



Universitat de Lleida
Facultat de Dret i Economia

Estudi del comportament dels restaurants de Lleida a Facebook.

A la recerca de la publicació ideal

Memòria final - Treball Final de Grau

Grau en Turisme

Curs 2014/15

Autor: Ricard Tobeña

Tutora: Eva Martín

ÍNDIX

RESUM	4
1 INTRODUCCIÓ	5
2 JUSTIFICACIÓ I OBJECTIUS	6
2.1 Elecció de restaurants	6
3 METODOLOGIA	8
4 RESULTATS	10
4.1 Anàlisi simple restaurants	10
4.1.1 Restaurant Aggio	10
4.1.2 Restaurant Aimia	12
4.1.3 Restaurant Carballeria	14
4.1.4 Restaurant el Cau de Sant Llorenç	15
4.1.5 Restaurant l'Estel de la Mercè	17
4.1.6 Restaurant Ferreruela	19
4.1.7 Restaurant l'Hortet	21
4.2 1a Fase d'anàlisi conjunta	23
4.2.1 Dia de la setmana	23
4.2.2 Franja horària	23
4.2.3 Foto	24
4.2.4 Llengua	24
4.2.5 Tipus	25
4.2.6 Comentaris	25
4.3 2a Fase d'anàlisi conjunta	26
4.3.1 Dia de la setmana	26
4.3.2 Franja horària	26
4.3.3 Foto	27
4.3.4 Tipus	27
5 CONCLUSIONS	28
6 BIBLIOGRAFIA	29
7 ANNEXOS	31
7.1 Recollida de dades del restaurant Aggio	31
7.2 Recollida de dades del restaurant Aimia	32

7.3	Recollida de dades del restaurant Carballeira	33
7.4	Recollida de dades del restaurant el Cau de Sant Llorenç	34
7.5	Recollida de dades del restaurant l'Estel de la Mercè	35
7.6	Recollida de dades del restaurant Ferreruela	39
7.7	Recollida de dades del restaurant l'Hortet	41

RESUM

Aquest estudi analitza el comportament d'alguns restaurants de la ciutat de Lleida a Facebook, gràcies a la importància que ha adquirit aquesta xarxa social a la societat. Mitjançant una recollida manual de les publicacions dels restaurants seleccionats, s'ha monitoritzat tota la seva activitat. La posterior anàlisi indica quines són les tendències que apliquen aquests restaurants. Dimarts és el dia de la setmana que més publiquen, el 53% del total de publicacions es realitzen en la franja matinal o que gairebé la meitat de les publicacions estan relacionades amb l'auto publicitat del restaurant.

Una segona fase d'anàlisi, creua els resultats de la primera fase de l'anàlisi amb el nombre de “likes” que han obtingut. Gràcies a això es poden establir els paràmetres per maximitzar els resultats de les publicacions.

1.- INTRODUCCIÓ

L'aparició d'internet va suposar una revolució tecnològica sense precedents. Tant és així que avui en dia ningú concep un món sense internet.

Amb l'arribada de les xarxes socials, i de l'anomenat “internet 2.0” es va anar un pas més enllà. Internet va deixar de ser un mitjà de comunicació unidireccional per a convertir-se en bidireccional. L'espectador es convertí en protagonista. Aquest protagonisme ràpidament va esdevenir en poder. Els clients amb les seves opinions poden fer molt mal a la reputació online de qualsevol establiment.

El turisme és un dels sectors que més ha canviat amb la irrupció d'internet i de les xarxes socials, tots els seus subsectors han evolucionat cap a una presència online gairebé total. Les agències de viatges han quedat relegades a un segon pla gràcies a les facilitats que concedeix la xarxa de gestionar els desplaçaments per un mateix. L'hoteleria també ha patit un fort canvi, sobretot en el referent a les reserves, cada cop més aquestes es produeixen mitjançant la xarxa, inclús des de pàgines alienes a l'establiment.

El món de la restauració tampoc ha quedat al marge, la gran majoria de restaurants són presents a la xarxa, sigui amb web pròpia o amb perfil a les diferents xarxes socials. Aquesta presència també inclou noves formes de comunicació. Al contrari que fa uns anys, no és necessari que un client acudeixi a l'establiment per poder comunicar-se amb ell.

Ara bé, una bona comunicació online no es basa únicament a tenir presència a la xarxa, s'han de seguir uns hàbits de conducta que permetin exposar les idees que es pretenen des del negoci. Malauradament és força comú trobar establiments de restauració, sobretot els més petits, que descuiden les seves xarxes socials, transmeten així una imatge negativa als seus clients.

2.- JUSTIFICACIÓ I OBJECTIUS

Aquest treball pretén estudiar el comportament de diferents restaurants de la ciutat de Lleida a Facebook.

Per a dur-ho a terme s'ha dissenyat una taula que analitza, una per una, totes les publicacions que s'han realitzat en el període de l'1 d'octubre de 2014 al 31 de març de 2015.

L'objectiu primari d'aquest estudi és analitzar els hàbits de comportament dels restaurants seleccionats, en una segona fase d'anàlisi es creuen els hàbits de comportament amb el nombre de “likes” que han obtingut per tal d'establir un patró que permeti maximitzar els resultats positius.

2.1.- ELECCIÓ DE RESTAURANTS

La ciutat de Lleida compta amb una oferta de restaurants força àmplia. La majoria d'aquests restaurants, 265, estan al portal TripAdvisor. Dins d'aquesta amplitud d'oferta existeix molta heterogeneïtat,

En un primer moment aquest treball pretenia analitzar els restaurants que al llarg del darrer any han acostumat a ocupar les 5 primeres posicions respecte a les valoracions dels usuaris. Aquesta idea es va descartar al comprovar que el restaurant que sempre encapçalava la classificació no tenia perfil a Facebook.

Finalment, els restaurants seleccionats tenen unes característiques similars, aposten per una cuina de qualitat i de la terra amb un preu mitjà que oscil·la entre 30 € i 60 € per persona.

Els restaurants seleccionats són els següents:

- Aggio
- Aimia
- Carballeira

- Cau de Sant Llorenç
- l'Estel de la Mercè
- Ferreruela
- l'Hortet

3.-METODOLOGIA

La realització d'aquest estudi s'ha configurat en dues etapes mitjançant la recollida i l'anàlisi de dades primàries.

Durant el mes de febrer de 2015 es van monitoritzar les publicacions realitzades entre els mesos d'octubre i gener. Posteriorment durant la primera quinzena d'abril es van monitoritzar la resta de publicacions, les corresponents als mesos de febrer i març.

La recollida de dades es va realitzar amb un retard d'almenys dues setmanes amb la finalitat que tant el número de “likes” com de comentaris o comparticions no es modifiquessin.

La majoria de variables estudiades són clarament empíriques: dia de la setmana, hora, llengua, ... Tan sols una d'elles, el tipus de publicació, pot arribar a considerar-se objectiva. A continuació es descriuen els diferents tipus de publicacions:

-Agraïment: donar les gràcies per una crítica positiva, felicitar el nadal o cap d'any.

-Activitats: esdeveniments que es celebren dins o fora dels restaurants que no estan relacionats amb la tasca que normalment s'hi realitza.

-Enllaç extern: qualsevol publicació no relacionada amb el restaurant.

-Producte: publicacions on el protagonisme es centri amb el producte dels restaurants (beure o menjar)

-Publicitat pròpia: qualsevol publicació que doni informació del restaurant. Canvi d'horari, novetats al menú,...

No totes les variables de la recollida de dades han estat utilitzades en la fase d'anàlisi. La variable “comparticions” es va descartar a casa d'un fet ocorregut al mes de març al restaurant l'Hortet, el qual va sortejar un àpat per a dues persones entre tots els usuaris que compartissin aquella publicació. Aquest fet puntual va alterar notablement la mostra i per tant es va descartar. Una altra variable que es va descartar a la fase d'anàlisi és la referent a la propietat de les fotografies. En la fase de recollida de dades es van diferenciar les fotografies publicades que eren propietat del restaurant entre aquelles altres que no ho eren. Al final de la recollida de dades es va comprovar que les fotografies que no eren propietat del restaurant eren una clara minoria i, a més, no s'apreciava diferència substancial quant a número de “likes”.

4.- RESULTATS

4.1.- ANÀLISI SIMPLE DELS RESTAURANTS

4.1.1.- Restaurant Aggio

Figura 1. Publicacions per dies del restaurant Aggio

Mes	Publ	Dia de la Setmana						
		Dil	Dt	Dc	Dj	Dv	Ds	Dm
Octubre	8	2	0	1	0	2	3	0
Novembre	1	0	0	1	0	0	0	0
Desembre	8	0	0	0	5	1	1	1
Gener	1	0	0	0	1	0	0	0
Febrer	1	0	0	0	1	0	0	0
Març	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	19	2	0	2	7	3	4	1

El restaurant Aggio no ha utilitzat massa el seu perfil de Facebook, així ho demostra aquesta primera taula, únicament ha actualitzat la seva pàgina en 19 ocasions durant els sis mesos d'estudi. Crida l'atenció que la gairebé nul·la activitat a partir de gener.

