



# Monitor de reputació turística online de la REGIÓ DE BARCELONA 2020

Resum executiu



viventialvalue®

LABturisme

**BCN+** **Barcelona**  
és molt més

 **Diputació  
Barcelona**



## Índex de continguts

Monitor de reputació turística online de la REGIÓ DE BARCELONA 2020 (RESUM EXECUTIU)

1. Objectius i metodologia:	3
2. Resum de conclusions:	5
3. Mòdul Valoració:	6
3.1. Indicadors globals:	6
3.2. Segmentació geogràfica:	8
3.3. Segmentació per recursos:	10
3.4. Segmentació per mercats:	13
3.5. Segmentació creuada:	14
4. Mòdul Visualització	15
5. Crèdits:	16



## 1. Objectius i metodologia d'estudi:

Monitor de reputació turística online de la REGIÓ DE BARCELONA 2020 (RESUM EXECUTIU)

El present estudi de la reputació turística online de la Regió de Barcelona, manté com a **principals objectius**:

- 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 2015.
- Consolidar l'ús d'eines de visualització de dades que permetin més nivell de segmentació i de transferència interna de resultats.

Per tal de donar resposta a aquests objectius, s'ha aplicat una metodologia dissenyada i implementada per Vivential Value que inclou els següents continguts:

### a) Fases d'estudi:

- Localització de les fitxes dels recursos turístics de la destinació, presents dins d'una selecció dels principals portals de turisme online.
- Captura selectiva de variables d'informació de les fitxes localitzades, a data abril de 2020.
- Anàlisi quantitatiu a partir de les metadades agregades disponibles en aquestes fitxes dels recursos.
- Obtenció d'indicadors clau de reputació online comparada per als sectors: Allotjaments, Restaurants i Atractius.
- Elaboració del corresponent informe descriptiu de resultats, amb la comparativa agregada dels tres sectors analitzats.

### b) Mòduls d'estudi:

- Mòdul Valoració: anàlisi centrat en les puntuacions emeses pels turistes en relació als recursos turístics.
- Mòdul Visualització: actualització i ampliació del quadre de comandament interactiu disponible en versió núvol i local.



## 1. Objectius i metodologia d'estudi:


Monitor de reputació turística online de la REGIÓ DE BARCELONA 2020 (RESUM EXECUTIU)

### c) 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 objecte d'estudi (escala unificada 0-10).
- TNP: taxa neta de clients prescriptors, calculada com a diferència entre volum de clients amb valoracions entre 9 i 10 punts, menys volum de clients amb valoracions entre 0 i 6 punts (escala -100/+100%), com adaptació de la filosofia NPS® al context de les reviews online.
- Concentració "top10": percentatge sobre el total d'opinions de la destinació que acumulen els 10 recursos amb més opinions de clients.

### e) Fonts d'informació i mostres d'estudi:

- Les fonts d'informació seleccionades permeten maximitzar el volum d'informació en relació a la inversió realitzada, alhora que garanteixen una molt elevada visibilitat local i internacional.



	Total opinions	Allotjaments	Restaurants	Atractius
Total Regió 2019	1.507.885	580.521	514.055	413.309
Total Regió 2018	1.266.013	523.237	469.518	273.258

### e) Àmbit geogràfic d'estudi:

- La "Regió de Barcelona" és l'àmbit geogràfic d'estudi del present monitor, que inclou el total de municipis i comarques de la província de Barcelona amb excepció de la ciutat de Barcelona.



## 2. Resum de magnituds i conclusions:

Monitor de reputació turística online de la REGIÓ DE BARCELONA 2020 (RESUM EXECUTIU)

# 8,24

**iRON Global**  
de l'experiència turística  
a la Regió de Barcelona

# 8,48

iRON de la  
**NETEJA**  
dels allotjaments

# 8,93

iRON dels  
**PARCS NATURALS**

# 8,33

iRON dels  
**RESTAURANTS**  
clubs gastronòmics

# 1,5 milions

d'opinions online  
acumulades a data abril 2020

iRON Índex de Reputació Online (escala 0-10)

