



**Donostia
San Sebastián**

memoria 2022

EUS



memoria
2022

Aurkibidea

1. SARRERA	4
2. HELMUGA TURISTIKOAREN BALANTZE TURISTIKOA	5
2.1. Ostatu-gauen bilakaera.....	5
2.2. Okupazio maila Donostian logelaren, hilabetearen eta asteko egun bakoitzaren arabera.....	7
2.3. MICE sektoreko gertaerak aztertzea.....	8
2.3.1. Kongresuak, jardunaldiak eta konbentzioak.....	9
2.3.2. Azokak.....	11
2.3.3. Pizgarriak.....	12
2.4. Helmuga turistikoa nazioartekotzea.....	13
2.5. Donostia, lurraldeko turismorako hiri bultzatzailea.....	14
2.6. Hirira iristeko garraiobideak.....	14
2.7. Bisitatzen gaituztenen tipologia eta profila.....	15
2.8. Donostia komunikabideetan eta nazioarteko rankingetan.....	18
2.9. Turismo- gunearen inkesta. Gogobetetze maila.....	20
3. ANTOLAKETA EGITURA	21
3.1. Administrazio Kontseilua.....	21
3.2. Aholkularitza Kontseilua.....	21
3.3. Donostia Turismoa Erakundearen Bazkideak diren.....	22
4. 2022 JARDUERAK	26
4.1. Marketina eta komunikazioa.....	26
4.1.1. Kanpaina eta ekintza nabarmenak.....	27
4.1.2. Webgunea eta sare sozialak.....	43
4.1.3. Press tripak edo prentsa-bidaiak eta Influencerrak.....	51
4.1.4. Prentsaurrekoak eta buletinak.....	53
4.1.5. Argitalpenak.....	55
4.2. MICE sektorea.....	62
4.2.1. Kongresuak eta konbentzioak lortzea.....	65
4.2.2. Pizgarriak lortzea.....	69
4.2.3. Ekintza komertzialak eta sustapenekoak.....	69
4.3. Aisialdiko turismoa.....	74
4.3.1. Produktu turistikoa.....	74
4.3.1.1. Gure produktuak.....	75
4.3.1.2. Bazkideen produktuak.....	79
4.3.1.3. Produktu Turistikoen Komertzializazioa.....	81
4.3.3. Azokak eta workshop-ak.....	81
4.3.4. Fam tripak edo agenteen bidaiak artatuak.....	82
4.3.5. Bisitarien arreta.....	83
4.4. Helmuga turistikoa kudeaketa.....	84
4.4.1. Jardunak sektorearekin.....	84
4.4.2. Jasangarritasun Turistikoa.....	86
4.4.2.1. Ingurumen-jarduerak.....	86
4.4.2.2. Jasangarritasun sozialeko jarduerak.....	87
4.4.2.3. Irisgarritasunaren aldeko jarduerak (dibertsitate funtzionala).....	88
4.4.2.4. Helmuga turistikoa hobetzeko jarduerak: mugikortasuna, irisgarritasuna, seinaleztapena.....	88
4.4.2.5. Behatokia.....	89
4.4.2.6. Helmuga Turistiko Adimenduna.....	89
5. DONOSTIA TURISMOAREN ANTOLAKETA ETA ADMINISTRAZIOA	90
5.1. Balantze ekonomikoa.....	90
5.2. Donostia turismoko langileak.....	91
5.3. Euskara plana.....	95
5.4. Berdintasun Plana.....	96
5.5. Kudeaketa eredu aurreratua.....	98
5.6. Ingurumenarekiko konpromisoa.....	98
6. FORO ETA JARDUNALDIETAN PARTE HARTZEA	100
7. SARE NAZIOALETAN ETA NAZIOARTEKOETAN PARTE HARTZEA	102

1. Sarrera

Donostia Turismoak 2017-2021 Gida Plana du, eta urteko ekintza-plana aurrera eramateko eta zehaztutako erronka estrategikoak lortzeko balio du. 2021. urtean berrikusi eta berritu zuten, pandemiaren ondorioak tarteko, eta haren irismena 2022raino zabaldu zuten.

Plan horretan hiru erronka nagusi nabarmentzen dira:

- 1. Helmuga turistikoko kudeaketa ereduaren optimizazioa**
- 2. Donostia marka finkatzea eta marketineko estrategiak berritzea**
- 3. Donostian turismoaren gobernantza- eta antolaketa-eredu berri bat zehaztea**

Aldaketaren sustatzaile global bilakatu dira pandemiaren oinordetza (jokabide- eta kontsumo-patroi berrieekin), iraultza teknologikoa (digitalizazioa, prozesuen automatizazioa, robotizazioa, adimen artifiziala, eta abar dira horren erakusgarri) eta jasangarritasunarekiko ardurak atzera jasandako goraldia (klima-aldaketaren inpaktuei eta planetaren baliabide kultural, sozial eta naturalen gaineko presioari lotuta); izan ere, ekonomia eraldatu dute, orokorrean, eta turismoa, bereziki.

—→ **Turismoaren etorkizuna ziurtatzeko, garapen jasangarria ezinbestekoa da, eta ikuspegi transbertsala baliatuz heldu behar diogu horri, helmuga turistikoen kudeaketa-arloak kontuan hartuta; hala nola, jasangarritasuna, ingurumena zaintzea, kultura babestea edo tokiko komunitatearen garapen sozioekonomikoa.**

Une honetan bizi dugun aldaketa erabatekoak Donostiaren lehentasunen zerrenda eraldatu du; orain, jasangarritasunaren, hazkunde orekatuaren eta gobernantzaren gaineko ardura handiagoa dugu, eta marketinaren gaineko ikuspegi segmentatuago bat baliatzen dugu, zeina lehentasunezko xede-publikoari bideratuta baitago.

Turismoaren etorkizuna ziurtatzeko, garapen jasangarria ezinbestekoa da, eta ikuspegi transbertsala baliatuz heldu behar diogu horri, helmuga turistikoen kudeaketa-arloak kontuan hartuta; hala nola, jasangarritasuna, ingurumena zaintzea, kultura babestea edo tokiko komunitatearen garapen sozioekonomikoa.

Trantsizio testuinguru honetan, Donostia bezalako hiriek aurrea hartu eta sektorearen bilakaera eredu jasangarriagoetara bideratzeko ardura hartu nahi dute, bat eginez honakoekin: Donostia 2030 Estrategia, Klima DSS 2050 Plana, 2030 Hiri Agenda, eta GJHak.

Horregatik guztiagatik, Turismo Jasangarriko 2023-2017 Gida Plana egiteko eskaria egin du Donostia Turismoak 2022. urtean.



2. Helmuga turistikoaren balantze turistikoa

2.1. Ostatu-gauen bilakaera

2022. urtearen hasieratik sumatu da COVID-19ak eragindako osasun-krisiaren aurreko balioak berreskuratu direla. Urtarrileko eta martxoko ostatu-gauen kopurua pandemia aurreko zenbakiak baino pixka bat txikiagoa

bada ere, gainerako hilabeteetan igoera nabarmena izan da; hala, azpimarratzekoa da abenduko gorakada 2019 eta 2021eko abenduen aldean, % 33,05 eta % 34,47 izan baita, hurrenez hurren.

Ostatu gauak

Bilakaera ostatu gauen kopuruan										
	2018	Aldea 17/18	2019	Aldea 18/19	2020	Aldea 19/20	2021	Aldea 20/21	2022	Aldea 21/22
GUZTIRA	1.413.667	% 9,26	1.524.664	% 7,85	557.536	-% 63,43	1.073.533	% 92,55	1.746.275	% 62,67

2021. urtearekin alderatuz gero, urtearen lehenengo erdian sumatzen da igoerarik handiena, eta kopuruak modu zorabiagarrian egin du gora iazko otsail, martxo eta apirilarekin konparatuta.

Ostatu gauak

Bilakaera ostatu gauen kopuruan	2019	2020	2021	2022	Aldea 19/22	Aldea 20/22	Aldea 21/22
Urtarrila	71.263	78.469	15.769	67.904	- % 4,71	- %13,46	% 330,62
Otsaila	69.996	80.039	13.331	89.585	% 27,99	%11,93	% 572,01
Martxoa	102.448	0	34.025	100.425	- % 1,97	-	% 195,15
Apirila	132.523	0	36.537	145.117	% 9,50%	-	% 297,18
Maiatza	143.059	0	48.109	157.353	% 9,99	-	% 227,08
Ekaina	153.080	12.435	87.473	172.479	% 12,67	%1287,04	% 97,18
Uztaila	174.329	105.154	155.274	210.812	% 20,93	%100,48	% 35,77
Abuztua	186.562	135.124	201.107	211.737	% 13,49	%56,70	% 5,29
Iraila	155.466	68.053	142.867	179.221	% 15,28	% 163,36	% 25,45
Urria	148.086	48.721	147.195	177.205	% 19,66	% 263,71	% 20,39
Azaroa	99.577	11.397	104.504	116.990	% 17,49	% 926,50	% 11,95
Abendua	88.275	18.144	87.342	117.447	% 33,05	% 547,30	% 34,47
GUZTIRA	1.524.664	557.536	1.073.533	1.746.275	% 14,54	% 213,21	% 62,67

Iturria: EUSTAT

Udako denboraldiari dagozkion datuei soilik erreparatuta, % 18,57 handitu da ostatu-gauen kopurua 2021. urtearen aldean, eta % 81,74, berriz, 2020. urtearen aldean.

Bilakaera udako sasoiari

	Urte	GUZTIRA	%
SOILIK uztaila eta abuztuan	2010	238.211	
	2011	237.493	% -0,30
	2012	250.905	% 5,65
	2013	260.404	% 3,79
	2014	265.804	% 2,07
	2015	292.546	% 10,06
	2016	305.769	% 4,52
	2017	306.485	% 0,23
	2018	336.504	% 9,79
	2019	360.861	% 7,24
	2020	240.278	% -33,42
	2021	356.381	% 48,32
	2022	422.549	% 18,57

Iturria: EUSTAT

2.2. Okupazio maila Donostian logelaren, hilabetearen eta asteko egun bakoitzaren arabera

Okupazio mailari dagokionez, jarraian, hileko datuak zehaztu ditugu lanegunen eta asteburuaren arabera, eta bi kasuetan, okupazioari handiena uztailean gertatu zen. Lanegunak aztertuz gero, uztaile, abuztua eta iraila izango lirateke okupazio handieneko

hilabeteak, eta nabarmentzekoa da irailak gutxigatik gainditu duela abuztua. Asteburuari dagokionez, jende gehien izandako hilabeteak errepikatu egiten dira: uztaile, abuztua eta iraila, hurrenkera horretan.

Okupazio maila Donostian, gelaren, hilabetearen eta asteko egunaren arabera

Udalerria	Hilabetea	Lanegunak					Asteburua				
		2019	2020	2021	2022	Aldea	2019	2020	2021	2022	Aldea
Donostia	Urtarrila	43,9	50,7	15,3	29,7	14,40	61,9	65,3	22,4	51,5	29,10
	Otsaila	45,2	52,3	17,1	43,8	26,70	72,8	80	20	72,7	52,70
	Martxoa	57,3	40,4	28,5	43,7	15,20	81,5	46,9	44,9	69,3	24,40
	Apirila	75	-	28,9	63,5	34,60	85,9	-	32,5	77,9	45,40
	Maiatza	81,9	-	29,1	70,2	41,10	90,3	-	49	88,2	39,20
	Ekaina	87,2	25,8	42,2	79,8	37,60	93,1	35,6	62	86,2	24,20
	Uztaila	89,6	51,5	68,5	90	21,50	94,2	66,4	79,4	91,6	12,20
	Abuztua	93,3	64	88,5	89,2	0,70	93,7	71,2	92,5	91,5	-1
	Iraila	88,4	34,3	70,5	86,3	15,80	95,1	55,7	85,3	89,7	4,40
	Urria	84,1	25,4	66,6	78,5	11,90	92,3	38,2	83,6	87,2	3,60
	Azaroa	60,4	13,7	51,1	50,8	-0,30	82,4	12	73,9	74,1	0,20
	Abendua	48,9	19,4	41,4	49,9	8,50	74,3	20,4	47,7	61,8	14,10

Iturria: EUSTAT

2022an, hotelen batez besteko prezioa 174 € izatera heldu da, eta % 30 egin du gora 2021. urteko batz bestekoarekin alderatuta.

Okupazioari dagokionez, urteko batez bestekoak % 20 egin du gora: 2021ean % 45 izatetik, 2022an, batz beste, % 65 izatera pasatu da.

Urtekoa 22:

174€

↑ +%29

(Urtekoa 2020-2021)

Urtekoa 22:

%65

↑ +%20

(Urtekoa 2020-2021)

Iturria: Booking. Lurmetrikak Donostia Turismoarentzat egindako azterlana

2.3. MICE sektoreko gertaerak aztertzea

MICE (Meetings, Incentives, Congresses and Exhibitions) gisa katalogatzen da negozio-bileretara, kongresuetara, konbentzioetara, pizgarri-bidaietara eta arrazoi profesionalekin antolatutako beste edozein ekitalditara joateak eragindako bidaia oro.

Spain Convention Bureau-k (SCB) MICE gertaera mota hauek definitzen ditu

1. Kongresuek bokazio publikoa dute eta ez daude negoziara zuzenduta. Ezarritako gai bati buruz gutxienez 50 laguneko bilerak dira, gutxienez 2 eguneko iraupenarekin, eta honako hauek dira gai ohikoenak: medikuntza-osasun arlokoak, arlo zientifikokoak, teknologikoak eta abar.

2. Konbentzioak: enpresa pribatuek eta enpresa-taldeek antolatzen dituzten eta bokazio pribatua duten eta negoziara bideratutako bilera korporatiboak dira, gutxienez 50 pertsonakoak. Gutxienezko iraupena 2 eguneko da.

3. Jardunaldiak eta mintegiak: gai jakin batean sakontzeko asmoz egiten diren bilera tekniko espezializatuak dira. Zenbatu ahal izateko, gutxienez 50 parte-hartzaile biltzeaz gain, gutxienez 6 orduko iraupena izan behar dute.

4. Pizgarri-bidaia enpresa bateko langileak motibatzea edo saritzea helburu duen ekitaldi mota bat da. Aisialdi- eta lan-jarduerak taldean egitean oinarritzen da.



Ekitaldia	Antolatzailea	Egunak	Ostatu gauak	Ordezkarri kopurua
Kongresua	Bokazio publikoa	> = 2	> = 1	> = 50
Konbentzioa	Bokazio pribatua	> = 2	> = 1	> = 50
Jardunaldia	Bokazio publikoa edo/eta pribatua	> = 6 ordu (egun bat)	Minimorik gabe	> = 50

Goian zehaztutako ekitaldi profesionalez gain, Donostian kongresu txikien (50 ordezkarri baino gutxiago), kultura- eta kirol-ekitaldien eta aurkezpenen bolumen handia izaten da urtero, eta Convention Bureau sailak ere jasotzen ditu, nahiz eta bere estatistiketan ez zenbatu, motibazio profesional nagusia duten profesionalen eta bisitarien profilak erakartzen dituztelako.

Donostiak MICE sektorean duen posizionamendua

2019. urtera arte, Donostiak MICE sektorearen baitan garatutako jardunak gora egin zuen urtez urte, eta horrek sendotu egin zuen helmuga turistikoaaren posizionamendua, bai estatuan, bai nazioartean ere. Hain zuzen, ICCA (Kongresuen eta Konbentzioen Nazioarteko Elkarte) erakundearen sailkapenean zenbatutako 1.835 hirien artean, 8. postuan zegoen Donostia estatuan, 221.ean nazioartean

eta 112.ean European. Hain zuzen, erakunde horixe da konbentzioen eta kongresuen esparruan ospetsuena mundu osoan.

Pandemiaren ostean, aurrez aurreko ekitaldiei atzera heltzeko joera orokorra martxan jarri zuen 2021. urteak, eta indar handiagoa izan zuen elkarrean sektoreak, sektore korporatiboak eta pizgarriek baino. Donostia 7. postuan izan zen ICCA estatuan osatutako rankingean, eta azpiegitura gehiago duten hiri handiagoek baino ez zuten gainditu: Madril, Bartzelona, Valentzia, Sevilla, Bilbo edo Granada.

2022. urtean, aurrez aurrekoaren aldeko apustua orokortu egin da, eta ia ez da egon ekitaldi birtual eta hibridorik. Joera horrek berretsi egiten du MICE sektoreko ekitaldietan hainbatetan azpimarratutako aurrez aurretatasunaren beharra.

Donostiak gorabidean jarraitzen du, ekitaldi profesionaletan nazioartekotzeko bidean. 2022an jasotako ekitaldien % 60 dira horiek, hau da, aurreko urtean baino % 13 gehiago. 2022an gauzatutako ekitaldien erdia baino gehiago kongresuak dira, zehazki, % 52, eta horien arteko % 82k 50 eta 500 ordezkari artean jasotzen dute, batz bestea. Gehienek ere zientziaren, teknologiaren eta medikuntzaren ingurukoak izaten jarraitzen dute.

→ **2022an hartutako ekitaldien % 60 nazioartekoak dira.**

2.3.1. Kongresuak, jardunaldiak eta konbentzioak

Donostia Convention Bureau sareak 155 ekitaldi profesional erregistratu ditu 2022an; horien artean, kongresuak izan dira gehienak (80), modu presentzialean egindakoak (71). Datu horiek berresten dutenez, MICE sektorearen jardura eta

ekitaldi profesionalen aurrez aurreko formatua berreskuratu ditu hiriak, eta 2019. urtean, pandemiaren aurretik, erregistratutako kopuru errekorra gerturatu da (177 ekitaldi, zeinetatik 92 kongresuak izan baitziren).

2022									
	Kongresuak			Jardunaldiak			Konbentzioak		
	Kop.	Aurrez aurrekoa	Birtuala	Kop.	Aurrez aurrekoa	Birtuala	Kop.	Aurrez aurrekoa	Birtuala
Aurrez aurrekoa	71	18.284	-	37	5.569	-	7	533	-
Hibridoa	9	826	561	6	490	74	-	-	-
GUZTIRA	80	19.110	561	43	6.059	74	7	533	-

2022		
BESTELAKO EKITALDIAK Kongresu txikiak, kultura- nahiz kirol-ekitaldiak, eta aurkezpenak		
	Kop.	Aurrez aurrekoa
Aurrez aurrekoa	25	20.262
GUZTIRA	25	20.262

Gauzatutako ekitaldiak, guztira

155

Parte-hartzaile presentzialak

45.964

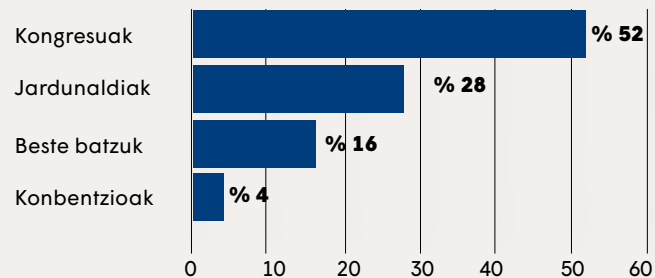
Parte-hartzaile birtualak

6.350

Tipologia

Erregistratutako ekitaldien erdia baino gehiago, % 52 zehazki, kongresuak dira, eta kopuru hori bat dator 2019. urtean (pandemiaren aurretik) jasotakoarekin.

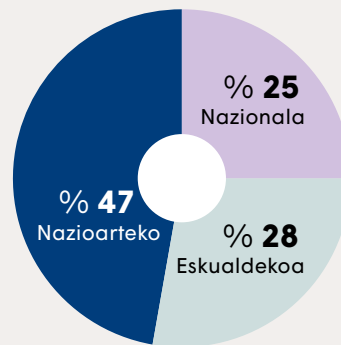
Ekitaldiak tipologiaren arabera



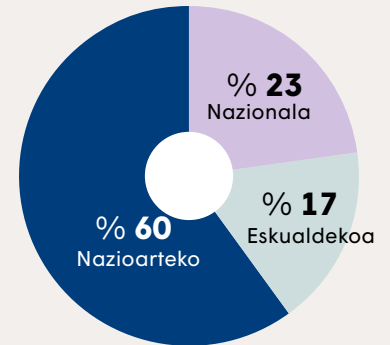
Esparrua

Erregistratutako 155 ekitaldietatik (kongresuak, jardunaldiak eta konbentzioak), % 60 nazioarteko ekitaldiak dira (92 ekitaldi). Zenbaketa horretan ez ditugu kontuan hartu 2.3.2 ataldean bereiz aipatutako azokak.

2021



2022



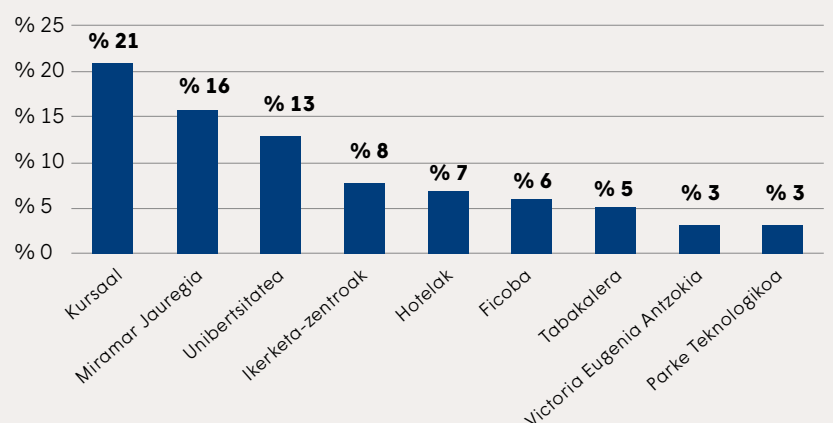
Gaiak

2022an hirian erregistratutako ekitaldien erdiak baino gehiagok zientzia, teknologia eta medikuntza dituzte ardatz. Gai horiek bat datoz Donostiak bio-osasuna edo nanoteknologia bezalako jakintza-esparruetan duen posizionamendu

onarekin eta espezializazioarekin. Arlo horietan jarduten diren tokiko promotore talentudun ugari daude hirian, zeinak gaitasuna baitute espezializazio-maila altuko ekitaldiak erakartzeko.

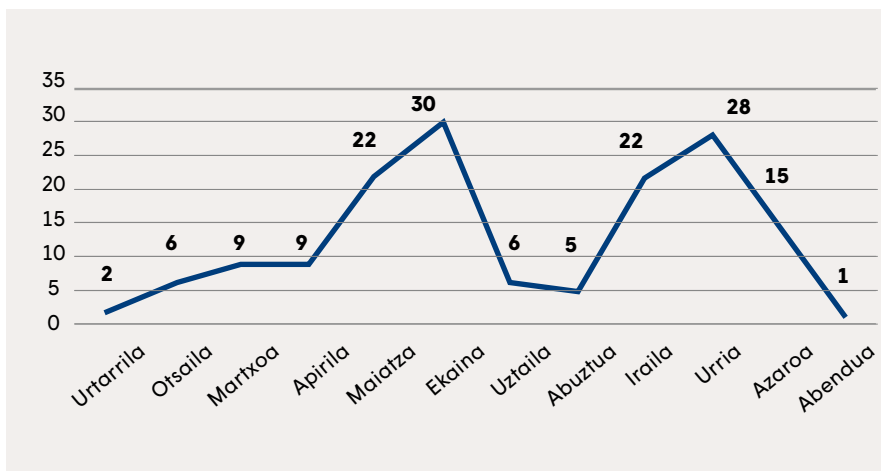
Egoitza

Convention Bureau sareak erregistratutako ekitaldien artean, 2022ko egoitzarik erabilienak (azokak kanpoan utzita) Kursaal Biltzar Jauregia (% 21), Miramar Jauregia (% 16) eta Unibertsitatea (% 13) dira oraindik ere. Azpimarratzekoa da zenbatutako ekitaldien % 19 honako grafikoan jasotako egoitzak ez diren beste batzuetan izan direla.



Banaketa urtean zehar

2022. urtean, kongresuen jardun handiena bildu duten hilabeteak ekaina (30) eta urria (28) izan dira. Bi hilabete horiez gain, maiatzean eta irailean ere jarduera handi izan da, 22 ekitaldi izan baitira horietako bakoitzean, eta atzetik izan dute azaroa, 15 ekitaldirekin.

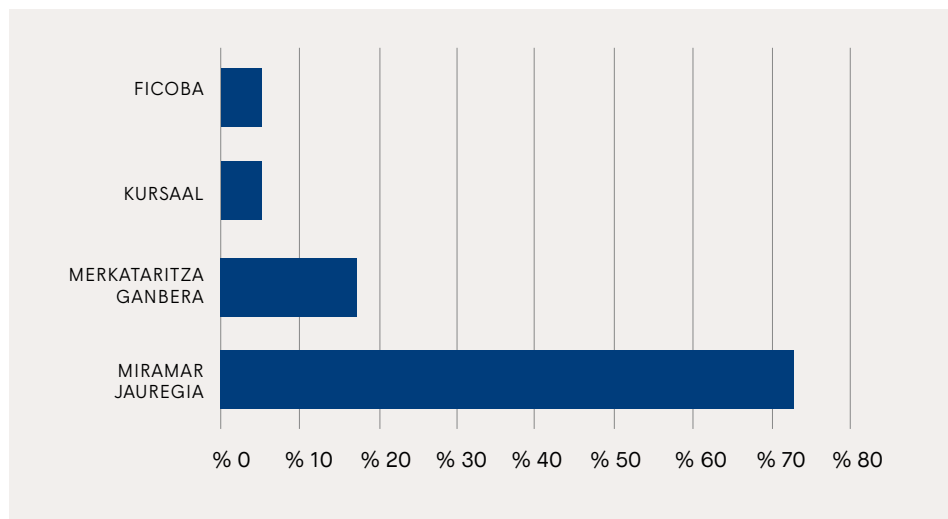


Urteko ekitaldiak

2.3.2. Azokak

2022. urtean 18 azoka egin dira. Halako ekitaldi profesional gehienak hartzen dituen egoitza FICOPA erakustazoka da.

2022		
	Kop.	Parte hartzaileak
Azokak	18	69.798



2.3.3. Pizgarriak

2022an, Convention Bureau sareak Donostian egindako 29 pizgarri-bidaia erregistratu ditu guztira, eta horrek esan nahi du kopuruak % 45 egin duela gora aurreko urtearekin alderatuta; hala, mota horretako jarduerako gorabidean bidera adierazten du datu horrek.

Pizgarri-talde horietako gehienak (% 72) nazioartekoak dira. Ekaina da bidaia horiek egiteko hilabeterik gustukoena.

2022an antolatutako pizgarrien jatorrizko herrialdeak Frantzia, Espainia eta Belgika dira, eta atzetik dituzte Eskandinaviako herrialdeak, Alemania eta Ingalaterra. Azpimarratzekoa da nazioarteko pizgarrien % 50 Frantziatik datorrela.

Taldean jatorria aurreko urteen antzekoa da, estatubatuar merkatua salbu; izan ere, horien eskariak behera egin du 2022an, merkatu hori beranduago berraktibatu baitzen.

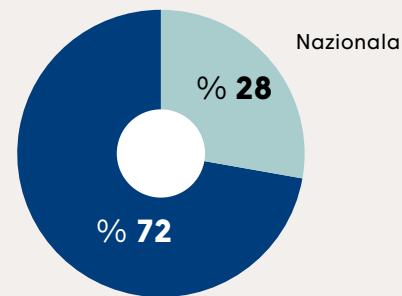
Egindako pizgarriak

	2022	2021
Pizgarriak	29	13
Pertsona-kopurua	1.393	560

Pizgarrien esparrua

	2022	2021
Nazioartekoa	21	6
Estatukoa	8	7
Eskualdekoa	-	-

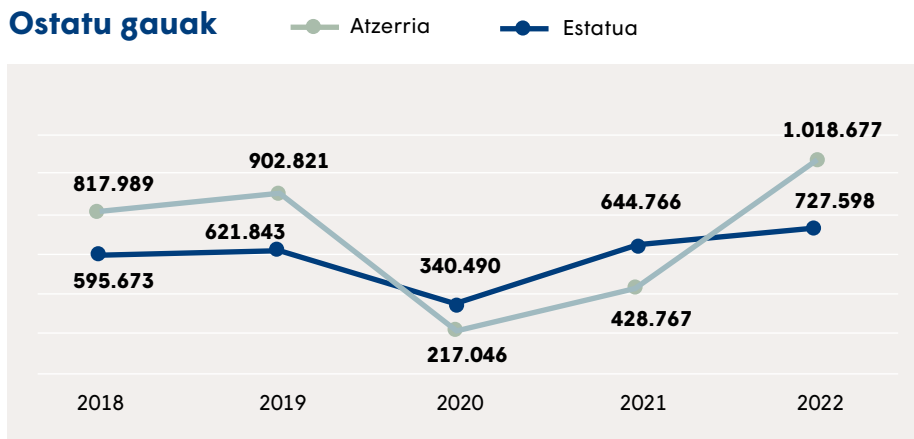
Eremua



2.4. Helmuga turistikoa nazioartekotzea

Donostian turismoa nazioartekotzea Donostiako Gida Planak ezarritako helburuetako bat da, eta horri dagokionez, irauli egin da 2020an hasitako joera; izan ere, amaitu egin dira mugikortasun-murrizketak eta mugen itxiera partziala, zeinaren ondorio izan baitzen estatuko turisten ostatu-gauei ehunekoa (% 60,06) atzerritarrena (% 39,94) baino handiagoa izatea 2021ean. Hala, 2022an, nazioarteko bisitariak (% 58,33) lasai asko gainditu dituzte estatukoak (% 41,67) ostatu-gauei dagokionez.

Ostatu gauak



Iturria: Eustat

Estatuko eta atzerrikoen portzentaiak urteko eta hautatutako hilabeteetan

	2018	%	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%
Nazionala	595.678	% 42,14	621.843	% 40,79	340.490	% 61,07	644.766	% 60,06	727.598	% 41,67
Atzerria	817.989	% 57,86	902.821	% 59,21	217.046	% 38,93	428.767	% 39,94	1.018.677	% 58,33
GUZTIRA	1.413.667	% 100	1.524.664	% 100	557.536	% 100	1.073.533	% 100	1.746.275	% 100

Iturria: Eustat

laz gertatu bezala, 2022an ere madrildar merkatua da buru ostatu-gauei rankingean, Frantziaren, AEBren eta Kataluniaren aurretik. Horien segidan daude EAEko bisitariak eta andaluziarrak, eta britainiar eta alemanek ere nabarmen egin dute gora.