Figura 2. Publicacions segons llengua del restaurant Aggio

Mes	Llengua		
	Cat	Cast	Cat/Cast
Octubre	2	5	1
Novembre	1	0	0
Desembre	2	5	1
Gener	0	1	0
Febrer	1	0	0
Març	0	0	0
Total	6	11	2

La llengua utilitzada en les diferents publicacions ha canviat sense, a priori, cap motiu aparent, això es deu molt probablement a que el perfil de facebook no el gestiona una única persona.

Figura 3. Publicacions segons foto del restaurant Aggio

Mes	Foto	
	Si	No
Octubre	8	0
Novembre	1	0
Desembre	8	0
Gener	0	1
Febrer	1	0
Març	0	0
Total	18	1

A excepció d'una publicació al mes de gener per informar que el restaurant romandria tancat per vacances, totes les publicacions acompanyen el text amb una imatge.

Figura 4. Publicacions segons tipus del restaurant Aggio

Mes	Tipus				
	Act	Agr	En	Pro	Pub
Octubre	4	0	0	2	2
Novembre	0	0	1	0	0
Desembre	5	1	1	1	0
Gener	0	0	0	0	1
Febrer	0	0	0	0	1
Març	0	0	0	0	0
Total	9	1	2	3	4

El tipus de publicació més utilitzat per aquest restaurant és activitats, la majoria tenen relació amb visita a cellers.

4.1.2.- Restaurant Aimia

Figura 5. Publicacions per dies del restaurant Aimia

Mes	Publ	Dia de la Setmana						
		Dil	Dt	Dc	Dj	Dv	Ds	Dm
Octubre	9	0	1	3	1	2	1	1
Novembre	3	0	1	0	0	0	0	2
Desembre	5	0	0	2	2	0	0	1
Gener	1	0	0	0	0	1	0	0
Febrer	2	0	0	0	1	1	0	0
Març	2	0	0	1	0	0	0	1
Total	22	0	2	6	4	4	1	5

El restaurant Aimia, tot i superar en nombre de publicacions al restaurant Aggio, tampoc té una freqüència d'activitat massa elevada. Pel que fa als dies de la setmana, el volum de publicacions concorda amb els dies d'obertura de l'establiment.

Figura 6. Publicacions segons llengua del restaurant Aimia

Mes	Llengua		
	Cat	Cast	Cat/Cast
Octubre	9	0	0
Novembre	3	0	0
Desembre	5	0	0
Gener	1	0	0
Febrer	2	0	0
Març	2	0	0
Total	22	0	0

En aquesta taula podem observar que el 100% de les publicacions han estat redactades en català.

Figura 7. Publicacions segons foto del restaurant Aimia

Mes	Foto	
	Si	No
Octubre	6	3
Novembre	3	0
Desembre	1	4
Gener	0	1
Febrer	1	1
Març	2	0
Total	13	9

El restaurant Aimia és dels que té un percentatge de publicacions amb foto més baix entre els restaurants analitzats. Les publicacions sense foto són en majoria per donar a conèixer el nou menú setmanal.

Figura 8. Publicacions segons tipus del restaurant Aimia

Mes	Tipus				
	Act	Agr	En	Pro	Pub
Octubre	0	0	0	5	4
Novembre	2	0	0	0	1
Desembre	0	2	0	0	3
Gener	0	0	0	0	1
Febrer	1	0	0	0	1
Març	1	0	0	0	1
Total	4	2	0	5	11

Les publicacions classificades com publicitat pròpia són les més comuns en aquest restaurant. Donen informació sobre nous menús que ofereix l'establiment.

4.1.3.- Restaurant Carballeria

Figura 9. Publicacions per dies del restaurant Carballeira

Mes	Publ	Dia de la Setmana						
		Dil	Dt	Dc	Dj	Dv	Ds	Dm
Octubre	5	0	2	2	0	0	0	1
Novembre	4	0	4	0	0	0	0	0
Decembre	6	1	4	1	0	0	0	0
Gener	2	1	0	1	0	0	0	0
Febrer	7	1	2	3	0	0	1	0
Març	5	0	4	0	1	0	0	0
Total	29	3	16	7	1	0	1	1

El restaurant Carballeira manté un ritme de publicacions bastant constant durant els sis mesos d'estudi, a excepció del mes de gener, on només publica en dues ocasions. Pel que fa al repartiment diari, dimarts és el dia on més trafic de publicacions hi ha, aquest fet s'explica perquè el dia de descans setmanal d'aquest restaurant és dilluns i per tant dimarts és el primer dia de la setmana.

Figura 10. Publicacions segons llengua del restaurant Carballeria

Mes	Llengua		
	Cat	Cast	Cat/Cast
Octubre	0	0	5
Novembre	0	0	4
Decembre	0	0	6
Gener	0	0	2
Febrer	0	0	7
Març	0	0	5
Total	0	0	29

La totalitat de publicacions estan redactades en català i castellà conjuntament.

Figura 11. Publicacions segons foto del restaurant Carballeria.

Mes	Foto	
	Si	No
Octubre	5	0
Novembre	4	0
Decembre	6	0
Gener	2	0
Febrer	7	0
Març	5	0
Total	29	0

El 100% de publicacions inclouen imatge.

Figura 12. Publicacions segons tipus del restaurant Carballeira.

Mes	Tipus				
	Act	Agr	En	Pro	Pub
Octubre	0	0	1	0	4
Novembre	0	0	0	0	4
Decembre	1	1	1	0	3
Gener	0	1	0	1	0
Febrer	0	1	0	4	2
Març	0	0	0	1	4
Total	1	3	2	6	17

Gairebé el 60% del total de publicacions són publicitàries, d'aquestes la gran majoria són informació del menú setmanal que es publica els dimarts.

4.1.4.- Restaurant el Cau de Sant Llorenç

Figura 13. Publicacions per dies del restaurant el Cau de Sant Llorenç

Mes	Publ	Dia de la Setmana						
		DII	Dt	Dc	Dj	Dv	Ds	Dm
Octubre	5	0	0	0	1	3	0	1
Novembre	0	0	0	0	0	0	0	0
Desembre	7	0	0	4	1	2	0	0
Gener	2	1	0	0	1	0	0	0
Febrer	4	0	1	0	0	1	2	0
Març	5	0	1	0	0	3	0	1
Total	23	1	2	4	3	9	2	2

Figura 14. Publicacions segons llengua del restaurant el Cau de Sant Llorenç

Mes	Llengua		
	Cat	Cast	Cat/Cast
Octubre	5	0	0
Novembre	0	0	0
Desembre	7	0	0
Gener	2	0	0
Febrer	4	0	0
Març	5	0	0
Total	23	0	0

El 100% de les publicacions han estat redactades en llengua catalana.

Figura 15. Publicacions segons foto del restaurant el Cau de Sant Llorenç

Mes	Foto	
	Si	No
Octubre	5	0
Novembre	0	0
Desembre	7	0
Gener	2	0
Febrer	4	0
Març	4	1
Total	22	1

A excepció d'una publicació per informar d'un canvi d'horari del restaurant, totes les altres inclouen foto.

Figura 16. Publicacions segons tipus del restaurant el Cau de Sant Llorenç

Mes	Tipus				
	Act	Agr	En	Pro	Pub
Octubre	0	0	0	5	0
Novembre	0	0	0	0	0
Desembre	0	4	0	0	3
Gener	0	2	0	0	0
Febrer	0	0	0	1	3
Març	2	0	0	1	2
Total	2	6	0	7	8

Les publicacions de publicitat pròpia també són les més nombroses en aquest restaurant, tot i que també són importants les de producte i agraïment.

4.1.5.- Restaurant Estel de la Mercè

Figura 17. Publicacions per dies del restaurant Estel de la Mercè.

Mes	Publ	Dia de la Setmana						
		Dil	Dt	Dc	Dj	Dv	Ds	Dm
Octubre	24	2	3	5	4	7	1	2
Novembre	17	2	4	4	4	1	2	0
Desembre	14	3	3	3	2	2	1	0
Gener	15	2	4	0	4	3	2	0
Febrer	12	1	8	1	2	0	0	0
Març	12	2	0	3	4	2	1	0
Total	94	12	22	16	20	15	7	2

El restaurant l'Estel de la Mercè és, amb diferència, el que més publica al seu perfil de Facebook, el volum de publicacions és força equitatiu al llarg dels sis mesos a excepció de l'octubre on hi ha major freqüència de publicació. Pel que fa al repartiment per dies de la setmana, dimarts és el dia amb major activitat, ja que és el primer dia d'obertura setmanal del restaurant.

Figura 18. Publicacions segons llengua del restaurant Estel de la Mercè.

Mes	Llengua		
	Cat	Cast	Cat/Cast
Octubre	0	24	0
Novembre	0	17	0
Desembre	0	14	0
Gener	0	15	0
Febrer	1	4	7
Març	2	0	10
Total	3	74	17

El castellà va ser la llengua utilitzada en exclusivitat fins al mes de febrer on s'intercalen publicacions amb català, castellà o ambdues llengües.

