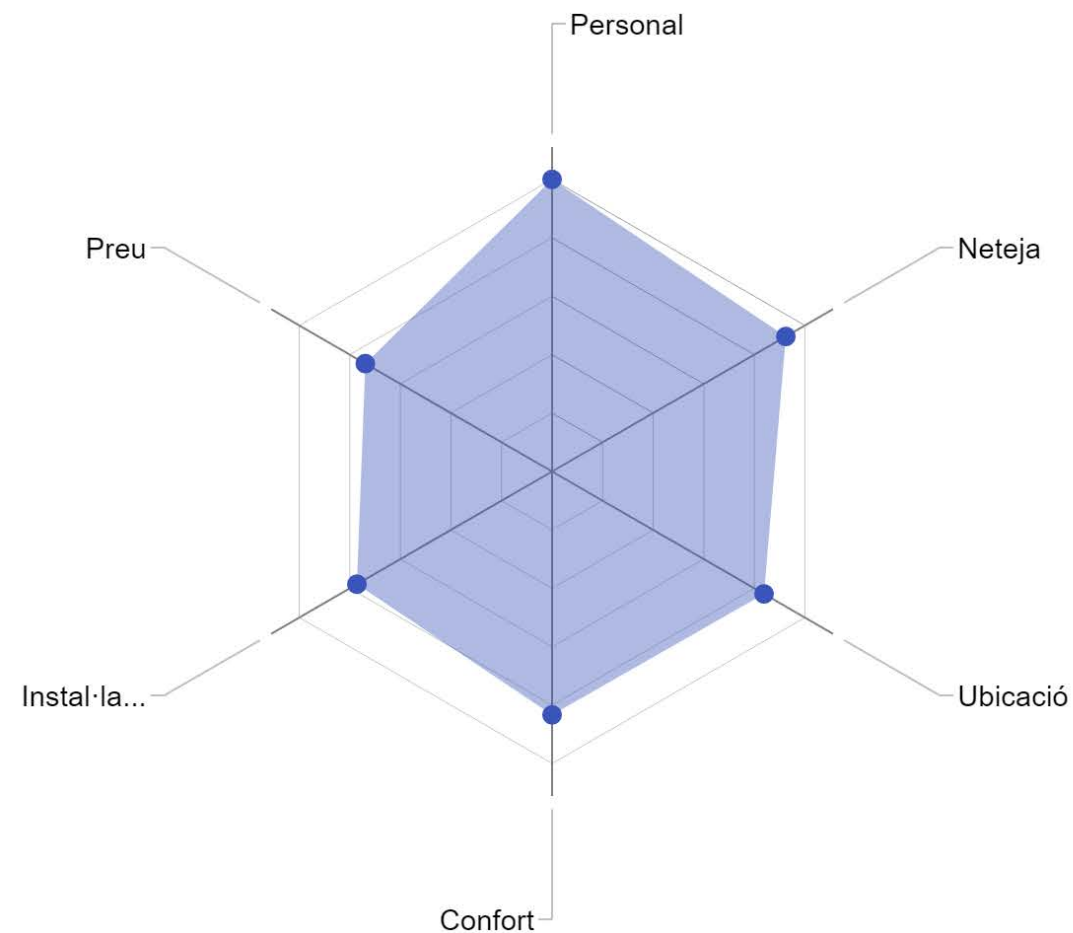
Vol. recursos

iRON per dimensions

● iRON Comarca ● iRON Regió



iRON per dimensions (Comarca)