Ostatu gauak. Estatuko eta atzerriko TOP 10 2022

Ostatu gauak	2019	2020	2021	2022	
ESTATUA	555.016	311.740	589.175	651.855	% 10,64
Madril	171.307	90.511	165.697	215.758	% 30,21
Katalunia	115.395	66.327	125.832	128.624	% 2,22
Euskal AE	66.337	54.748	97.764	72.801	- % 25,53
Andaluzía	40.863	15.851	46.521	55.661	% 19,65
Gaztela eta Leon	35.613	17.791	31.807	38.653	% 21,52
Valentziako E.	35.046	17.878	37.523	38.485	% 2,56
Aragoi	36.644	19.964	28.18	31.651	% 12,29
Nafarroa	16.387	11.973	19.636	26.935	% 37,17
Galizia	19.768	8.768	18.189	24.179	% 32,93
Gaztela - Man	17.656	7.929	18.018	19.108	% 6,05
ATZERRIA	606.754	163.307	320.576	753.532	% 135,06
Frantzia	134.134	94.548	135.143	211.715	% 56,66
AEB	154.321	7.062	41.463	152.467	% 267,72
Erresuma Batua	89.505	13.183	24.445	115.343	% 371,85
Alemania	66.021	10.969	29.519	69.821	% 136,53
Herbereak	25.179	10.985	28.782	42.636	% 48,13
Italia	33.581	8.013	16.001	38.110	% 138,17
Irlanda	22.073	1.712	8.155	30.916	% 279,10
EBko gainontzekoak	18.800	6.984	15.356	27.614	% 79,83
Argentina	30.056	2.499	4.481	26.741	% 496,76
Belgika	14.414	6.368	14.853	22.784	% 53,40
Kanada	18.670	984	2.378	15.385	% 546,97
GUZTIRA	1.161.770	475.047	909.751	1.405.387	% 54,48

Iturria: Eustat

2.5. Donostia, lurraldeko turismorako hiri bultzatzailea

2022an Donostiak bultzatzaile izaten jarraitzen du turismoa Gipuzkoara erakartzeko orduan, 2020ko datuak gaindituz. Gipuzkoa bisitatzen dutenen % 65ek (% 62 2021ean) Donostia bisitatzen dute, eta % 58k (% 58 2020an), eta % 35ek gainerako lurraldea. Nazioarteko turismoari dagokionez, Gipuzkoara joaten diren turista atzerritarren % 78k (% 74 2021ean) Donostia bisitatzen dute, eta % 22k (% 26 2021ean), berriz, Gipuzkoa osoa.

→ Gipuzkoara datozen nazioarteko turisten % 78k Donostia bisitatzen du.

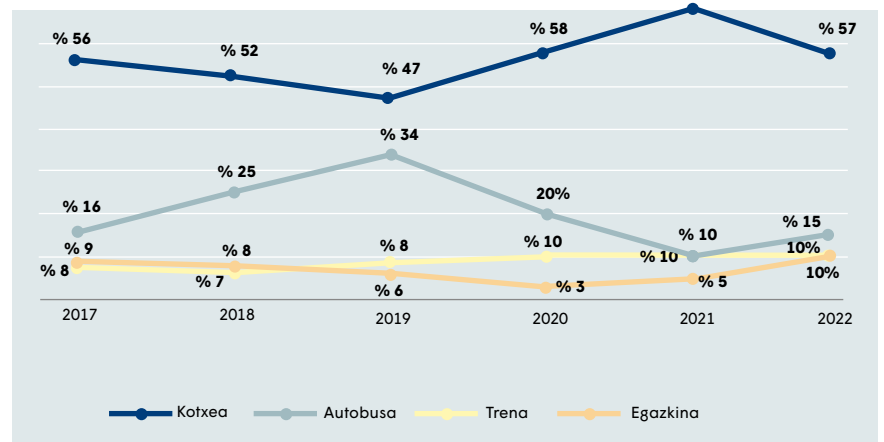
		2019	2020	2021	2022	% Aldea
OSTATU GAUAK DONOSTIAN	Estatua	621.843	359.496	645.252	728.864	% 12,96
	Atzerria	902.821	235.015	428.905	1.018.677	% 137,51
		1.526.683	596.531	1.074.157	1.747.541	% 80,07
OSTATU GAUAK GIPIIZKOAREN GAINERAKOAN	Estatua	320.281	320.281	513.184	663.487	% 29,41
	Atzerria	110.125	110.125	149.923	293.926	% 96,19
		430.406	430.406	662.513	957.413	% 53,93

Iturrial: Eustat

2.6. Hirira iristeko garraiobideak

Hurrengo taulan, ehunekoetan, Donostiako turismo-bulegoetanartatutako pertsonak hirira iristeko erabilitako garraiobidea ikus daiteke. Datuek aldaketa agertzen dute norberaren ibilgailuaren erabilerari dagokionez. Nazioarteko bisitarien jatorria dibertsifikatu egin da eta, beraz, frantziar nazionalitatea duten bisitarien proportzioa ez da horren handia beste nazionalitateen aldean. Hurbiltasunagatik, Donostiara ibilgailu propioan etorri ohi dira frantsesak. Murrizketak amaituta, nazioarteko bisitarien espektroa zabaldu egin da eta urrutiagoko merkatuetatik datozkigu bisitariak orain; horregatik, hegazkinaren erabilera bikoiztu egin da. Arrazoi berbera tarteko, trenaren erabilera mantendu eta autobusez iristen direnen portzentajea nabarmen berreskuratu da.

Garraiobideak 2022



Iturria: ITOURBASK

2022an ERABILITAKO GARRAIOBIDEA	%
Autoa	57,29
Busa	15,34
Trena	9,71
Hegazkina Biarritz	0,54
Hegazkina Bilbo	7,43
Hegazkina Donostia	1,86
Autokarabana	3,37
Oinez	3,57
Bizikleta	0,42
Bestelakoak	0,46

Iturria: ITOURBASK

2.7. Bisititzen gaituztenen tipologia eta profila

2022an, Donostia bisititzen duten pertsonen gogobetetasuna eta profila ezagutzeko lanetan jarraitu dugu, asebetetze-inkesten bidez. Guztira 1.160 inkesta egin dira 2022ko hamabi hilabeteetan zehar, horietako gehienak goi-denboraldian (Aste Santua eta ekainetik irailera bitarteko hilabeteak). Horietatik 1.016 gauren bat hirian pasa duten bisitariari egin dizkiete (turistak) eta 144, berriz, Donostian gaurik pasa ez duten bisitariari (77 txangozale eta hiritik kanpo gaua pasa duten 67 turista).

Daturik garrantzitsuenak honakoak dira:

Turistaren profila honako hau da:

- Bisititzen gaituzten pertsonak 45 eta 54 urte artekoak izan ohi dira, eta atzetik daude 55 eta 64 urte artekoak.
- % 52 emakumeak eta % 48 gizonezkoak.
- Estatuko merkatua, eta jarraian, merkatu frantsesa.
- Bikotearekin edo taldean etorri ohi dira (familia edo/eta lagunak).

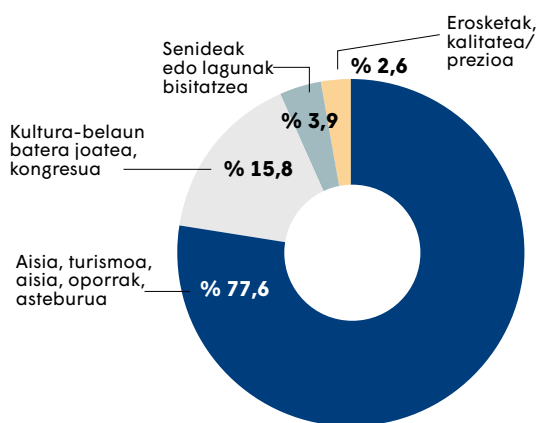
Bidaia egiteko modua honako hau da:

- Gehien erabiltzen den garraiobidea ibilgailu pribatua da (% 64) eta ondoren hegazkina (% 30).
- 4 izarreko hotela da gehien erabiltako ostatu mota; 3 izarreko hotela dator ondoren.
- % 31,2k bi ostatu-gau egin ohi ditu eta % 21,1ek 4 eta 3 egun artean egin ohi ditu.

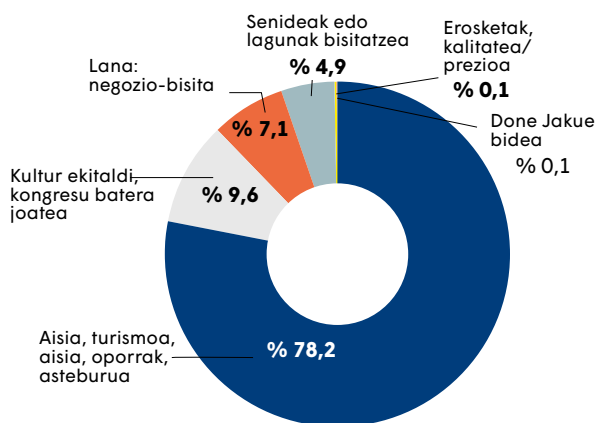
Turistak Donostiara etortzeko arrazoi nagusiak hauek dira:

- % 42,3 city break.
- % 18,2 gastronomia.
- % 1,8 hondartza.

Donostiara bisita egiteko arrazoi nagusia Txangozaleak



Turistak



Ekitaldi kultural batera, kongresu batera joatea

	Txangozalea	Turista
Kongresua	% 1,3	% 1,4
Kultur eta kirol ekitaldia		
Futbola	% 2,6	% 2,5
Zinemaldia	% 2,6	% 0,6
Maratoia / lasterketa	% 7,8	% 2,1
Saskibaloia		% 0,1
Kontzertua	% 1,3	% 2,6
Erakusketa		% 0,2
Patinaia artistikoa		% 0,4

MICE motibazioa eta motibazio kulturala

Aisia, turismoa, oporrak, asteburuak

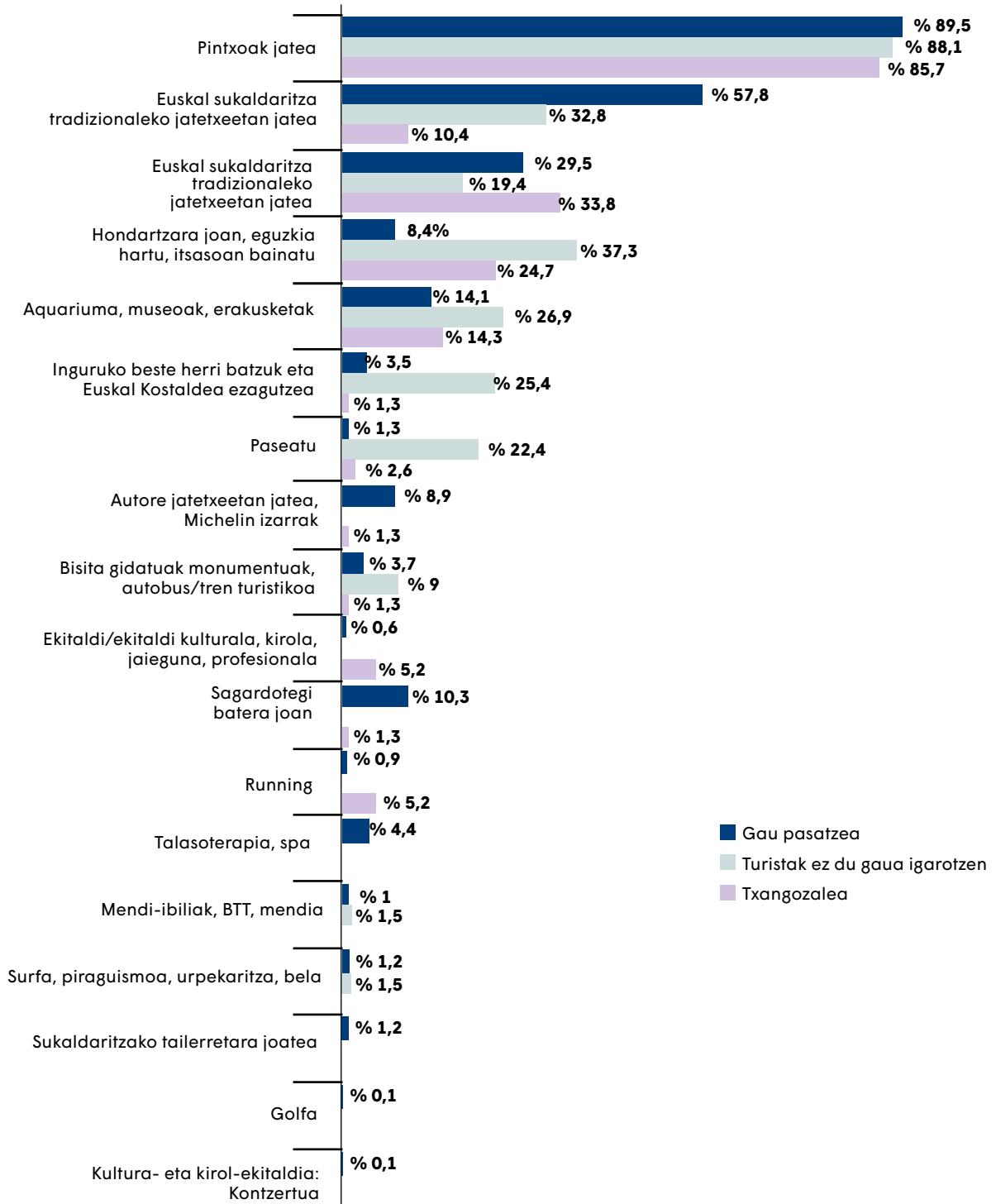
	Txangozalea	Turista
Donostia ezagutu, edertasuna itsasoaren ondoan	% 50,6	% 41,7
Museoak, monumentuak bisitatzea, euskal kultura ezagutzea	% 3,9	% 0,6
Gastronomia (pintxoak, jatetxeak, sagardotegiak)	% 18,2	% 26
Euskal kostaldeko eta inguruko beste herri batzuk ezagutu		% 3
Kirolak, natura, abentura	% 1,3	% 2,7
Hondartzara joan, eguzkia hartu, klima	% 2,6	% 1,8
Hizkuntzak ikastea (gaztelania)		% 0,2
Natura, abentura, mendi-ibilialdiak, klima	% 1,3	% 1,8

Aisialdirako motibazioa

Garrantzia-ordenaren arabera, hauek dira gehien egiten diren jarduerak:

1. Pintxoak jan
2. Sukaldaritza tradizionalako jatetxeetan jan
3. Hiriko saltokietan erosi
4. Aquariuma, museoak, erakusketak bisitatu
5. Egile-sukaldaritzako jatetxeetan jan, Michelin izarrekoetan
6. Hondartzara joan, eguzkia hartu, itsasoan bainatu

Bisitan egindako jarduerak



Turistaren gogobetetze-maila orokorra

8,98

Emakumea

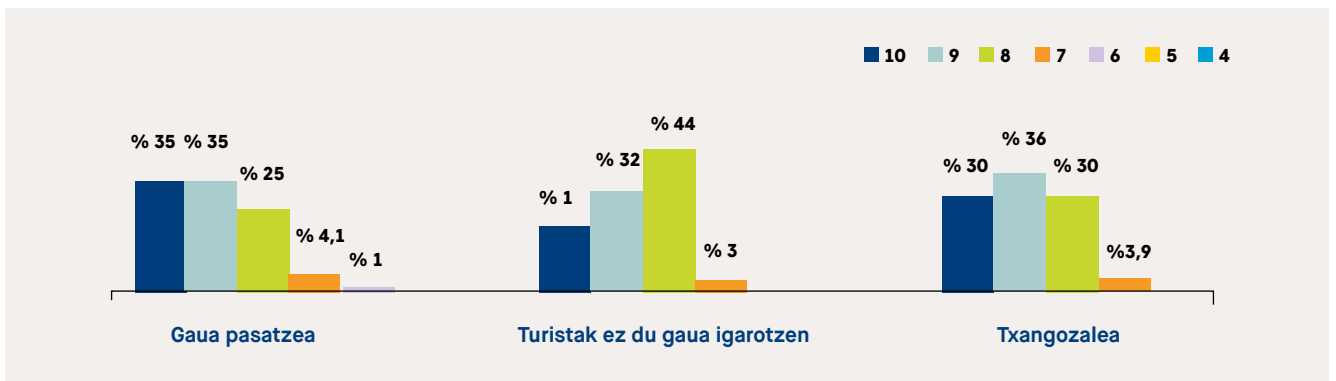
9,06

Gizona

8,90

Gogobetetze-maila Bilakaera

Oro har, nola kalifikatzen duzu Donostiara egin duzun bisita?
(Otik 10era bitarteko nota)



Donostiara egindako bisitaren bisitari moten kalifikazioa

Eta eguneko egindako batez besteko gastua

241,5 €-koa da



2.8. Donostia komunikabideetan eta nazioarteko rankingetan

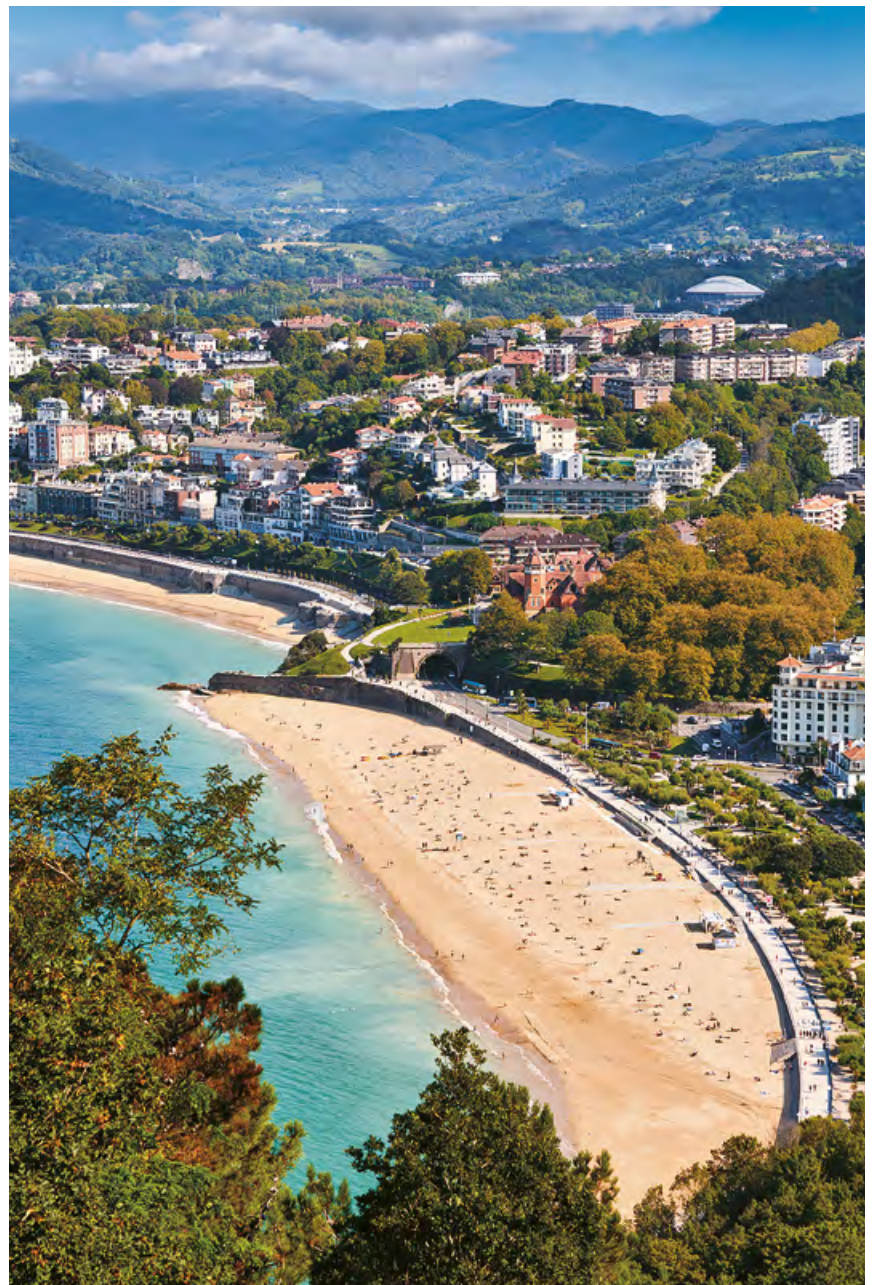
2022an, pandemiaren ondoren, **prentsa bidaiaak suspertzen hasi dira**, eta online bitarteko ugari artatzen jarraitu da. Hedabideekin izandako lankidetzaren eta turismoguneak nazioartean duen posizionamenduari ondorioz, **2022an Donostiari buruzko 763 artikulua** argitaratu dira hedabide ospetsuetan. Hauek dira hiriarri buruz argitaratu dituzten komunikabide nabarmenetako batzuk: **Traveler, National Geographic, Condé Nast Traveler, House and Garden, Le Figaro, The Times, Harper's Bazaar, Forbes, The Telegraph, Vogue** etc.

389 artikulua Estatuko hedabideetan argitaratu dira, **179 milioiko OTS** (Opportunity To See/bistaratzeko aukerak) lortuta, eta **6,16 milioi euroko AVE** (Advertising Value Equivalent/ publizitate-balio balioidea) balioarekin.

Nazioarteko komunikabideei dagokienez, 377 artikulua argitaratu dira, baina clipping sistemak ez ditu hedabide gehienek hedapendatuak jasotzen; beraz, **159 milioiko OTS** lortuta eta **2,39 milioi euroko AVE** balioa baino ezin izan dira kontabilizatu, nahiz eta zifra erreal askoz handiagoa izan.

Donostia Turismoak aurrez hautatutako bitartekoekin lan egiten du, bere lehentasunezko ardatz, target eta merkatuekin bat etorriz, bidaiaren zati bat erraztuz, hala badagokio, eta informazioa, kontaktuak eta abar partekatuz, baina ordainsari ekonomikorik eskaini gabe.

—> **2022an Donostiari buruzko 763 artikuluren argitalpena jaso da hedabide ospetsuetan, 5,51 milioi eurotik gorako AVE balioarekin.**



Donostia, nazioarteko komunikabide entzufetsuenetan

Munduan ospe handiena duten bidaia-gidek eta komunikabideek Donostia bisitatzea gomendatzen jarraitzen dute.



Daily Mail

- The 10 most “welcoming” destinations in 2023
- Eat, drink and make merry in delicious San Sebastián, which is awash with Michelin stars and has great beaches to boot!
- New Year food special: From learning the secrets of perfect tzatziki in Greece to indulging in the gourmet delights of San Sebastián
- How to spend an ultimate foodie weekend in San Sebastián



The Times

- A family tapas tour of San Sebastián
- Summer in the city: the best spots to visit in Europe
- San Sebastián, one of the Spain's best cities for food
- The 15 best foodie breaks around the world: #1 Donostia / San Sebastián
- Brotherhood seeking out true taste of Spain (Arzak)
- San Sebastián: the Big Weekend



National Geographic

- Destinos para comenzar el año viajando sola por España. El Triangulo vasco: Donostia, Bilbo y Gasteiz
- España en 50 escapadas fundamentales: #SanSebastian
- Tres españolas, candidatas a Capital Europea del Turismo Inteligente en 2023
- How to experience the Basque Country's best cider houses
- Seven of the best cookery classes in Spain: #Avant-garde cooking, San Sebastián
- 15 of the best Spanish food experiences



The Telegraph

- The 20 places you must visit in 2023: #San Sebastián
- The best family-friendly hotels in Spain to keep the entire tribe happy
- 10 blow-out holidays for once-in-a-lifetime memories #1 Savour Spain again (San Sebastián)
- The secret coast of Spain that tourists forgot
- 48 hours in . . . San Sebastián, an insider guide to the Spanish beach town turned Michelin hotspot



The Independent

- 48 Hours in San Sebastian: restaurants, hotels and places to visit
- Spain travel guide: Everything you need to know before you go
- San Sebastián City Guide: Where to eat, drink, shop and stay in Spain's foodie capital
- The 10 best under-the-radar European cities, from Malmö to Tallinn
- Take a bite of the Basque Country



Forbes

- These Top Restaurants Around The World Are Worth The Trip: #Mugaritz
- San Sebastian, a Slow Walk In Europe This Fall
- The 10 Coolest Places to Eat in 2020
- Go To Spain's Basque Country For Legendary Restaurant Arzak
- 9 Great European Food And Wine Destinations For Fall







▷ Ikusi Donostia hedabide ospetsuenetan

▷ Ikusi Donostiari buruz argitaratutako artikulua guztiak ordena kronologikoan

<https://press.sansebastianturismoa.eus/es/estamos-en/prensa-especializada-todos-recomiendan-san-sebastian>

Donostia bidaiarien eta bidaia-gidarien rankingen buruan

Gainera, Donostia hainbat bidaia-gidatan nabarmendu da, eta hainbat bidaiari-rankingen buruan agertu da: **Condé Nast Traveller, The Times, National Geographic, Esquire, Head Topic** etab.

<p>Tripadvisor</p>  <p><i>San Sebastián entre los mejores destinos gastronómicos del mundo</i></p>	<p>Booking</p>  <p><i>San Sebastián en el Top 10 de las ciudades más acogedoras u hospitalarias: #3 Donostia</i></p>	<p>The Telegraph</p>  <p><i>San Sebastián uno de los 20 lugares que debes visitar en 2023</i></p>
<p>Mr Potter</p>  <p><i>Donostia entre las Siete Mejores Ciudades Gastronómicas del Mundo: #3 San Sebastián</i></p>	<p>Travel + Leisure</p>  <p><i>Los 14 lugares más bonitos para jubilarse en el extranjero: #3 San Sebastián</i></p>	<p>A Luxury Travel Blog</p>  <p><i>10 de los mejores festivales del mundo para visitar en enero de 2023: #La Tamborrada. Donostia / San Sebastián</i></p>

▷ Ikusi Donostia rankingetan

<https://press.sansebastianturismoa.eus/es/estamos-en/san-sebastian-en-rankings>

2.9. Turismo-gunearen inkesta. Gogobetetze maila

Gogobetetze-maila – Bilakaera

Oro har, nola kalifikatzen duzu Donostiara egin duzun bisita? (Otik 10era bitarteko nota)

	Orokorra	Gau igarotakoak	Udalerrian gau igarotzen ez duen turista	Txangolaria
2012	8,87	8,88	8,76	8,89
2013	8,94	8,95	8,85	8,93
2014	9,04	9,13	8,72	8,91
2015	8,87	8,87	8,76	9,00
2016	8,93	8,97	8,50	8,63
2017	8,85	8,91	8,52	8,63
2018	9,12	9,11	8,62	8,75
2019	9,03	9,07	8,96	8,6
2020	9,00	9,00	9,00	9,00
2021	9,10	9,09	9,17	9,00
2022	8,87	9,98	8,71	8,92



3. Antolaketa egitura

"San Sebastián Turismo-Donostia Turismoa, SA" 2006ko urtarrilaren 31n sortu zen, osoko bilkuran sozietate-estatutuak onartu zirenean. Donostiako Udalaren merkataritza-sozietate bat izanik, eta sozietate anonimo izaera du, oso-osorik udalaren jabetzakoa.

Donostiako lurralde-eremuan turismoaren garapena zuzenean edo zeharka bultzatzen laguntzen duten jarduera ekonomikoak eta sozialak sustatu, garatu eta indartzea du helburu.

3.1. Administrazio Kontseilua

Administrazio Kontseilua sozietatearen gobernu- eta kudeaketa-organo iraunkorra da.

Hauak osatzen dute:

- D. Eneko Goia
presidentea
- D^a Hutsune Mendiburu
presidenteordea
- D. David de Miguel Les
- D. Juan Ramón Viles
- D^a Cristina Lagé
- D. Jon Markel Ormazabal
- D. Borja Corominas
- D. Bixente Sacristán
- D. Paul Liceaga
- D. José Joaquín Martínez
- D^a Laura Larrión
- D^a Nerea Aramburu

3.2. Aholkularitza Kontseilua

Aholkularitza Kontseilua Sozietatearen Administrazio Kontseiluaren aholkularitza-organoa da.

Ordezkatutako sektoreak eta hura osatzen duten pertsonak:

- D. Iker Goikoetxea
Azpiegiturak
- D^a Laura Larrión
Harrera Zerbitzuetarako Agentziak eta Bidaia Agentziak
- D^a Nerea Aramburu
Saltokiak
- D^a Hutsune Mendiburu
Kongresu, Bilerak eta pizgarrien antolatzailea
- D. Xabier Lasaga
Museoko, kulturako eta aisialdiko baliaideak
- D. Paul Liceaga
Ostatuak
- D. Oscar Iparragirre
Garraioa
- D. José Joaquín Martínez
Ostalaritza
- D. Andoni Zubillaga
Zerbitzu Osagarriak
- D. Iñigo Ansa
Zerbitzu Turistikoak

3.3.

Donostia Turismoa Erakundearen Bazkideak diren

Donostia Turismoa erakundeak 305 enpresa bazkide ditu.