Figura 19. Publicacions segons foto del restaurant Estel de la Mercè

Mes	Foto	
	Si	No
Octubre	23	1
Novembre	17	0
Desembre	14	0
Gener	15	0
Febrer	12	0
Març	12	0
Total	93	1

Només una publicació no acompanya el text amb fotografia.

Figura 20. Publicacions segons tipus del restaurant Estel de la Mercè

Mes	Tipus				
	Act	Agr	En	Pro	Pub
Octubre	5	3	4	7	5
Novembre	4	2	5	4	2
Desembre	3	1	1	2	7
Gener	3	0	4	2	6
Febrer	4	1	5	0	2
Març	2	3	3	0	4
Total	21	10	22	15	26

En el tipus de publicacions també predominen les de publicitat pròpia tot i que les de producte tenen força notorietat. Tant les publicacions d'activitats com les d'enllaç extern s'expliquen per la importància que se li dóna al món del vi en aquest restaurant. S'organitzen sovint tast de vins, que s'inclouen dins d'activitats i es publiquen enllaços a pàgines especialitzades en enologia.

4.1.6.- Restaurant Ferreruela

Figura 21. Publicacions per dies del restaurant Ferreruela.

Mes	Publ	Dia de la Setmana						
		Dil	Dt	Dc	Dj	Dv	Ds	Dm
Octubre	1	0	0	1	0	0	0	0
Novembre	0	0	0	0	0	0	0	0
Desembre	12	1	2	1	2	1	5	0
Gener	10	2	1	3	2	1	1	0
Febrer	11	1	1	2	2	4	0	1
Març	20	2	3	2	3	4	3	3
Total	54	6	7	9	9	10	9	4

La freqüència mensual de publicacions del restaurant Ferreruela pateix un punt d'inflexió a partir del mes de desembre, fins aleshores l'activitat a Facebook era gairebé testimonial. Pel que fa a la freqüència diària, es pot comprovar que es força equitativa durant cada dia de la setmana.

Figura 22. Publicacions segons llengua del restaurant Ferreruela.

Mes	Llengua		
	Cat	Cast	Cat/Cast
Octubre	1	0	0
Novembre	0	0	0
Desembre	12	0	0
Gener	10	0	0
Febrer	11	0	0
Març	20	0	0
Total	54	0	0

La totalitat de les publicacions han estat redactades en llengua catalana.

Figura 23. Publicacions segons foto del restaurant Ferreurela

Mes	Foto	
	Si	No
Octubre	1	0
Novembre	0	0
Desembre	10	2
Gener	10	0
Febrer	11	0
Març	20	0
Total	52	2

Menys del 4% de les publicacions no inclouen foto.

Figura 24. Publicacions segons tipus del restaurant Ferreruela.

Mes	Tipus				
	Act	Agr	En	Pro	Pub
Octubre	0	0	0	1	0
Novembre	0	0	0	0	0
Desembre	0	0	1	1	10
Gener	0	0	4	2	4
Febrer	0	0	0	6	5
Març	4	0	1	12	3
Total	4	0	6	22	22

Es produeix un empat en nombre de publicacions de producte i publicitat pròpia, això es degut a que aquest restaurant prioritza molt la utilització de producte de primera qualitat i aprofita per donar-li notorietat.

4.1.7.- Restaurant l'Hortet

Figura 25. Publicacions per dies del restaurant l'Hortet

Mes	Publ	Dia de la Setmana						
		Dil	Dt	Dc	Dj	Dv	Ds	Dm
Octubre	20	2	1	3	4	6	3	1
Novembre	8	1	0	1	1	2	1	2
Desembre	12	3	1	2	2	0	3	1
Gener	8	0	1	1	2	1	3	0
Febrer	11	0	3	4	0	3	1	0
Març	22	2	6	2	2	3	2	5
Total	81	8	12	13	11	15	13	9

El restaurant l'Hortet té una freqüència de publicacions bona, per interpretar correctament la taula cal tenir en compte que la nova gestió del restaurant es va iniciar al mes d'octubre, per tant és lògic que en aquell període es produeixin més publicacions. Pel que fa al repartiment setmanal, és força equitativa.

Figura 26. Publicacions segons llengua del restaurant l'Hortet

Mes	Llengua		
	Cat	Cast	Cat/Cas
Octubre	20	0	0
Novembre	8	0	0
Desembre	12	0	0
Gener	8	0	0
Febrer	11	0	0
Març	16	1	5
Total	75	1	5

Fins al mes de febrer, totes les publicacions es van redactar en català, l'única publicació en castellà va ser la d'un concurs on es sortejava un àpat per a dues persones. A partir d'aquella publicació, i amb l'augment exponencial del nombre de seguidors de la pàgina, totes les altres publicacions es van redactar en català i castellà conjuntament.

Figura 27. Publicacions segons foto del restaurant l'Hortet

Mes	Foto	
	Si	No
Octubre	7	13
Novembre	5	3
Desembre	7	5
Gener	6	2
Febrer	10	1
Març	19	3
Total	54	27

El percentatge de publicacions sense foto és dels més alts de tots els restaurants estudiats, aquest fet s'explica pel tipus de publicacions que el restaurant l'Hortet acostumava a redactar durant els primers mesos de l'estudi, les quals eren més pròpies d'un tweet.

Figura 28. Publicacions segons tipus del restaurant l'Hortet

Mes	Tipus				
	Act	Agr	En	Pro	Pub
Octubre	1	0	1	0	18
Novembre	0	0	0	4	4
Desembre	1	1	0	0	10
Gener	0	1	0	0	7
Febrer	0	0	1	3	7
Març	1	4	0	4	13
Total	3	6	2	11	59

Al tipus de publicacions, com a la resta de restaurants, també hi predominen les referents a publicitat pròpia del restaurant amb molta diferència respecte a les altres categories de publicacions.

4.2- 1a FASE D'ANÀLISI CONJUNTA

4.2.1 Dia de la setmana

Figura 29. Taula d'anàlisi dies de la setmana

Mes	Dia de la Setmana							
	Publ	Dil	Dt	Dc	Dj	Dv	Ds	Dm
Octubre	72	6	7	15	10	20	8	6
Novembre	33	3	9	6	5	3	3	4
Desembre	64	8	10	13	14	6	10	3
Gener	39	6	6	5	10	6	6	0
Febrer	48	3	15	10	6	9	4	1
Març	66	6	14	8	10	12	6	10
TOTALS	322	32	61	57	55	56	37	24
%	100	9,94	18,94	17,7	17,08	17,39	11,49	7,45

Tal com podem observar en aquesta primera taula, la majoria de publicacions es concentren entre dimarts i dijous. Aquest fet s'explica al comprovar que la majoria dels restaurants analitzats no obren dilluns i per tant per ells la setmana comença el dimarts.

4.2.2 Franja horària

Figura 30. Taula anàlisi segons franja horària.

Franja	Octubre	Novembre	Desembre	Gener	Febrer	Març	Total	%
7:00-15:00	43	16	32	23	25	34	173	53,73
15:00-22:00	20	13	21	14	17	30	115	35,71
22:00-7:00	9	4	11	2	6	2	34	10,56

Aquesta segona taula classifica les publicacions segons la franja horària, gràcies a això podem veure com més de la meitat de les publicacions totals ocorren durant la franja matinal.

4.2.3 Foto

Figura 31. Publicacions amb o sense foto.

Mes	Publ Foto	Publ No Foto
Octubre	55	17
Novembre	30	3
Desembre	53	11
Gener	35	4
Febrer	46	2
Març	62	4
Total	281	41
%	87,27	12,73

La immensa majoria de publicacions inclouen fotografia, aquesta dada s'explica gràcies al valor afegit que aporta un suport visual.

4.2.4 Llengua

Figura 32. Publicacions segons llengua.

Mes	Cat	Cast	Cat/Cast
Octubre	37	29	6
Novembre	12	17	4
Desembre	38	19	7
Gener	21	16	2
Febrer	30	4	14
Març	45	1	20
Total	183	86	53
%	56,83	26,71	16,46

Aquesta taula classifica les publicacions segons la llengua en la qual han estat publicades, més enllà de les dades globals, aquesta anàlisi ens descobreix que els diferents restaurants analitzats són molt fidels en referència a la llengua utilitzada. Així per exemple, els restaurants Aimia, Ferreruella i el Cau de Sant Llorenç només han publicat en català, altres com el restaurant Carballeria ho ha fet utilitzant conjuntament català i castellà en totes les seves publicacions. Finalment els restaurants l'Estel de la Mercè i l'Hortet són els únics que han canviat de llengua al llarg de l'estudi.

4.2.5. Tipus

Figura 33. Publicacions segons tipus.