# 68%

de les opinions  
corresponen a visitants  
**NACIONALS**

# 51%

creixement anual  
d'opinions relatives als  
**ATRACTIUS**

# 9,13

iRON de  
**ENOTURISME**  
cellers, museus i activitats

# +18 mil

**recursos analitzats**  
allotjaments, restaurants i  
atractius turístics

# +540 mil

audiències directes en  
**XARXES SOCIALS**

# 33%

de les opinions  
d'ATRACTIUS corresponen  
a **CULTURA**

# 9,34

iRON del  
**MONESTIR DE MONTSERRAT**  
amb +36.000 opinions online

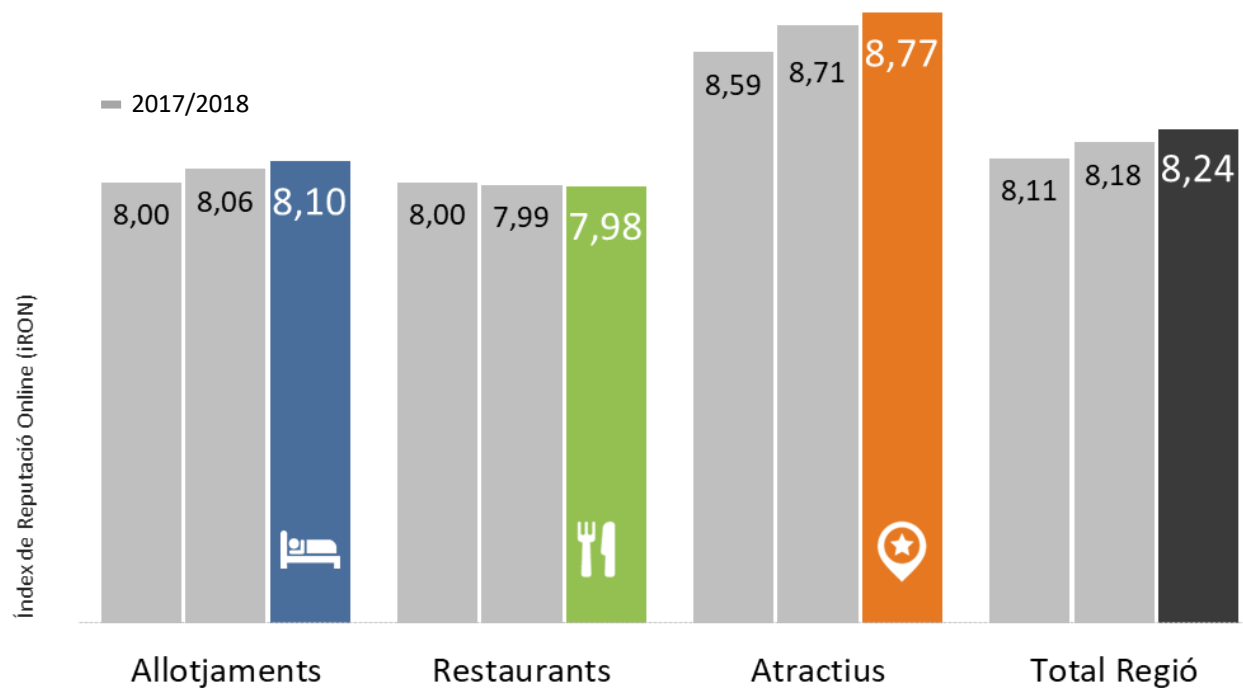


### 3.1. Indicadors globals:

Monitor de reputació turística online de la REGIÓ DE BARCELONA 2020 (RESUM EXECUTIU)

#### iRON Índex de Reputació Online (Evolutiu total i per sectors 2017/2018/2019)

*n= 1.507.885 opinions / iRON escala 0-10*

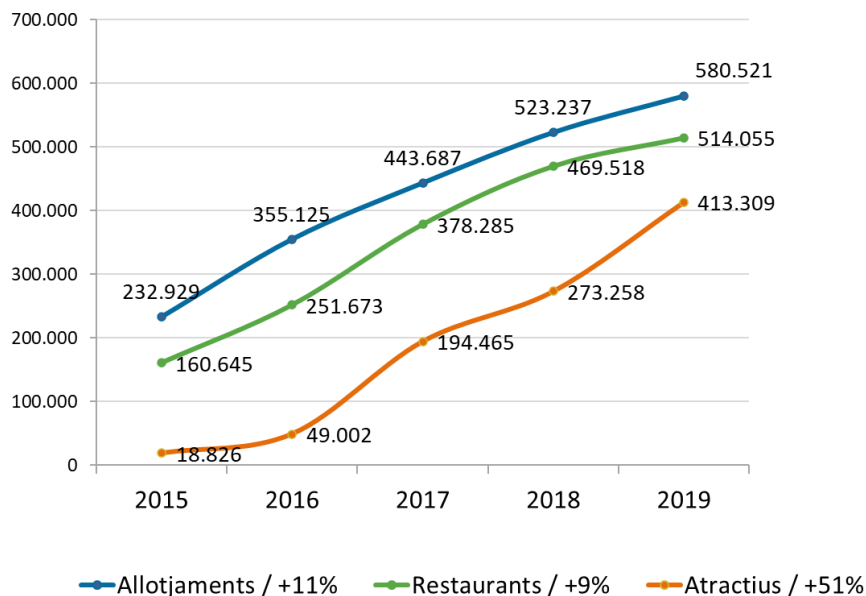




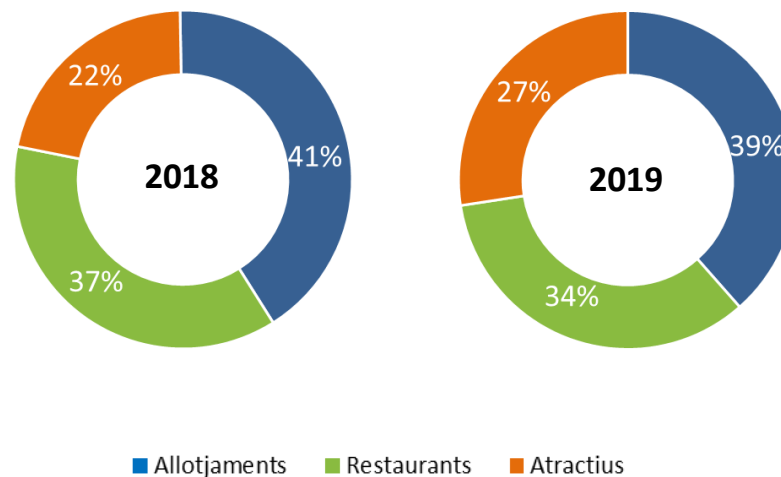
### 3.1. Indicadors globals:

Monitor de reputació turística online de la REGIÓ DE BARCELONA 2020 (RESUM EXECUTIU)

**Evolutiu del volum d'opinions acumulades per sectors**  
*n= 1.507.885 opinions / iRON escala 0-10/ % increment 2019 vs 2018*