Sektoreak

Enpresa bazkideak 10 sektoretan banatzen dira:

Ostalaritza	% 19
Ostatuak	% 24
Saltokiak	% 18
Zerbitzu Turistikoak	% 9
Museoko, kulturako eta aisialdiko baliabideak	% 11
Zerbitzu osagarriak eta komunikazio-zerbitzuak	% 7
Harrera Zerbitzuetarako Agentziak eta Bidaia Agentziak	% 4
Azpiegiturak	% 3
Garraioa	% 3
Bileren eta kirol-ekitaldien antolatzaileak	% 2



Ostatuak (73) > 24%

- A ROOM IN THE CITY
- OLARAIN OSTATU TURISTIKOA
- APARTURE
- ARIMA HOTEL & SPA
- IGELDO DONOSTIA KANPIN BUNGALOW
- DONOSTIAKO IGARA KANPINA
- OLIDEN KANPINA
- DOWNTOWN RIVER HOSTEL
- EMYRENT
- FEELFREE
- FOREVER RENTALS
- GREEN NEST HOSTEL SAN SEBASTIAN
- AKELARRE HOTELA
- ARBASO HOTELA
- ARRIZUL CONGRESS HOTELA
- HOTEL AVENIDA HOTELA
- BARCELÓ COSTA VASCA HOTELA
- BED4U SAN SEBASTIAN HOTELA
- BED4U ZURRIOLA HOTELA
- CASUAL DE LAS OLAS HOTELA
- HOTEL APARTAMENTOS IRENAZ RESORT HOTELA
- HOTEL DE LONDRES Y DE INGLATERRA HOTELA
- EZEIZA HOTELA
- ILUNION SAN SEBASTIAN HOTELA
- LA GALERIA HOTELA
- LEKU EDER HOTELA
- MARIA CRISTINA HOTELA
- HOTEL MERCURE MONTE IGUELDO HOTELA
- HOTEL MONTE ULIA HOTELA
- NH COLLECTION SAN SEBASTIAN ARANZASU HOTELA
- HOTEL NIZA HOTELA
- OKAKO HOTELA
- PALACIO DE AIETE HOTELA
- PARMA HOTELA
- SANSEBAY HOTELA
- SILKEN AMARA PLAZA HOTELA
- TRES REYES SAN SEBASTIAN HOTELA
- VILLA FAVORITA HOTELA
- WELCOME GROS HOTELA
- ZENIT SAN SEBASTIÁN HOTELA
- HOTEL ZINEMA 7 HOTELA
- GIPUZKOAKO HOTELAK
- KOB ATERPEA
- KOISI HOSTEL
- LASALA PLAZA HOTELA

- NEKATUR-NEKAZALTURISMO ELKARTEA
- AB DOMINI
- AIA PENTSIOA
- AIDA PENTSIOA
- ALAMEDA PENTSIOA
- ALDAMAR PENTSIOA
- ALTAIR PENTSIOA
- ANOETA PENTSIOA
- ARTEA PENTSIOA
- ATOTXA ROOMS PENTSIOA
- AMETZAGAÑA PENTSIOA
- CRISTINA ENEA ROOMS PENTSIOA
- GARIBAI PENTSIOA
- GROSEN PENTSIOA
- HOSTAL BAHIA PENTSIOA
- IRUNE PENTSIOA
- ITXASOA PENTSIOA
- IZAR BAT PENTSIOA
- KOXKA PENTSIOA
- KOXKA BI PENTSIOA
- KURSAAL PENTSIOA
- SAN MARTIN PENTSIOA
- UR-ALDE PENTSIOA
- M. AGUD QUEROL UNIBERTSITATE EGOITZA
- SERCOTEL HOTEL CODINA HOTELA
- SERCOTEL HOTEL EUROPA HOTELA
- THE RENTALS COLLECTION
- VILLA MAGALEAN HOTEL & SPA

Bidaia agentziak eta harrerako agentziak (12) > % 4

- BASK FOR ALL
- BASQUE DESTINATION
- BASQUETRAVEL, TASTEFUL EXPERIENCES
- EQUINOCCIO VIAJES
- GS INCOMING-DMC
- HAGOOS - YOUR BASQUE COUNTRY DMC
- IKUSNAHI
- INBASQUE DMC
- SAGARDOA ROUTE
- SLOW-WALKING
- SUNSETBASTIAN
- TENEDOR TOURS

Saltokiak (56) > % 18

- AITOR LASA GAZTATEGIA

- ALAITZ CASCANTE ESTILISTAS
- ALBOKA
- ALDEZAHAR LORE
- ANHELO
- ARBELAITZ
- BASQUE COUNTRY CYCLING- KILI
- BIKONDO JOYEROS
- BOMBONERIA MAITIANA
- BOX SAN SEBASTIAN
- CALMA YOGA STUDIO
- CASA MUNOA
- CHOCOLATERÍA ARAMENDIA
- DOLLS
- EL TURISTA
- ELKAR
- FNAC DONOSTIA
- GARBERA
- GARRARTE
- GOIURI BIKINI DENDA
- GOÑI ARDOKETA - SAN SEBASTIAN WINE SPOT
- GOURMET
- HAWAII
- HONTZA LIBURUDENDA
- IRANTZU JOYEROS
- IRULEA
- IZARBIDE
- JOYERIA AYESTARAN
- KBERBI NEW
- KOLOREKA
- LA BICICLETA
- MANUELA VA DE FIESTA
- MARIA KALA'S
- MARTA G. ESTILISMO
- MICHAEL'S
- MINIMIL
- MM MODA
- MUCHAS TELAS
- NOMADA, ALFOMBRAS Y KILIMS
- OH MY BIKE!
- PAPELERÍA TAMAYO
- PERFUMERIA BENEGAS
- PONSOL
- REAL SOCIEDAD
- SAN MARTIN MERKATUA
- SAN SEBASTIAN SHOPS
- SANSE BIKES
- SASTRERIA ALDABALDETRERU
- SICOS
- SUPERDRY

- TESTONE
- TONI PONS
- TROFEOS TXAPELDUN
- VIANDAS DONOSTIA
- YO SALUD ESTÉTICA

Ostalaritza (59) > % 19

- ALTZUETA SAGARDOTEGIA
- ANTONIO BAR
- ARAETA SAGARDOTEGIA
- GIPIZKOAKO OSTALARITZAKO ENPRESARIEN ELKARTEA
- CASA BARTOLO ETXEA TABERNA
- CASA VERGARA 1948 TABERNA
- HAIZEA TABERNA
- ITURRIOZ TABERNA
- LA CEPA DE BERNARDO TABERNA
- ROJO Y NEGRO TABERNA
- ZUMELTZEGI TABERNA
- BOKADO EVENTOS
- AVENIDA XXI KAFETEGIA
- DIONI'S TABERNA

- BATAPLAN DISKOTEKA
- DIVINUS CATERING
- EL ESKONDITE TABAKALERA
- GANDARIAS JATETXEA
- JUANITO KOJUA JATETXEA
- LA VIÑA TABERNA
- PUB MUSEO DEL WHISKY
- AKELARRE JATETXEA
- ARZAK JATETXEA
- ASADOR PORTUETXE JATETXEA
- ASTELENA 1.997 JATETXEA
- BARKAIZTEGI JATETXEA
- BEKO ERROTA JATETXEA
- BIARRITZ JATETXEA
- BODEGON ALEJANDRO JATETXEA
- BOKADO MIKEL SANTAMARIA JATETXEA
- CASINO KURSAAL JATETXEA
- CERVECERIA BEERSS JATETXEA
- GURUTZE BERRI JATETXEA
- ITSASPE DONOSTI JATETXEA
- LA PERLA JATETXEA
- MARTIN BERASATEGUI JATETXEA
- MUGARITZ JATETXEA

- MUKA JATETXEA
- OQUENDO JATETXEA
- REKONDO JATETXEA
- TENIS ONDARRETA JATETXEA
- TOPA SUKALDERIA JATETXEA
- TXINPARTA JATETXEA
- TXOKO JATETXEA
- TXULETA JATETXEA
- UBARRECHENA JATETXEA
- VIA FORA JATETXEA
- ZIABOGA BISTROT JATETXEA
- ZUMELTZEGI JATETXEA
- SAGARDOAREN LURRALDEA
- BEHARRI SAGARDOTEGIA
- GURUTZETA SAGARDOTEGIA
- IRETZA SAGARDOTEGIA
- PETRITEGI SAGARDOTEGIA
- SAIZAR SAGARDOTEGIA
- SM CAFE BAR
- TAQUERIA KURSAAL
- TXIRRITA SAGARDOTEGIA
- VICTORIA CAFÉ



Azpiegiturak (10) > % 3

- AQUARIUM AUDITORIUMA
- BASQUE CULINARY CENTER
- GIPUZKOAKO GANBERA
- KURSAAL - BILTZAR JAUREGIA AUDITORIUMA
- KUTXA KULTUR
- OLARAIN
- MIRAMAR JAUREGIA
- FICOPA ERAKUSTAZOKA / FICOPA EXHI- BITION CENTRE
- TABAKALERA
- VICTORIA EUGENIA ANTZOKIA

Ekimenen, bileren eta pizgarrien antolatzaileak (4) > % 2

- CONGRESOS DONOSTI
- LANKOR, KONGRESUAK ETA EKITALDIK
- PRESENCIA BY MA (Presencia Internacional)
- TISA

Museoko, kulturako eta aisialdiko balibideak (34) > % 11

- ALBAOLA
- AMAINA
- DONOSTIA AQUARIUMA
- ARTEKO
- BOAT TRIPS SAN SEBASTIAN
- BODEGA KATXIÑA
- BRAI KANTAURI
- CATAMARÁN CIUDAD SAN SEBASTIÁN
- CIBRIAN
- CRISTOBAL BALENCIAGA MUSEOA
- EKAIN ARTE LANAK
- EUREKA! ZIENTZIA MUSEOA
- FNAC DONOSTIA
- GALARRETA PILOTALEKUA
- HEGALAK
- HIPODROMOA
- HIRUZTA BODEGA
- IÑIGO MANTEROLA GALERIA DE ARTE
- KARTING OLABERRIA
- KUR ART GALLERY
- KUTXA KULTUR ARTEGUNEA

- LA PERLA CENTRO TALASO-SPORT
- LUCKIA CASINO KURSAAL
- MONTE IGUELDO
- MOTORASDELAISLA.COM
- CHILLIDA LEKU MUSEOA
- SAN TELMO MUSEOA
- NAVEGAVELA
- ORIBAY TOURS
- OSTARTE SAILING
- REZABAL TXAKOLINDEGIA
- KUBO-KUTXA ARETOA
- SILVIA & THE SPYGLASS
- TALAI BERRI TXAKOLINDEGIA

Zerbitzu osagarriak (20) > % 7

- ACC COMUNICACIÓN
- ADIMEDIA
- AUDIOLAN Imagen y Sonido
- BENGEO AUDIOVISUALES
- BITEZ
- DIGITALAK
- DIMENSION
- DMACROWEB
- EUROSINTESIS
- INTERMEZZO GESTMUSIC
- JUANTXO EGAÑA FOTÓGRAFO
- KONTRALUZ
- LARREA FOTOGRAFOS
- DONOSTIAKO ORFEOIA
- ORTOLAIZ FOTOGRAFIA
- POLICLÍNICA GIPUZKOA GRUPO QUIRON SALUD
- SARETIK HIZKUNTZA ZERBITZUAK
- TOUR MAGAZINE
- TYPO 90

Zerbitzu turistikoak (28) > % 9

- AINHOA DOMINGUEZ
- ANA INTXAUSTI
- ARRAUNING
- BEGI BISTAN
- C.D. FORTUNA
- DISCOVER SAN SEBASTIAN
- EL AULA AZUL
- ESTHER POMBO
- ESTHER VAZQUEZ

- EXPERIENCE SAN SEBASTIAN
- GO LOCAL SAN SEBASTIAN
- GURUTZE ORMAZA
- HAY QUE VER
- JAI ALAI EVENTS
- JAI ALIVE
- JUST FOLLOW ME
- LACUNZA IH SAN SEBASTIAN
- LOCAL EXPERTS TOURS
- LOURDES GORRIÑO
- MAREI AZAFATAS
- OH MY WALK!
- PUKAS SURF ESKOLA
- SAN SEBASTIAN GUIDES
- SAN SEBASTIAN PINTXOS TOURS
- SAN SEBASTIAN WALKING TOURS
- TANDEM SAN SEBASTIAN
- VIRGINIA GARCIA
- WATER JOY HONDARRIBIA

Garraioa (9) > % 3

- AUTOBUSES APAOLAZA
- AUTOCARES AIZPURUA
- AUTOCARES DAVID
- IPARBUS VIP SERVICES
- LANCHAS BUS
- RENTAL MOTO DONOSTIA
- TALUR LUXURY CARS
- VALLINA BUS-AUTO
- VALLINA TELETAXI



4. 2022 Jarduerak

4.1. Marketina eta komunikazioa

Turismoak susperraldia izan du 2022an, eta gainditu egin ditu ostatuen okupazioari eta batz besteko prezioari zegozkion 2019ko datuak ere; hain zuzen, pandemia aurreko urte horrek emaitza oso onak zituen. **Hazkundera** zabaldutako egoera berri honetan, Donostia Turismoaren marketin- eta komunikazio-**estrategiak turismoaren jasagarritasuna** izan du ardatz. **Helmuga turistikoa**ren **promozioa** berau bisitatzen duenari luzatzeaz gain, erakunde horrek hiria **egiazkotasun eta identitate paregabea zaindu** nahi ditu, eta, horretarako, turismo jasagarriago, orekatuago eta kalitate handiagoko baten alde egiten du lan. Xede horrekin, bisitariei nahi hiritarrei zuzendutako hainbat jarduera gauzatu ditu. Hiritarrak turismoaren inguruan sentsibilizatzea izan da 2022an landu duen beste lan-ildo bat.

Bisitariari dagokionez, **estatuko** edo **Frantziako** merkatu hurretan eginiko sustapena nahiz Gida Planean ezarritako xede-publikoei zuzendutako kanpainak mantentzeaz gain, urrutiko merkatu estrategikoei zuzendutako **jarduerak atzera egiten** hasi dira, hala nola, estatubatuar merkatuan; izan ere, norabide horretan lan egiteari utzi zioten pandemian zehar.

Aipatzekoa da 2022an **lan-ildo berri bati** heldu ziola erakundeak: turismo **premium** delakoa, bere webgune, publizitate-kanpaina eta lan-talde espezifikorekin.

4.1.1. Kanpaina eta ekintza nabarmenak

Jasangarritasuna

Jasangarritasuna izan da helmuga turistiko honen promozio-ekintza guztien ardatz nagusia 2022an. Turismo jasangarri, orekatu, egiazko eta kalitatezkoaren aldeko apustua egin dugu, Donostia Turismoa marka sendotzeko, benetakotasuna eta kultur nortasuna inspirazio-iturritzat hartuta. Gure jendearen egunerokotasuna errespetatuko duen turismoa lortzea da helburua: kaleak, parkeak eta hondartzak garbi mantenduko dituen turismoa, eta tokiko merkataritzarekin eta jarduerarekin bizikidetzat harmoniatua izango duena.

Turismoaren jasangarritasunerako estrategiak hiru lan-ildo ditu oinarrian:

- Soziala eta kulturala
- Ekonomikoa
- Ingurumenari dagokiona

Lan-ildo orokor horiek honako neurri zehatzak eman dituzte, arlo guztietan turismo jasangarria sustatzeko:

- Turismo arduratsuaren inguruko kontzientziatio- eta sentsibilizazio-kanpainak.
- Tokiko enpresa eta produktuen sustapena.
- Ingurumen-inpaktua gutxitzeko neurriak babestea.

Jasangarritasun sozial eta kulturala

Ardatz honetan, turismo arduratsuaren inguruko hainbat kontzientziatio- eta sentsibilizazio-kanpaina landu dituzte.



Ardatz horren sustapenaren muin gisa, Donostia "green destination" gisa aurkezten duen ikus-entzunezkoa ekoitzi du Donostia Turismoak.

Hori izan zen udazkeneko promozio-kanpainaren sostengua: *Feel like* a donostiarra piezak [helmuga turistiko jasangarritzat](#) aurkezten zuen **Donostia**, eta gonbita egiten zien bisitariei **hiria donostiarren pare bizitzeko, errespetua eta bizikidetzat** oinarritzat hartuta.

Produzitutako bideoak nahiz [kanpainak](#) tokiko **bizimoduaren, kulturaren eta produktuaren balioa nabarmendu** zuten, eta **bertakoek eta turistek elkarrekin** egin ditzaketen plan jasangarri andana proposatu zuten. Hala, sortutako ekoizpenetan, "tourist" eta "local" binomioa baliatu zuten, **interesak, espazioak eta jarduerak partekatzen** dituztela ikusarazteko.



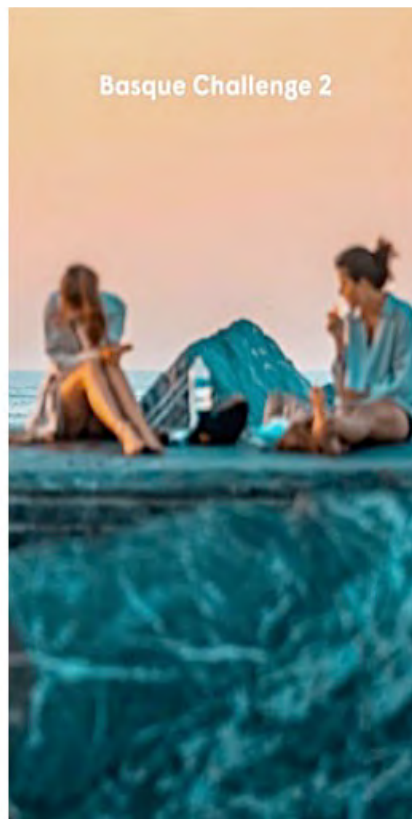
EMAITZAK

- Online kanpaina estatuan, Frantzian, Erresuma Batuan
- +2 milioi impresio banner eta bideoetan
- +35.000 klik kanpainan/ +24.600 saio

Basque Challenge 2. Euskal kulturaren balioa nabarmentzeko jarduera

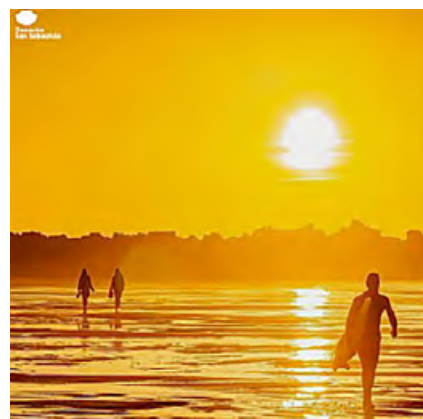
2022ko martxoan, **gure kultura** eta gure hizkuntza, **euskara**, ezagutarazteko **ekimena** jarri zuen martxan Donostia Turismoak.

Lan-ildo horren helburua bisitatzen gaituztenei **euskararen** berri ematea zen, modu dibertigarrian, gure **kultura berezkoa**, gure **hizkuntza**, **benetakotasuna** eta beste helmuga turistikoa batzuen aldean Donostiak dauzkan bereizgarriak **nabarmentzeko**.



Online egindako lehiaketa baten bitartez, bisitatzen gaituztenek euskararen eta euskal kulturaren inguruan duten jakintza probatu zuten, eta pertsona guztiei luzatu zieten gure kulturaren murgiltzeko gonbita.

Galdetegia **euskaraz** (hizkuntza menderatzen dutenek parte hartzeko moduko galdetegia prestatu zuten), **katalanez**, **galegoz**, **gazteleraz**, **frantsesez** eta **ingelesez** egin zuten, eta, hala, estatuko beste hizkuntza ofizialeko hiztunak ere inplikatu zituzten.



Jasangarritasun sozial eta kulturala

Hainbat kanal baliatu zituzten promozioa egiteko: Komunikabideei zuzendutako prentsa-oharra,

Kanpaina sare sozialetan, webgunean eta Donostiako turismo-blogean, jokia WhatsApp bidez zabaltzea, Donostia Turismoaren aurreko zozketetako parte-hartzaileei buletinak bidaltzea, euskaltegietara e-mailak bidaltzea, euskal zentroetara e-mailak bidaltzea, etab.

[Basque Challenge 2](#) kanpainak **arrakasta** itzela izan zuen, bai eta **emaitza oso positiboak** ere.

EMAITZAK

• **+220.000** pertsonarengana iritsi gara **Social Ads** bidezko kanpainarekin

• **+656.000** inpresio

• **+18.200** bisita **Donostia Turismoaren webgunean**

• **+10.000** parte-hartzaile

#GoraDonostia. Kultura propioa sustatzeko ekintza

2022an ere ezin izan zen Donostiako egun handia ospatu, munduko osasun-krisia zela-eta.

Egun batzuk lehenago, balkoiak, leihoak, erakusleihoak... Danborradaren elementuekin (bandera, danborrak, barrilak...) apaintzeko deia egin zuen Donostia Turismoak, donostiarrek senti zezaten urtarrilaren 20an baino sortzen ez den batasun-momentu berezi hori.

Danborradaren apaingarri orijinalen argazkia partekatu zuten guztien artean, gau bat zozketatu zuten Lasala Plaza hotelean.

EMAITZAK

• **7.705** kontutara iritsi ginen

• **Horietako 650**, sare sozialetan jarraitzen ez gaituzten pertsonenak

• **8.207** inpresio



Jasangarritasun sozial eta kulturala

Donostia denontzat

Goi-denboraldiko bi epealdietan (Aste Santuan eta udan) egindako kanpaina hori donostiarrei nahiz lurraldeko biztanleei zuzenduta zegoen, **gure helmuga turistikoa partekatzeko sentimendua azaleratu eta gainerakoengandik desberdintzen gaituen horren garrantzia** azpimarratzeko: gure jendearena.

Mezu elebidunak bi hizkuntza ofizialekin jolasten du, itzulpen zehatza izan gabe, bi hizkuntzek elkar osatu, eta **kulturartekotasuna eta bizikidetz**a transmititu ditzaten.

Hiritarrak izanik kanpaina horien xedehartzaileak, tokiko komunikabideak baliatu zituzten; hala nola, Berria, Hitza, Noticias de Gipuzkoa eta Diario Vasco.



Lilatoia. Donostia Turismoak berdintasunaren alde sare sozialetan eginiko jarduerak

Otsailean, Donostia Turismoaren sare sozialetan eta webgunean hainbat jarduera egin zituzten Lilatoia babestu eta sustatzeko; izan ere, emakumeek soilik egiten duten herri-lasterketa bakarra da.

Astebetez, berdintasunaren aldeko joko txiki bat proposatu zuten Instagram eta Facebook plataformetan: Zenbat dakizu emakumezkoen kirolaz? Horretarako, **Donostiako nahiz Gipuzkoako emakume kirolarien** inguruko hainbat galdera garatu zituzten. Asmatu zuten pertsonen artean, hamar dortsal zozketatu zituzten Lilatoian parte hartzeko.

EMAITZAK

- 16.436 kontutara iritsi ginen. Irismen organikoa
- Horietako 1.248, sare sozialetan jarraitzen ez gaituzten pertsonenak
- 17.178 inpresio

Jasangarritasun ekonomikoa

Ardatz honen baitan, tokiko produktuak nahiz berauek eskaintzen dituzten enpresa txikiak promozionatu dituzte.



Ticketing

Donostia Turismoak 2022ko udan eskaintako ticketing-zerbitzua sustatzeko, "Donostia On Moduan" kanpaina jarri zuten martxan. Kanpaina horien helburua zen **lurraldearen baitako zerbitzu eta jarduera turistikoak sustatzea**: museoak, bisitaldi gidatuak oinez nahiz bizikletan, uretan edo naturan egiteko jarduerak, txangoak, taldeko esperientziak eta, baita ere, irteera pribatuak. Eskaintako jardueren % 41 hirian egitekoak ziren, eta gainerako % 59 Gipuzkoan egitekoak; halaber, Frantziako kostan nahiz beste euskal hiriburuetan egiteko txangoak ere eskaintzaren barruan zeuden.

Inguruko hiritarren eragina izateko, komunikabide tradizionalak baliatu zituzten; esaterako, telebista (ETB) eta irratia (Radio Euskadi, Cadena Ser), eta euskarazko egunkariak (Berria, Hitza).

Estatuan, Grupo Prensa Ibérica taldearekin kolaboratu zuten, baita bidaietan espezializatutako haien aldi

Gainera, ekintza digital zenbait egin zituzten **frantziar komunikabideekin**:

- Sud Ouest
- Marie Claire: emakumezko publikoari zuzentzen zaio bereziki, hori baita gure webgunean gehien bisitatzen duen profila

Sustapena sare sozialetan

Udako hilabeteetan, galdera-joko bat egin zuten Donostia Turismoaren sare sozialetan, produktu horiek ezagutarazteko. Nagusiki gertuko publikoari zuzendutako **lehiaketaren** bitartez, **Donostiari, haren eskaintzari eta inguruari** buruzko ezagutza probatu zuten. Asmatu zutenen artean, **gure kolaboratzaileen 16 jarduera** baino gehiago zozketatu genituen.

EMAITZAK

- **+25 milioi inpresio**
- **160.808 bisitaldi webgunean**
- **298.078 klik webgunean**

Ingurumen-jasangarritasuna

Ardatz honek ingurumen-inpaktua gutxitzeko neurriak biltzen ditu:

Surfrider Foundation Donostiar kostea babesteko jarduera

Ocean Initiatives nazioarteko boluntario-programaren barruan, **zabor-bilketak** egin zituzten Kontxa (martxoak 26), **Zurriola** (ekainak 8) eta **Ondarreta** (uztailak 8) hondartzetan. Guztira, 63 pertsonak hartu zuten parte ekintza horietan, eta 5247 hondakin bildu zituzten.

Hainbat helburu bete zituen ekintza horrek; hala nola, **honakoen alde egiten zuen kanpaina jarri zuen martxan:** ingurumen-inpaktua gutxitzea, **turismo arduratsuaren** inguruko sentsibilizazioa eta kontzientziazioa, turismoaren sektorea koordinatzea **elkartasun-ekintza eta -kanpainak sustatzeko**, eta gizarte-erantzukizun korporatiboa.



**VEN A SAN SEBASTIÁN
Y APARCA GRATIS**

Este verano **ven** a Donostia, **P gratis** en Ilunbe.

gratuito al centro cada 20 minutos.

¡Disfruta del comercio donostiarrral!

+ info: www.sansebastianaturismoa.eus

Donostia Turismoa Memoria, ELISKADI, San Sebastián Turismo

Disuasio-aparkalekua Ilunben. Mugikortasuna hobetzeko jarduera

Donostia Turismoak **jasangarritasunaren**, hiritar eta bisitarien arteko orekaren eta hiriko **mugikortasuna hobetzearen** alde egiten du apustu. Testuinguru horretan, beste uda batez, Ilunbeko disuasio-aparkalekua eta hirigunea lotzen dituen doako autobus anezka jarri du martxan

EMAITZAK

- Google Ads 2,8 milioi inpresio **ESPAINIAN**, 2,2 milioi **FRANTZIAN**
- Facebook ads Instagram ads 1,4 milioi inpresio
- Inpaktuak inpresio guztira: **6,4 milioi**

Jasangarritasuna lantzen duen lan-ildoaz gain, Gida Planak jasotako lau xede-publikoen araberako kanpainak egiten jarraitu du Donostia Turismoak.

Xede-publikoei zuzendutako kanpainak

Kanpaina horiek **digitalak izan dira nagusiki**, baina guztiak ere **offline ekintzaren** batekin lagundu ditugu. Bi faseetan garatu ditugu: udaren aurreko bat eta uda osteko beste bat. Bi faseetan antzeko bitartekoak baliatu ditugu, baina **bigarreanean indartu egin ditugu lehenengoan hoberen funtzionatu duten horiek**. Erabilitako sormen-elementuekin gauza bera egin dugu, eta interakzio gehien eragin dutenak hautatu ditugu.

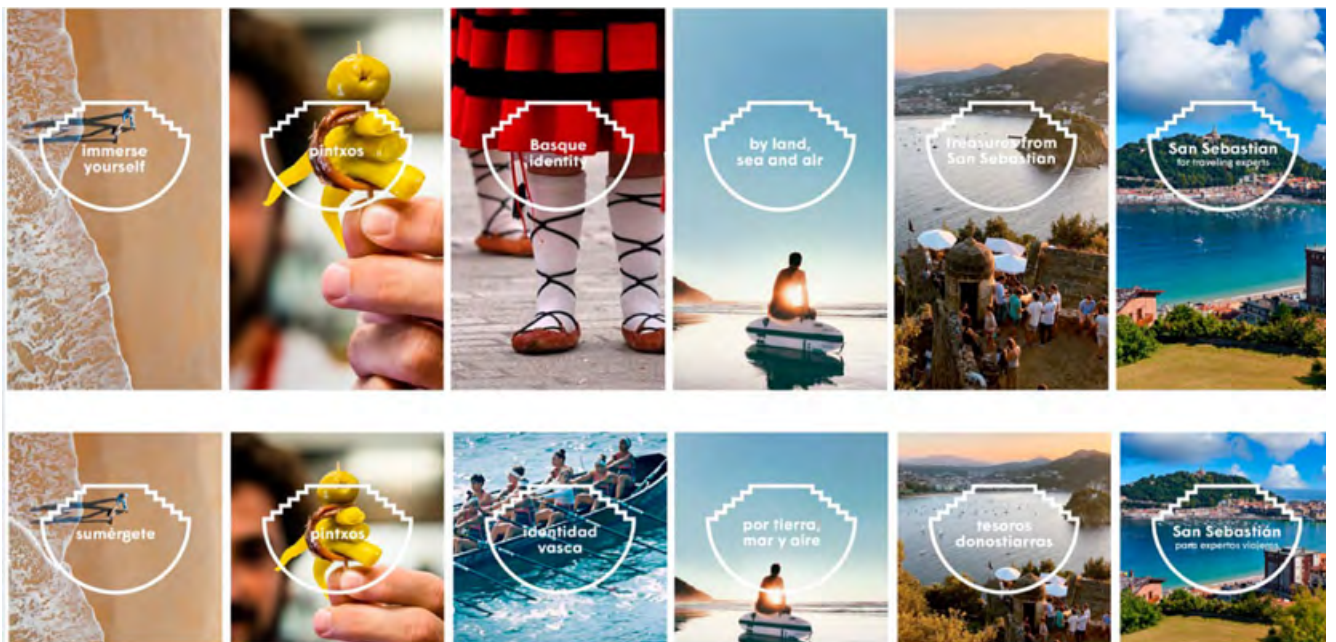
Hona hemen Donostia Turismoaren lau xede-publikoak:

1. KOSMOPOLITA
2. GASTRONOMIKOA
3. PREMIUM
4. MICE

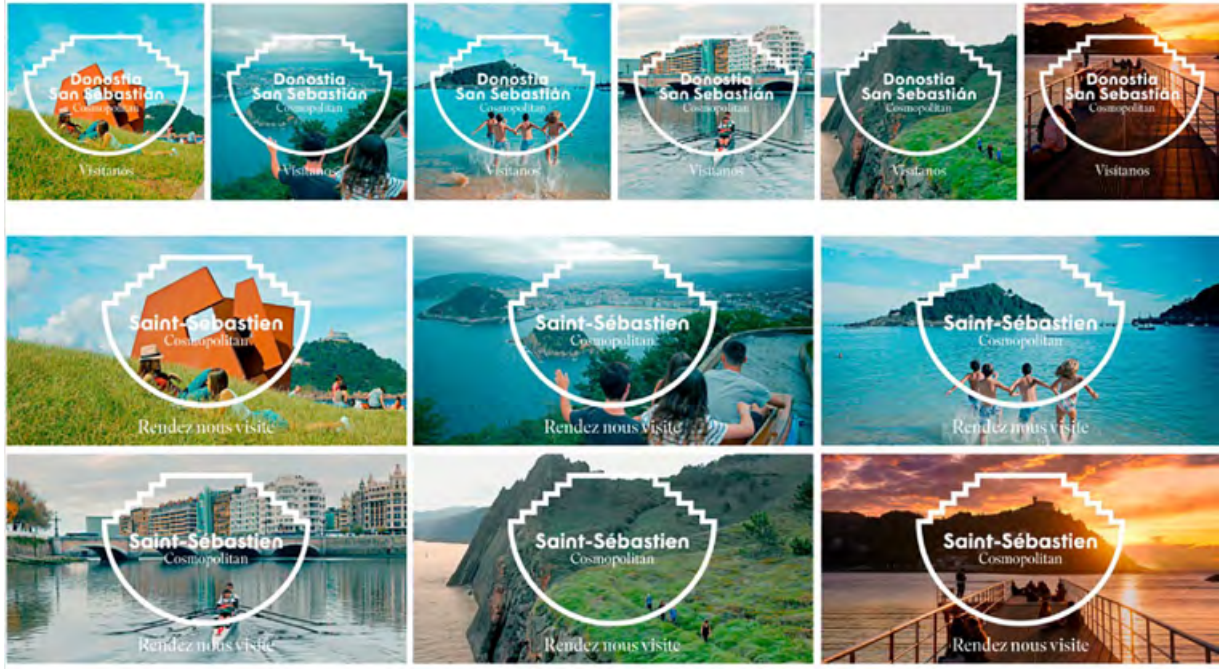
Kosmopolita

Kosmopolita deritzon xede-publikoak moldakortasuna eta aniztasuna bilatzen ditu bere bidaietan. 30 eta 50 urte arteko pertsonak dira, unibertsitateko edo lanbide-heziketako ikasketak dituzte, eta bidaiatzeko ohitura dute. Aipatzekoa da bertakoekin lotura sentitu nahi dutela, baita esperientzia benetakoak bizi ere. Natura, gastronomia, jarduera bereziak eta kirola dituzte gustuko, besteak beste.