Mes	Activitats	Agraïment	Enllaç	Producte	Publicitat
Octubre	10	3	6	20	33
Novembre	6	2	6	8	11
Desembre	10	10	4	4	36
Gener	3	4	8	5	19
Febrer	5	2	6	14	21
Març	10	7	4	18	27
Total	44	28	34	69	147
%	13,66	8,7	10,56	21,43	45,65

Els restaurants analitzats utilitzen majoritàriament Facebook amb finalitat publicitària, així ho demostra aquesta taula, gairebé la meitat de publicacions registrades estan classificades com a publicitat pròpia del restaurant.

4.2.6.-Comentaris

Figura 34. Resposta de comentaris

Mes	Comentaris	Resposta	%
Octubre	72	29	40,28
Novembre	44	22	50
Desembre	114	55	48,25
Gener	38	20	52,63
Febrer	64	18	28,13
Març	225	29	12,89
Total	557	173	31,06

Aquesta última taula ens aporta una dada sorprenent, únicament el 31% dels comentaris de les publicacions són resposos per part dels gestors de la pàgina del restaurant.

4.3-2a FASE D'ANÀLISI CONJUNTA

4.3.1.- Dia de la setmana

Figura 35. Dia de la setmana + total “likes”

Mes	Publ	Dll	Likes	Dt	Likes	Dc	Likes	Dj	Likes	Dv	Likes	Ds	Likes	Dm	Likes	Total Likes
Octubre	72	6	114	7	94	15	392	10	157	20	628	8	173	6	143	1701
Novembre	33	3	58	9	170	6	116	5	124	3	43	3	76	4	96	683
Desembre	64	8	179	10	226	13	249	14	474	6	74	10	444	3	47	1693
Gener	39	6	149	6	179	5	57	10	198	6	126	5	80	1	22	811
Febrer	48	3	91	15	334	10	246	6	343	9	339	5	124	0	0	1477
Març	66	6	158	14	436	8	197	10	334	12	678	6	116	10	1199	3118
Total	322	32	749	61	1439	57	1257	55	1630	56	1888	37	1013	24	1507	9483
%			7,9		15,17		13,26		17,19		19,91		10,68		15,89	100

Aquesta taula ens diu que el dia de la setmana on més “likes” es donen és dijous, a més també podem comprovar que dimarts, tot i ser el dia que més es publica, aquestes publicacions no obtenen un grau de satisfacció massa elevat.

4.3.2.- Franja horària

Figura 36. Franja horària + total “likes”

Franja	Publ	Likes	%
7:00-15:00	173	4450	46,93
15:00-22:00	115	4298	45,32
22:00-7:00	34	735	7,75
Total	322	9483	100

En aquesta taula observem que tot i que el percentatge de likes és gairebé igual, el nombre de publicacions de la franja matinal és superior al de la franja de tarda, per tant la taula ens demostra que les publicacions de la tarda obtenen una major valoració proporcional per part dels seguidors.

4.3.3.- Foto

Figura 37. Foto + total “likes”

	Publ. Foto	Likes	No Foto	Likes
Octubre	55	1481	17	220
Novembre	30	655	3	28
Desembre	53	1538	11	155
Gener	35	748	4	63
Febrer	46	1455	2	22
Març	62	3016	4	102
Total	281	8893	41	590
%	93,78		6,22	

Aquesta taula confirma que les publicacions que inclouen fotografia obtenen major nombre de “likes”

4.3.4.- Tipus

Figura 38. Tipus + total “likes”

Mes	Publ	Act	Likes	Agr	Likes	En	Likes	Pro	Likes	Pub	Likes
Octubre	72	10	310	3	70	6	61	20	733	33	527
Novembre	33	6	129	2	55	6	104	8	210	11	185
Desembre	64	10	540	10	330	4	124	4	128	36	571
Gener	39	3	20	4	119	8	85	5	109	19	478
Febrer	48	5	161	2	56	6	93	14	555	21	612
Març	66	10	319	7	1203	4	40	18	598	27	958
Total	322	44	1479	28	1833	34	507	69	2333	147	3331
%			15,6	19,33		5,35		24,6		35,13	

Aquesta última taula ens mostra que les publicacions que obtenen proporcionalment major número de “likes” són les incloses en la classificació *producte*. Tot i que el percentatge de les publicacions publicitat pròpia és superior, si es té en compte el nombre de publicacions totals, les publicacions de la categoria *producte* obtenen proporcionalment més nombre de “likes”

5.- CONCLUSIONS

Al contrari del que es pot pensar, el mes de desembre, tot i incloure les festivitats de Nadal i Cap d'any no és el mes no hi ha més publicacions. Tampoc

Les publicacions que inclouen promocions obtenen un grau d'acceptació molt més gran que les altres, així ho podem comprovar amb el cas del restaurant l'Hortet del dia 13 de març, dues publicacions , una en català i l'altra amb castellà, van ser compartides 2775 vegades.

Només es responen poc més del 30% dels comentaris, aquesta dada es molt significativa, ja que demostra la poca importància que els gestors dels restaurants donen a la reputació a Facebook. L'únic restaurant que obté un resultat acceptable en aquest aspecte és l'Estel de la Mercè, el qual respón el 93,5% dels comentaris.

La llengua de les publicacions és una de les variables que més conclusions aporta, els restaurants estudiats són força fidels respecte a la llengua utilitzada. El restaurant Carballeira és l'únic que utilitza conjuntament el català i el castellà en totes les seves publicacions. Altres com els restaurants Ferreruela, Aimia o el Cau de Sant Llorenç només utilitzen el català. Només tres restaurants han canviat de llengua durant els mesos de l'estudi.

L'anàlisi conjunta mostra que la comunicació online dels restaurants estudiats no té, a priori, una importància molt alta, no es segueix una política comunicativa constant, la freqüència d'ús és força inestable. L'únic restaurant que manté una procés constant és l'Estel de la Mercè.

Amb la segona part de l'anàlisi conjunta es pot dissenyar una publicació ideal: Dijous durant la franja de tarda, hauria d'incloure foto i fer referència al producte que ofereix el restaurant.

6.- BIBLIOGRAFIA

Dario, Ruben (2013). *Como lograr un negocio exitoso en Facebook – La biblia de la Fanpage*. Amazon Kindle

Gil, Jose Maria (2012). *Guia de Marketing en Facebook*. Amazon Kindle

Kwok, Linchi; Yu, Bei (2012) *Spreading social media on Facebook: An analysis o restaurant business-to-consumer communications*. Cornell Hospitality Quarterly

Martin Avila, Toni; Salamanca, Raquel; Sáez, Manolo; Déniz, Araceli y Martín, Luz (2009) *Social media hotel marketing*. Hosteltur.

Moreno Jiménez, Jose Luis (2012). *Marketing en Facebook para Negocios y Empresas*. Amazon Kindle.

Sanagustín, Eva (2013). *Marketing de contenidos – Social Media*. Anaya multimedia.

Webs consultades

Coquillat, Diego (6 setembre 2011). “¿Que es el Social Media Restauranting?” [en linia]
<<http://www.diegocoquillat.com/que-es-el-social-media-restauranting/>>

Coquillat, Diego (2 març 2012). “5 principios para conseguir clientes en un restaurante con redes sociales” [en linia]
<<http://www.diegocoquillat.com/que-es-el-social-media-restauranting/>>

Edenred (8 octubre 2013). Entrevista a Diego Coquillat. “Lecciones de Diego Coquillat para el marketing online de restaurantes” [en linia]
<<http://www.edenred.es/ticket-restaurant/blog/entrevista-diego-coquillat>>

Fernandez Arrieta, Miguel Angel (30 de novembre 2009). “Conecta con tus clientes a traves de Facebook” [en linia]
<<http://www.slideshare.net/miguelfernandezarrieta/conecta-con-tus-clientes-a-traves-de->

[facebook](#)>

Puro Marketing (2014) “ Los restaurantes apuestan más que nunca por los Social Media”

[en línea]

<<http://www.puromarketing.com/53/18082/restaurantes-apuestan-nunca-social-media-estrategia-marketing.html>>

7.-ANNEX

7.1- RECOLLIDA DE DADES DEL RESTAURANT AGGIO

Octubre 2014

Data	Dia de la setmana	Llengua	Hora	Foto		Foto pròpia		Nº likes	Nº Compartiments	Nº Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
03/10/14	Divendres	Cast	01 40	x		x		50	0	5	No	Activitats
06/10/14	Dilluns	Cast	18 00	x		x		15	0	0		Activitats
06/10/14	Dilluns	Cast	18 05	x		x		17	1	0		Activitats
08/10/14	Dimecres	Cast	10 49	x		x		10	0	0		Activitats
18/10/14	Dissabte	Cat/Cast	12 30	x		x		34	0	10	No	Producte
18/10/14	Dissabte	Cat	12 34	x		x		19	0	0		Publicitat pròpia
18/10/14	Dissabte	Cast	12 42	x		x		30	1	3	No	Publicitat pròpia
31/10/14	Divendres	Cat	01 03	x		x		77	0	8	No	Producte

Novembre 2014

Data	Dia de la setmana	Llengua	Hora	Foto		Foto pròpia		Nº likes	Nº Compartiments	Nº Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
26/11/14	Dimecres	Cast	11 50	x		x		38	1	0		Enllaç extern