**Distribució d'opinions acumulades per sectors**  
*n= 1.507.885 opinions / iRON escala 0-10*  
*% sobre el total d'opinions de tota la destinació*



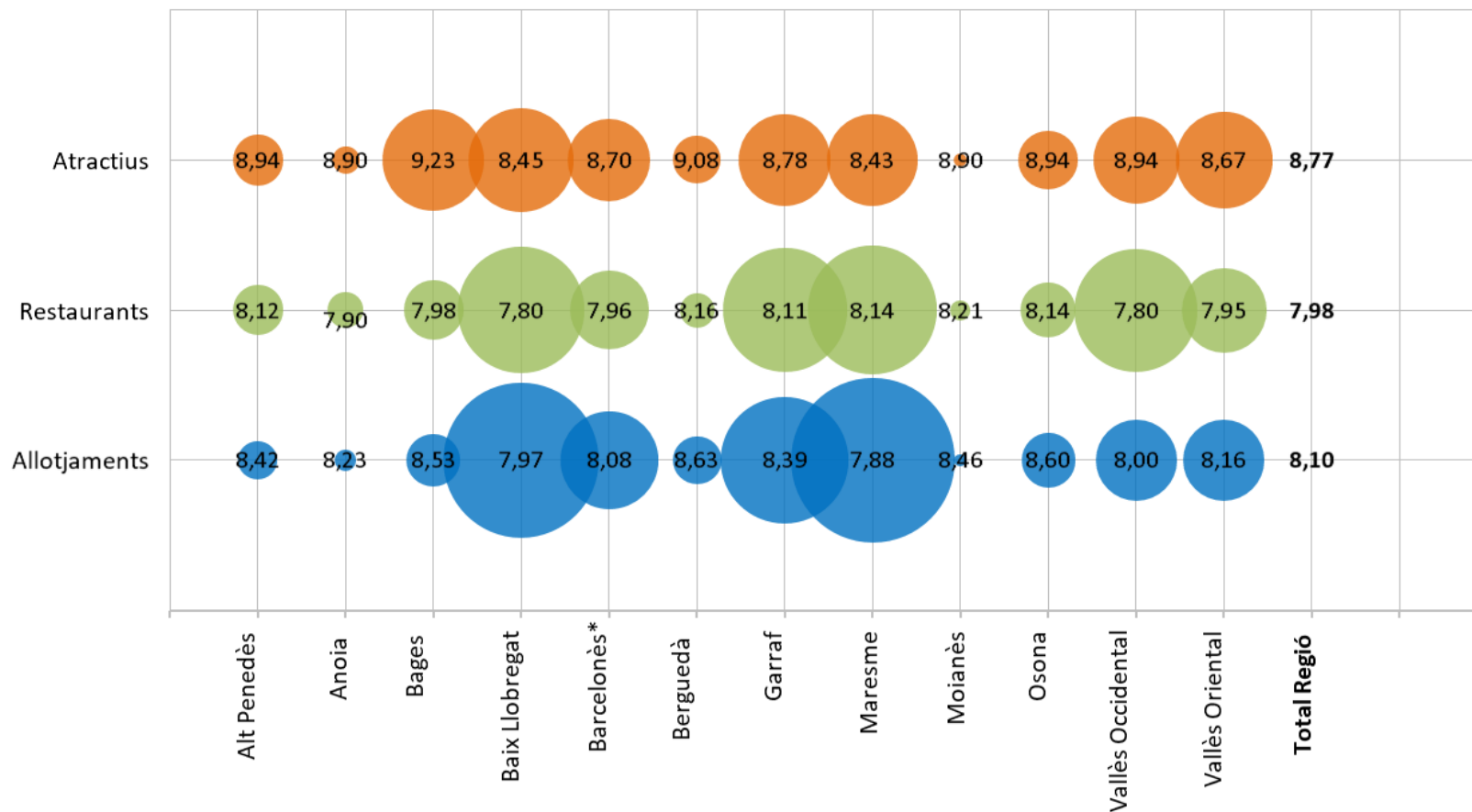


### 3.2. Segmentació geogràfica:

Monitor de reputació turística online de la REGIÓ DE BARCELONA 2020 (RESUM EXECUTIU)

#### Posicionament comparatiu per comarques i sectors

*n= 1.507.885 opinions / iRON escala 0-10 / mida proporcional al volum d'opinions / \*sense Barcelona ciutat*