LEHENENGO FASEA: Otsaila-ekaina
BIGARREN FASEA: Urria-abendua
Merkatuak: Lehenengo fasean: Espainia, Frantzia, Erresuma Batua eta Alemania
Bigarren fasean: New York gehitu genuen.



Xede-publikoei zuzendutako kanpainak



Bitartekoak

- Google Discovery -Google Display, Youtube, Facebook ads- Instagram ads

- Kanpaina laguntzeko offline ekintzak

- Sud Ouest argitalpeneko gehigarria (apirila), Bordeleko inguruetako frantses merkatura zuzenduta.

- Helmuga turistikoko hoteletan banatutako Basque Magazine.

**Enjoy it with us.
Gurekin.**

The most special and typical activities related to the lives of people from Donostia which will make you feel like one of us. Book your experience directly at the tourist office or on our mobile.

Information and tickets
T. +34 943 481 866 | E. +34 607 887 462
www.sansobstanturismoa.eus

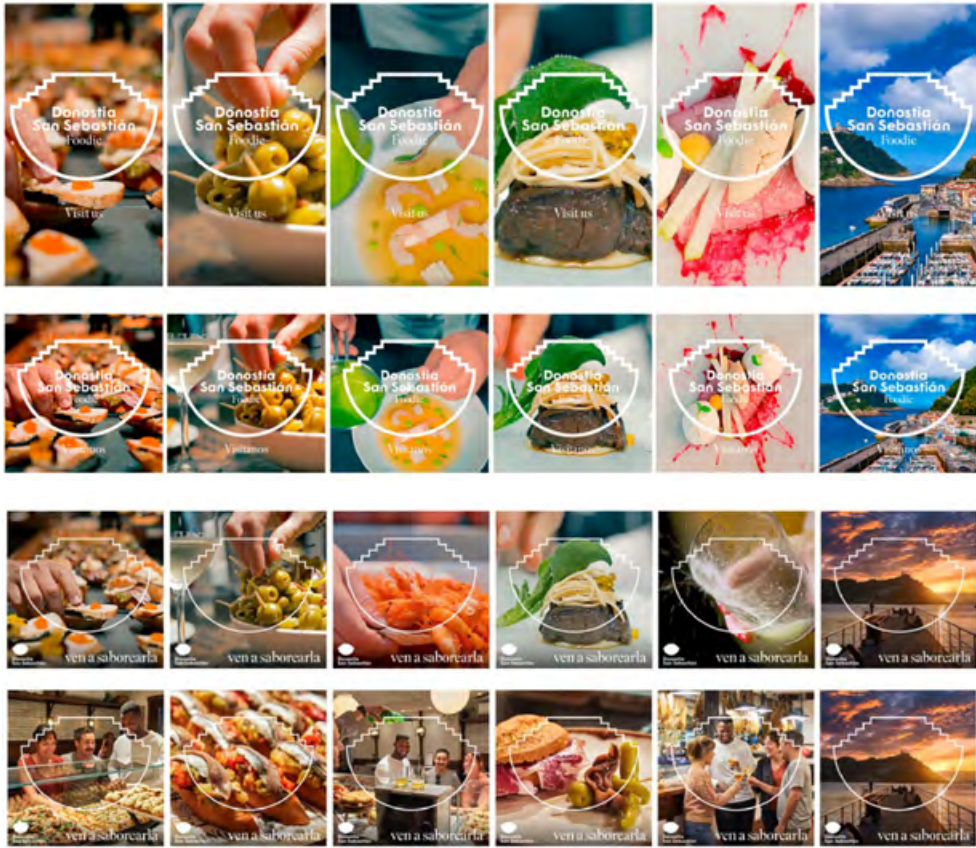
**Donostia
San Sebastián**

Xede-publikoei zuzendutako kanpainak

Foodie

Bidaiari foodie” deritzen pertsonen “hezkuntza” gastronomikoa bilatzen dute. 40 eta 60 urte artean dituzte, eta unibertsitateko edo lanbide-heziketako ikasketak dituzte. Azken joeren bila ibiltzen dira, eta sukaldaritzako esperientzia “paregabeak” kontsumitu ohi dituzte. Jarduera gastronomikoez gain, tokiko kultura ezagutzeko interesa daukate.

LEHENENGO FASEA: Otsaila-ekaina
BIGARREN FASEA: Urria-abendua
Merkatuak: Lehenengo fasean: Espainia, Frantzia, Erresuma Batua eta Alemania.
Bigarren fasean: San Frantzisko (Kalifornia) gehitu genuen.



Bitartekoak

- Google Discovery -Google Display
- Youtube
- Facebook ads- Instagram ads

Kanpaina laguntzeko offline ekintzak nazioarteko komunikabideetan

- Sphères aldizkaria Belgikako inguruko frantses merkatuak (udazkena)
- National Geographic Traveller aldizkaria Erresuma Batuko merkatuak



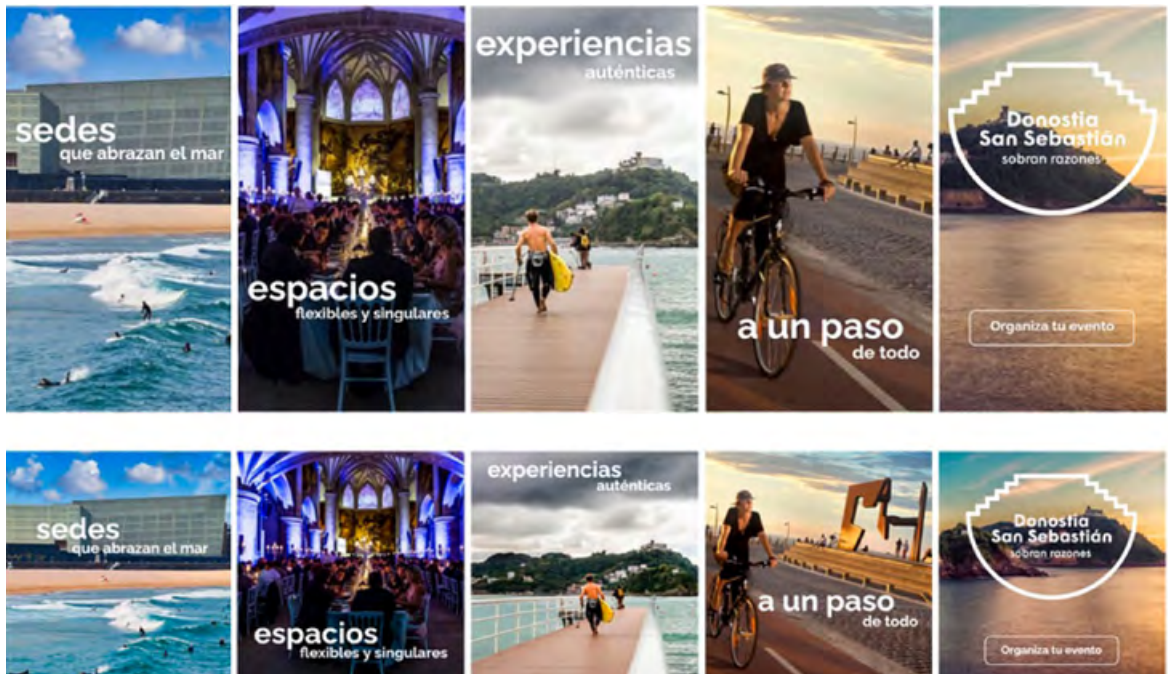
Xede-publikoei zuzendutako kanpainak

MICE

Kanpaina horren helburua da Donostia kongresuetarako helmuga turistikoa aurkeztea, eta Donostia Turismoa ekitaldi eta bilerak aurkezteko behar den informazioa eskaini dezakeen erakunde gisa.

Bigarren mailako helburua: kongresuen webgunean kalitatezko zirkulazioa lortzea eta enpresa elkartuen zerbitzuekin eragintrean jardutea.

LEHENENGO FASEA: Apirila-ekaina
BIGARREN FASEA: Urria-abendua
Merkatuak: **Lehenengo fasean: Espainia eta Frantzia**
Bigarren fasean, Eskandinavia gehitu genuen.



Kanpaina neurtzeko adierazleak

- kanpainaren landing orrialdeak jasotako bisitak, bisiten iraupena, deskargen kopurua, bidalitako galdetegiaren kopurua

Xede-publikoak

- Agentziak eta OPC (kongresuen antolaketara profesionala), 201 langile baino gehiago dituzten enpresak, IKT profilak eta ikertzaile profilak, profil akademiko altuak

Bitartekoak

LEHENENGO FASEA

- Google Discovery -Google Display
- Youtube
- Facebook ads- Instagram ads

BIGARREN FASEA

- Bigarren fasean LinkedIn gehitu genuen

Kanpaina laguntzeko offline ekintza

- DVren ekitaldiei buruzko gehigarria (maiatza)

Emitza zuzenak

- Publizitate-inpresioak: 3.376.430

Campañas dirigidas a PPOO

Merkatuak: lehenengo fasea: Espainia, Frantzia eta Erresuma Batua; bigarren fasean Boston eta Eskandinaviako merkatua gehitu genituen.

Promozioaren euskarriak

- Katalogoa, horretarako sortutako logo eta guzti
- 2.000 ale inprimatu genituen, 1.000 ingelesez eta 1.000 gaztelaniaz

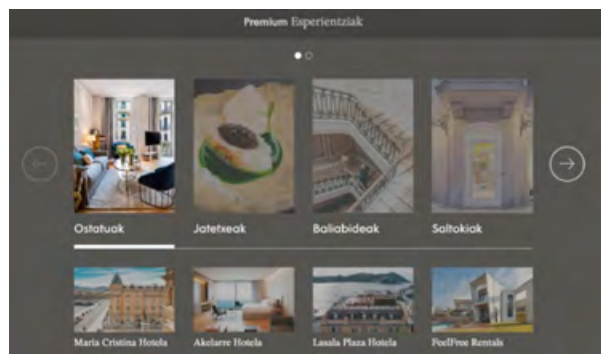
Premium

Lan-ildo berria abian jarri dugu

“Premium bidaiari” deritzen pertsonak eskusibotasuna eta benetakotasuna bilatzen dituzte haien bidaietan. Hein handi batean, haurrak dauzkaten bikote eta familiak dira. 30 eta 55 urte artean dituzte, eta unibertsitateko ikasketak dituzte, baita kultur maila altua ere. Bidaiatzeko ohitura dute, eta gomendio-emaile handiak dira; oso informatuta eta ultra konektatuta daude. Gertuko tratua dute gustuko.



Proiektuaren promozioa egiteko irudia eta euskarriak sortzeaz gain, horren parte diren eragileekin partekatu genituen, Lasala Plaza hotelean eta Chillida Leku Museoa maiztean eta azaroan, hurrenez hurren, eginiko bi saiotan.



<https://premium.sansebastianaturismoa.eus/eu/hasiera>

EKAINEAN PRODUKTUA MERKATURATZEA:

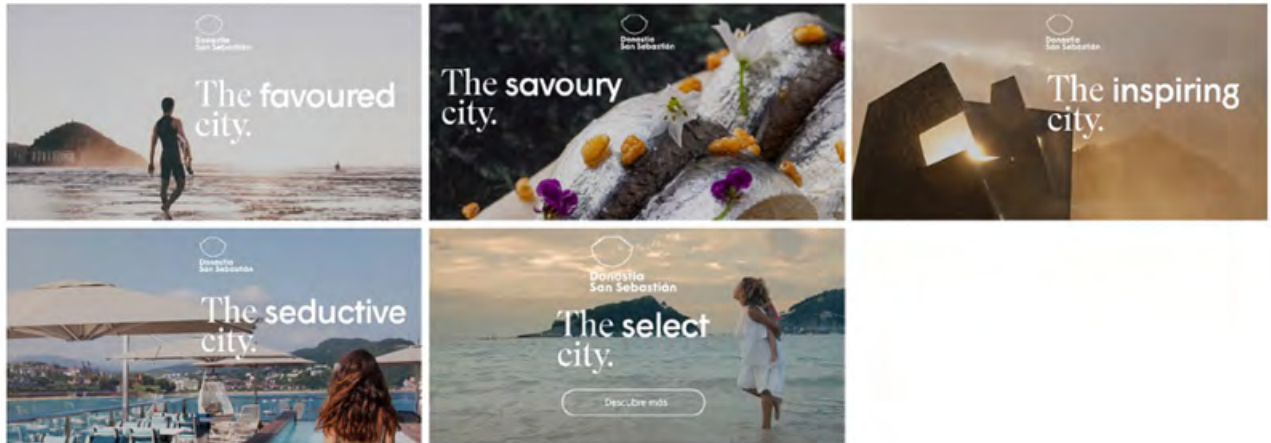
Publierreportajea *HARPERS BAZAAR* argitalpenean



Xede-publikoei zuzendutako kanpainak

• WEBGUNE BERRIA ETA ONLINE KANPAINA

Abuztua-abendua



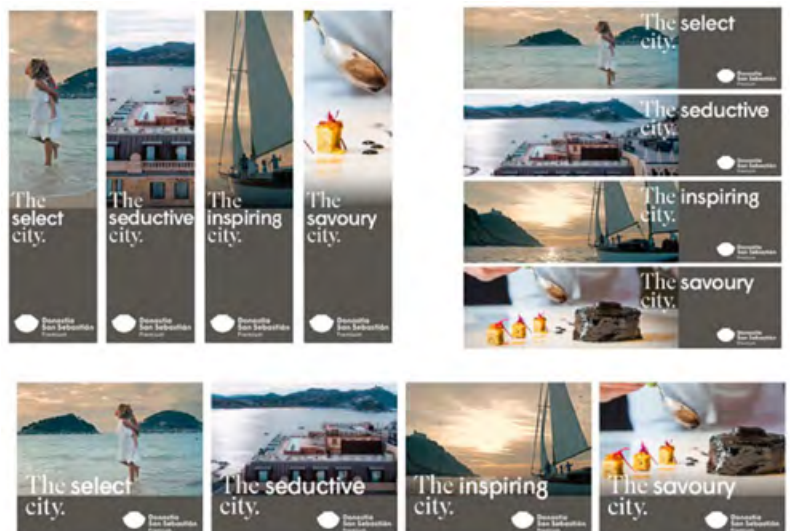
• PUBLIZATEA OFFLINE
KOMUNIKABIDEETAN 2022KO
UDAZKENEAN

- Estatukoak: Basque Luxury Magazine
- Nazioartekoak:
 - *Le Figaro*
 - *The Guardian*



• KANPAINAK GOOGLEN ETA
SARE SOZIALETAN

• Abuztua-abendua



Xede-publikoei zuzendutako kanpainak

Egunak: Azaroak 18 - abenduak 31
Merkatuak: Espainia eta Frantzia hegoaldea
500-600 kilometro baino gutxiagora dauden hiriak, ongi konektatuta daudenak eta helmuga turistikoarekiko interesa dutenak.



Gabonak

Sentitu magia Donostian. 2022ko Europako Gabonetako hiria.

Gabonetan hirira bisitariak erakartzeko helburuarekin, Donostia Gabonetako helmuga turistiko gisa sustatzeko kanpaina jaulki genuen, eta, bertan, kultura, gastronomia eta ongizatea nabarmendu genituen. Gainera, Donostia Europako Gabonetako hiri izendatu zuen Europako Parlamentuak 2022an, eta, hala, publizitate-sorkuntzek faktore erakargarri hori baliatu zuten.

Hartzailearen arabera, mezu desberdinak proposatu genituen. Alde batetik, tokiko publikoari zuzendutako publizitate-sorkuntza bat landu genuen, gertukoa, eta, bestetik, Euskaditik kanpo datozen bisitariei zuzendutako publizitate-sorkuntza bat prestatu genuen, batik bat, frantses merkatuari begira.

Xede-hartzaileak

- 30 urtetik gora, bikoteak, haurrik ez duten familiak. Autoan bidaiatzen dute, erosketak interesatzen zaizkie, gastronomia, etab.

Bitartekoak/Erabilitako formatuak

- Kanpaina % 100 online, digitala. Formatua: bideo motzak, animaziozko bannerrak eta bideo luzeak landing orrialdean eta Youtuben

Emitzak

- 8.900.000 inpresio
- Klikak: +105.700 kanpainan
- Jasotako web bisitak: +70.200 saio

Xede-publikoei zuzendutako kanpainak

Ekintza zehatzak

Kanpainak oihartzun handiagoa izan zezan eta promozioen informazioa bidaltzeko lead berriak lortze aldera, zozketa bat jarri genuen martxan, eta 18.700 pertsonak hartu zuten parte. Hiru txango zozketatu genituen: bata gastronomikoa, bestea kulturala eta

azkena, ongizateari zegokiona. Azpimarratzekoa da wellness txangoaren zozketa izan zela hobekien funtzionatu zuena, izena eman zuten pertsonen % 45 hartu baitzituen.

Bigarren txangorik arrakastatsuena **foodie motakoa izan zen, 5.895 pertsonak eman baitzuten izena; parte-hartzaile guztien % 31.**



Hotela arrantza portuaren eta badiaren ikuspegiarekin

Lasala Plaza Hotela

Gaztu arrantza portu eta Kontxiako badiara begiratzen duen hotel zoragarri honen ikuspegiak, Donostiako alde zaharrean kokatua, hiriko pintxo taberna eta jatetxe tradizional guztietatik metro gutxira dago. Ezin hurbilago egon Donostiak eskaintzen dituen plazer gastronomikoetatik.



Sagardogintza esperientzia, Sagardoaren Museoa eta sagardotegi menua

Sagardoetxea + Sagardotegi

Ezagutu sagardoaren munduari buruzko xehetasun guztiak Astigarragako Sagardoetxea Museoa eta, ondoren, hurbildu sagardotegi menua tradizionala dastatzera.

Eta, jakina, txotx esgitera!

*Txotxi aihua erabiltzen da mahaikideak sagardoa upeletik dastatzera gonbidatzeko.



Xarmaz eta itsasoko historiari inguratutako tradizioa

Bodegón Alejandro

Bodegón Alejandro tradizionalen benetako euskal sukaldaritzaren topadak sentituko dituzu. Hiriko historia luzeenetakoa duen jatetxea eta hiriko plater klasikoenetako zenbait dastatzeko menua.

Azken txangoa kulturala izan da: 4.515 pertsonak parte hartu zuten, hau da, % 24k.



Iertasunez eta historiari burutako gauak erdigune ite-betean

Museo Hotela

I bat Donostiako erdigunean bertan, euskal ura eta tradizioak inoiz ez bezala sentitu, tatu eta bizitzeko. Artzain Onaren edraloren itzalean.



Artea naturan

Chillida Leku Museoa

Chillida Leku Museora sarrera, bisita gidatuarekin, naturaz inguratuta dagoen espazio artistiko paregabeaz gazatu eta Eduardo Chillida eskultore eta artista donostiarren onareta eta historia ezagutzeko.



Esperientzia gastronomikoa suaren ondoan

Muka Jatetxea

Bi lagunek dastatzeko menua hirira iritsi berria den jatetxe honetan. Kokaleku paregabea du Urumea ibai parean, Kursaal kuba ospetsuetan.

Bizi bertatik bertara parrilla eta su ondo esperientzia Muka berrian.

Laburtzeko, publizitatean eginiko inbertsioei dagokienez:

Online eta offline bitartekoak

Publizitate-inbertsioaren % 75 online bitartekoetan egiten da; hain zuzen, kostuagatik, neurketa- eta segmentatze-gaitasunagatik aukeratu ditugu kanal horiek.

Erabilitako online kanal nagusiak honakoak izan dira: Google AdWords; sare sozialak: Facebook, Instagram, LinkedIn; eta publizitate programatikoa Frantzia, Erresuma Batua, AEB eta Eskandinaviako herrialdeetarako.

Inbertsioak merkatuaren arabera

% 42
Estatukoa

% 25
Frantzia

% 18
Erresuma Batua

% 15
Besteak
(Alemania, AEB, Eskandinavia)

Babesleak eta bestelako ekintza bereziak

Bestelako promozio-jarduerak ere egin ditugu, nola diren tokiko ekitaldiak babestu eta horiekin kolaboratzea.

- **Lilatoiaren babeslea**
- **Kiroletako babesletza.**
 - Hawaii Surf Single Fin Classic
 - Erremontea. Udaberriko torneoa. Galarreta frontoia.
 - Zaldi-lasterketen jardunaldia Donostiako hipodromoan
 - Donosti cup
 - Auto Klasikoen Donostiako Rallya
 - "Paladaz-Palada". Ur-kirolak
 - Donostiako Maratoia
- **Sentsibilizatzeko babesletza.** Surfrider
- **Argazkilaritza-lehiaketaren babesletza.** Tecnum Donostia Jasangarria
- **Kirol eta kulturako babesletza.** Korrika
- **Kultur ekitaldien babesletza.**
 - Zinema eta giza eskubideak festibala
 - Fantasiatzko eta Beldurrezko Zinemaren Astea
 - Donostiako Zinemaldia
- **Ekitaldiaren babesletza.** Crossover
- **Gastronomia-ekitaldien babesletza.** Gastronomiako Talentuaren DV Saria

CDC, sortzaileen kluba. 2022ko maiatza

Sortzaileen kluba hiriko ekitaldi eta kongresu batzuetan izandako lankidetzaren ordainetan egiten den sormen- kongresua da. Donostia Turismoak parte hartzen du aldizkarietan eta/edo inprimatutako edizioetan, eta marka hainbat euskarritan ageri da, hala nola webgunean, ekitaldi fisikoan, etab.



Zaldi-lasterketa Donostiako Hipodromoan

Donostiako Hipodromoko jardunaldietako batean, lasterketa bat babestu dugu. 3. lasterketako babesletza uztailaren 3an.



Uztailak 3, Lasterketa Jardunaldia babestea

Patrocinios y otras acciones especiales

Fantasiako eta Beldurrezko Zinemaren XXXIII. Astearekin lankidetzaz

Beste behin, fantasiako eta beldurrezko zinemaren astearekin lankidetzaz aritu gara. Zinemaren asteak 3 hamarkada daramatza hiria zinemarako turismogune gisa kokatzen eta bisitariak eta zaleak erakartzen ditu sasoz kanpo. Azken urteotan, hazi egin da nazioartean Japonekin eta beste leku batzuekin izandako hitzarmenei eta nazioarteko zikloiari esker.

Spot txiki bat eta grafiko bat egin dira horretarako, eta tren turistikoa erabilera erraztu zaie, familiarterako goizeko paseo-ekitaldia antolatzeko.



Egunean behin (urria)

Gertuko merkatura zuzendutako aplikazio horretan, inguruko kontuei buruzko galderak egunean behin erantzuteko aukera dago, bai eta tokiko esperientzien zozketan sartzeko ere; guztira, 375.000 inpresio eta 1.200 klik izan dira.



DV. Ekitaldien gehigarria

Diario Vasco egunkariaren gehigarri berezi batean parte hartu dugu babestutako artikuluekin eta publizitatearekin, hiriko ekitaldien eta kongresuen egoeraren berri emateko.

Horietan laguntza ekonomikoa eman dugu, euskarrietan edo ekitaldiko irudietan Donostia Turismoaren irudia jartzearen truke.



4.1.2. Webgunea eta sare sozialak

Aisialdiko webgunearen atala

Bisitak

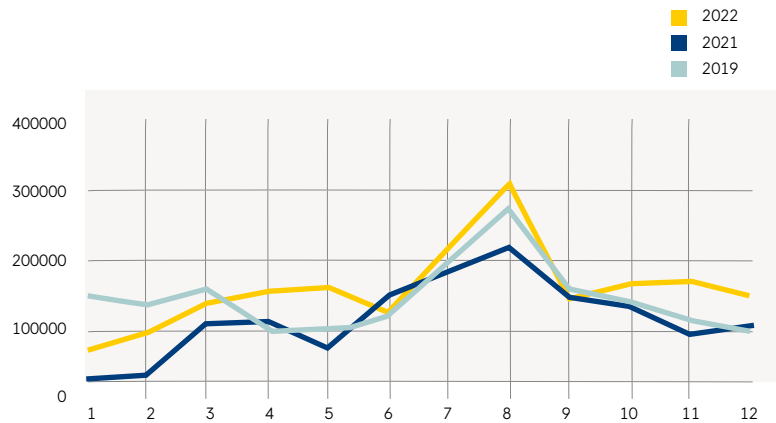
1.855.706 bisita

www.sansebastianturismoa.eus

webgunean, 2022an zehar. Bisita kopurua % 37 igo da 2021arekin alderatuta.

Berebat gairitu dugu pandemia aurreko trafikoa, udaren aurreko eta ondorengo hilabeteetan batik bat.

1.333.115 bisitarik 3.912.345 orrialde ikusi dituzte.

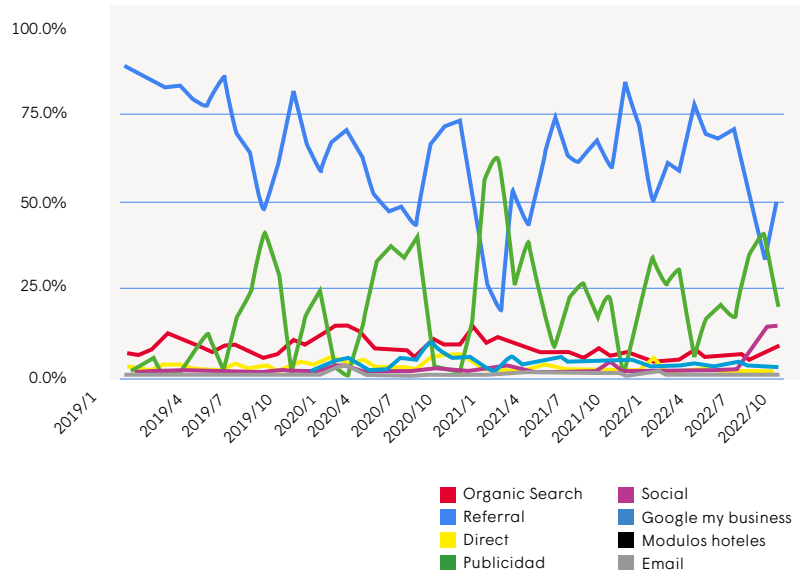


Kanal bidezko bisitak

Bilaketa organikoko kanalaren bisitak webguneke trafiko guztiaren % 61 dira eta % 49 egin dute gora 2021. urtearen aldean.

Kanal guztien artean, **bilatzaileetako publizitatea** nabarmendu da, ia 340.000 bisita ekarri baititu.

Erreferentziatzko trafiko gisa, honakoak gailentzen dira: donostia.eus eta kulturklik



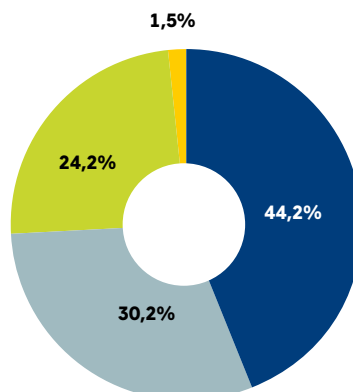
Hizkuntzak

(ordainpeko trafikorik gabe)

2022an metatutako hizkuntzen banaketa.

2022an, hizkuntza guztiek egin dute gora.

Webgunearen orrietako % 30 frantsesez ikusten dira. Ingelesa da urte honetan gehien hazi den hizkuntza (2021ean baino % 108 gehiago)



1.	/es/	1.347.725	% 44,2
2.	/fr/	919.662	% 30,2
3.	/en/	736.715	% 24,2
4.	/eu/	44.335	% 1,5

Gailu motaren bidezko bisit

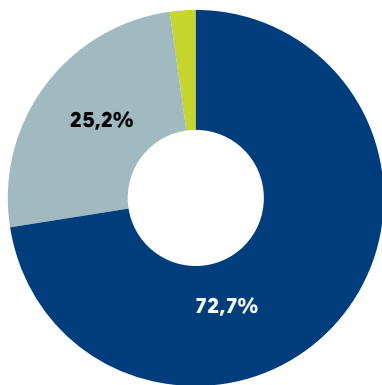
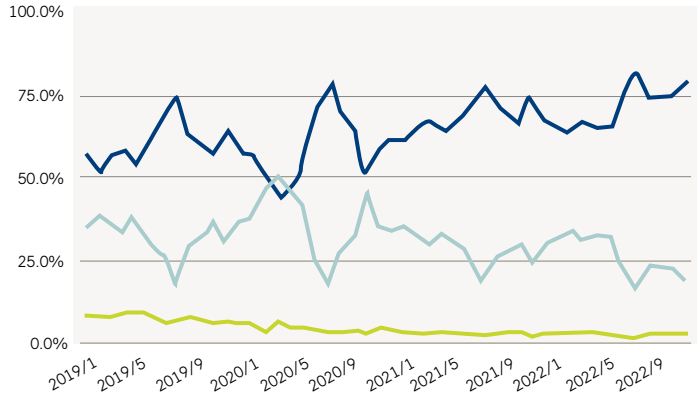
Gailuak

(ordainpeko trafikorik gabe)

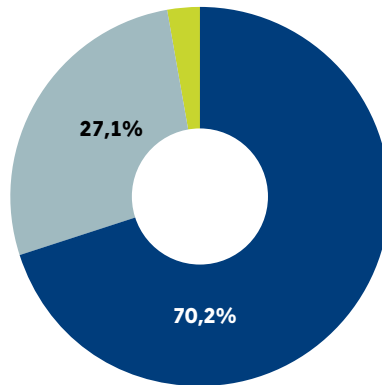
Mugikorra gero eta leku gehiago hartzen doa urtez urte; hain zuzen, 2022an bisiten % 73 gainditu du.