Desembre 2014

Data	Dia de la setmana	Llengua	Hora	Foto		Foto pròpia		Nº likes	Nº Compartiments	Nº Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
04/12/14	Dijous	Cast	00 47	x		x		18	0	0		Activitats
04/12/14	Dijous	Cast	00 50	x		x		35	0	0		Activitats
04/12/14	Dijous	Cat/Cast	00 50	x		x		26	1	2	No	Producte
04/12/14	Dijous	Cat	00 51	x		x		18	0	0		Activitats
12/12/14	Divendres	Cast	00 57	x		x		37	0	2	No	Activitats
14/12/14	Dissabte	Cat	19 33	x		x		78	19	4	No	Enllaç extern
25/12/14	Dijous	Cast	19 54	x		x		166	0	34	No	Agraïment
28/12/14	Diumenge	Cast	02 20	x		x		26	0	1	No	Activitats

Gener 2015

Data	Dia de la setmana	Llengua	Hora	Foto		Foto pròpia		Nº likes	Nº Compartiments	Nº Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
08/01/15	Dijous	Cast	11 06			x		19	0	6	No	Publicitat pròpia

Febrer 2015

Data	Dia de la setmana	Llengua	Hora	Foto		Foto pròpia		Nº likes	Nº Compartiments	Nº Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
14/02/15	Dijous	Cat	11 56	x		x		71	0	1	No	Publicitat pròpia

Març 2015

Data	Dia de la setmana	Llengua	Hora	Foto		Foto pròpia		Nº likes	Nº Compartiments	Nº Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

7.2- RECOLLIDA DE DADES DEL RESTAURANT AIMIA

Octubre 2014

Data	Dia de la setmana	llengua	Hora	Foto		Foto pròpia		N° likes	N° Compartiments	N° Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
01/10/14	Dimecres	Cat	20 07		x			15	0	0		Publicitat pròpia
03/10/14	Dिवendres	Cat	19 00		x			17	0	0		Publicitat pròpia
22/10/14	Dimecres	Cat	08 06	x		x		37	0	2	No	Producte
22/10/14	Dimecres	Cat	20 03	x		x		52	0	2	No	Producte
24/10/14	Dिवendres	Cat	21 00	x		x		72	2	3	No	Producte
25/10/14	Dissabte	Cat	11 08	x		x		50	0	0		Producte
26/10/14	Diumenge	Cat	12 02	x		x		51	0	3	No	Producte
28/10/14	Dijarts	Cat	20 02		x			29	3	0		Publicitat pròpia
30/10/14	Dijous	Cat	12 18	x		x		25	2	2	No	Publicitat pròpia

Novembre 2014

Data	Dia de la setmana	llengua	Hora	Foto		Foto pròpia		N° likes	N° Compartiments	N° Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
02/11/14	Diumenge	Cat	1 33	x		x		11	0	3		Activitats
02/11/14	Diumenge	Cat	17 41	x		x		38	0	1	No	Activitats
25/11/14	Dijarts	Cat	19 00	x		x		46	1	0		Publicitat pròpia

Desembre 2014

Data	Dia de la setmana	llengua	Hora	Foto		Foto pròpia		N° likes	N° Compartiments	N° Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
03/12/14	Dimecres	Cat	20 29		x			22	0	0		Publicitat pròpia
04/12/14	Dijous	Cat	12 21	x		x		15	3	0		Publicitat pròpia
07/12/14	Diumenge	Cat	19 59		x			11	0	0		Publicitat pròpia
25/12/14	Dijous	Cat	20 58		x			30	0	2	No	Agraïment
31/12/14	Dimecres	Cat	16 57		x			30	0	0		Agraïment

Gener 2015

Data	Dia de la setmana	llengua	Hora	Foto		Foto pròpia		N° likes	N° Compartiments	N° Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
23/01/15	Dिवendres	Cat	17 35		x			20	0	0		Publicitat pròpia

Febrer 2015

Data	Dia de la setmana	llengua	Hora	Foto		Foto pròpia		N° likes	N° Compartiments	N° Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
06/02/15	Dिवendres	Cat	18 21		x			22	0	0		Publicitat pròpia
12/02/15	Dijous	Cat	15 51	x		x		26	0	1	No	Activitats

Març 2015

Data	Dia de la setmana	llengua	Hora	Foto		Foto pròpia		N° likes	N° Compartiments	N° Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
18/03/15	Dimecres	Cat	14 54	x		x		20	0	0		Activitats
29/03/15	Diumenge	Cat	22 21	x		x		30	1	0		Publicitat pròpia

7.3- RECOLLIDA DE DADES DEL RESTAURANT CARBALLEIRA

Octubre 2014

Data	Dia de la setmana	Idioma	Hora	Foto		Foto pròpia		Nº likes	Nº Compartiments	Nº Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
07/10/14	Dimarts	Cat/Cast	12 00	x		x		7	0	0		Publicitat pròpia
12/10/14	Dijumenge	Cat/Cast	20 21	x			x	13	0	0		Enllaç extern
14/10/14	Dimarts	Cat/Cast	12 11	x		x		14	0	0		Publicitat pròpia
22/10/14	Dimecres	Cat/Cast	10 04	x		x		16	0	1	No	Publicitat pròpia
29/10/14	Dimecres	Cat/Cast	09 53	x		x		11	0	0		Publicitat pròpia

Novembre 2014

Data	Dia de la setmana	Idioma	Hora	Foto		Foto pròpia		Nº likes	Nº Compartiments	Nº Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
04/11/14	Dimarts	Cat/Cast	17 26	x		x		9	0	0		Publicitat pròpia
11/11/14	Dimarts	Cat/Cast	17 31	x		x		11	0	0		Publicitat pròpia
18/11/14	Dimarts	Cat/Cast	12 41	x		x		13	0	2	No	Publicitat pròpia
25/11/14	Dimarts	Cat/Cast	17 38	x		x		11	0	0		Publicitat pròpia

Desembre 2014

Data	Dia de la setmana	Idioma	Hora	Foto		Foto pròpia		Nº likes	Nº Compartiments	Nº Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
15/12/14	Dilluns	Cat/Cast	10 54	x		x		61	0	3	No	Activitats
16/12/14	Dimarts	Cat/Cast	13 01	x		x		5	0	0		Publicitat pròpia
23/12/14	Dimarts	Cat/Cast	12 09	x		x		11	0	2	Si	Publicitat pròpia
23/12/14	Dimarts	Cat/Cast	19 04	x		x		10	1	0		Enllaç extern
30/12/14	Dimarts	Cat/Cast	11 42	x		x		9	0	0		Publicitat pròpia
31/12/14	Dimecres	Cat/Cast	14 27	x		x		31	0	0		Agraïment

Gener 2015

Data	Dia de la setmana	Idioma	Hora	Foto		Foto pròpia		Nº likes	Nº Compartiments	Nº Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
12/01/15	Dilluns	Cat/Cast	09 54	x		x		67	0	3	No	Agraïment
21/01/15	Dimecres	Cat/Cast	09 37	x		x		16	0	1	No	Producte

Febrer 2015

Data	Dia de la setmana	Idioma	Hora	Foto		Foto pròpia		Nº likes	Nº Compartiments	Nº Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
02/02/15	Dilluns	Cat/Cast	11 43	x		x		23	0	0		Producte
04/02/15	Dimecres	Cat/Cast	16 39	x		x		46	0	1	No	Publicitat pròpia
05/02/15	Dimecres	Cat/Cast	09 48	x			x	18	0	0		Agraïment
10/02/15	Dimarts	Cat/Cast	12 42	x		x		22	0	1	No	Producte
18/02/15	Dimecres	Cat/Cast	12 00	x		x		32	1	0		Producte
24/02/15	Dimarts	Cat/Cast	10 33	x		x		18	0	0		Publicitat pròpia
28/02/15	Dissabte	Cat/Cast	12 00	x		x		24	0	0		Producte

Març 2015

Data	Dia de la setmana	Idioma	Hora	Foto		Foto pròpia		Nº likes	Nº Compartiments	Nº Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
05/03/2017	Dijous	Cat/Cast	12:49	x		x		49	0	12	No	Publicitat pròpia
17/03/2017	Dimecres	Cat/Cast	09:45	x		x		39	1	1	No	Producte
17/03/2017	Dimecres	Cat/Cast	13:05	x		x		18	0	3	No	Publicitat pròpia
24/03/2017	Dimecres	Cat/Cast	11:28	x		x		12	0	0		Publicitat pròpia
31/03/2017	Dimecres	Cat/Cast	12:21	x		x		10	0	0		Publicitat pròpia

7.4- RECOLLIDA DE DADES DEL RESTAURANT EL CAU DE SANT LLORENÇ

Octubre 2014

Data	Dia de la setmana	llengua	Hora	Foto		Foto pròpia		Nº likes	Nº Comp	Nº Comenta	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
03/10/14	Dिवendres	Cat	20.00	x		x		7	0	0		Producte
09/10/14	Dijous	Cat	19.13	x		x		2	0	0		Producte
10/10/14	Dिवendres	Cat	19.50	x		x		8	0	0		Producte
17/10/14	Dिवendres	Cat	20 06	x		x		42	0	0		Producte
19/10/14	Diumenge	Cat	10 50	x		x		9	0	0		Producte