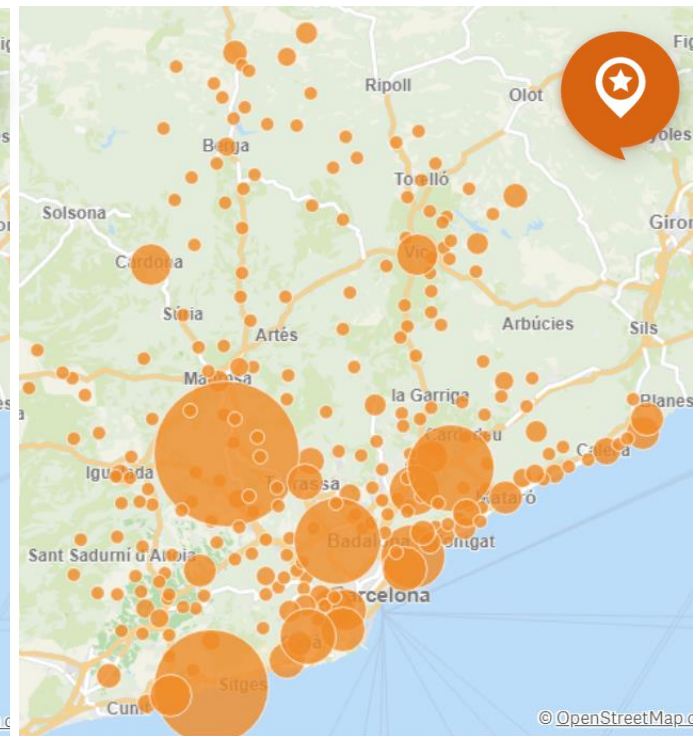
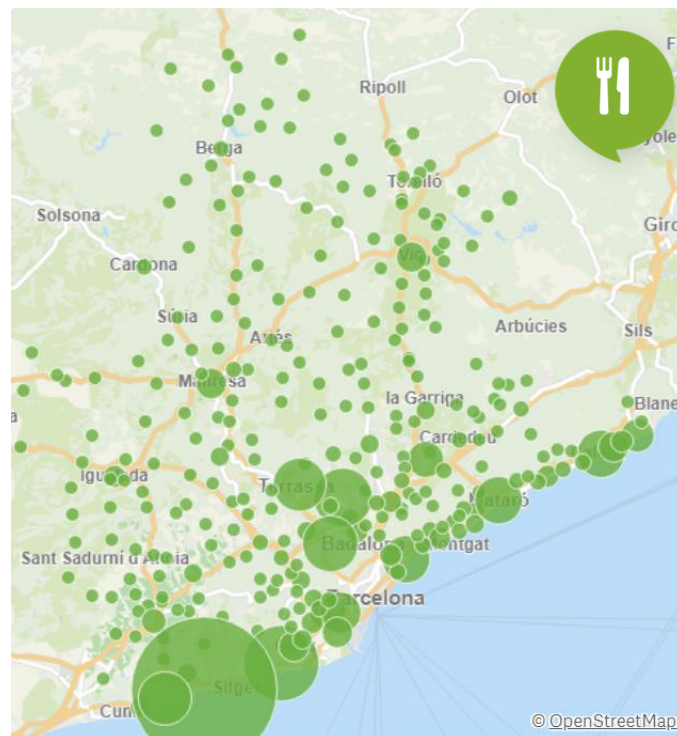
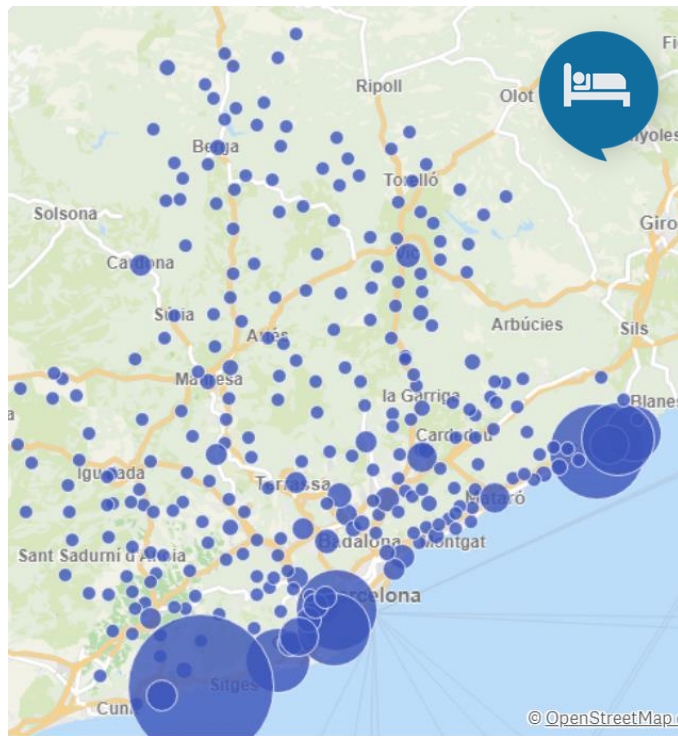


### 3.2. Segmentació geogràfica:

Monitor de reputació turística online de la REGIÓ DE BARCELONA 2020 (RESUM EXECUTIU)

#### Distribució d'opinions per territoris

*n= 1.507.885 opinions / 300 poblacions / Mida proporcional al volum d'opinions*





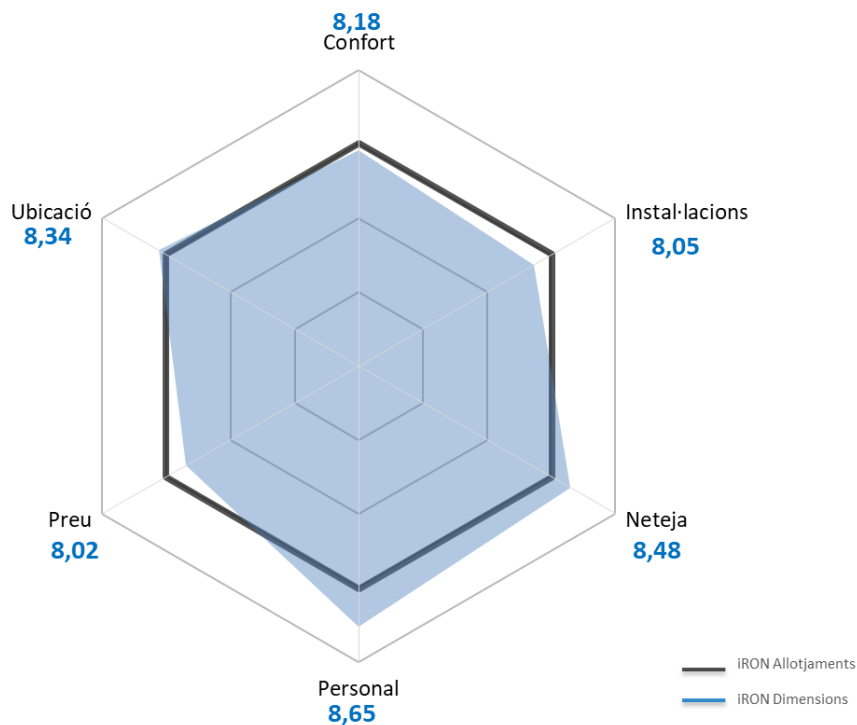
### 3.3. Segmentació per recursos (Allotjaments):