- Idazmahaiko ordenagailua
- Tablet-a
- Mugikorra

Bisiten ehunekoa gailu-motaren arabera



Urtarrilak 01 - Abenduak 31
2022



Urtarrilak 01 - Abenduak 31
2021

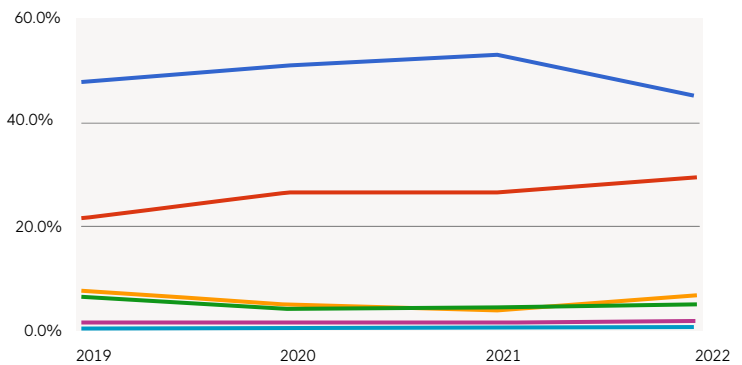
Nondik bisitatu gaituzte?

(ordainpeko trafikorik gabe)

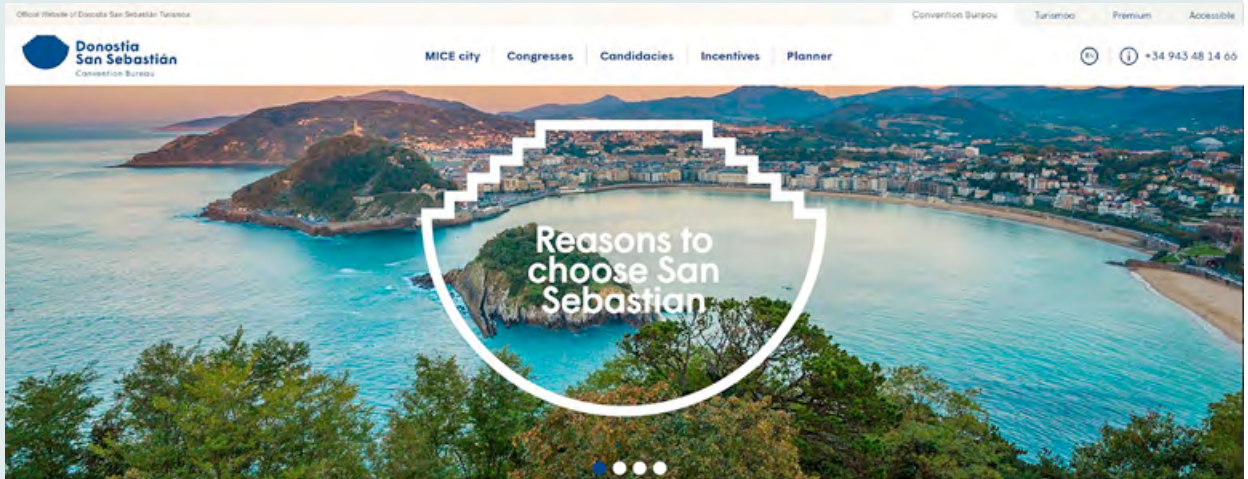
Herralde nagusi guztiek ekarri dute 2021ean baino trafiko gehiago. **Trafikoaren parte handiena oraindik ere Frantziatik datorren arren (aurtengo kopuru osoaren % 29), Erresuma Batuak % 129 egin du gora.**

- Spain
- France
- United States
- United Kingdom
- Germany
- Netherlands

Bisitaldien portzentaiak herrialdeen arabera



MICE turismoari bideratutako webgunearen atala

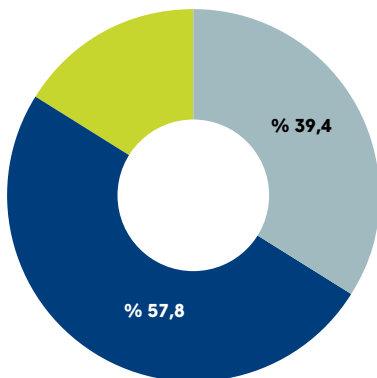
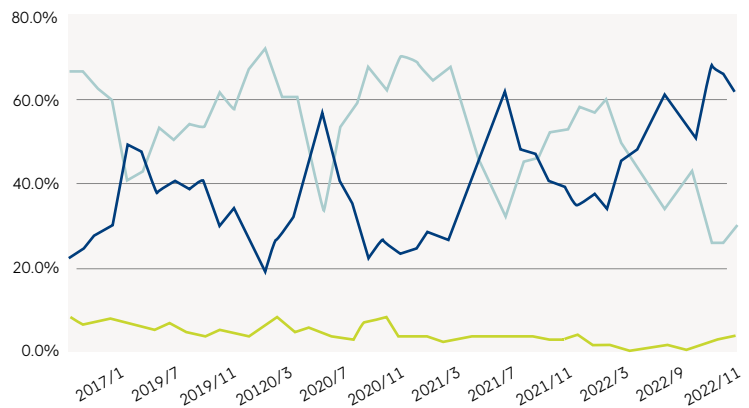


Gailuak

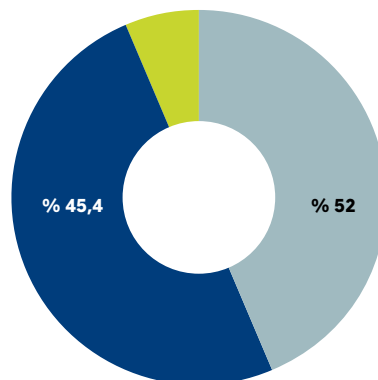
(ordainpeko trafikorik gabe)

Mugikorra gero eta leku gehiago hartzen doa urtez urte; hain zuzen, 2022an bisiten % 56 gainditu du.

- Idazmahaiko ordenagailua
- Tablet-a
- Mugikorra



Urtarrilak 01 - Abenduak 31
2022



Urtarrilak 01 - Abenduak 31
2021

Prentsarentzako eta agenteentzako webguneko atala



Hilabeteko bisitak

6.195 bisita 2022an zehar. Bisita kopurua % 7 igo da 2021arekin alderatuta. Hala eta guztiz ere, pandemia aurreko garaian baino % 49 bisita gutxiago ditugu (2019).

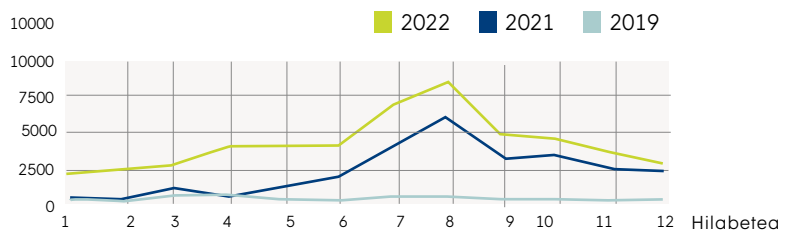
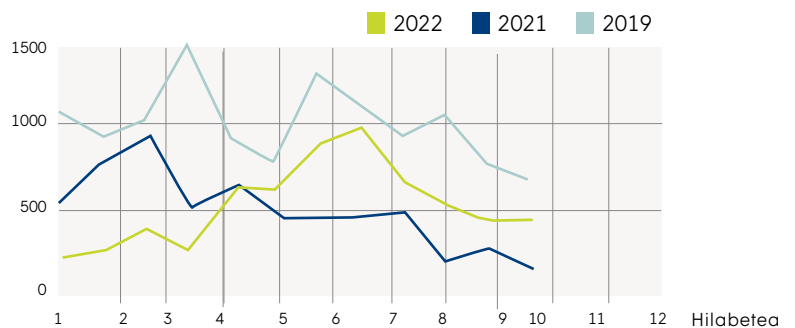
11.643 orrialde ikusi dituzte **5.043 erabiltzailek**.

2022ko prentsa-bisiten % 37 **Bilatzaile Organikoetatik** datoz. Trafiko-kanal nagusia izaten jarraitzen badu ere, % 57 jaitsi da 2021arekin alderatuta. Trafikoaren % 27 www.sansebastianaturismoa.eus webguneko esteketatik dator.

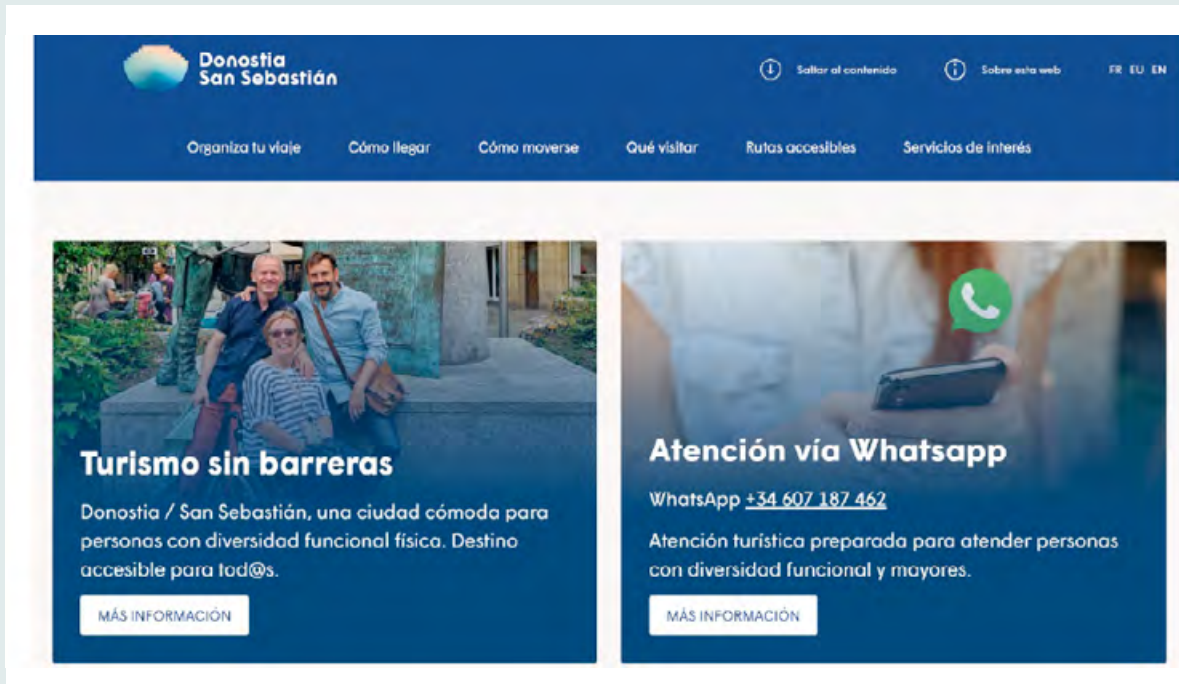
Hazi den trafiko-kanal bakarra **Komunikabideetako publizitatea** da (Diario Vasco, Berria, Noticias de Gipuzkoa, Argia, Hitza) 885 bisita erakarri baitituzte.

Gaztelaniazko atalak garrantzi txikiagoa izan du 2022an aurreko urtean baino; hala ere, trafiko guztiaren % 64 izaten jarraitzen du. Frantziatik eta Erresuma Batutik egindako bisiten kopuruak gora egin du (% 44 eta % 160, hurrenez hurren).

Webguneko orrialdeen % 64 gaztelaniaz bistaratzeko dira. Frantsesez % 24 bistaratzeko dira eta % 28 igo da 2021arekin alderatuta.



Irigarritasun turistikoa buruzko webgunearen atala



Hilabeteko bisitak

Atal hau 2020an sortu zen eta **51.797 bisita** jaso ditu 2022an, 2021ean baino % 94 gehiago.

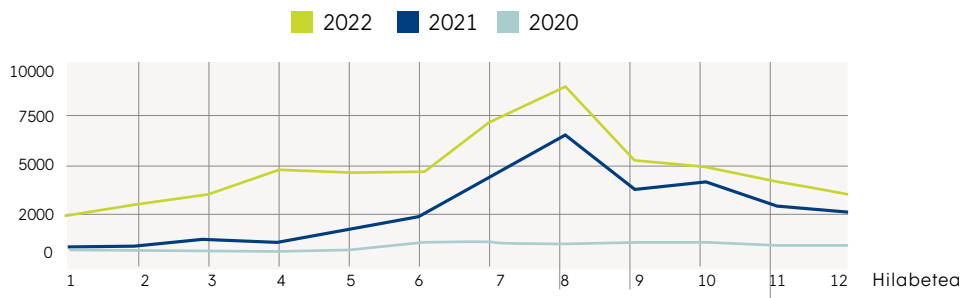
74.747 orrialde ikusi dituzte **44.468 erabiltzailek**.

Bilatzaile Organikoaren trafikoa guztikoaren % 85 da, eta % 100 hazi da 2021arekin alderatuta.

Erabiltzaileek batez ere nola iritsi bilatu dute (Renfe, Autobusa, Aparkalekua).

Erabiltzaile gehienak **Espainiakoak eta**

Frantziakoak dira. Orrialdeen % 60 gaztelaniaz ikusten dira, baina **frantsesez eta ingelesez ere asko ikusten dira, kopurua asko igo baita** (+% 171 eta +% 242, hurrenez hurren).





instagram



pinterest



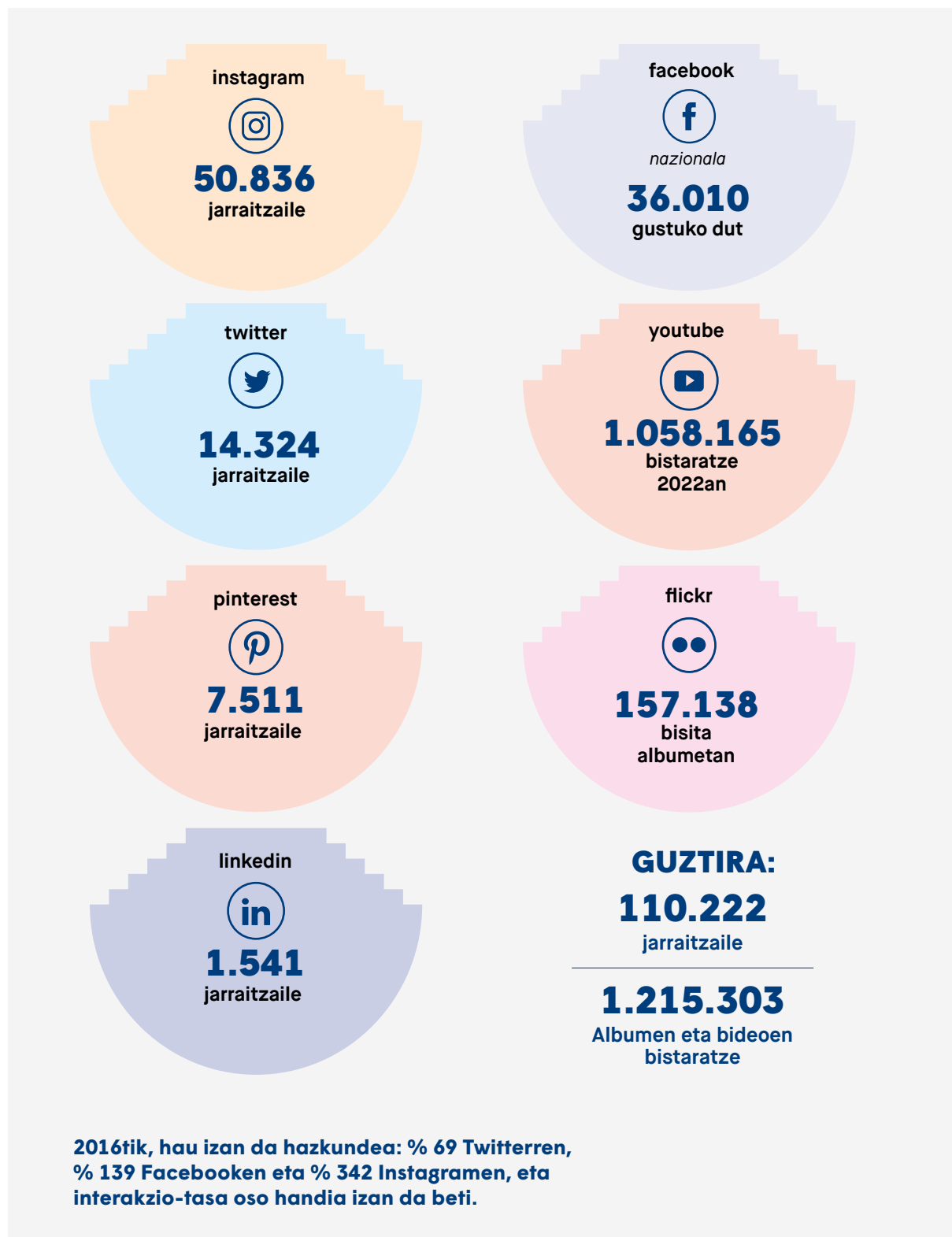
facebook

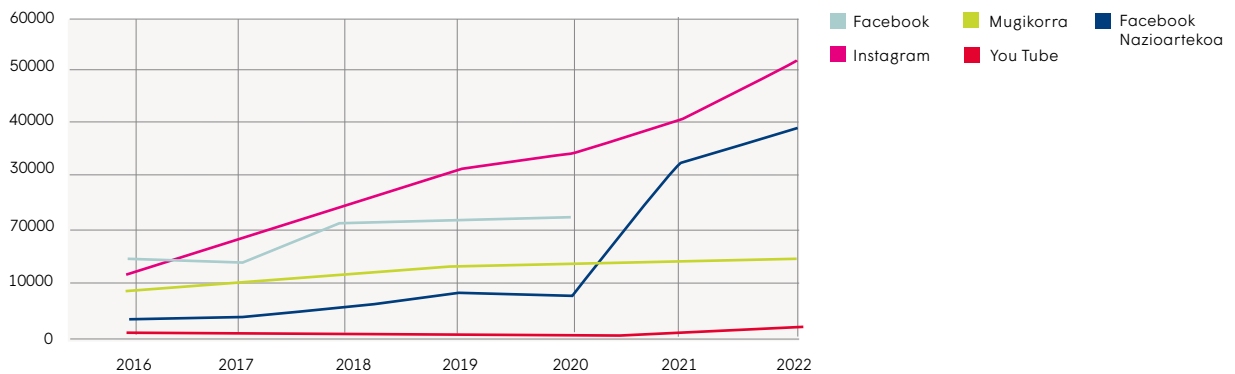
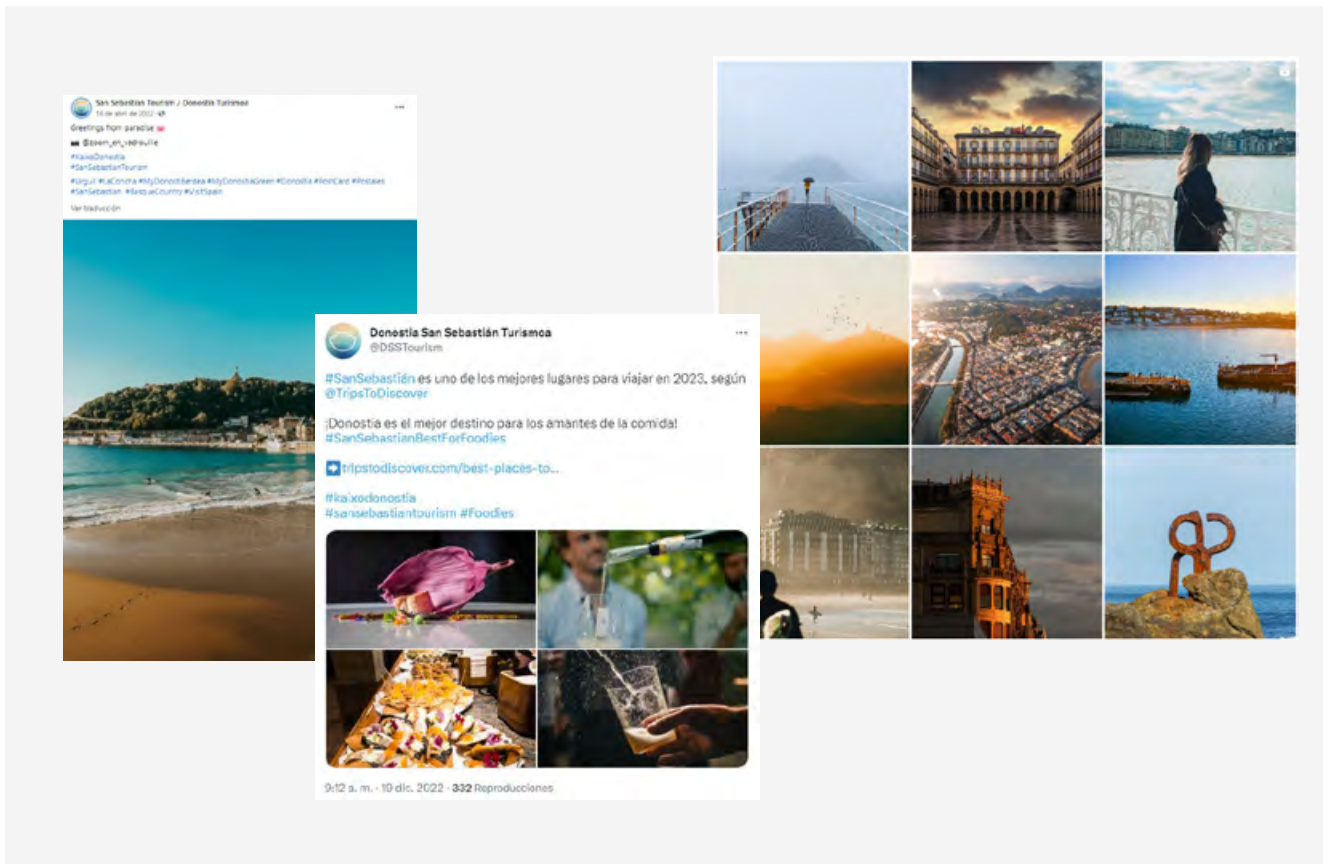


twitter

Jarraitzaile gehiago eta interakzio handiagoa sare sozialetan

Sare sozialetako komunitateak eta interakzioak handitzen joan dira nabarmen urtetik urtera, eta kopuru hauetara heldu dira:





Gainera, 2022an, Donostia Turismoko sare sozialak gauzatu diren kanpaina batzuk sustatzeko erabili dira, hala nola Lilatona, Basque Challenge 2 edo Donostia ON Moduan, besteak beste.

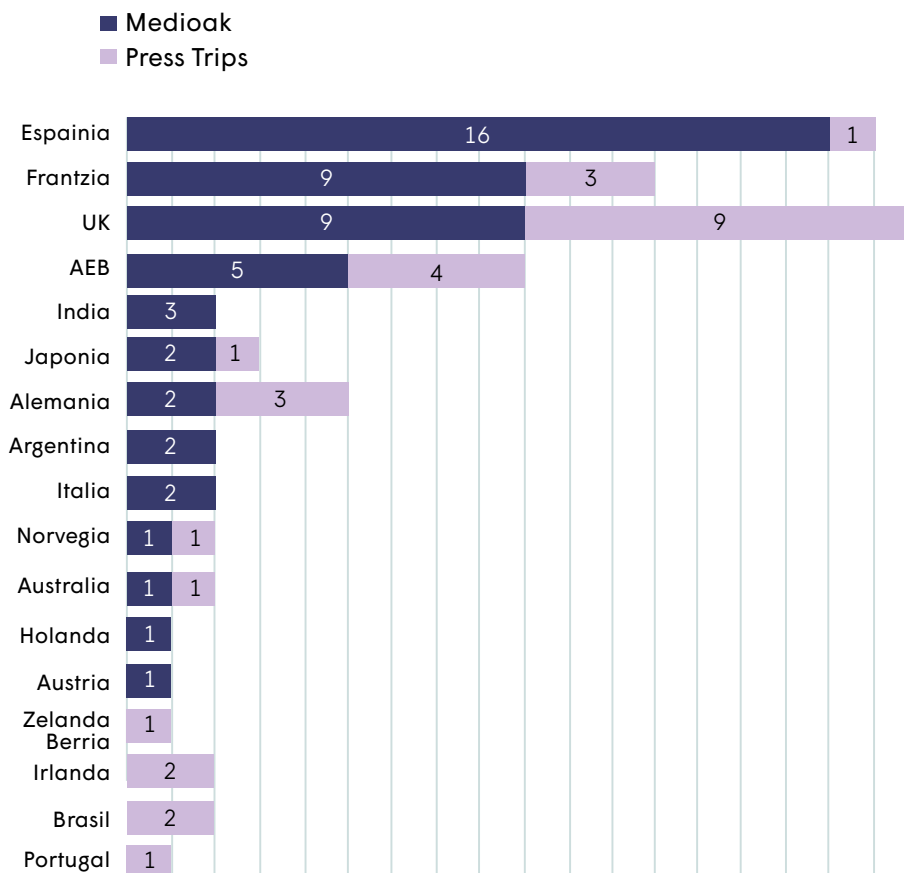
	Facebook Nazionala	Facebook Nazioartekoa	Instagram	YouTube	Twitter
2016	13860	2258	11477	481	8483
2017	13379	3613	17800	574	10211
2018	20680	5614	24681	648	11589
2019	21468	7524	30824	769	12685
2020	21959	7940	34400	912	13400
2021	-	32096	40627	1128	13921
2022	-	37927	50836	1230	14324

4.1.3. Press tripak edo prentsa-bidaiak eta Influencerrak

Donostia Turismoak nazioarteko komunikabideekin lankidetzan lan egin ohi du, Donostia kalitatezko helmuga turistikoko gisa kokatzeko mundu-mailan, eta arreta berezia jartzen du lehentasunezko merkatuetan (Frantzia, Alemanian, EBn, Eskandinaviako herrialdeetan, Herbehereetan, Belgikan, AEBn, Kanadan, Japonian, Australian...)

2022an berriro sustatu dira prentsa-bidaiak, eta urtarriletik abendura **29 prentsa-bidaia** eta **53 online komunikabide** artatu dira. Komunikabide hauekin aritu gara elkarlanean: **Le Figaro, National Geographic, House & Garden, Condé Nast Traveler, Vanity Fair, The Daily Mail, The Times, Travel and Leisure**, etab.

Herrialdeek artatutako medioak



GUZTIRA: Medioak **53** Press Trips **29**

Gainera, **influencer batzuekin** elkarlanean aritu gara helmuga turistikoa jasangarritasunaren eta irisgarritasunaren garrantzia nabarmentzeko. Kanpaina horren helburu nagusia izan da, alde batetik, **ezagutaraztea Donostia** hiri eroso dela **dibertsitate funtzional** fisikoa duten pertsonentzat, eta, beste alde batetik, hiri irekia eta abegitsua izateaz gain, **turismo jasangarriaren, errespetuzkoaren eta kalitatezkoaren** alde egiten duela.



Lankidetzaren emaitzak:

1,2M
inpresioak

1,6M
bistaratzek

26,7K
engagements

48.000€
media value

Horretarako, Espainiako, Erresuma Batuko eta Frantziako influencer batzuk aukeratu genituen. Influencer horiek helmuga turistikoa erakutsi zieten jarraitzaileei eta hiria bisitatzera, hiriaz gozatzera eta hirian, bertako **txokoetan, kulturetan** eta **ohituretan** modu **jasangarrian** eta errespetuz barneratzera animatu zituzten.

4.1.4. Prensaurrekoak eta buletinak

Kanpo-sustapenerako komunikazioaz gain, komunikazio-ekintza batzuk ere diseinatzen dira, DSS Turismoko **kide diren enpresak, turismo-sektorea eta herritarrek** gidatzeko, informatzeko eta prestatzeko. ...

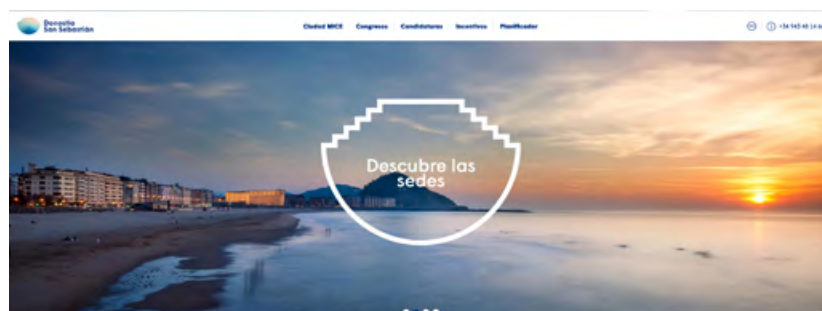
DSS Turismoa **erreferente** nagusia izan nahi du hiriko eta lurraldeko turismoaren **kudeaketa publiko eta pribatuan**, eta, horregatik, bere jardueraren berri ematen du **komunikabideen, albisteen** sorkuntzaren eta **newsletter**-en bidez.

2022an, antolatutako elkarrizketak, albistek eta prentsaurrekoak batuta, **121** inpaktu sortu dira, tokiko eta eskualdeko hedabide nagusietan presentzia bermatuz - EITB, telebista, Diario Vasco, Noticias de Gipuzkoa, RTVE, Radio San Sebastián/Cadena SER, Radio Euskadi, Euskadi Irratia, COPE, Donostiatik, RNE, Habla Radio, Gipuzkoa Gaur eta abar -, bai eta turismoaren sektoreko hedabide espezializatuetan ere, aisialdiaren eta negozioaren esparrukoak, hala nola ostalaritzan, Evento Plus edo Nextotour, besteak beste.

▷ Ikusi aisialdi-turismoarekin zerikusia duten albistek



▷ Ikusi negozio-turismoarekin zerikusia duten albistek



Halaber, hilero **buletinak** bidali dira bi bertsiorekin; Donostia Turismoaren enpresa bazkideentzako barne-informazioarekin bata, eta tokiko komunikabideentzako, eragileentzako, stakeholderrentzako eta beste harpidedun batzuentzako bestea, 4

hizkuntzatan Buletinek sektoreko albisterik esanguratsuenak jasotzen dituzte, erakundea egiten ari den ekintzen eta jarduera berrien sustapena, kongresurik nabarmenenak, nazioarteko prentsan hiriarri buruz dauden erreportajeak, hileroko planak, etab.