Novembre 2014

Data	Dia de la setmana	llengua	Hora	Foto		Foto pròpia		Nº likes	Nº Comp	Nº Comenta	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
0			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Desembre 2014

Data	Dia de la setmana	llengua	Hora	Foto		Foto pròpia		Nº likes	Nº Comp	Nº Comenta	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
10/12/14	Dimecres	Cat	16 35	x		x		11	0	0		Publicitat prò
12/12/14	Dिवendres	Cat	22 02	x		x		6	1	0		Publicitat prò
17/12/14	Dimecres	Cat	13 42	x		x		8	0	0		Publicitat prò
19/12/14	Dिवendres	Cat	22 09	x		x		8	0	0		Agraïment
24/12/14	Dimecres	Cat	17 51	x			x	11	0	0		Agraïment
25/12/14	Dijous	Cat	10 30	x			x	1	0	0		Agraïment
31/12/14	Dimecres	Cat	12 00	x			x	8	0	0		Agraïment

Gener 2015

Data	Dia de la setmana	llengua	Hora	Foto		Foto pròpia		Nº likes	Nº Comp	Nº Comenta	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
01/01/15	Dijous	Cat	00 01	x			x	7	0	0		Agraïment
05/01/15	Dilluns	Cat	20 47	x			x	9	0	0		Agraïment

Febrer 2015

Data	Dia de la setmana	llengua	Hora	Foto		Foto pròpia		Nº likes	Nº Comp	Nº Comenta	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
10/02/15	Dimarts	Cat	21 00	x			x	12	1	0		Publicitat prò
20/02/15	Dिवendres	Cat	13 35	x		x		52	1	4	No	Publicitat prò
21/02/15	Dissabte	Cat	13 36	x		x		27	1	1	No	Producte
28/02/15	Dissabte	Cat	02 32	x		x		20	0	0		Publicitat prò

Març 2015

Data	Dia de la setmana	llengua	Hora	Foto		Foto pròpia		Nº likes	Nº Comp	Nº Comenta	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
13/03/15	Dिवendres	Cat	16 26	x		x		17	1	0		Producte
15/03/15	Diumenge	Cat	12 00		x			6	0	0		Publicitat prò
17/03/15	Dimarts	Cat	19 39	x		x		14	1	0		Activitats
20/03/15	Dिवendres	Cat	18 58	x		x		18	1	5	Si	Activitats
27/03/15	Dिवendres	Cat	16 51	x		x		12	1	1	No	Publicitat prò

7.5- RECOLLIDA DE DADES DEL RESTAURANT L'ESTEL DE LA MERCÈ

Octubre 2014

Data	Dia de la setmana	Idioma	Hora	Foto		Foto pròpia		Nº likes	Nº Compartiments	Nº Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
01/10	Dimecres	Cast	11 12	x		x		22	1	0		Publicitat pròpia
02/10	Dijous	Cast	11 35		x		x	11	1	0		Enllaç extern
03/10	Divendres	Cast	09 59	x			x	9	0	0		Agraïment
03/10	Divendres	Cast	10 54	x		x		34	0	0		Producte
05/10	Diumenge	Cast	12 13	x			x	45	0	0		Agraïment
06/10	Dilluns	Cast	20 31	x		x		17	0	2	Si	Activitats
08/10	Dimecres	Cast	10 54	x		x		16	0	0		Publicitat pròpia
09/10	Dijous	Cast	12 12	x		x		18	0	0		Producte
10/10	Divendres	Cast	23 27	x		x		22	0	2	Si	Producte
11/10	Disabte	Cast	00 00	x		x		16	0	2	Si	Producte
13/10	Dilluns	Cast	11 56	x		x		16	1	2	Si	Publicitat pròpia
15/10	Dimecres	Cast	12 35	x			x	5	0	0		Enllaç extern
17/10	Divendres	Cast	11 19	x		x		22	0	0		Publicitat pròpia
17/10	Divendres	Cast	16 56	x		x		19	1	0		Producte
21/10	Dimarts	Cast	10 50	x			x	15	0	0		Enllaç extern
21/10	Dimarts	Cast	18 20	x			x	16	0	0		Agraïment
22/10	Dimecres	Cast	12 10	x		x		32	0	0		Activitats
23/10	Dijous	Cast	11 52	x		x		39	2	2	Si	Producte
24/10	Divendres	Cast	11 13	x		x		79	0	6	Si	Publicitat pròpia
26/10	Diumenge	Cast	16 15	x			x	13	1	2	Si	Activitats
28/10	Dimarts	Cast	11 55	x			x	6	0	0		Enllaç extern
29/10	Dimecres	Cast	21 19	x		x		19	0	3	Si	Activitats
30/10	Dijous	Cast	10 04	x		x		16	0	2	Si	Activitats
31/10	Divendres	Cast	16 39	x		x		31	1	0		Producte

Novembre 2014

Data	Dia de la setmana	Idioma	Hora	Foto		Foto pròpia		Nº likes	Nº Compartiments	Nº Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
04/11	Dimarts	Cast	12 31	x		x		23	1	2	Si	Publicitat pròpia
06/11	Dijous	Cast	11 41	x			x	17	0	0		Enllaç extern
08/11	Dissabte	Cast	19 57	x		x		18	1	0		Producte
11/11	Dimarts	Cast	11 17	x		x		52	0	4		Producte
12/11	Dimecres	Cast	11 15	x			x	4	0	0		Enllaç extern
13/11	Dijous	Cast	17 37	x		x		54	0	3	Si	Activitats
15/11	Dissabte	Cast	22 23	x		x		22	3	0		Publicitat pròpia
19/11	Dimecres	Cast	11 12	x			x	0	0	0		Enllaç extern
20/11	Dijous	Cast	23 55	x		x		17	0	0		Producte
24/11	Dilluns	Cast	12 13	x			x	40	2	9		Enllaç extern
24/11	Dilluns	Cast	20 04	x			x	10	2	2	Si	Activitats
25/11	Dimarts	Cast	11 26	x		x		3	0	0		Producte
25/11	Dimarts	Cast	11 44	x			x	2	0	0		Activitats
26/11	Dimecres	Cast	10 00	x			x	27	0	0		Agraïment
26/11	Dimecres	Cast	20 59	x		x		28	0	0		Agraïment
27/11	Dijous	Cast	11 30	x		x		14	0	2	Si	Activitats
28/11	Divendres	Cast	18 18	x			x	5	0	0		Enllaç extern

Desembre 2014

Data	Dia de la setmana	Idioma	Hora	Foto		Foto pròpia		Nº likes	Nº Compartiments	Nº Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
01/12/14	Dilluns	Cast	16 56	x		x		28	4	3	Si	Publicitat pròpia
03/12/14	Dimarts	Cast	12 27	x		x		44	2	3	Si	Publicitat pròpia
03/12/14	Dimarts	Cast	22 59	x		x		8	1	0		Producte
05/12/14	Dimecres	Cast	18 50	x		x		17	1	2	Si	Activitats
09/12/14	Dijous	Cast	11 22	x		x		126	2	24	Si	Activitats
11/12/14	Dijous	Cast	20 44	x			x	11	0	0		Publicitat pròpia
13/12/14	Dissabte	Cast	20 33	x		x		136	1	13	Si	Activitats
17/12/14	Dimarts	Cast	11 15	x		x		20	0	0		Producte
18/12/14	Dijous	Cast	22 39	x		x		25	0	0		Publicitat pròpia
22/12/14	Dilluns	Cast	11 34	x			x	24	0	3	Si	Agraïment
23/12/14	Dimarts	Cast	12 14	x		x		10	0	3	Si	Publicitat pròpia
26/12/14	Dimecres	Cast	13 15	x			x	2	0	0		Enllaç extern
29/12/14	Dilluns	Cast	10 25	x		x		26	0	0		Publicitat pròpia
30/12/14	Dimarts	Cast	00 35	x		x		14	0	0		Publicitat pròpia

Gener 2015

Data	Dia de la setmana	Idioma	Hora	Foto		Foto pròpia		Nº likes	Nº Compartiments	Nº Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
02/01/15	Dimecres	Cast	08 49	x		x		11	0	0		Publicitat pròpia
05/01/15	Dilluns	Cast	22 25	x		x		14	0	0		Publicitat pròpia
08/01/15	Dijous	Cast	18 33	x			x	8	0	0		Enllaç extern
10/01/15	Dissabte	Cast	10 11	x		x		23	0	0		Publicitat pròpia
13/01/15	Dimarts	Cast	11 25	x			x	4	0	0		Enllaç extern
15/01/15	Dijous	Cast	10 57	x			x	14	0	0		Publicitat pròpia
16/01/15	Dimecres	Cast	11 30	x		x		27	1	0		Producte
20/01/15	Dimarts	Cast	11 44	x		x		6	0	0		Activitats
22/01/15	Dijous	Cast	11 45	x			x	16	2	0		Enllaç extern
23/01/15	Dimecres	Cast	11 50	x		x		16	1	6	Si	Publicitat pròpia
26/01/15	Dilluns	Cast	19 59	x			x	5	0	0		Enllaç extern
27/01/15	Dimarts	Cast	11 30	x		x		60	0	6	Si	Publicitat pròpia
27/01/15	Dimarts	Cast	12 24	x			x	2	0	4	Si	Activitats
29/01/15	Dijous	Cast	12 24	x		x		32	1	4	Si	Producte
30/01/15	Dimecres	Cast	18 25	x		x		12	0	0		Activitats