Monitor de reputació turística online de la REGIÓ DE BARCELONA 2020 (RESUM EXECUTIU)



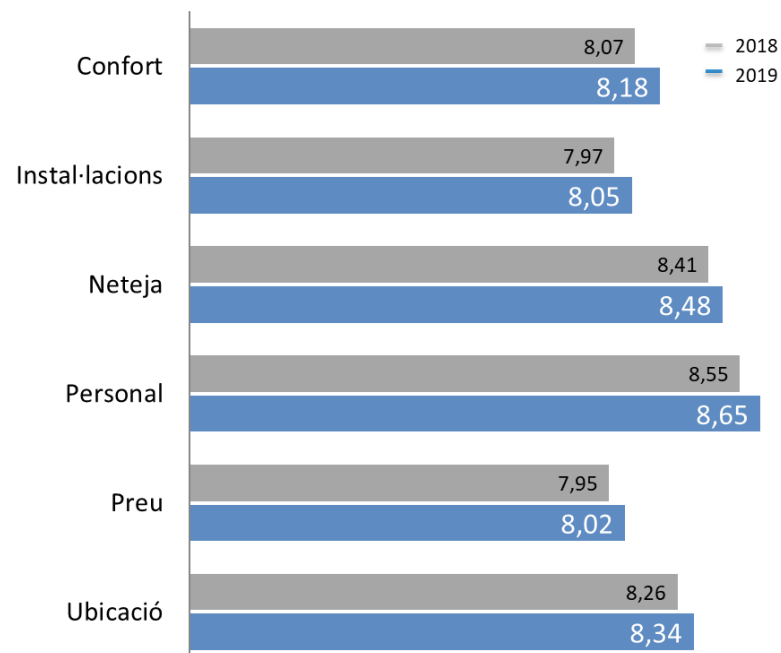
#### iRON Índex de Reputació Online per dimensions de l'experiència (Allotjaments)

n= 407.092 opinions / iRON escala 0-10



#### iRON Índex de Reputació Online per dimensions de l'experiència (Allotjaments 2018 vs. 2019)

n= 407.092 opinions / iRON escala 0-10





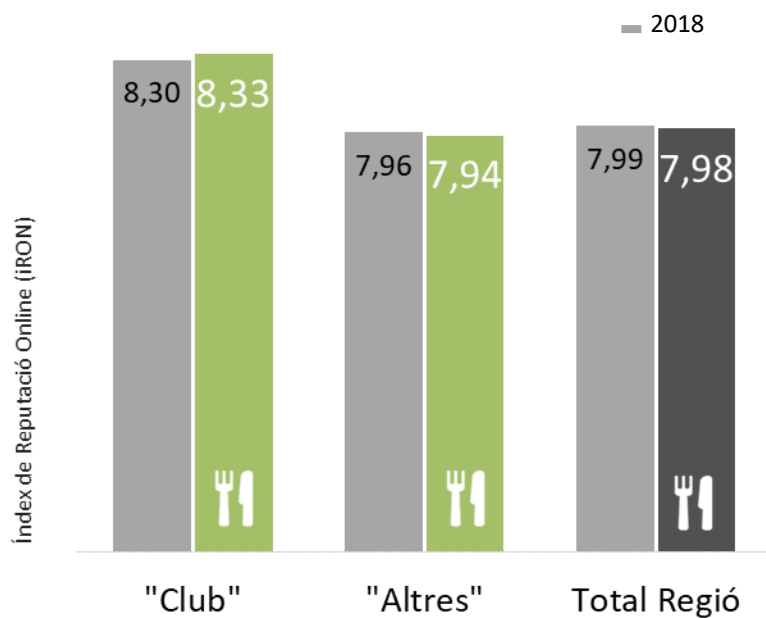
### 3.3. Segmentació per recursos ("Club Gastronòmic"):

Monitor de reputació turística online de la REGIÓ DE BARCELONA 2020 (RESUM EXECUTIU)



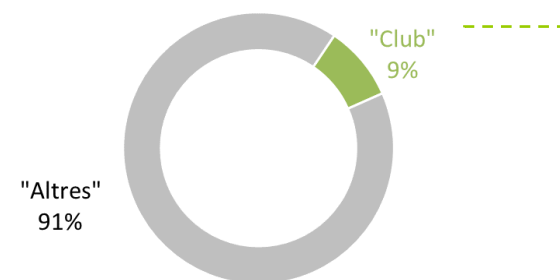
#### iRON Índex de Reputació Online dels restaurants evolutiu per segments ("Club" vs. "Altres")

n= 514.055 opinions / iRON escala 0-10



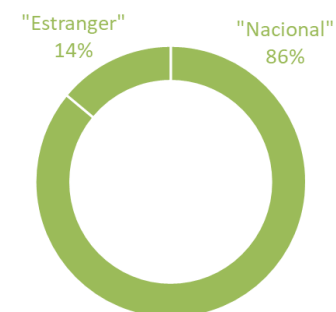
#### Distribució d'opinions per segments

n= 514.055 opinions / iRON escala 0-10



#### Distribució d'opinions per mercats

n= 46.015 opinions / iRON escala 0-10



"Club" correspon amb una mostra de 250 establiments de restauració amb singularitat gastronòmica, entre un Total de més de 9.000 restaurants de la Regió de Barcelona.