Socios

Los Premios Nacionales de Comercio reconocen a Pukas Surf y a la Perfumería Bategatik

Siente la magia

Lienamiento a socios: Agenda de actividades navieñas

Formaciones para empresas turísticas asociadas

Noticias

DSS Turismoa trabaja por el buen hacer y la sostenibilidad en el Turismo y la Gastronomía

Donostia / San Sebastián, finalista de la competición Capital Europea de Turismo Inteligente

Concierto-homenaje al 125 aniversario del Orfeón Donostiarra

Próximos congresos y eventos en la ciudad

Donostia / San Sebastián se promociona a nivel internacional

San Sebastián acudirá a la World Travel Market de Londres

Patx y Preaktiga

San Sebastián en los medios

Planes

Planes

Punto de Noviembre

Semana de Cine Fantástico y de Terror

15 planes especiales... (para un otoño especial)

Cross Internacional de San Sebastián

Literakuntz

Berriotas - San Sebastián

Zurich Maratón San Sebastián

Ciclo de cine submarino

Foto Instagram del mes

4.1.5. Argitalpenak

Donostia Turismoaren argitalpenak **hiriaren posizionamendua** ezagutarazteko, eta erakundearen **enpresa bazkideak** eta **turismogunea sustatzeko** tresna garrantzitsua eta indartsua da, aniztasuna eta hedapen masiboa direla eta. Urtero berritzen da edukia turismogunearen eta erakundearen enpresa bazkideen informazio-behar berrietara egokitzeko.

Argitalpenek turismoak Donostian eta lurrandean duen inpaktua banatzeko garrantzia islatzen dute, auzo guztiek eta bertan lan egiten duten enpresa bazkideek etekinak izan ditzaten. Beraz, hiriko turismo-eskaintzaren informazioa eremu edo auzo desberdinetan dago banatuta.

Prensa-txostena

Argitalpen-eguna: 2022ko urtarrila

Donostiara bidaiatu nahi duten **kazetari**ei zuzendutako argitalpen profesionala. Turismo **jasangarriaren** alde egiten duen **kalitatezko helmuga turistikoaren** irudia oso modu bisualean helaraztea du helburu, hiriari lotutako **balioak eta ezaugarriak** transmitituz. Txostenak hiriaren edertasun ikusgarria, gastronomia, kultura- eta kirol-jarduera, tradizionalaren eta modernoaren arteko oreka eta berezitasunak erakusten ditu.

- ▷ **Bertsio interaktiboa**
- ▷ **Pdf bertsioa**

Txostena 4 hizkuntzatan dago eskuragarri webgunean, eta ale batzuk gaztelaniaz eta ingelesez inprimatu genituen, Donostia Turismoak antolatutako prentsa-bidaiekin bidez bisitatzeko gaituzten pertsonei eskura emateko.



Ostatuen gida

Argitalpen-eguna: 2022ko urtarrila

Donostia Turismoaren bazkide diren ostatuaren sektoreko enpresak biltzen dituen argitalpena diseinatu genuen. 10.000 ale inprimatu genituen 4 hizkuntzatan (gaztelaniaz, euskaraz, ingelesez, frantsesez).



Txartel turistikoa

Argitalpen-eguna: 2022ko apirila

Flyer txartel turistikoa

Donostia Turismoaren txartel turistikoen (San Sebastian Card eta Basque Card) abantailak laburbiltzen dituen argitalpena diseinatu genuen. 15.000 ale inprimatu genituen 2 bertsiotan: bata gaztelaniaz eta ingelesez (7.500 ale), eta bestea euskaraz eta frantsesez (7.500 ale).

Ezagutu Donostia eta Euskadi turismo txartelak erabiliz.

9€
San Sebastián Card

26€
Basque Card

Ezagutu Donostia, Gipuzkoa eta Euskadi %50 arteko deskontuekin garrario publiko, jateke, denda, kultura eta aisialdian.

- 10 egunetarako balioa
- Deskontuak 2 pertsonentzako.
- Oskoriaran pertsona unitateko txartelak.
- Turismo bulgarran, hotelatan eta webgunean salgai.

San Sebastián card

9€ | 6 bidaiak
16€ | 12 bidaiak

basque card

26€

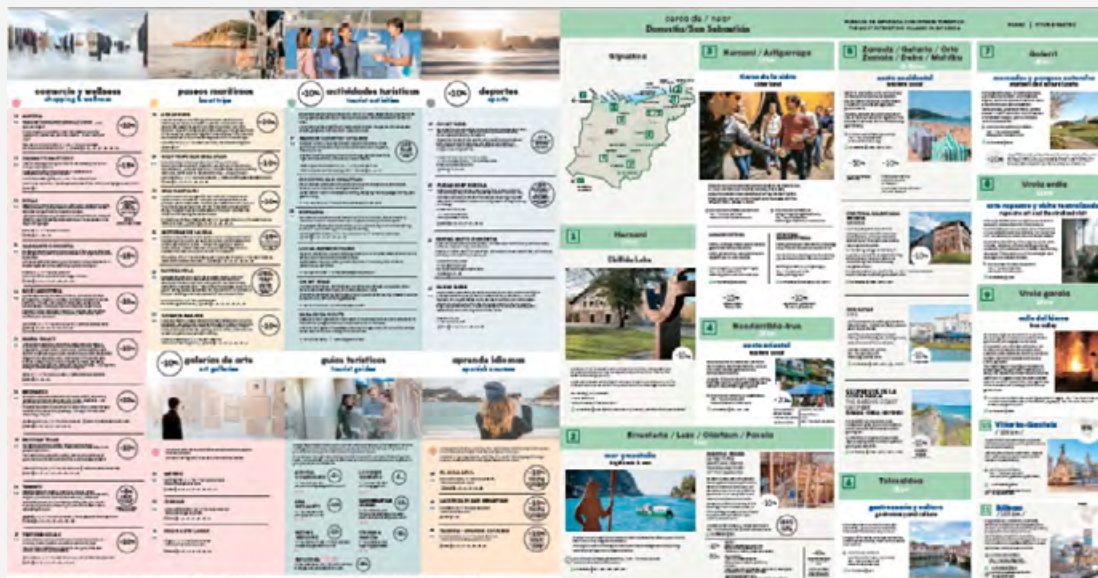
* erretoraga duteke

Riñón Itzasa (Gipuzkoaren kaptaldeta) nahia barmaldeko herri historikoen, ildoa eta Gasteiz.

Bulevard, 8
Donostia, 48100 Donostia
T: +34 943 962 800 (24/7) - www.dss.es

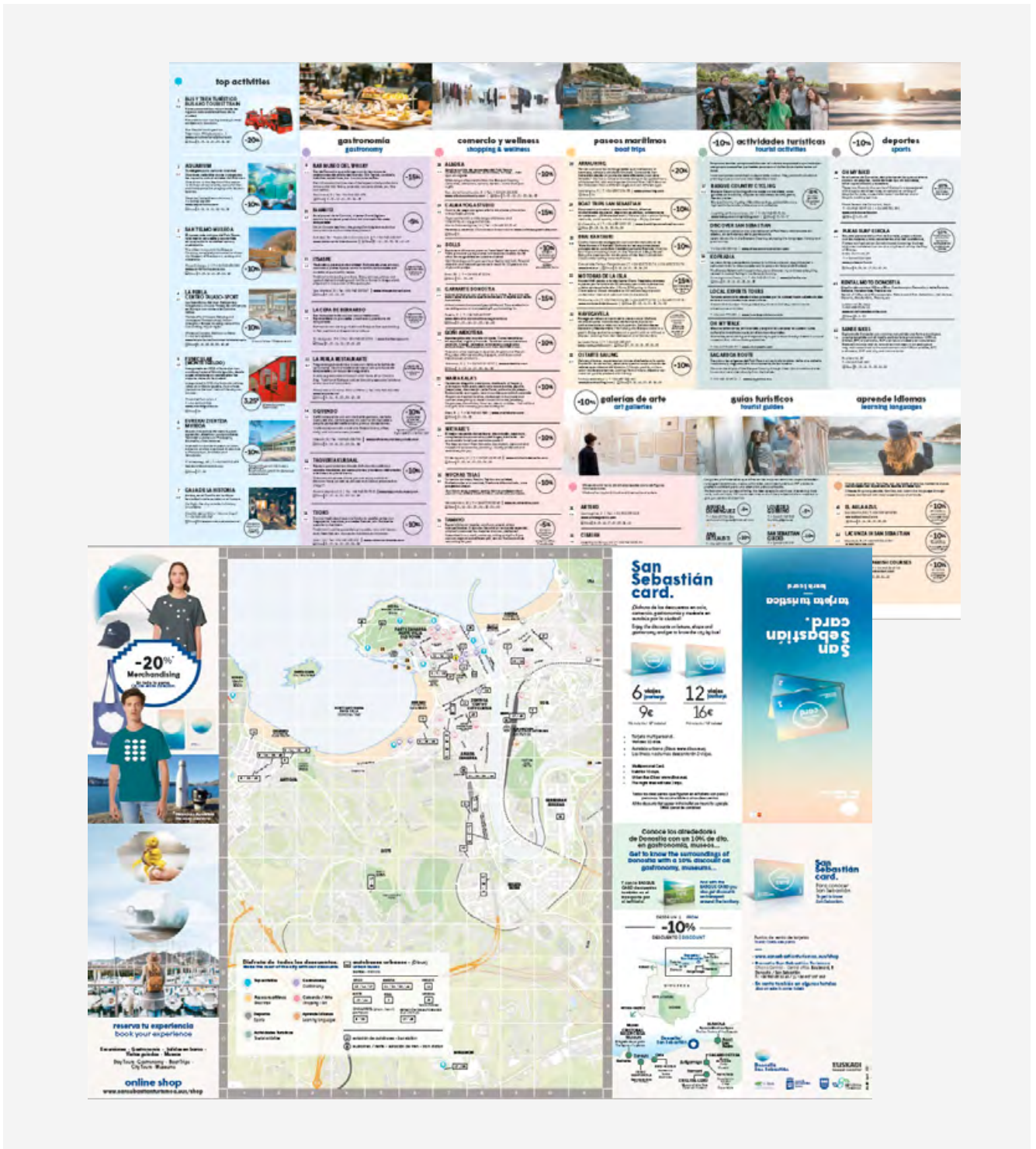
Basque Card

Basque Card txartel turistikoaren funtzionamendua zehazten duen argitalpena diseinatu genuen. 15.000 ale inprimatu genituen 2 bertsiotan: bata gaztelaniaz eta ingelesez (7.500 ale), eta bestea euskaraz eta frantsesez (7.500 ale).



San Sebastian Card

San Sebastian Card txartel turistikoaeren funtzionamendua zehazten duen argitalpena diseinatu genuen. 15.000 ale inprimatu genituen 2 bertsiotan: bata gaztelaniaz eta ingelesez (7.500 ale), eta bestea euskaraz eta frantsesez (7.500 ale).



Kongresuen antolatzaileentzako gidaliburua

Argitalpen-eguna: 2022ko ekaina

50 ale gaztelaniaz eta 50 ale ingelesez.

Helmuga turistikoa ekitaldi bat antolatu nahi duten agentziei zuzendutako argitalpen profesionala. Ekitaldia kongresu bat, azoka bat edo lan-bilera bat izan daiteke. Informazio eguneratua eta xehea tokiko egoitzei, ostatuei, agentziei eta enpresei buruz, parte-hartzaileei zerbitzu pertsonalizatuak, informazio turistikoa eta abar emateko.



Kongresuen Antolatzaileentzako Gidaliburua Convention Bureau sailaren argitalpen nagusia da, baita ezinbesteko tresna ere MICE sektorearen eskaerei erantzuteko. Gidaliburuaren edukia bi urtean behin berritzen da enpresa elkartuen sarrera berrietara egokitzeko eta antolatzaileen premia berriei erantzuteko.

Ticketing

Argitalpen-eguna: 2022ko ekaina

4 hizkuntza (euskara, gaztelania, frantsesa, ingelesa) edizio bakarrean.

Aleak: 10.000



Plano turistikoa

Argitalpen-eguna: 2022ko iraila

Hiriaren plano turistikoa diseinatu genuen eta baliabide turistikoa nagusiak zerrendatu genituen. 500.000 ale inprimatu genituen 2 bertsiotan: bata gaztelaniaz eta euskaraz, eta bestea ingelesez eta frantsesez.



Pizgarrien gida

Argitalpen-eguna: 2022ko abendua

Aleak: 500 ale bi bertsiotan: Gaztelaniaz/ euskaraz eta gaztelaniaz/ ingelesez

Pizgarri-bidaiak, beren esperientzia-balioari esker, korporazio bateko langileak saritzeko gotorleku handietako bat dira. Pizgarriaren Enpresen Elkarteak dioenaren arabera, "pizgarri-bidaia tresna indartsua da, salmentak eta errentagarritasuna suspertzeko, langileak eta banatzaileak fidelizatzeko, enpresa-kultura sortzeko eta, gero eta gehiago, enpresa-erantzukizuna izateko.

Pizgarrien gida berri egin da ikuspegi berri batekin. Bertan, "sartzeko eta taldea egiteko 53 modu" jasotzen dira, eta helmuga turistikoa egin daitezkeen jarduera ugariak erakusten zaizkio irakurleari.

Katalogoa estatuko eta nazioarteko enpresa-pizgarrien agentzietan zuzenduta dago (publiko profesionala).



2022-23 Gabonetako agenda

Inprimatze-eguna: 2022ko abendua

2 edizio. 4 hizkuntza online eta inprimatutako edizioan.

Aleak: 6.000.

Denboraldi horretan, hirian eta hiriaren ingurune hurbilenean Gabonekin lotuta egingo diren jardueren bilduma, adibidez: Gabonetako argien dekorazioa, Haurrentzako tailerrak, Kontzertuak eta antzerkiak, Azokak, Erakusketak, Ekitaldi solidarioak eta ongintzazkoak, etab.



Bezero potentzialak - buletinak

2022an, Donostia Turismoak helmuga turistikoan interesa duten pertsonen datu-basea zabaldu du jendea erakartzeko hainbat ekintzaren bidez, eta 33.607 bezero potentzial lortu dira.

Erabiltzaileak, hizkuntzaren arabera:

Gaztelania. 27.484

Frantsesa. 3.222

Euskara. 2.579

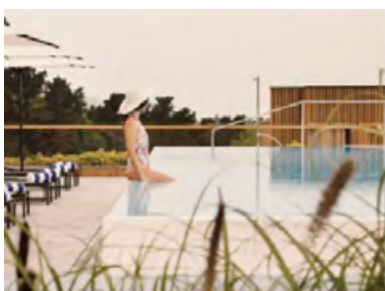
Ingelesa. 322

Bezero potentzialak erakartzeko ekintza espezifikoak:

- Stand fisikoa Maratoiaren azokan
- Gabonetako online kanpaina

Kanpainaren emaitzak bikainak izan ziren: zozketan parte hartu zuten 18.748 pertsonetatik, 15.948k baimena eman zuten helmuga turistikoan egingo diren ekitaldi interesgarriei buruzko informazioa

jasotzeko, baita Donostia Turismoak egiten dituen sustapenei edo zozketei buruzko informazioa jasotzeko ere.



**Naturaz inguratuta ezin
hobe deskantsatzeko gauak**

Arima Hotela



Relax esperientzia

La Perla talasoterapia



Bazkaria badiara begira

La Perla jatetxea

4.2. MICE sektorea

Donostia Turismoa MICE arloan ari da lanean, honako helburu hauekin:

- 1 Donostiako MICE sektorearen buru izatea, sektorean esku hartzen duten agente guztientzako erreferente izatea, sustatzaileetatik eta antolatzaileetatik hasita, zerbitzuen hornitzaileekin bukatzeraino.
- 2 Beste erakunde batzuekin elkarlanean aritzea, esate baterako Gipuzkoako Foru Aldundiarekin edo Eusko Jaurlaritzarekin, MICE sektorearekin lankidetzan aritzeko eta sektore horri laguntzeko esparruak sortzeko, helmuga turistikoen eta lurraldearen lehiakortasuna hobetzearen eta, horrela, Donostiak tokian, estatuan eta nazioartean duen kokapena indartzeko.
- 3 Sarean lan egitea Donostiako eta Gipuzkoako eragile publiko-pribatuekin.
- 4 Tokiko MICE sektoreko hornitzaileak elkartzea eta tokiko I+G komunitatearen zerbitzura jartzea, haien jarduera ikusarazteko eta Donostia ezagutzaren, berrikuntzaren eta garapenaren erreferentziatzko helmuga turistikoa gisa kokatzeko.
- 5 Ekitaldi profesionalak lortzea eta babestea. Ekitaldi horiek Donostiako sektore estrategikoen ildokoak izango dira eta ezagutza hedatzea eta trukatzeko ahalbidetzeaz gain, ikerketa, berrikuntza eta tokiko ekimenak sortzea sustatuko dute.
- 6 Ekitaldiei lotutako ondarea sortzen laguntzea.
- 7 MICE sektoreak helmuga turistikoen garapen ekonomikoan, sozialean eta kulturean betetzen duen zereginaren aintzatespena handitzea.

MICE sektoreari dagokionez, Donostiak hainbat ezaugarri ditu **pizgarri**-bidaietarako helmuga turistikoa bikaina izateko. Hiriaren edertasun berdingabea, gastronomia, historia aberatsa, bertako kultura eta natura direla-eta, leku ezin hobea da hiriaz gozatzeko taldean.

Bestalde, hirira ekitaldi profesionalak erakartzen dituen motorra hiriak **zientzia eta berrikuntza egiten duen inbertsioa** da, baita talentua erakartzeko egiten duena ere. Horri guztiari esker, Donostia munduko hiri zientifiko nagusien artean dago.

<p>22 ikerlari 1.000 biztanleko (Batez besteko nazionala 4,6 1.000 biztanleko) Estrategiaren bulegoa (Donostiako Udala)</p>	<p>Ekoizpen zientifikorik handiena duten munduko 200 hirien artean Munduko Ikerketa Zientifikorako Zentrorik kolaboratiboena Nature Aldizkaria</p>	<p>7. turismogune nazionala, 2021an kongresuak erakartzeko izan zuen gaitasunarengatik ICCA (International Congress and Conventions Association)</p>	<p>2022ko kongresuen % 60 nazioartekoak izan ziren Donostia Turismo (Donostiako Udala)</p>
--	--	---	---



Talentuaren eta ezagutza-trukearen erdigunea

Donostia
San Sebastián
Convention Bureau

Kongresuak

Ezagutza-arlo nagusiak **zientziaren eta medikuntzaren arloko sektorean** daude, espezializazio hauekin: **Nanoteknologia** eta arlo **Biosanitarioa**. Sektore horietako profesionalak nazioarteko erreferentziatzko erakunde hauetakoak dira: DIPIC (Donostia International Physics Center), BCBL (Basque Centre on Cognition, Brain and Language), CFM (Materialen Fisikaren Zentroa), Polymat (Basque Center for Macromolecular Design and Engineering), CICbiomaGUNE (Biomaterialetako Ikerkuntza Kooperatiboko Zentroa), CICnanoGUNE, CEIT, AZTI, Tecnalia, Cidetec, Donostiako Unibertsitate Ospitalea, Biodonostia, UPV/EHU barruan egoitza Donostian duten fakultateak, Nafarroako Unibertsitatea (Tecnun) eta Mondragon Unibertsitatea.

Donostia Convention Bureauaren lan-ildoan Donostian egin daitezkeen **ekitaldi profesionalak bilatzea eta aztertzea** da. Donostia Convention Bureau tokiko

profesionalekin harremanetan dago, ekitaldi horien sustatzaile gisa jardun dezaten sustatzeko, eta, horrela, **ekitaldi profesional garrantzitsuak lortzea** beren lan profesionala egiteko. Ekitaldi horiek garrantzitsuak dira ezagutza trukatzeko eta Donostia bilera profesionalen helmuga turistiko gisa kokatzen laguntzen dutelako. Alde horretatik, helmuga turistikoan sortutako ezagutza guztiak du erakusleirioa ekitaldietan; izan ere, ekitaldi horiek batu eta **ikusarazten dute ezagutza** eta **erakartzen dute berrikuntza**.

Donostia Turismoko **enpresa bazkideak** garrantzitsuak dira, horiek bermatuko baitute **profesionaltasun**-maila handia ekitaldiak egiteko orduan. Kongresuetarako prestatutako **azpiegiturak** eta **hotelak** beharrezkoak dira, baita profesional onak ere balioen kate osoan, hala nola OPCetan, DMCetan, kateringean eta zerbitzu guztietan, oro har.

Konbentzioak

Donostia Convention Bureauak **ekitaldi korporatiboak edo konbentzioak lortzeko** ere lan egiten du. Horrelako ekitaldiak eta konbentzioak lortzeko lan-ildoak eta kongresuak lortzeko oso antzekoak badira ere, oso desberdinak dira. Konbentzioen sustatzaileak ez dira elkarteak, enpresa pribatuak baizik, eta enpresa horiek, beren marketin eta komunikazio-sailen bidez edo azpikontratutako ekitaldien agentzien bidez, helmuga turistikoen lehiaketak egiten dituzte enpresa-ekitaldiak beren negozioei **balio erantsia emango dien helmuga turistikoa** batean antolatuzko.

Horrelako ekitaldietan, Donostia Turismoko **enpresa bazkideak** ere oso garrantzitsuak dira, **profesionalismoa** bermatuko baitute proposamen bereziak eta konbentzioaren antolamenduari lotutako tokiko zerbitzu ugari behar dituzten ekitaldi korporatiboak arrakastaz egiteko garaian.

Pizgarriak

Beste lan-ildo bat **pizgarri-taldeak** dira. Kasu honetan, enpresa pribatuek nazioarteko, estatuko edo tokiko DMC agentzia bat kontratatzen dute **jardueraprograma** oso bat gauzatzeko helmuga turistikoa. Programa horiek garatzeko, **tokiko enpresa** askok esku hartu behar dute. Donostiaren ezaugarri nagusiak autentikotasuna eta edertasuna direnez, Donostia Convention Bureauak parte hartzen duen azoketan eta workshopetan horrelako taldeei interes handia pizten dien helmuga turistikoa da.



4.2.1. Kongresuak eta konbentzioak lortzea

Donostia ekitaldi profesionalen (kongresuen eta konbentzioen) egoitza izateko urtean zehar aurkeztu diren Donostiako **hautagaitzen jarraipena** egiten du Donostia Convention Bureauk.

CRM

2013tik duen CRMari esker, Donostiak MICE sektorearen barruan egiten duen jardueraren **jarraipena** egin dezake eta jarduera kontrola dezake, eta, gainera, ekitaldi profesionalak lor ditzake.

Datuak CRMra etengabe sartu direnez, Donostiako jardura MICE sektorean garatzen esku hartzen duten **3.400 erakunderekin** baino gehiagorekin ditugu **kontaktuak** gaur egun. Erakunde horiek funtsezkoak dira eta izan daitezke ekitaldi profesional bat hirira erakartzeko garaian.

Joan den urtean atal berri bat gehitu zuten, eta atal horri esker, parte hartzen duen ekintza komertzialen informazioa (azokak, workshopak, aurkezpenak,

Fam-tripak, etab.) CRMn lehendik dagoen informazioarekin gurutza daiteke. 2022. urtean zehar, atal berri hori elikatu egin da eta hobekuntza egokiak egin dira ekintza komertzial **horien datuak** eta CRMn lehendik erregistratutako ekitaldiak eta erakundeak errazago gurutzatzeko.

Hobekuntza horiek guztiak ekitaldi profesional batek egiten duen prozesuaren **denbora-lerro osoa**, ekitaldi profesionala lortu eta haren ahalmena eta baldintzak aztertzen direnetik hasita ekitaldia Donostian egiten den arte, lortzeko dira.

Captación de eventos profesionales



Búsqueda, investigación, análisis e identificación de:
Asociaciones, entidades promotoras y agentes del sector MICE
susceptibles de atraer eventos profesionales de interés estratégico
para Donostia/San Sebastián.

1.340
Asociaciones
profesionales

Son la conexión o vínculo cooperativo entre personas u organizaciones con un interés común.

Sociedad, Federación, Colegio, Cooperativa, Fundación, etc.

821
Entidades
Promotoras

Universidad, Centro de investigación, Hospital, entidad pública y empresa privada etc.

697
Agencias

OPC, DMC, Agencia de eventos, comunicación y RRPP

Aurkeztutako hautagaitzak

Jarraian, ekitaldi profesionalak lortzeko Donostia Convention Bureauak 2022an egindako lanak izan duen bilakaerari buruzko datuak emango ditugu.

Aurten, **23 hautagaitza** aurkeztu ditu, 2021ean baino 7 gehiago, eta 2019ko (pandemia aurreko garaia) kopuru bera.

2022an aurkeztutako hautagaitzen artetik, 10ek berretsi dute Donostiako egoitza, eta 7k ez dute erabaki oraindik. 2021ean 3 hautagaitza berretsi ziren, eta 2019an 6 berretsi ziren hirian.

Kongresua	Egin den urtea	Egin den egunak	Parte-hartzaileak	Egoera
JORNADA-ENCUENTRO ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE LOGOTERAPIA (AESLO)	2022	Urria	80	Irabazia
MICROCONF GROWTH EU 2022	2022	Azaroa	150	Galduta
TOP14 - LIGUE NATIONALE DE RUGBY FRANÇAISE (LNR)	2023	Ekaina	39.500	Irabazia
CONGRESO NACIONAL DE SATSE - SINDICATO DE ENFERMERÍA	2023	Ekaina	600	Baztertua
DER KREIS	2023	Ekaina	500	Galduta
ARCHITECTURES AND MECHANISMS OF LANGUAGE PROCESSING (AMLAP)	2023	Abuztua/Iraila	300	Irabazia
CONVENCIÓN TURESPAÑA	2023	Urria	700	Irabazia
CONGRESO DE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE ASESORES FISCALES (AEDAF)	2023	Urria	350	Irabazia
WEB 3D CONFERENCE	2023	Urria	80	Irabazia
CONFERENCE ON EMPIRICAL METHODS IN NATURAL LANGUAGE PROCESSING (EMNLP)	2023	Urria/Azaroa	1.500	Galduta
REUNIÓN ANUAL DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE NEUROLOGÍA (SEN)	2023	Azaroa	3.000	Ikerketa fasea
CONGRESO IBEROAMERICANO DE ORIENTACIÓN EDUCATIVA (AEOP)	2024	Urtarrila	300	Irabazia
CONGRESO NACIONAL DE DETECTIVES (APDPE)	2024	Martxoa	200	Ikerketa fasea
CONGRESO NACIONAL DE A SECCIÓN DE SUELO PÉLVICO DE LA SEGO	2024	Apirila	200	Irabazia
SOCIETY FOR APPLIED PHILOSOPHY ANNUAL CONFERENCE (SAP)	2024	Ekaina	100	Ikerketa fasea
INTERNATIONAL SYMPOSIUM ON LASER PRECISION MICROFABRICATION (LPM)	2024	Ekaina	250	Irabazia
EUROCITIES GENERAL MEETING (AGM)	2024	Ekaina	500	Galduta
INTERNATIONAL SYMPOSIUM ON POLYMER ELECTROLYTES (ISPE)	2024	Ekaina	150	Galduta
ISDRS CONFERENCE - INTERNATIONAL SUSTAINABLE DEVELOPMENT RESEARCH SOCIETY	2024	Ekaina	200	Ikerketa fasea
CONGRESO NACIONAL DE PSIQUIATRÍA (SEP)	2024	Urria	1.500	Irabazia
EURONOISE	2025	Ekaina	750	Galduta
INTERNATIONAL SYMPOSIUM ON BILINGUALISM (ISB)	2025	Ekaina	750	Ikerketa fasea
ANNUAL MEETING OF THE EUROPEAN CALCIFIED TISSUE SOCIETY (ECTS)	2025	Maiatza	900	Ikerketa fasea
IEEE INTERNATIONAL MAGNETICS CONFERENCE (INTERMAG)	2026	Maiatza	750	Ikerketa fasea

Irabazitako hautagaitzetatik lortutako ekitaldiak

2022an **14 kongresu** egin ziren. Kongresu horiek aurreko urteetan aurkeztu ziren eta, azkenean, hirian egin ziren Donostiako hautagaitzetatik lortu ziren. 2021ean mota horretako 4 kongresu egin ziren.

Kongresua	Hasera-data	Bukaera-data	Delegatuak
14º SIMPOSIO INTERNACIONAL DEL GRUPO ESPAÑOL DE INVESTIGACIÓN EN CANCER DE MAMA (GEICAM)	2022-04-28	2022-04-29	515
INTERNATIONAL SOSORT MEETING	2022-05-04	2022-05-07	236
REUNIÓN DEL GRUPO ESPECIALIZADO DE POLÍMEROS (GEP) - SIMPOSIO LATINOAMERICANO DE POLÍMEROS (SLAP) - CONGRESO IBEROAMERICANO DE POLÍMEROS (CIP)	2022-05-08	2022-05-12	393
17TH INTERNATIONAL SYMPOSIUM OF THE WORLD SOCIETY OF VICTIMOLOGY	2022-06-05	2022-06-09	438
REUNIÓN CIENTÍFICA ANUAL DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE EPIDEMIOLOGÍA (SEE)	2022-08-30	2022-09-02	850
ESTUARINE AND COASTAL SCIENCES ASSOCIATION BIENNIAL CONFERENCE - ECSA	2022-09-05	2022-09-09	464
REUNIÓN ANUAL DE LA SOCIEDAD VASCO-NAVARRA DE PSIQUIATRÍA (SVNPSI)	2022-09-22	2022-09-23	130
28ª REUNIÓN ANUAL DE LA SOC. EUROPEA DE ANESTESIA REGIONAL Y TRATAMIENTO DEL DOLOR - ESRA	2022-09-28	2022-09-30	546
CONVENCIÓN WISTRAND	2022-09-29	2022-10-02	75
XXVI JORNADAS-ENCUENTRO DIGNIDAD HUMANA Y RETOS DE NUESTRO TIEMPO	2022-10-07	2022-10-08	40
CILECT CONGRESS - CENTRE INTERNATIONAL DE LIAISON DES ESCOLES DE CINEMA ET DE TELEVISION	2022/10	2022-10-13	213
INTERNATIONAL CONFERENCE ON OCEAN ENERGY - ICOE & OCEAN ENERGY EUROPE - OEE	2022-10-18	2022-10-20	650
CONVENTION ENGIE SUD-OUEST	2022-20	2022-10-21	50
EUROPEAN ROWING COASTAL CHAMPIONSHIPS (ERCCH)	2022-10-27	2022-10-30	800

Edizio anitzeko kongresuak

Donostia beren ekitaldien hainbat edizioaren egoitza iraunkorra izateko aukeratu zuten sustatzaileak dituzten **9 kongresu** egin dira 2022an. Ekitaldi horietatik hiru hiriak aurkeztu zituen eta ondoren berretsi ziren hautagaitzetatik lortutako ekitaldiak dira.