Febrer 2015

Data	Dia de la setmana	Idioma	Hora	Foto		Foto pròpia		Nº likes	Nº Compartiments	Nº Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
03/02/15	Dimarts	Cast	10 12	x			x	6	0	0		Enllaç extern
03/02/15	Dimarts	Cast	12 39	x			x	4	0	0		Publicitat pròpia
04/02/15	Dimarts	Cast	20 33	x		x		9	0	2	Si	Activitats
05/02/15	Dijous	Cast	23 19	x		x		33	0	0		Activitats
09/02/15	Dilluns	Cat/Cast	12 58	x			x	12	0	0		Enllaç extern
10/02/15	Dimarts	Cat	11 59	x		x		48	1	1	No	Activitats
10/02/15	Dimarts	Cat/Cast	18 45	x		x		45	0	8	Si	Activitats
12/02/15	Dimarts	Cat/Cast	21 06	x		x		48	5	1	No	Enllaç extern
17/02/15	Dimarts	Cat/Cast	18 08	x			x	11	1	2	Si	Enllaç extern
17/02/15	Dimarts	Cat/Cast	22 10	x		x		38	2	2	Si	Agraïment
19/02/15	Dijous	Cat/Cast	16 01	x		x		17	0	0		Publicitat pròpia
24/02/15	Dimarts	Cat/Cast	22 27	x			x	10	0	0		Enllaç extern

Març 2015

Data	Dia de la setmana	Llengua	Hora	Foto		Foto pròpia		N° likes	N° Compart.	N° Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
04/03/15	Dimecres	Cat/Cast	10 53	x		x		4	1	0		Enllaç extern
05/03/15	Dijous	Cat/Cast	16 31	x	x			22	1	0		Publicitat pròpia
07/03/15	Dissabte	Cat/Cast	14 23	x		x		9	0	0		Enllaç extern
12/03/15	Dijous	Cat/Cast	20 42	x	x			11	0	1	No	Publicitat pròpia
16/03/15	Dilluns	Cat/Cast	10 32	x	x			27	0	0		Activitats
18/03/15	Dimecres	Cat/Cast	12 20	x		x		4	0	0		Enllaç extern
19/03/15	Dijous	Cat/Cast	12 13	x	x			10	0	0		Publicitat pròpia
20/03/15	Divendres	Cat/Cast	19 28	x		x		36	0	5	Si	Agraïment
23/03/15	Dilluns	Cat/Cast	12 20	x	x			30	0	5	Si	Publicitat pròpia
25/03/15	Dimecres	Cat/Cast	10 50	x		x		77	0	13	Parcial	Activitats
26/03/15	Dijous	Cat	17 36	x		x		10	0	0		Agraïment
27/03/15	Divendres	Cat	14 27	x	x			35	0	0		Agraïment

7.6- RECOLLIDA DE DADES DEL RESTAURANT FERRERUELA

Octubre 2014

Data	Dia de la setmana	llengua	Hora	Foto		Foto pròpia		N° likes	N° Compart	N° Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
29/10/14	Dimecres	Cat	10 29	x		x		113	0	0		Producte

Novembre 2014

Data	Dia de la setmana	llengua	Hora	Foto		Foto pròpia		N° likes	N° Compart	N° Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Desembre 2014

Data	Dia de la setmana	llengua	Hora	Foto		Foto pròpia		N° likes	N° Compart	N° Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
06/12/14	Dissabte	Cat	19 24	x		x		15	0	1	No	Publicitat prò
06/12/14	Dissabte	Cat	20 20		x			5	0	0		Publicitat prò
08/12/14	Dilluns	Cat	13 14		x			3	0	0		Publicitat prò
18/12/14	Dijous	Cat	17 34	x		x		18	0	0		Publicitat prò
19/12/14	Divendres	Cat	13 52	x		x		4	0	0		Publicitat prò
20/12/14	Dissabte	Cat	14 37	x		x		5	0	0		Publicitat prò
20/12/14	Dissabte	Cat	21 38	x			x	34	0	0		Enllaç extern
23/12/14	Dimarts	Cat	10 56	x		x		6	0	0		Publicitat prò
24/12/14	Dimecres	Cat	11 14	x		x		0	0	0		Publicitat prò
25/12/14	Dijous	Cat	10 39	x		x		9	0	0		Publicitat prò
27/12/14	Dissabte	Cat	13 14	x		x		74	0	1	No	Producte
30/12/14	Dimarts	Cat	13 13	x		x		23	0	0		Publicitat prò

Gener 2015

Data	Dia de la setmana	llengua	Hora	Foto		Foto pròpia		N° likes	N° Compart	N° Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
01/01/15	Dijous	Cat	12 17	x		x		22	0	1	No	Publicitat prò
04/01/15	Diumenge	Cat	20 41	x		x		22	0	0		Publicitat prò
07/01/15	Dimecres	Cat	14 19	x		x		22	1	1	No	Publicitat prò
12/01/15	Dilluns	Cat	17 44	x			x	7	0	0		Enllaç extern
13/01/15	Dimarts	Cat	11 54	x			x	15	0	0		Enllaç extern
14/01/15	Dimecres	Cat	12 15	x			x	4	0	0		Enllaç extern
15/01/15	Dijous	Cat	16 56	x			x	26	0	0		Enllaç extern
19/01/15	Dilluns	Cat	13 10	x		x		47	0	2	No	Publicitat prò
28/01/15	Dimecres	Cat	14 25	x			x	9	0	0		Producte
30/01/15	Divendres	Cat	20 15	x		x		25	0	1	No	Producte

Febrer 2015

Data	Dia de la setmana	llengua	Hora	Foto		Foto pròpia		N° likes	N° Compart	N° Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
03/02/15	Dimarts	Cat	15 53	x		x		18	0	1	No	Producte
04/02/15	Dimecres	Cat	10 51	x			x	5	0	0		Publicitat prò
05/02/15	Dijous	Cat	11 43	x		x		99	1	5	Si	Producte
06/02/15	Divendres	Cat	19 09	x		x		79	0	2	No	Producte
09/02/15	Dilluns	Cat	13 44	x		x		56	0	0		Publicitat prò
12/02/15	Dijous	Cat	19 25	x		x		97	1	7	Parcial	Publicitat prò
13/02/15	Divendres	Cat	14 10	x		x		27	0	1	No	Producte
18/02/15	Dimecres	Cat	13 44	x		x		71	0	1	No	Producte
20/02/15	Divendres	Cat	14 18	x		x		68	0	8	No	Producte
27/02/15	Divendres	Cat	20 35	x		x		27	0	1	No	Publicitat prò
28/02/15	Dissabte	Cat	10 47	x		x		37	0	3	Si	Publicitat prò

Març 2015

Data	Dia de la setmana	llengua	Hora	Foto		Foto pròpia		Nº likes	Nº Compartiments	Nº Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
08/03/	Diumenge	Cat	16 28	x		x		33	0	0		Activitats
09/03/	Dilluns	Cat	15 42	x		x		41	0	2	No	Activitats
10/03/	Dimarts	Cat	13 45	x		x		43	0	4	Parcial	Activitats
12/03/	Dijous	Cat	13 42	x		x		20	0	0		Activitats
13/03/	Divendres	Cat	12 57	x		x		31	0	2	No	Producte
14/03/	Dissabte	Cat	22 25	x			x	23	0	0		Enllaç extern
17/03/	Dimarts	Cat	15 10	x		x		27	0	0		Producte
17/03/	Dimarts	Cat	17 25	x		x		46	0	2	No	Producte
18/03/	Dimenges	Cat	13 35	x		x		23	0	0		Publicitat prò
19/03/	Dijous	Cat	11 56	x		x		37	0	0		Producte
20/03/	Divendres	Cat	12 17	x		x		35	0	0		Producte
21/03/	Dissabte	Cat	10 16	x		x		36	0	1	No	Producte
22/03/	Diumenge	Cat	19 03	x		x		30	0	2	No	Producte
22/03/	Diumenge	Cat	20 27	x		x		32	0	0	No	Producte
25/03/	Dimenges	Cat	11 47	x		x		27	0	0		Producte
26/03/	Dijous	Cat	12 09	x		x		20	0	0		Producte
27/03/	Divendres	Cat	15 22	x		x		40	0	2	Si	Producte
27/03/	Divendres	Cat	20 15	x		x		11	0	0		Publicitat prò
28/03/	Dissabte	Cat	19 46	x		x		26	0	0		Producte
30/03/	Dilluns	Cat	19 53	x		x		12	0	0		Publicitat prò