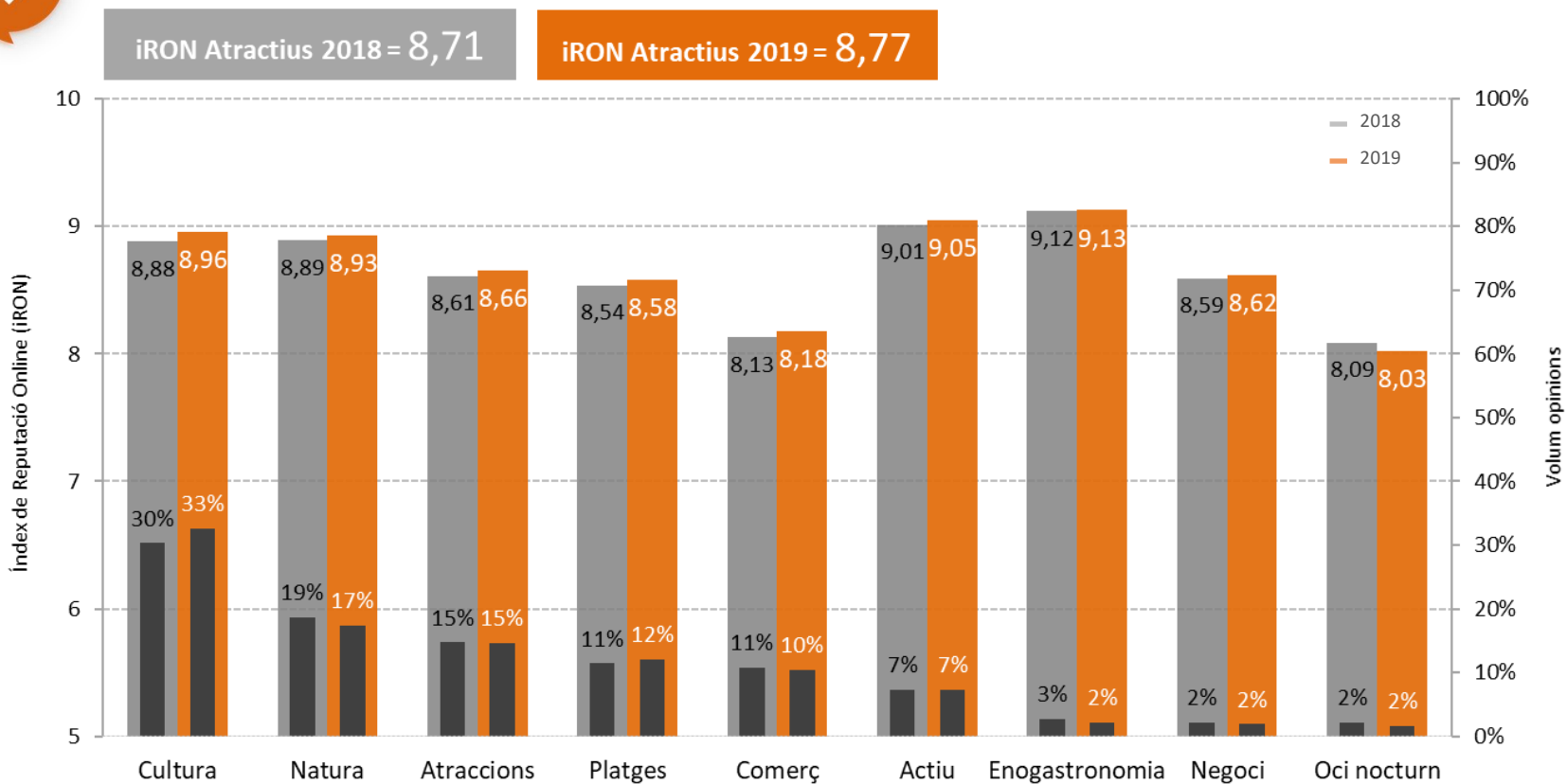
### 3.3. Segmentació per recursos (Atractius turístics):

Monitor de reputació turística online de la REGIÓ DE BARCELONA 2020 (RESUM EXECUTIU)