(*) Irabazitako hautagaitzetatik lortutako kongresua

1. DFERIA - ARTE ESZENIKOAK - 29 edizio Donostian
2. C EGUNA - SORMENAREN LEHIAKETA eta SORTZAILEEN ETA IRAGARLEEN ARTEKO TOPAKETA – 5 edizio Donostian (*)
3. SOL-SKYMAG - INTERNATIONAL CONFERENCE ON MAGNETISM AND SPINTRONICS - 7 edizio Donostian (*)
4. MEDICAL LASER CONGRESS TOP100+ - 7 edizio Donostian
5. SAN SEBASTIAN GASTRONOMIKA – 24 edizio Donostian (*)
6. ENPLEGUAREN NAZIOARTEKO KONGRESUA – 5 edizio Donostian
7. UHINAK, KLIMA ALDAKETA ETA ITSASERTZARI BURUZKO MUGAZ GAINDIKO KONGRESUA – 5 edizio Donostian
8. SCHWIDERSKI METODOAREN FORMAKUNTZA – 6 edizio Donostian
9. OSASUN DIGITALA – 9 edizio Donostian

Hautagaitzen eta kongresuen babesa

Ekitaldi profesionalak hirirako eta sektore estrategikoen eta, oro har, gure gizartearen bilakaerarako duten garrantzia dela-eta, Donostia Turismoak, Convention Bureau sailaren bitartez, **laguntza instituzionala** eskaintzen die hautagaitza-fasean baldintza batzuk betetzen dituzten eta Donostia aintzat hartu beharreko egoitza posibletzat hartzen duten ekitaldiei.

2022an, Donostia Turismoak **hitzarmenak** sinatu ditu, horietako batzuk Gipuzkoako Foru Aldundiarekin elkarlanean, eta beste batzuk baita Kurasaalekin elkarlanean ere, 1.000 parte-hartzaile baino gehiagoko 2 ekitaldi, 500etik 1.000era bitarteko parte-hartzaileko 4 ekitaldi eta 50etik 500era bitarteko parte-hartzaileko 7 ekitaldi babesteko.

Era berean, **jasangarritasunaren** eta ingurumena errespetatzearen irizpideei jarraikiz, eta paperezko material turistikoen erabilera murrizteko, Donostiako Convention Bureauk **informazio turistikoa emateko** zerbitzu bat eskaintzen du 200 ordezkari baino gehiagoko kongresuetan. Zerbitzu horren barruan sartzen dira honako hauek: kongresuaren egoitzan stand bat jartzea eta **arreta pertsonalizatua** ematea kongresukideen kontsultei erantzuteko. Stand horretan informazio turistikoa emateko paperezko ale kopuru mugatu bat dago ordezkariak kontsultak egin ahal izateko:

Ingurumena errespetatzearen ildotik jarraituz, eta Donostiaren ezaugarriak kontuan hartuta, Donostia Convention Bureauk sustatzen duen politiketako bat honetan datza: ekitaldien antolatzaileak eta ordezkariak animatzea hiriaren erdigunean zehar egin behar dituzten joan-etorriak oinez egitera, edo bestela, hiriko **garraio publikoko sare** osoaren erabilera sustatzea. Horrela, hiriaren erdigunean garraio publikoaren ugaritasuna murrizten laguntzen du.

Gainera, **bitartekari**-lanak egiten ditu presentzia instituzionala izatea eskatzen duten ekitaldietan presentzia hori kudeatzeko, baita ekitaldi profesionalen sustatzaileei, hala behar dutenei, **laguntza instituzionaleko gutunak** ematea kudeatzeko ere.

Enbaxadore programa

Donostia Enbaxadore programaren asmoa da **medikuntzaren, zientziaren eta/edo teknologiararen eta unibertsitatearen arloko** profesionalak hautagaitza bat aurkeztu eta kongresu bat antolatzeko arduraren hartzen dutenean egiten duten ahalegin pertsonala eta **profesionala publikoki** eta Gipuzkoako gizartearen aurrean **aitortzea**, eta zeregin hori eta bere eragina, bai ekonomian, bai ezagutza sortu eta gure ingurunean zabaltzean, nabarmentzea.

2012an sortutako "klub" prestigiotsu hori osatzen duten **70 profesional** izateko zortea dugu. Klub horretan daude 450 ordezkari baino gehiagoko (hitzordu nazionalen kasuan) eta 200 parte-hartzaile baino gehiagoko (nazioarteko foruen kasuan) bilerak, ekitaldiakedo kongresuak antolatu dituzten profesionalak.

2022rako Enbaxadore berriak izendatzeko ekitaldia 2023ko otsailean egingo da.

2022an, kongresu hauetan eman da zerbitzu hori:

1. 48. NAZIOARTEKO AMNISTIAREN BILTZAR NAGUSI FEDERALA
2. 14. BULARREKO MINBIZIA IKERTZEKO ESPAINIAKO TALDEAREN (GEICAM) NAZIOARTEKO SINPOSIOA
3. INTERNATIONAL SOSORT MEETING
4. POLIMEROEN TALDE ESPEZIALIZATUAREN (GEP) BILERA – POLIMEROEN SINPOSIO LATINOAMERIKARRA (SLAP) – POLIMEROEN KONGRESU IBEROAMERIKARRA (CIP)
5. ERIZAINZARI ETA TXERTOEI BURUZKO III. BILTZAR NAZIONALA (ANENVAC)
6. WORLD CONGRESS OF COLLEGES AND POLYTECHNICS (WFCP)
7. ESPAINIAKO EPIDEMIOLOGIA ELKARTEAREN URTEKO BILERA ZIENTIFIKOA
8. ANESTESIA ERREGIONALERAKO ETA MINAREN TRATAMENDURAKO EUROPAKO SOZIJETATEAREN (ESRA) URTEKO 28. BILERA
9. INTERNATIONAL CONFERENCE ON OCEAN ENERGY – (ICOE & OCEAN ENERGY EUROPE – OEE)

4.2.2. Pizgarriak lortzea

Ekitaldi profesionalak lortzeko lantzen ari den beste ildoetako bat **pizgarri-taldeak** dira. Izan ere, CRMak badu atal berezi bat Donostian pizgarri-taldeak antolatzeko interesa duten agenteen eskaerak erregistratzeko eta horien jarraipena egiteko.

Pizgarri-taldeen sustatzaileak bestelako ekitaldi profesionalen (konbentzioak, aurkezpenak, kongresuak, jardunaldiak, sinposioak eta abar) antolatzailerak izan daitezke. Sustatzaile horiek detektatzeko eta erantzun egokia emateko, haien datuak erregistratu eta CRMan beste ekitaldi mota batzuekin gurutzatzen dira.

Donostia Convention Bureauk parte hartzen duen **azoka eta workshop**etan lortzen dira, gehien bat, pizgarri taldeak (ikus **Azokak eta Workshop-ak atala 4.2.3**). Ekintza komertzial horietan lortutako informazioa CRMan erregistratzen da, Donostia Turismoari atxikitako DMC agentziek ematen

digutenarekin batera.

Memoria honetako **Pizgarriak atalean 2.3.3** lehen ere esan dugunez, 29 pizgarri erregistratu ditu 2022. urtean (2021ean baino % 45 gehiago). Erregistratutako pizgarri-talde horietako gehienak, % 72, nazioartekoak dira, eta pizgarri hori egiteko hilabeterik gogokoena ekaina da.

4.2.3. Ekintza komertzialak eta sustapenekoak

MICE sektoreko argitalpenak **Argitalpenak 4.1.5** atalean kontsulta daitezke.

Jarraian, bestelako ekintza komertzial eta sustapeneko batzuk deskribatuko ditugu:

Azokak eta workshop-ak

2022an, erakunde pribatuek antolatutako 3 ekitalditan parte hartu du Convention Bureauk:

Data	Izena
Martxoak 16-17	SO ÉVÉNEMENT - Bordele
Maiatzak 8-11	M&I EUROPE SPRING – Sevilla
Azaroak 22-23	IBERIAN MICE FORUM – Sevilla

SO ÉVÉNEMENT - Bordele. Meet & Com enpresak antolatutako azoka pribatua. Atlantikoa-Akitania inguruan ekitaldiak antolatzeko interesa duten Frantzia osoko MICE agente zuzendua. 29 hitzordu izan ditugu.

M&I EUROPE SPRING – Sevilla. WorldWide Events enpresak antolatutako foro pribatua, Europa osoko MICE agenteei zuzendua. 43 hitzordu izan ditugu.

IBERIAN MICE FORUM – Sevilla. Global MICE Forums enpresak antolatutako foro pribatua, Europa osoko MICE agenteei zuzendua. 16 hitzordu izan ditugu.

MICE sektoreko Ikarteen ekintzak

Spain Convention Bureau (SCB) sarean Espainiako 62 Convention Bureau biltzen dira, tartean gurea. SCBk ekintzen egutegi bat proposatzen du urtero, eta 2022an 3 ekintza hauetan parte hartu du Donostia Convention Bureauak:

Data	Izena
Ekainak 24-26	ALDERANTZIZKO JARDUNALDIA: BELGIKAKO MERKATUA SCB – Gasteiz
Uztailak 5-7	ZUZENEKO JARDUNALDIA: ITALIAKO MERKATUA SCB – Erroma/Milan
Azaroak 17	ZUZENEKO JARDUNALDIA: FRANTZIAKO MERKATUA SCB – Paris

ALDERANTZIZKO JARDUNALDIA: BELGIKAKO MERKATUA SCB – Gasteiz. Spain Convention Bureauak (SCB) Espainiako helmuga turistikoko batean antolatutako jardunaldia, Belgikako eta Holandako merkatuko MICE agenteei zuzenduta. Topaketa Belgikako 5 agenterekin eta Holandako 7 agenterekin.

ZUZENEKO JARDUNALDIA: ITALIAKO MERKATUA SCB – Erroma/Milan. Italiako bi hirietan egindako bi ekitaldi, aurkezpen eta workshop formatuan; Erromako eta Milango agenteek parte hartu zuten. Guztira, Itailako 20 agenterekin egin genuen topaketa.

ZUZENEKO JARDUNALDIA: FRANTZIAKO MERKATUA SCB – Paris. Espainiako MICE helmuga turistikoko indartzeko jardunaldia Espainiak Parisen duen enbaxadorearen etxean, Spain Convention Bureauak (SCB) antolatuta. Parisko 38 agenterekin topaketa.

MICE foroetan parte hartzea

2022an ICCAren (International Congress and Convention Association) bi forotan eta pizgarrien arloa lantzen duen SITE nazioarteko elkartearen foro batean parte hartu da:

Data	Izena
Apirilak 20-22	ICCA IBERIAN CHAPTER – Gijón
Maiatzak 31 – ekainak 1	SITE GLOBAL CONFERENCE – Dublin
Azaroak 6-9	61th ICCA INTERNATIONAL CONGRESS – Krakovia

Fam-trip-ak

1. FAM-TRIP TERRES&CÍE

2022ko maiatzak 6-7

Terres&Cie agentzia frantsesak bere 7 bezero onentzat antolatutako Fam-tripean kolaborazioa.

2. FRM-TRIP ALEMANIAKO MERKATUA

2022ko urriak 13-15

Alemaniko 5 agenterekin antolatutako Fam-trip-a, Frankfurtoko OET Espainiako Turismo Bulegoarekin batera. Bazkidea den InBasque DMCarekin batera garatutako programa.

3. FAM-TRIP BELGIKAKO MERKATUA

2022ko urriak 21-23

Belgikako 6 agenterekin antolatutako Fam-trip-a, Gipuzkoako Foru Aldundiaren laguntzarekin batera. Bazkidea den GS Incoming DMCarekin batera garatutako programa.

Fam-trip horien ondorioz, Terres&Cie agentziak 30 laguneko pizgarri-talde bat berretsi zuen 2022ko maiatzean, eta GS Incoming agentziak 2023ko maiatza-ekainerako aurreikusitako pizgarri-talde baterako programa prestatzeko eskaera jaso zuen.

Informazio gehiago [Ekintzak bazkideekin](#) atalean.

Ikuskaritza-bisitaldiak

2022. urtean Donostia Convention Bureauk hirian ekitaldiak antolatzeko interesa duten erakundeen ikuskaritzako 13 bisita egitea ahalbidetu eta bideratu du (2019an 10 izan ziren). Bisitaldi horietatik, 9k baieztatu dute hirian egingo dituztela ekitaldiak, eta beste 4k ez dute erabaki nora joango diren.

Nabarmentzekoa da bisitaldi horietako gehienak nazioarteko ekitaldien antolaketarekin lotuta daudela (13tik 9). Datu horrek erakusten du, beste behin ere, Donostiak interesa sorrarazten duela eta posizionamendu ona duela nazioarteko ekitaldi profesionalak hartzeko helmuga turistikoa egokia den aldetik.

Ekitaldiaren izenburua	Ordezkarikopurua	Eremua	Berretsia
ACE PRODUCERS ANNUAL REUNIÓN	100	Nazioartekoa	Bai
TOP14 RUGBY - LIGUE NATIONALE DE RUGBY FRANÇAISE (NR)	40.000	Nazioartekoa	Bai
DANCE WORLD CUP (DWC)	5.000	Nazioartekoa	Bai
BIOEQUITY	500	Nazioartekoa	Bai
OPC MEDICONGRESS	350	Nazioartekoa	Egiteke
PSA OFFSHORE REFRESHER CONFERENCE - PHARMACEUTICAL SOCIETY OF AUSTRALIA (PSA)	300	Nazioartekoa	Bai
CONGRESO ANUAL DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE NEUROLOGIA - SEN	1.700	Nazionala	Egiteke
OPEN INFRA SUMMIT	2.000	Nazioartekoa	Egiteke
CONGRESO ANUAL DE LA ASOCIACIÓN DE DISTRIBUIDORES DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ESPAÑA (CIDE)	400	Nazionala	Bai
CONVENTION DER KREIS	500	Nazioartekoa	EZ
CONGRESO NAÚTICO (ANEN)	600	Nazionala	Bai
RVN HOSPITALITY	86	Nazioartekoa	Egiteke
CONGRESO CONAIF - CONFEDERACIÓN NACIONAL DE ASOCIACIONES DE INSTALADORES Y FLUIDOS	300	Nazionala	Bai

Merkataritzako bisitaldiak

2022. urtean, gure CRMan erregistratuta ditugun hainbat toki-erakunderekin harremanetan jarri gara, Donostian kongresu eta ekitaldi profesionalak lortzeko, erakartzeko eta antolatzeko potentzial handia dutelako, eta haien jarraipena egin dugu.

Kontaktu horien ondorioz, San Sebastián Convention Bureauen zerbitzuen aurkezpena egin dugu toki-erakunde hauen egoitzan:

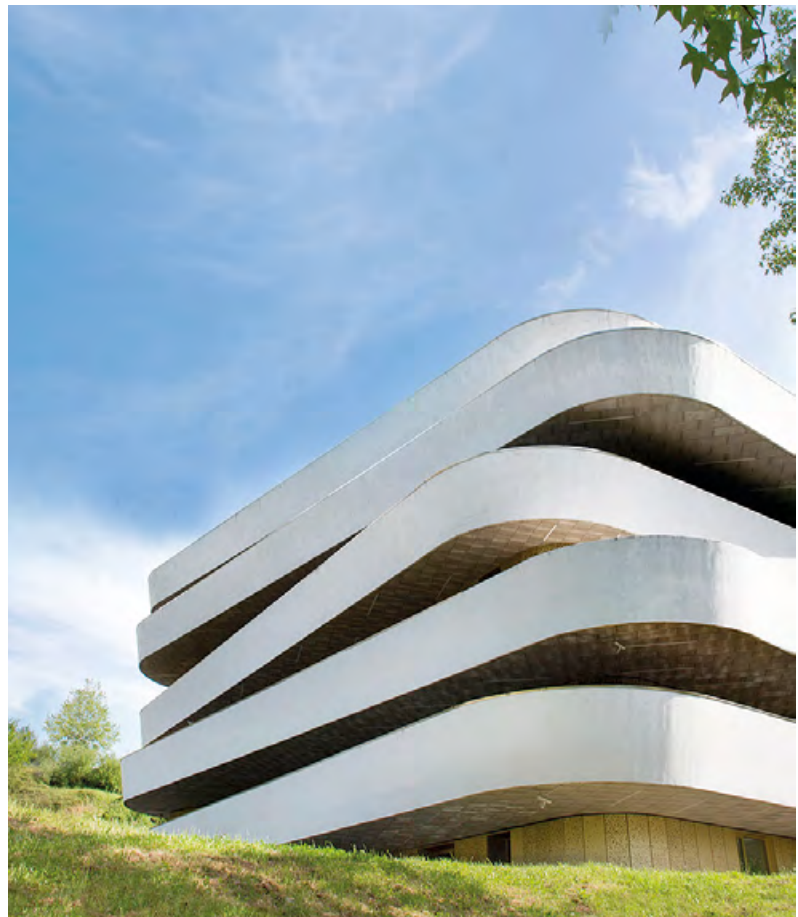
- **UPV-EHUko Hezkuntza, Filosofia eta Antropologia Fakultatea – kongresuen antolaketan dagoen hiriko fakultaterik aktiboenetako bat da.** 2009az geroztik, 18 kongresu egin ditu, gure erregistroen arabera. 11 pertsonaren aurrean egin zen aurkezpena; hainbat kongresutan parte hartzen duten aktiboak dira eta, beraz, balizko sustatzaile dira. Horren ondorioz, bi hautagaitza aurkeztu dira:
 - Society for Applied Philosophy Annual Conference – 100 ordezkari – 2024ko ekaina
 - Unibertsitateak eta Hezkuntza Inklusiboari buruzko Nazioarteko Kongresua eta Jardunaldiak – 400 ordezkari – 2024ko martxo

- **Polymat – Basque Center for Macromolecular Design and Engineering** – erreferentziako ikerketa-zentroa da, eta nazioarteko bilera profesionalak antolatzen ditu. 2012. urteaz geroztik, erakunde horrek 16 ekitaldi egin ditu Donostian, gure erregistroen arabera. Horren ondorioz, Polymat honako hautagaitza hauek aurkeztea baloratzen ari da:

- International Symposium on Polymer Electrolytes (ISPE) – 150 ordezkari – 2026ko ekaina
- European Association of Research Managers and Administrators (EARMA) – 750 ordezkari – 2024ko apiriletik aurrera

Era berean, San Sebastián Convention Bureauk hiriar buruzko informazioa eman die MICE sektoreko agente askori ekitaldi profesionalak antolatzeko, eta aurrez aurreko bilerak egin ditugu, besteak beste, honako agentzia hauekin:

- **Frantziako harrerako agentziak:** errugbiarekin lotutako Euskadiko helmuga turistikoa lantzen ditu. Donostian maiz antolatzen ditu mintegiak eta jarduerak. 2023ko ekainean talde bat ekarriko dute Frantziako Errugbi Liga Nazionalaren TOP14 kirol-ekitaldiaren harira.
- **Agente nazional independentea, nazioko agentzia askorekin elkarlanean aritzen dena** – 13 laguneko pizgarria antolatzen ari da 2023ko urrirako. Bilera bat egin zen Donostiari buruzko informazio eguneratua emateko, pizgarrien helmuga turistikoa gisa.
- **Ekitaldien eta komunikazioko agentzia, nazioan hainbat egoitza dituena:** nazioko eta nazioarteko bezeroekin jarduten du nazioan. Ordezkaritza bat ireki du Euskadin 2022aren amaieran, Bilbon. Esperientzia eta ibilbide zabala ekitaldi korporatiboak antolatzen.



Ekintzak bazkideekin

Donostia Convention Bureauen egitekoa da, besteak beste, enpresa bazkideak merkataritza-ekintzetan inplikatzeko ahalbidetuko duten formulak bilatzea. Horregatik, MICE sektoreko foro eta azoketan parte hartzeko aukera ematen die enpresa bazkideei. Zehazki, 2022. urtean honako merkataritza-ekintza hauetan parte hartzeko aukera eman zaie:

Data	Ekitaldia	Bazkideak	Lekua	Antolatzailea
2022ko maiatzaren 23tik 25era	FERIA IMEX	1. InBasque 2. Basque Destination	Frankfurt	IMEX Group
2022ko azaroaren 10a	Webinar - SCB Meet Frantzia	Deialdia bazkide guztiei bidali zaie	Online	Spain Convention Bureau (SCB) eta Espainiako Turismo Bulegoa (OET-Paris)
2022ko urriaren 13tik 16ra	Fam-trip bat Alemaniako merkatuarekin	InBasque	Donostia	OET-Frankfurt, Convention Bureauarekin batera
2022ko urriaren 21etik 23ra	Fam-trip bat Beneluxeko merkatuarekin	GS Incoming	Donostia	Convention Bureau eta Gipuzkoako Foru Aldundia
2022ko azaroaren 29tik abenduaren 1era	FERIA IBTM WORLD	11 bazkidek parte hartu dute: InBasque, Basque Destination, Hagoos, Tenedor Tours, Aquarium, Kursaal eta Miramar jauregia, Ficoba, H. Londres y de Inglaterra, H. Silken Amara Plaza, H. Arima, Sade Hoteles (Zinema7 eta Lasala Plaza)	Bartzelona	RX Global - Reed Exhibitions Limited

Bestalde, 2022an, 113 eskaerari erantzun die, guztira, eta Donostia Turismoko enpresa bazkideen kontaktua eman du. Eskaera horiei dagokienez, 21 kasutan informazio-eskaerak dira, biltzarren hautagaitza-prozesuen barruan; 33 kasutan baieztatutako kongresuak dira; 46 kasutan pizgarriak dira, helmuga turistikoa baloratzeko fasean; eta 13 kasutan Donostian egingo direla baieztatuta dauden pizgarriak dira.

Era berean, Donostia Turismoko enpresa bazkideekin harremanetan egon da eta eskaintzen dituzten zerbitzuak testatu ditu ikuskaritzako 14 bisitetan, eta InBasque eta GS Incoming tokiko DMCEk antolatutako bi Fam-tripen programak antolatu eta gauzatzean.

4.3. Aisialdiko turismoa

4.3.1. Produktu turistikoa

Produktu turistikoen sailaren helburu nagusia turismogunea **finkatzeko** eta **hiri-turismoaren nazioarteko turismogune gisa kokatzeko produktu eta zerbitzu turistikoa diseinatzea eta garatzea da**, Visit-Bizi 2017-2021 Gida Planak zehaztutako jarraibideak jarraituz, hala nola jasangarritasuna, nortasuna, deszentralizazioaren sustapena eta berezko baliabideak sortzea. Helburu hori lortzeko hainbat ekintza egin dira:

Berezko produktu sorta askotarikoa egitea.

Enpresa bazkideei jarduerak sortzeko aholkularitza eskaintzea.

Enpresa bazkideen jarduerak sustatzea eta azokei eta workshoppei zabaltzea haien informazio eta laguntza-kanalen bitartez.

Gure eta enpresa bazkideen produktu turistikoa merkaturatzea turistozako arreta-bulegoetan eta online dendan. (Gure baliabideak sortzea).



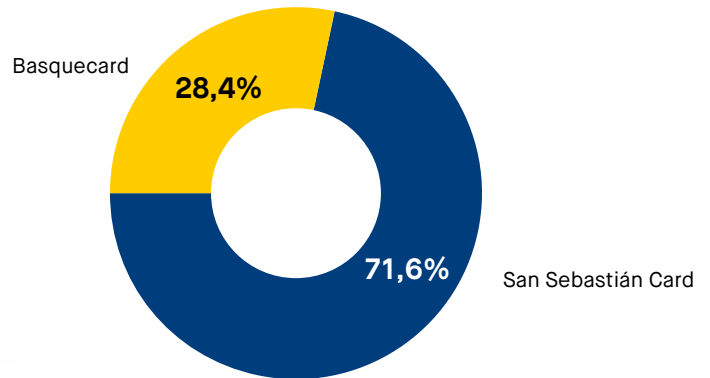
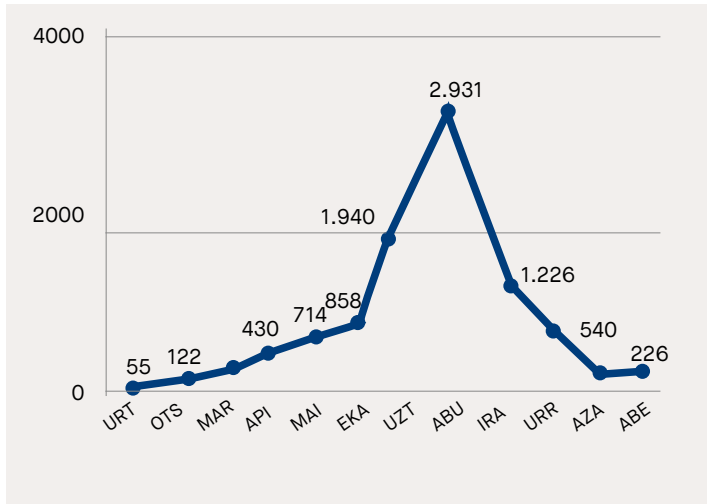
4.3.1.1.

Gure produktuak

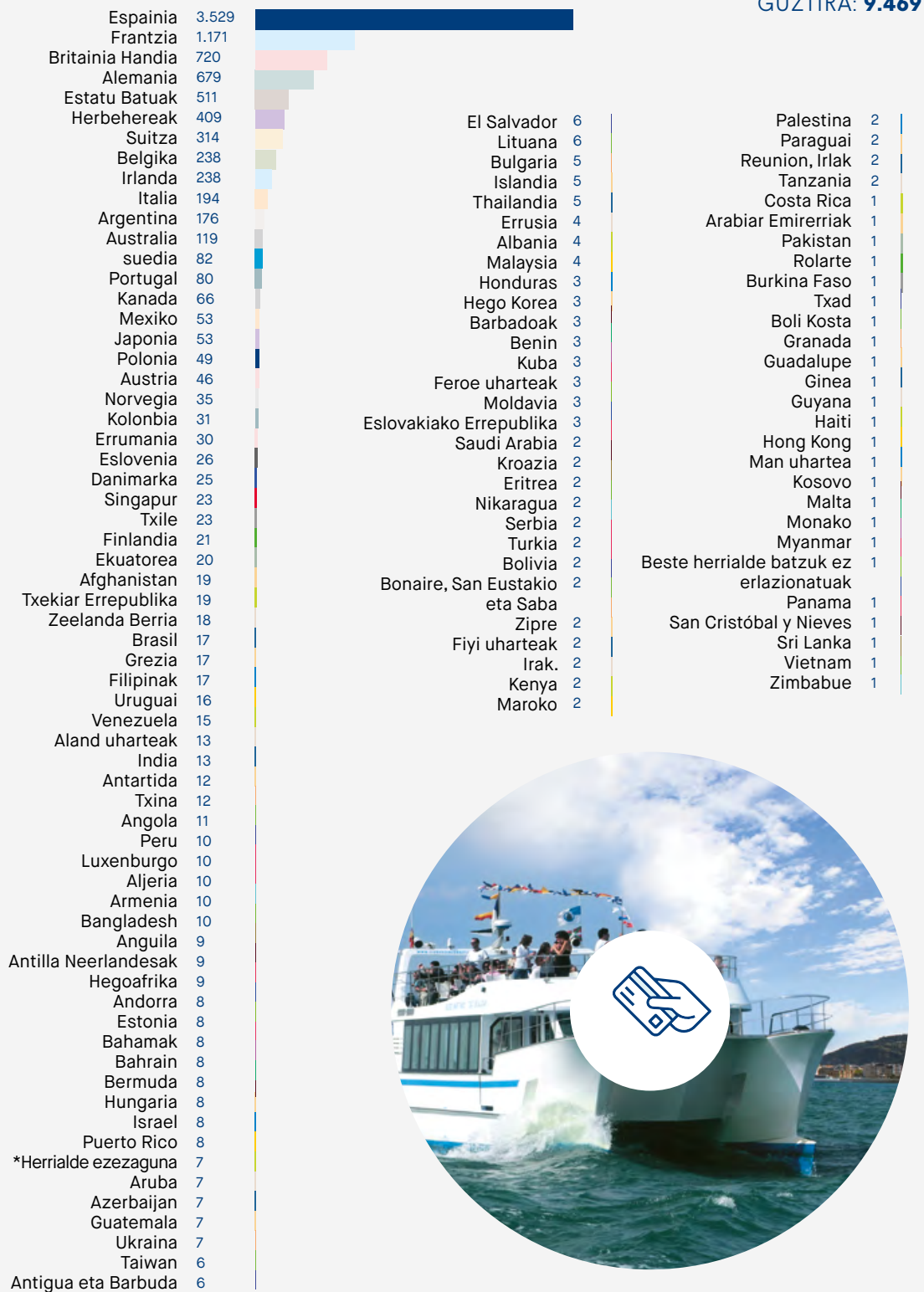
1. Txartel turistikokoak

Txartel turistikoen bi linea daude eta bisitariari aukera ematen diote turismogunearen ezagutzan sakontzeko, erakundearen enpresa bazkideek (museoek, jatetxeek, komertzioek, etab.) eta garraio-lerro publikoek eskaintzen dituzten deskontu eta abantaila handiak lor baititzakete: **San Sebastián Card** (2 txartel) , Donostia ezagutzeko, eta **Basquecard** Donostia, Gipuzkoa eta Autonomia Erkidegoko hiriburuak ezagutzeko. Produktu hauen helburua da hona etortzen diren pertsonak turismoguneak eskaintzen dituen ahalik eta baliabide gehien ezagutzea garraio publikoaren bitartez.