7.7- RECOLLIDA DE DADES DEL RESTAURANT L'HORTET

Octubre 2014

Data	Dia de la setmana	Llengua	Hora	Foto		Foto pròpia		N° likes	N° Compartiments	N° Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
01/10/	Dimecres	Cat	00 26		x			15	0	0		Publicitat pròpia
02/10/	Dijous	Cat	00 49		x			25	0	0		Publicitat pròpia
03/10/	Divendres	Cat	09 09	x		x		12	2	6	Si	Activitats
03/10/	Divendres	Cat	09 24	x		x		4	0	0		Publicitat pròpia
03/10/	Divendres	Cat	10 50	x		x		1	0	0		Publicitat pròpia
04/10/	Dissabte	Cat	13 06	x		x		11	1	0		Enllaç extern
04/10/	Dissabte	Cat	19 26		x			1	0	0		Publicitat pròpia
13/10/	Dilluns	Cat	11 34		x			29	1	1	No	Publicitat pròpia
14/10/	Dimarts	Cat	10 11	x		x		7	0	2	No	Publicitat pròpia
15/10/	Dimecres	Cat	08 04		x			15	0	0		Publicitat pròpia
16/10/	Dijous	Cat	12 34		x			10	0	0		Publicitat pròpia
18/10/	Dissabte	Cat	12 05		x			12	0	0		Publicitat pròpia
20/10/	Dilluns	Cat	09 59	x			x	20	1	0		Publicitat pròpia
23/10/	Dijous	Cat	00 36	x		x		8	2	0		Publicitat pròpia
23/10/	Dijous	Cat	01 34		x			3	0	0		Publicitat pròpia
24/10/	Divendres	Cat	09 02		x			10	0	0		Publicitat pròpia
26/10/	Diumenge	Cat	13 15		x			12	0	1	No	Publicitat pròpia
29/10/	Dimecres	Cat	13 25		x			14	0	0		Publicitat pròpia
31/10/	Divendres	Cat	15 05		x			2	0	0		Publicitat pròpia
31/10/	Divendres	Cat	19 51		x			1	0	0		Publicitat pròpia

Novembre 2014

Data	Dia de la setmana	Llengua	Hora	Foto		Foto pròpia		N° likes	N° Compartiments	N° Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
06/11/	Divendres	Cat	00 56	x		x		37	0	3	No	Producte
08/11/	Diumenge	Cat	10 36	x		x		21	0	2	No	Producte
12/11/	Dimecres	Cat	19 56		x			19	0	0		Publicitat pròpia
21/11/	Divendres	Cat	18 30		x			1	2	1	No	demanda pròpia
22/11/	Dissabte	Cat	10 39	x		x		36	0	1	No	Producte
23/11/	Diumenge	Cat	13 11	x		x		26	0	1	No	Producte
24/11/	Dilluns	Cat	21 00		x			8	0	0		Publicitat pròpia
27/11/	Dijous	Cat	12 10	x		x		22	0	8	No	Publicitat pròpia

Desembre 2014

Data	Dia de la setmana	Llengua	Hora	Foto		Foto pròpia		N° likes	N° Compartiments	N° Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
02/12/	Dimarts	Cat	22 28		x			12	0	0		Publicitat pròpia
08/12/	Dilluns	Cat	08 51		x			7	0	0		Publicitat pròpia
10/12/	Dimecres	Cat	11 02	x		x		29	1	1	No	Publicitat pròpia
13/12/	Dissabte	Cat	12 20	x		x		66	0	5		Activitats
17/12/	Dimecres	Cat	11 51	x		x		27	0	3	No	Publicitat pròpia
18/12/	Dijous	Cat	11 15	x		x		16	1	1	Si	Publicitat pròpia
18/12/	Dijous	Cat	14 07	x		x		86	1	1	Si	Publicitat pròpia
21/12/	Diumenge	Cat	23 28		x			10	0	0		Publicitat pròpia
22/12/	Dilluns	Cat	20 23		x			4	1	0		Publicitat pròpia
27/12/	Dissabte	Cat	12 53		x			21	0	0		Agraïment
27/12/	Dissabte	Cat	12 54	x		x		10	0	0		Publicitat pròpia
29/12/	Dilluns	Cat	18 53	x		x		26	0	0		Publicitat pròpia

Gener 2015

Data	Dia de la setmana	Llengua	Hora	Foto		Foto pròpia		N° likes	N° Compart.	N° Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
01/01/15	Dijous	Cat	11 45	x		x		36	1	2	No	Agraïment
08/01/15	Dijous	Cat	18 58	x			x	18	1	0		Publicitat pròpia
16/01/15	Dिवendres	Cat	18 24	x		x		15	1	0		Publicitat pròpia
20/01/15	Dिवarts	Cat	20 25	x		x		92	3	0		Publicitat pròpia
24/01/15	Dिवssabte	Cat	13 05	x		x		22	0	1	No	Publicitat pròpia
24/01/15	Dिवssabte	Cat	20 24	x		x		17	0	0		Publicitat pròpia
28/01/15	Dिव ecres	Cat	19 16		x			6	0	0		Publicitat pròpia
31/01/15	Dिवssabte	Cat	10 27		x			18	0	0		Publicitat pròpia

Febrer 2015

Data	Dia de la setmana	Llengua	Hora	Foto		Foto pròpia		N° likes	N° Compart.	N° Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
03/02/15	Dिवarts	Cat	21 31	x		x		28	0	1	No	Producte
11/02/15	Dिव ecres	Cat	08 48		x			11	0	0		Publicitat pròpia
13/02/15	Dिवendres	Cat	20 13	x			x	6	0	0		Enllaç extern
18/02/15	Dिव ecres	Cat	20 29	x		x		16	0	4	Parcial	Producte
18/02/15	Dिव ecres	Cat	22 20	x		x		17	1	2	Si	Publicitat pròpia
20/02/15	Dिवendres	Cat	09 46	x		x		40	0	0		Publicitat pròpia
21/02/15	Dिवssabte	Cat	10 29	x		x		16	0	0		Publicitat pròpia
24/02/15	Dिवarts	Cat	00 27	x		x		11	0	2	No	Publicitat pròpia
24/02/15	Dिवarts	Cat	09 48	x		x		15	30	1	No	Publicitat pròpia
25/02/15	Dिव ecres	Cat	12 36	x		x		21	1	0		Producte
27/02/15	Dिवendres	Cat	19 23	x		x		18	1	0		Publicitat pròpia

Març 2015

Data	Dia de la setmana	Llengua	Hora	Foto		Foto pròpia		N° likes	N° Compart.	N° Comentaris	Resposta	Tipus
				Si	No	Si	No					
03/03/15	Dिवarts	Cat	11 38	x		x		27	0	1	No	Publicitat pròpia
04/03/15	Dिव ecres	Cat	13 43	x		x		21	0	0		Producte
04/03/15	Dिव ecres	Cat	13 49	x		x		21	0	0		Producte
05/03/15	Dिवjous	Cat	10 29		x			11	0	0		Publicitat pròpia
08/03/15	Dिवumenge	Cat	18 54	x		x		89	23	22	No	Agraïment
09/03/15	Dिवilluns	Cat	17 52	x		x		22	1	1	No	Publicitat pròpia
10/03/15	Dिवarts	Cat	18 01	x		x		66	0	1	Si	Producte
12/03/15	Dिवjous	Cat	20 38	x		x		144	0	3	No	Agraïment
13/03/15	Dिवendres	Cat	15 23		x			36	0	1	No	Agraïment
13/03/15	Dिवendres	Cat	20 16	x		x		221	1775	64	No	Publicitat pròpia
13/03/15	Dिवendres	Cast	20 17	x		x		186	1003	57	No	Publicitat pròpia
14/03/15	Dिवssabte	Cat	00 53	x		x		7	0	0		Publicitat pròpia
16/03/15	Dिवilluns	Cat/Cast	18 24	x		x		26	0	0		Activitats
17/03/15	Dिवarts	Cat/Cast	09 26	x		x		53	0	5	No	Publicitat pròpia
17/03/15	Dिवarts	Cat	17 44	x		x		47	0	4	No	Producte
21/03/15	Dिवssabte	Cat	18 55	x		x		15	1	1	No	Publicitat pròpia
22/03/15	Dिवumenge	Cat/Cast	09 40		x			49	0	1	No	Publicitat pròpia
22/03/15	Dिवumenge	Cat/Cast	23 47	x		x		27	0	4	Si	Publicitat pròpia
24/03/15	Dिवarts	Cat	10 40	x		x		19	1	0		Publicitat pròpia
29/03/15	Dिवumenge	Cat	11 05	x		x		50	1	0		Publicitat pròpia
29/03/15	Dिवumenge	Cat/Cast	19 22	x		x		51	0	0		Agraïment
31/03/15	Dिवarts	Cat	10 13	x		x		15	0	0		Publicitat pròpia