#### iRON Índex de Reputació Online evolutiu per temàtica dels Atractius turístics (2018 vs. 2019)

n= 413.309 opinions / iRON escala 0-10 / ordre segons % opinions 2019



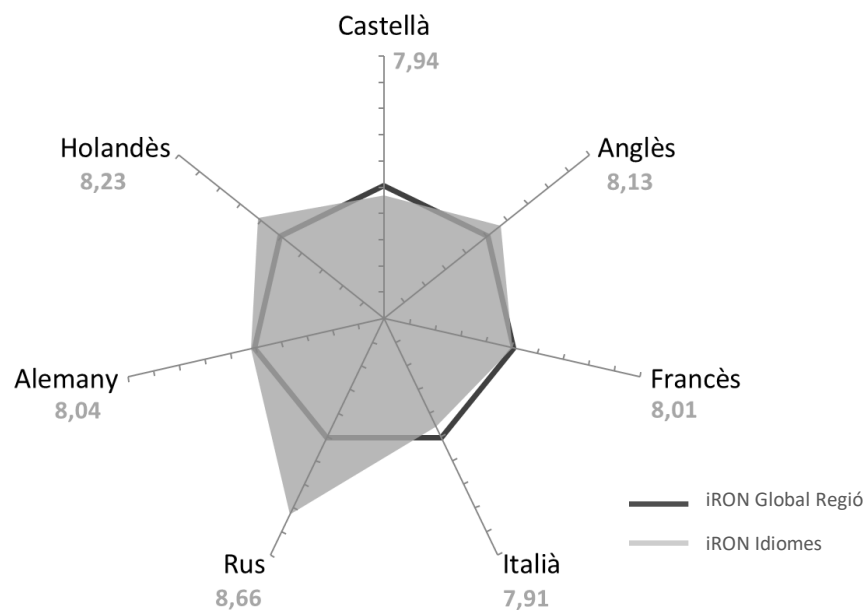


### 3.4. Segmentació per mercats:

Monitor de reputació turística online de la REGIÓ DE BARCELONA 2020 (RESUM EXECUTIU)

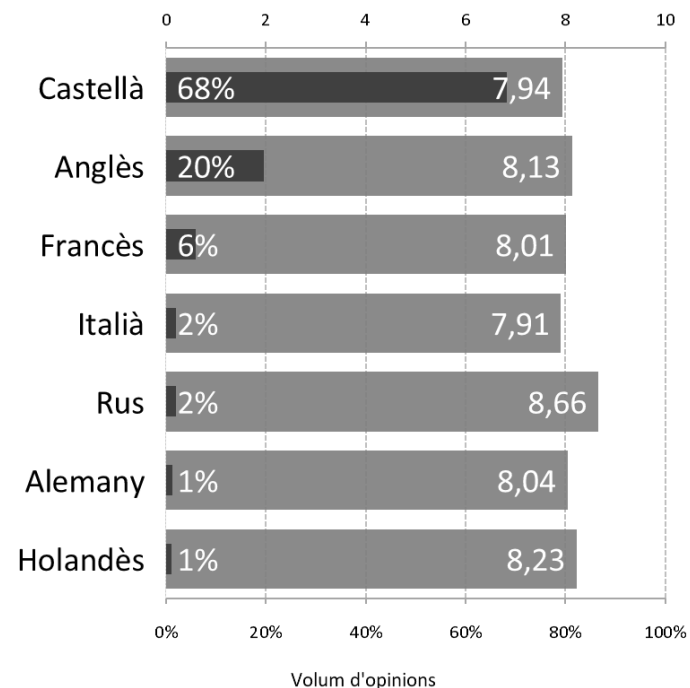
#### Índex de Reputació Online iRON per mercats/idiomes (Global Regió)