8,49

iRON Atractius Comarca

75.073

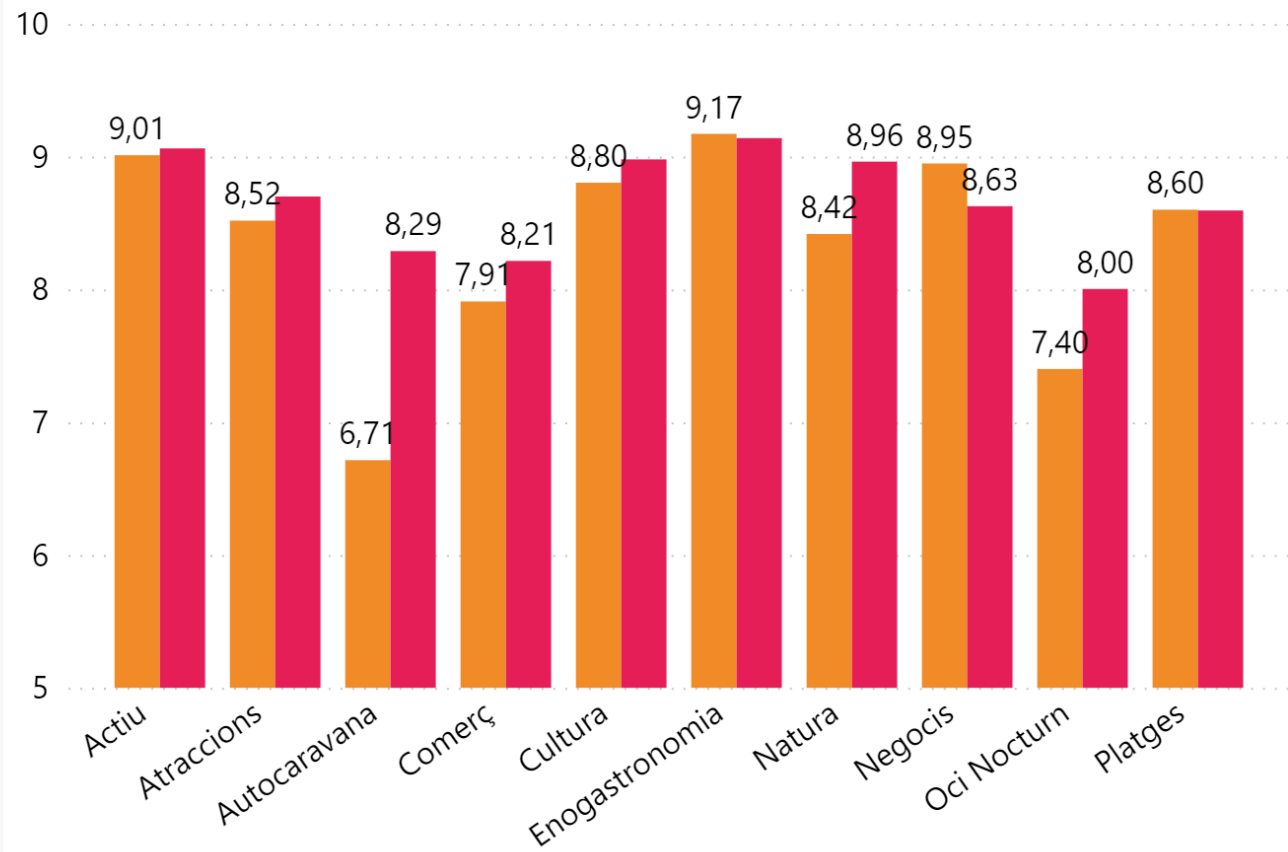
Vol. Opinions

367

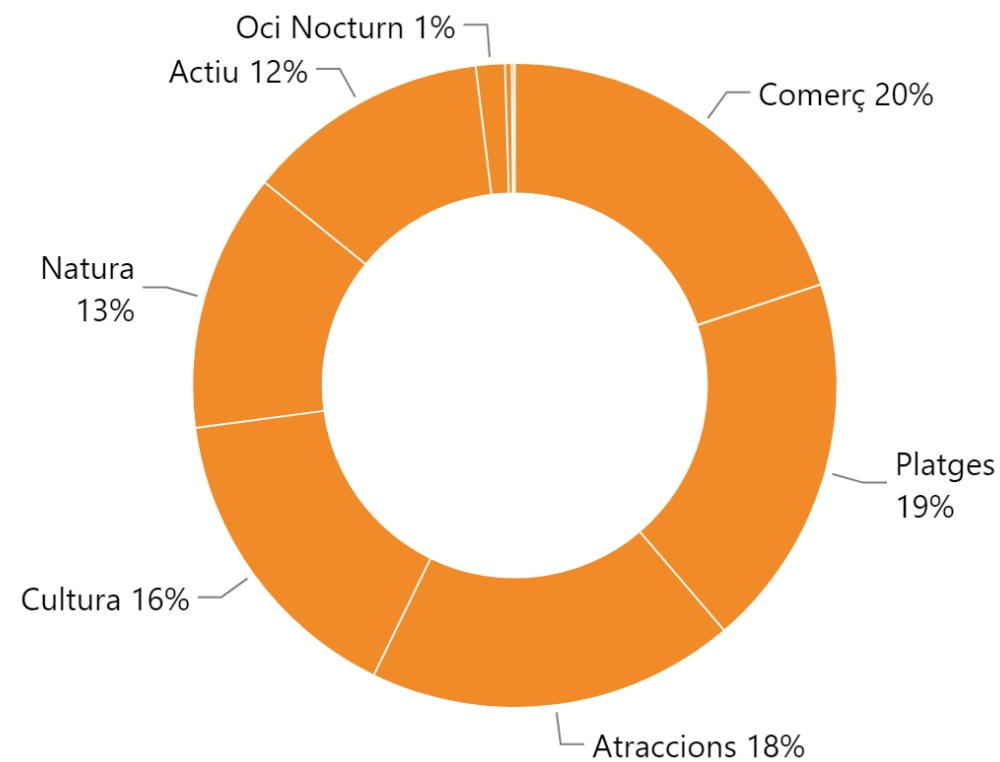
Vol. recursos

iRON per Temàtica d'Atractius

● iRON Comarca ● iRON Regió



Distribució d'opinions per Temàtica d'Atractius (Comarca)



7,83

iRON Restaurants Comarca

92.846

Vol. Opinions

1.617

Vol. recursos

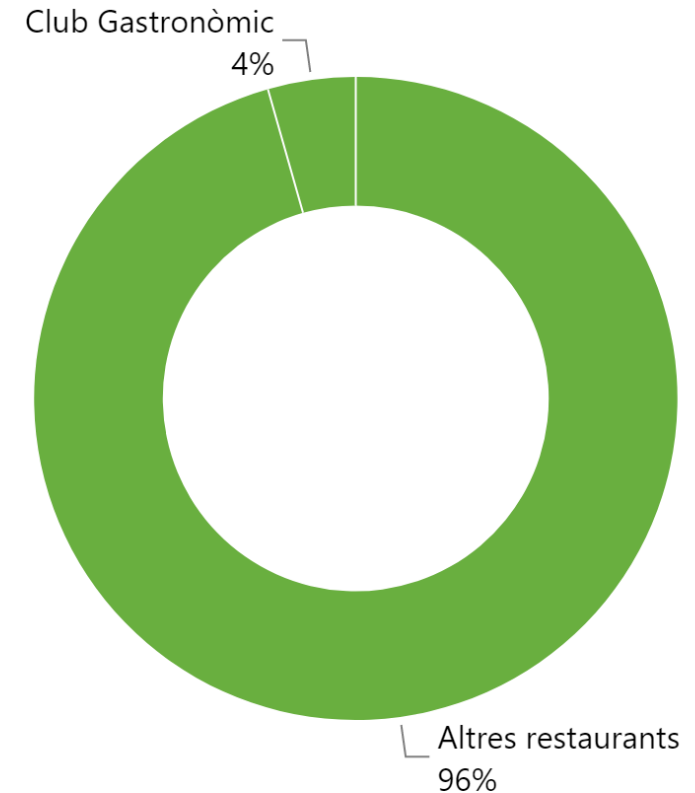
"Club Gastronòmic" fa menció a una selecció de restaurants indicats per les entitats comarcals com a referents gastronòmics del seu territori. "Altres Restaurants" fa menció a la resta dels restaurants analitzats per a cada comarca.

iRON per Tipus Restaurant

● iRON Comarca ● iRON Regió



Distribució d'opinions per Tipus Restaurant (Comarca)



Informe elaborat per

Vivential Value

www.viventialvalue.com

Amb la col·laboració de

LABturisme