n= 766.706 opinions / iRON escala 0-10



#### Índex de Reputació Online iRON per mercats/idiomes (Global Regió)

n= 766.706 opinions / iRON escala 0-10



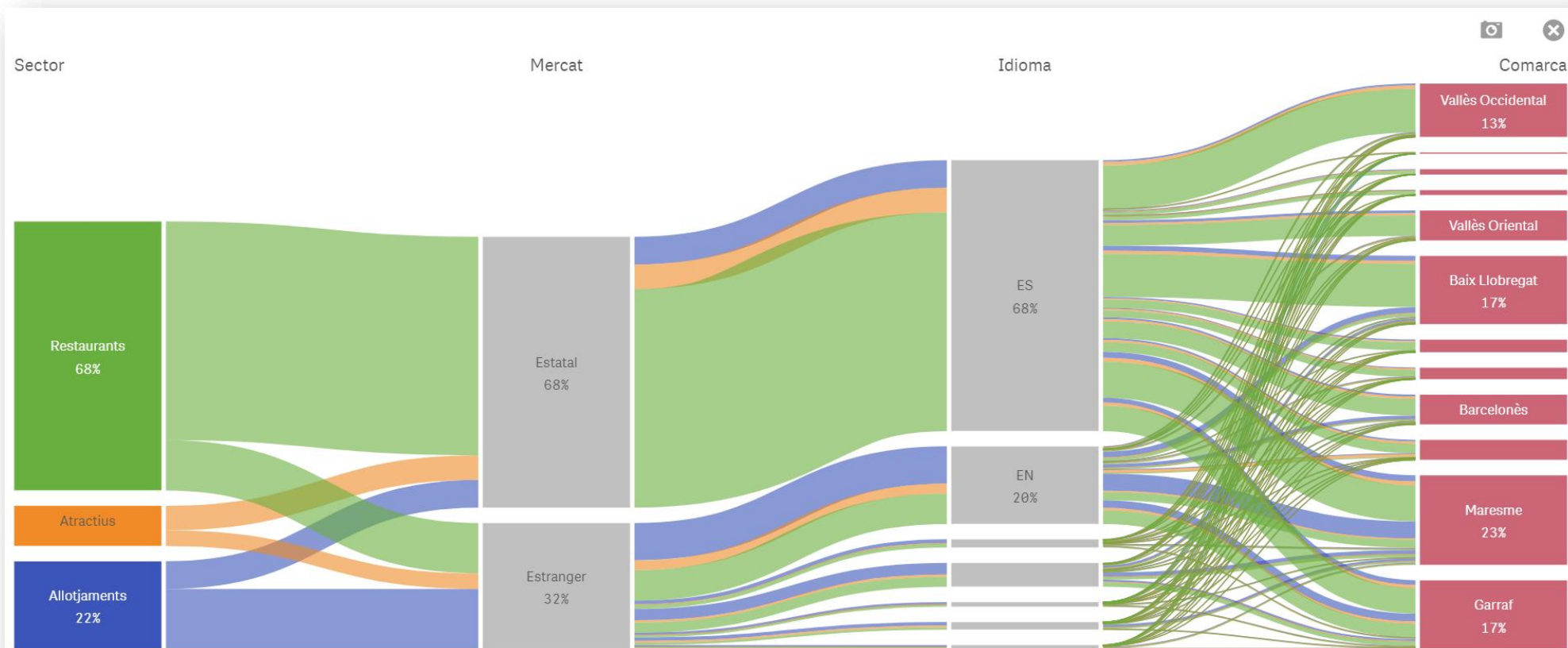


### 3.5. Segmentació creuada:

Monitor de reputació turística online de la REGIÓ DE BARCELONA 2020 (RESUM EXECUTIU)

#### Exemple de segmentació creuada per sectors, mercats i territoris:

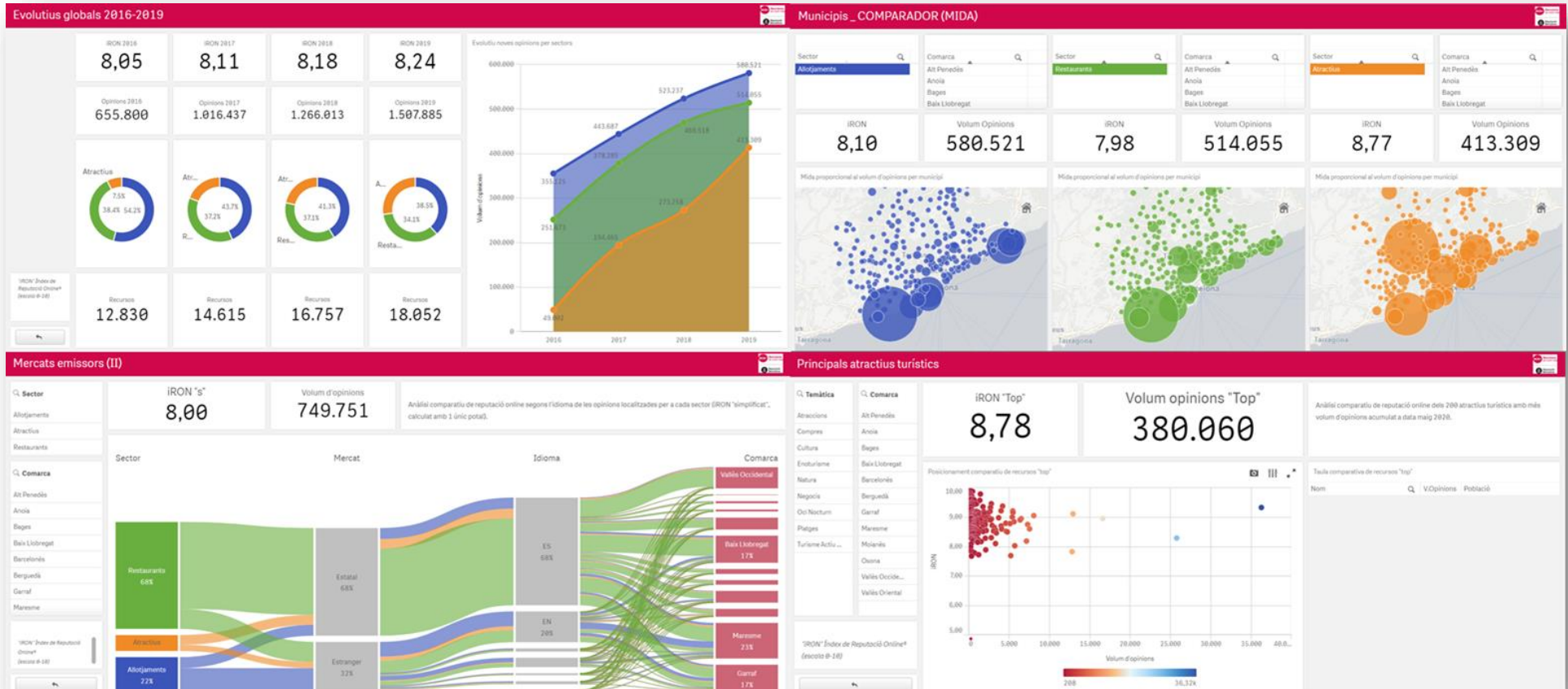
*captura de pantalla del quadre de comandament interactiu*





## 4. Quadre de comandament interactiu:

## Monitor de reputació turística online de la REGIÓ DE BARCELONA 2020 (RESUM EXECUTIU)





## 5. Crèdits

Monitor de reputació turística online de la REGIÓ DE BARCELONA 2020 (RESUM EXECUTIU)

Informe elaborat per:

**viventialvalue**<sup>®</sup>

[info@viventialvalue.com](mailto:info@viventialvalue.com)

[www.viventialvalue.com](http://www.viventialvalue.com)

[twitter.com/ViventialValue](https://twitter.com/ViventialValue)

[slideshare.net/ViventialValue](https://slideshare.net/ViventialValue)

[linkedin.com/company/vivential-value](https://linkedin.com/company/vivential-value)

Barcelona, juliol de 2020.