2022an saldutako unitateak – Hileko sailkapena eta txartel motaren arabera



Jatorriak



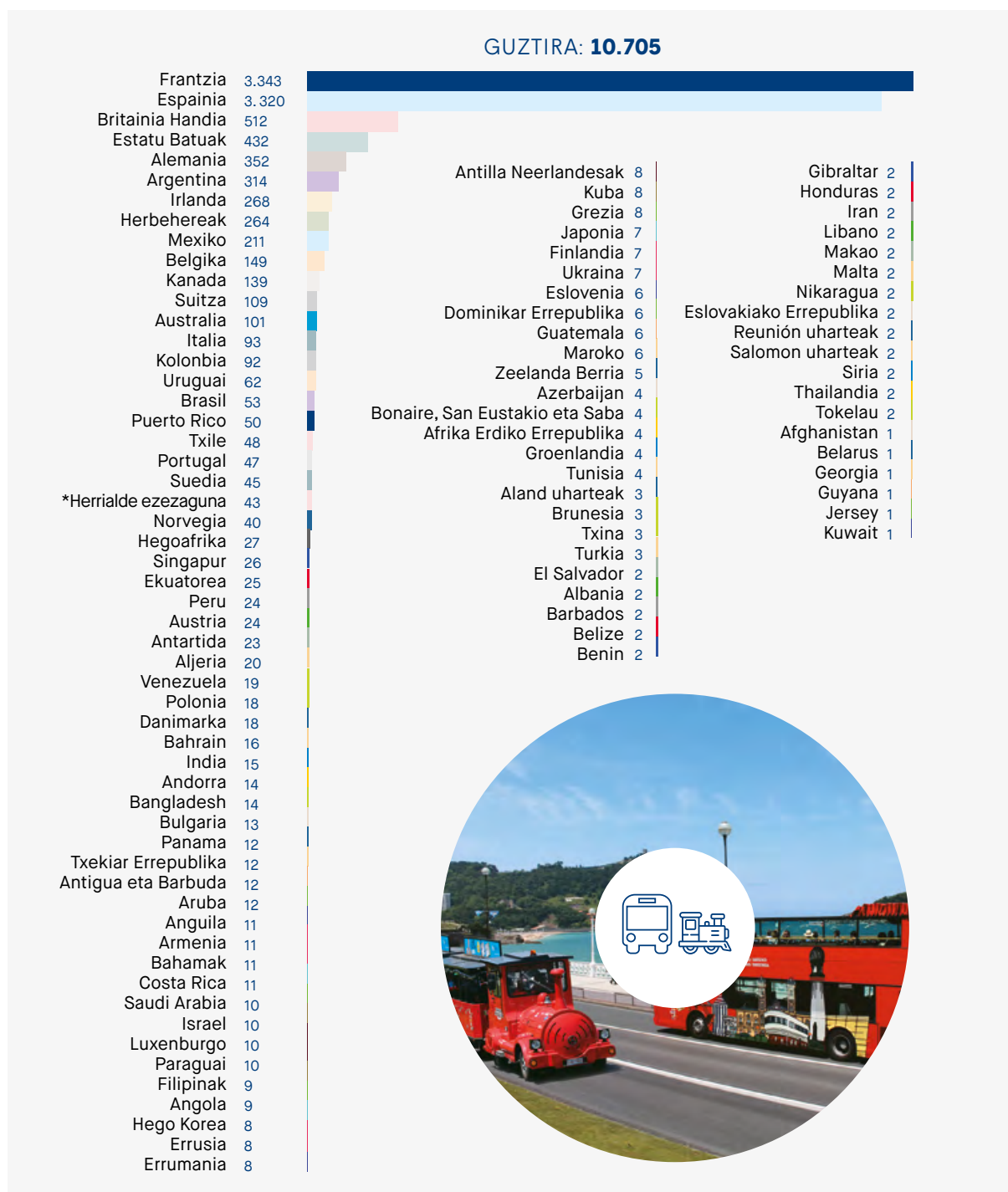
Iturria: webguneko salmentetan eta Donostia Turismoaren Bulegoetan jasotako datuak.

*Jatorria ezezaguna da jatorri-herrialdea zehaztu gabe saldu delako.

2. Garraio turistikoa

Bi garraio turistikoa mota daude (trena eta autobusa – geldialdiak egiten dituzte hirian zehar), eta bisitariei hiriaz gozatzeko, eta ibilbidean zehar historiako garai desberdinak eta haien inguruko berezitasunak ezagutzeko aukera ematen diete.

Jatorri orokorrak



Iturria: webguneko salmentetan eta Donostia Turismoaren Bulegoetan jasotako datuak.

*Jatorria ezezaguna da jatorri-herrialdea zehaztu gabe saldu delako.

Jatorri Nazionalak

GUZTIRA: **3.320**

Bartzelona	520
Madril	421
Valentzia	243
Gipuzkoa	204
Zaragoza	162
Alacant	123
Tarragona	91
Gipuzkoa	90
Girona	72
Castelló	72
Murtzia	65
Las Palmas	64
Sevilla	53
Asturias	51
Cadiz	49
Bizkaia	48
Malaga	47
Pontevedra	47
Nafarroa	47
Valladolid	46
Lleida	43
Santa Cruz de Tenerife	43
Burgosn	39
Granada	38
A Coruna	37
Balear Uharteak	37
Kantabria	33
Araba	32
Segovia	20
Toledo	19
Badajoz	19
Ourense	18
Lleida	18
Bizkaia	18
Caceres	18
Girona	17
Ciudad Real	16
Guadalajara	16
Teruel	15
Kordoba	13
Errioxa	13
Salamanca	13
Soria	11
Lugo	10
Ávila	10
Palentzia	9
Balear Uharteak	9
Zamora	9
Huelva	7
Cuencía	4
Jaen	4
Kataluinia	3
León	2
Andalucía	2
Ávila	2
Castelló	2
Ceuta	2
A Coruña	2
Almería	1
*Ezezaguna	27



Iturria: webguneko salmentetan eta Donostia Turismoaren Bulegoetan jasotako datuak.

*Jatorria ezezaguna da jatorri-herrialdea zehaztu gabe saldu delako.

4.3.1.2.

Bazkideen produktuak

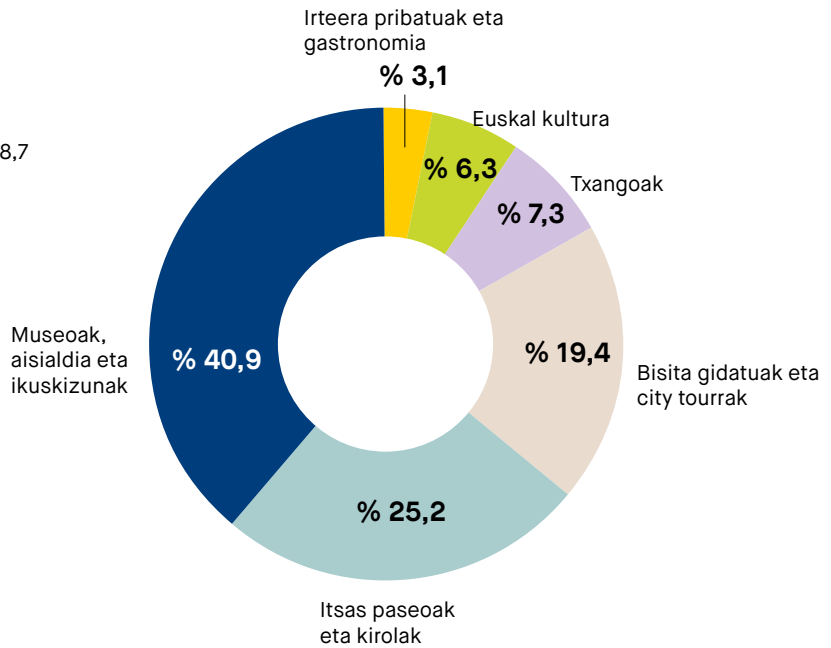
Donostia Turismoak **askotariko jarduera-eskaintza** du gurera etortzen diren pertsonentzat. Eskaintza **tokiko enpresa bazkideekin** batera lantzen da, eta batez ere city break eta gastronomiaren sektoreetara bideratuta dagoen gida osatu bat prestatzen dugu.

CITY BREAK
BISITA GIDATUAK ETA CITY TOURRAK
Ezinbesteko donostia (goiz eta arratsalde) eta irteera pribatua
Autobus eta tren turistikoa
Ebike tour (goiz eta arratsalde, ingeles edo gaztelaniaz egiteko aukera) eta irteera pribatua
Ebike 3 hondartzak (goiz eta arratsalde)
Basque by bike (goiz eta arratsalde)
Portua eta arrantza-ontzia bisitatzea
Baxurako arrain-lonja bisitatzea
GASTRONOMIKOAK
4 Pintxo tourra gaztelaniaz + ingelesez (goiz eta arratsalde)
Errioxako upategiak ingelesez/gaztelaniaz eta irteera pribatua
Ilunabarra esperientzia gastronomikoa (garraioarekin eta gabe)
Ilunabarra kantauri itsasoko esperientzia (garraioarekin eta gabe)
Ilunabarra itsaskien esperientzia (garraioarekin eta gabe)
TXANGOAK
Frantziako kostaldeko tourra talde txikientzat gaztelaniaz/ingelesez eta irteera pribatua
Frantziako kostaldeko tourra talde handientzat gaztelaniaz/ingelesez
Bilbao gaztelugatxe gaztelaniaz/ingelesez talde murriztua eta irteera pribatua
Txakoli upategia gaztelaniaz/ingelesez eta irteera pribatua
Gipuzkoako kostaldea tourra egun erdiz gaztelaniaz/ingelesez eta irteera pribatua
3 Tenpluak tourra gaztelaniaz/ingelesez eta irteera pribatua
Hondarribia/pasaia tourra talde handientzat gaztelaniaz/ingelesez
Hondarribia/pasaia tourra, egun erdikoa. Eta irteera pribatua
ITSAS PASEOAK ETA KIROLAK
Irlako txalupa - linea urdina
Donostiatiako zeharkaldia katamaranean
Oria ibaiaren jaitsiera kayakean
Kayakean uurumeatik + Sagardotegia
Kantauri 2 badiak ibilbidea (goiz eta arratsalde)
Kantauri 3 badiak ibilbidea (goiz eta arratsalde)
Funtsezko flyscha (irteera desberdinak)
Katamarana eta albaola bisitatzea
Surfing day
Alokairua: body board, piragua, sup taula
Kanoa alokairua urumean
EUSKAL KULTURA
Pilota galarreta
Bazkaria + Afaría sagardoetxera bisita
Petritegi sagardotegian bazkaria + Afaría bisita
Bazkaria + Afaría sagardotegian + Garraioa
Euskal baserria + Sagardo bodega
XVI. MENDEKO DOLAREA
MUSEOAK, AISIALDIA ETA IKUSKIZUNAK
Kasinoa + Kasino premium
Talaso zirkuitoa 2 ordu
Talaso zirkuitoa 3 ordu
Talaso zirkuitoa eta/edo gimnasioa 5 ordu
Bazkaria + Afaría + Talasoa 2 ordu
Eureka museoa
Eureka museoa + Planetarioa
Aquariumera sarrera
San telmora sarrera
Chillida lekura sarrera
Chillida lekura sarrera
Arrantzale egun batez



Unitateen salmenten sailkapena

Bisita gidatuak eta city tourrak % 19,4
 Museoak, aisialdia eta ikuskizunak % 38,7
 Itsas paseoak eta kirolak % 25,2
 Txangoak % 7,3
 Euskal kultura: % 6,3
 Gastronomia: % 3,1



Jatorria Orokorrak

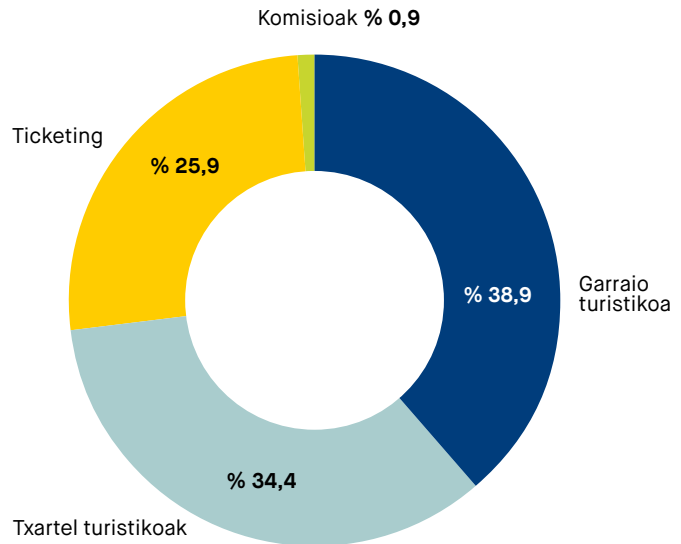


Iturria: webguneko salmentetan eta Donostia Turismoaren Bulegoetan jasotako datuak.
 *Jatorria ezezaguna da jatorri-herrialdea zehaztu gabe saldu delako.

4.3.1.3. Produktu Turistikoaren Komertzializazioa

Turismogunearen eskaintza bezeroari hurbiltzeko jardura guztiak zuzenean saltzen dira bai bulegoetan, bai Donostia Turismoaren online dendan.

- Enpresa bazkideen produktuak (Ticketing):** % 25,9
- Txartel turistikoak:** % 34,4
- Garraio turistikoa:** % 38,9
- Komisioak:** % 0,9



4.3.3. Azokak eta workshop-ak

Donostiak hiri-turismorako, turismo gastronomikorako eta premium turismorako helmugatzat saltzen du bere burua, eta aisialdiko turismoaren sektoreko azoka profesional eta orokor garrantzitsuetara joaten da Basquetourrekin, Turespañarekin eta Gipuzkoako Foru Aldundiarekin batera.

6 azokatan (3 nazioakoak eta 3 nazioartekoak) eta nazioarteko 2 workshopetan parte hartu dugu:

2022 Data	Azokak/workshop
Urtarrila	FITUR (Madril)
Martxoa	Zuzeneko jardunaldiak AEB (Miami)
Maiatza	Expovacaciones (Bilbo)
Iraila	Workshop Basquetour Bilbao (Alemaniako merkatua)
Iraila	JATA Tourism Expo Japan (Tokyo)
Azaroa	World Travel Market (Londres)
Azaroa	Intur (Valladolid)

4.3.4.

Fam tripak edo agenteen bidaiak artatuak

Donostia Turismoak familiarizaziorako 8 bidaiatan parte hartu du antolaketa-lanak egiten eta laguntzen; izan ere, 48 agenterik zuzenean erakutsi die helmuga turistikoa, eta erakundearentzat estrategikoak diren arloetan jarduten duten 91 agentziaren kontsultei erantzun die, hala nola: City Break, Gastronomía eta Premium.

Merkatuei dagokienez, japoniarra, amerikarra eta europarra nabarmentzen dira. Atal honetan, harrerako agentzien bazkideekin ere lankidetzan aritu gara, hotelekin, ostalaritzarekin, garraioarekin, turismo-baliabideetako enprekin eta abarrekin.

Nabarmendu behar da bazkideen inplikazioa handia izan dela bidaia horien arrakasta lortzen, zerbitzuetan maila bikaina emanez.

	Fam data	Pax	Harremanetarako	Jatorriko herrialdea
TTOO TRAVEL DESIGN STUDIO	Otsaila	JATORRIA	Fam Trip	ITALIA
INVENTOUR	Martxoa	2	Fam Trip	MADRIL (bezero ingelesak eta poloniarrek)
OET HAGA	Maiatza	8	Fam Trip	HERBEHEREAK
SAGARDOA ROUTE	Urria	8	Fam Trip	MIX ESPAINIA + EUROPA
FAM TRIP JAPONIAKO ENBAXADA	Urria	7	Fam Trip	JAPONIA
OET BRUSELA	Azaroa	6	Fam Trip	BELGIKA /LUXENBURGO
OET TOKYO	Azaroa	3	Fam Trip	JAPONIA
CREATIVE DESTINATIONS	Azaroa	10	Fam Trip	ESTATU BATUAK



4.3.5. Bisitarien arreta

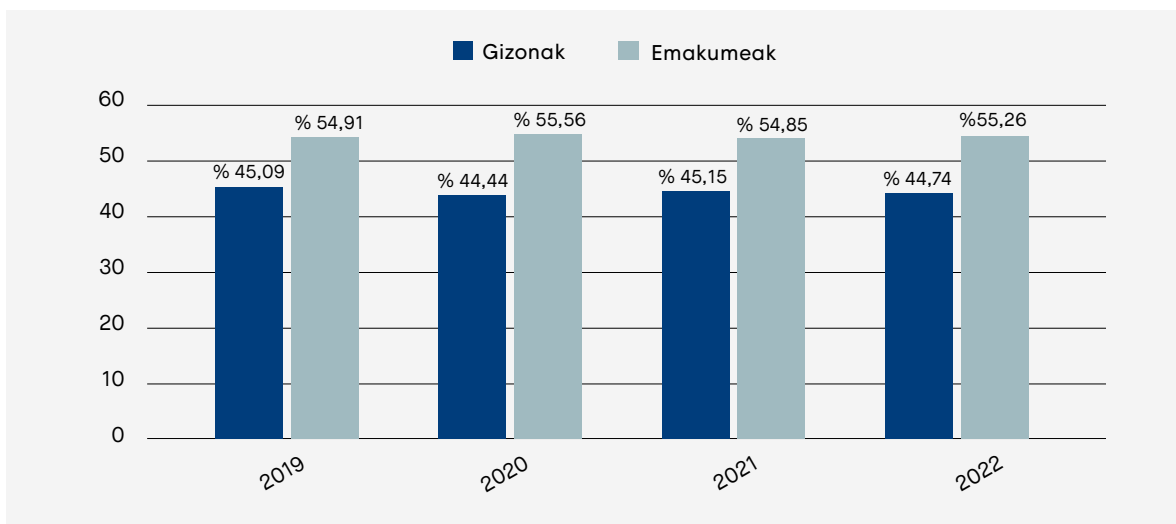
2022an, bulegoetan artatutako pertsonen kopurua % 72,43 igo da 2021arekin alderatuta, eta aurreko bi urteetako joera eten egin da: 2020an (-% 82,97) eta 2021ean (-% 68,97). 2021. urtean bezalaxe, bulegoa 2022 urte osoan egon da zabalik. "Normaltasunera itzuli garela" sumatzen da, pandemiaren aurreko antzeko fluxuak eta datuak ateratzen baitira.

Donostiako Turismo Bulegoa

Bisitariak guztira	2020	2021	2022	Aldea
Urtarrila	↑4.738	↓431	↑1.763	% 309,05
Otsaila	↑6.702	↓234	↑3.141	% 1242,31
Martxoa	↓1.881	↓685	↑3.813	% 456,64
Apirila	↓0	↓876	↑8.791	% 903,54
Maiatza	↓0	↓1.345	↑9.250	% 587,73
Ekaina	↓1.656	↓5.665	↑11.344	% 100,25
Uztaila	↓8.451	↓14.319	↑21.841	% 52,53
Abuztua	↓9.899	↓20.054	↑28.530	% 42,27
Iraila	↓3.772	↓12.624	↑17.959	% 42,26
Urria	↓2.090	↓9.115	↑10.297	% 12,97
Azaroa	↓226	↓4.010	↑4.017	% 0,17
Abendua	↓395	↓3.183	↑4.338	% 36,29
GUZTIRA	39.810	72.541	125.084	

Datu horiek aztertuz gero, generoaren arabera bereizita, ikusten da azken urteetako joerari eusten zaiola, non artatutako emakumeen kopurua gizonena baino handiagoa den

Turismo-bulegoko bisitariak, generoaren arabera



4.4. Helmuga turistikoa kudeaketa

Helmuga turistikoa kudeatzea **funtszkoa** da jada helmuga turistikoa **jasangarria, irisgarria, arduratsua eta berritzailea lortzeko**.

Erronka askori egin behar die aurre helmuga turistikoa, besteak beste, hirian turismoaren fenomenoak izan duen arrakastaren ondoriozko.

Helmuga turistikoa jasangarri eta orekatua lortzeko, hainbat norabidetan eta hainbat agenterekin ari gara lanean:

Turismo-enpresa pribatuekin, Donostia Turismoari atxikitako bazkidearen figuraren bitartez; izan ere, lehiakortasuneko programak (Euskadiko Turismoaren Kode Etikoa), jasangarritasuneko programak (Zero Plastik edo Ecolabel), digitalizazioari eta berrikuntzari buruzko prestakuntzak, edo bateratze-lanak egiteko eta elkarlanerako jardunaldiak (Taldea egin) lantzen ari gara.

Beste agente publiko batzuekin, udalak izan, udalaz gaidiko erakundeak izan, ezagutzako eta berrikuntzako proiektuak (Behatoki Turistikoa), jasangarritasuneko programak (Donostiako Udaleko Ingurumen Saila), lehiakortasuneko programak (Basquetour) garatzeko, edo berrikuntzari eta ezagutzari buruzko jardunaldietan (Gipuzkoako Hub).

Helmuga turistikoa fisikoki hobetzeko eta ezinbestean iristen ari zaizkigun erronka berrietara egokitzeko: turismorako seinaleak, irisgarritasuna hobetzea eta sustatzea, arau berriei eskatzen dituzten aldaketetara egokitzea...

4.4.1. Jardunak sektorearekin

1. Jardunaldiak eta tailerrak

Sektore turistikoa urteko lehen jardunaldia martxoaren 29an izan zen, Barceló Costa Vasca hotelean, "Etorkizunari begira" izenburupean. Bertan, Donostiako 2021eko balantze turistikoa eta 2022. urterako Ekintza Plana aurkeztu ziren. 46 enpresa bazkideetako 60 lagun bertaratu ziren, eta 10 puntutik 9,04ko puntuazioarekin baloratu zen jardunaldia.



Argazkia: Taldea egin jardunaldia Barceló Costa Vasca hotelean (22/03/29)

“**Taldea egin**” bigarren jardunaldi bat azaroaren 23an egitea proposatu zen, baina 2022ko denboraldi turistikoa arrakastatsua izan dela eta azaroaren erdialdera arte luzatu zela kontuan hartuta, enpresek ez zuten inor bidaltzeko aukerarik eta, quorumik ezean, 2023ra atzeratzea erabaki zen.

Tailerrei dagokienez, 2022an prestakuntza-saio gutxiago egitea erabaki da, Gipuzkoako Hub-arekin (Gipuzkoa Turismoa) koordinazio handiagoa lortzeko, prestakuntza-eskaintza zabala eskaintzen baitu horrek ere.

Donostia Turismoan, sektoreak jakinarazitako edo erakundeak berak hautemandako beharren jarraibideei jarraikiz, bi prestakuntza eskaini dira:

• **Berdintasunari buruzko prestakuntza:**

- Emakume eta gizonen artean berdintasuna sustatzeko ekintzak eta jardunbideak
- Komunikazio ez-sexista eta inklusiboa
- Kolektibo kalteberak ezagutzea eta identifikatzea

Gainera, parte hartu zuen enpresa bazkide bakoitzari 30 minutuko doako aholkularitza eskaintzeko aukera eman zuen DAITEKE aholkularitza-enpresak.

• **Google Analytics:** ibi saiotan eman zen.

Lehenengoan, Google Analytics zergatik eta zertarako erabili azaldu zen, eta webguneetan nola martxan jarri.

Bigarren saioan, abenduaren 13an, Google Analytics programak monitorizatutako webguneen erabilerari buruz ematen dituen datuak nola interpretatu behar diren azaldu zen.

Jardunaldia	Lekua	Data	Parte-hartzaileak		Balorazioa
			Enpresak	Pertsonak	
Berdintasuna	Online	15/06/2022	18	33	9,27
Google Analytics	Online	18/10/2022	19	22	9,6
Google Analytics II	Online	13/12/2022	18	20	9,33

2. Enpresa turistikoen lehiakortasuna hobetzeko ekintzak

Euskadiko Turismoaren Kode Etikoa programa

2022an, Basquetourrek stand-by egoeran ditu, oraindik ere, SICTED eta Smart Business programak, programa pilotu berri bat garatzeko zain, eguneratuagoa eta asmo handiagokoa, eta programa horretan sartzen da Euskadiko Turismoaren Kode Etikoa programa.

Euskadiko Turismoaren Kode Etikoa programaren helburua erakunde publiko - pribatuetan turismo **arduratsuagoa eta jasangarriagoa** sustatzea da eta, hartara,

Euskadi helmuga turistikoa arduratsua, jasangarria eta konprometitua izan dadin lortzea. UNTWoren Turismorako Munduko Kode Etikoa egokitzapena da. Funtsezko zortzi printzipiotan antolatzen da:

- Turistekin lotuta, elkar ulertzea eta elkar errespetatzea
- Berdintasuna, inklusioa eta dibertsitatearen tolerantzia
- Jasangarritasuna
- Tradizioa eta tokiko kultura sustatzea
- Gizateriaren kultur ondarea zaintzea
- Bikaintasuna eta profesionaltasuna
- Pertsonen eskubideekiko errespetua
- Sektoreko langileei eta enpresei tratua ona ematea

Hirugarren urtez **parte hartu du** Donostia Turismoak, eta sektoreko **enpresa pribatuen parte-hartzea kudeatu** ere egin du. Zehazki, aurreko bi denboraldietan

parte hartu duten enpresa guztiak (27 enpresa) berretsi dira, eta Kode Etikoko Enpresen Erregistroan enpresa berriek alta hartzea lortu da (15 enpresa).

Maiatzaren 11n, Donostia Turismoari atxikitako enpresa turistikoa askok lehen bi edizioetako ziurtagirien banaketa-ekitaldian parte hartu zuten, Helmuga Turistikoa Kudeaketako lantaldearekin batera; ekitaldia Bilbon izan zen, eta Lehendakaria izan zen buru.

3. Enpresa bazkideekiko harremana kudeatzea

Donostia Turismoari atxikitako turismo-enpresa pribatuekiko harremana da, oraindik ere, **ardatz nagusia** turismo-jardueraren egunerokoan. Programa, prestakuntza eta jardunaldietako parte-hartzearen jarraipena egiteaz gain, gai ugari buruzko kontsulta indibidual eta puntualak etengabeko jasotzen dira.

Horretarako, 2021. urtean **CRM berria** (Customer Relationship Management edo Bezeroekiko Harremanak Kudeatzeko Sistema) sortu zen. 2022an, Jasangarritasun Turistikoko Planaren Europako Laguntzen (Next Generation) finantzaketari esker, sisteman bi hobekuntza handi lantzen ari gara:

- Newsletter-ak CRMtik bertatik bidaltzea. Horrela, jasota geratzen da enpresa bazkide bakoitzari noiz eta zein helbide elektronikotara bidali zaien, baita zenbat aldiz irekitzen den ere; horri esker, egiten diren bidalketak eta horien eraginkortasuna gehiago kontrolatzen dira.
- Donostia Turismoaren webgunean dauden zenbait informazio-eremu enpresek eurek online editatu ahal izateko aukera.

4.4.2. Jasangarritasun Turistikoa

Donostia Turismoa jakitun da "jasangarritasuna" kontzeptuak gero eta garrantzi handiagoa duela jarduera turistikoa.

Jasangarritasuna osatzen duten hiru alderdien – **ekonomia, ingurumena eta alderdi soziala** – aplikazioa ari da bihurtzen Donostia Turismoaren ekintza-ardatz nagusia eta Helmuga turistikoa Kudeaketaren arloan egiten diren ekintzena.

4.4.2.1. Ingurumen-jarduerak

2022an, Udaleko Ingurumen Sailak Donostia Turismoarekin koordinatuta abian jarritako **ZERO PLASTIK HOTELAK** programarekin jarraitu da; programaren helburua erabilera bakarrekiko plastikoaren kontsumoa murriztea da, eta ostatu turistikoa hondakinen kudeaketa hobetzea.

Urteko bigarren seihilekoan, Isladak idazkaritza teknikoak **ikuskapenak** egin ditu, programaren lehen denboraldian landutako eta adostutako jardunbide egokiak ezarri direla egiaztatzeko.

Gainera, parte hartu duten **ostatu** batzuekin **aurrez aurreko bilerak** egin dira, jardunbide egokiak ezartzeko orduan hautemandako zailtasunen berri emateko eta horien gainean hausnartzeko eta eztabaidatzeko.

Era berean, **erabilera turistikorako etxebizitzetara** zuzendutako antzeko kanpaina bat aurkeztu da, jabeei eta kudeatzaile - merkaturatzaileei hondakinak kudeatzeko, erabilera bakarrekiko plastikorik ez erabiltzeko, energia-kontsumoan aurrezteko eta abarretarako jarraibide zehatzak proposatze aldera. Guztira, erabilera turistikorako etxebizitzetan 5 merkaturatzailek eta etxebizitza turistikoa independente batek parte hartu dute programan, guztira 1.169 plaza osatuz ostatu-modalitate horretan.

Azkenik, Jasangarritasun Turistikoko Planaren Europako Laguntzen (Next Generation) finantzaketari esker, eta, beste behin ere, Udaleko Ingurumen Sailarekin koordinatuta, Donostia Turismoko bazkide diren sei ostatu prestatu dira **ECOLABEL** jasangarritasun energetikoaren ziurtagiria lortzeko aurkez daitezten. 2023. urte hasieran jasoko da auditoretzen emaitza.



4.4.2.2. Jasangarritasun sozialeko jarduerak

Azken urteotan, turismoaren hazkundeak hainbat ondorio eragin ditu Donostian, eta **jasangarritasun sozialean** eragina izaten ari dira. Donostia Turismotik ekintzak egiten ari gara ondorio horietako zenbait **leuntzeko edo kontrolatzeko**.

Soinu-anplifikadoreen erabilera kontrolatzeko kanpaina

Taldeko bisita gidatuak areagotu egin dira, bai taldeetako kide kopuruari dagokionez, bai talde kopuruari berari dagokionez ere, eta horrek ondorioak ekarri ditu. Azalpenak emateko garaian soinua anplifikatzeko ekipoak erabiltzeak hainbat ondorio ekarri ditu, eta horiek arintzen saiatu gara.

Horretarako, udazkenean, eta Ingurumen sailarekin eta Udal Ordenantzak Kontrolatzeko Unitatearekin hainbat bilera egin ondoren, hirian bisita gidatuak egiten dituztenek soinua **anplifikatzeko bitartekoaren erabilera kontrolatzeko kanpaina** bat abian jartzea lortu da. 2023. urtean jende gehien biltzen den hilabeteetan ere jarraitzeko asmoa dugu. Anplifikazio mekanikoa erabiltzeko debekuaren eraginez, talde horiek sortzen duten zarata nabarmen murriztu da.

Hiriko ostatu-eskaintzari buruzko azterlan

Hiriko ostatuen **gaur egungo egoerari buruzko txostena** egiteko eskatu diogu Deustuko Unibertsitateari, hau da, zenbat plaza eskaintzen diren kategoria bakoitzeko eta oro har, eta etorkizunean izan daitezkeen balizko plaza berriei buruzko aurreikuspena. Lortutako datuak ikusita, Helmuga turistikoa kudeatzeko sailak **ondorioei eta balizko ekintzei buruzko txostena** prestatu du, hirian ostatu hartzeko plazen nurrigabeko hazkundea geldiarazteko.

Inkestak herritarrei

Eta herritarrek turismo-jarduerari buruz duten benetako iritzia bertatik bertara ezagutzeko, herritarrei inkestak egin dizkiegu, hiriko **turismo-jarduera** eta horren ondorio positiboak eta negatiboak balora ditzaten.

1781 inkestako lagina egin da, bialdi desberdinetan: martxoan, 1091 inkesta, eta abuztuan – irailean, 690, denboraldien arteko aldea ikustearren.

Hona hemen inkesten ondoriozko datu nabarmenak:

- Donostiarren % 70 inguruk balioa ematen dio turismoak hiriko garapen ekonomikoan duen garrantziari eta ekarpenari.
- "Goi-denboraldian" elkarriketatutako donostiarren % 57 baino gehixeago 2022. urte osoan erregistratutako turista kopuruari eustearren aldekoak izango liriteke. Baina, donostiarrek uste dute beharrezkoa dela turismo-enpleguaren kalitatearen arloan jardutea, jarduerak merkataritzaren, ostalaritzaren eta etxebizitzaren prezioetan eragina duela, tokiko aisialdia mugiarazi duela, saltokien ordeztalaritzako establezimenduak jartzen ari direla edo hiria tematizatzeke arriskua dagoela.
- Donostiarren % 65 inguruk (goi-denboraldian % 67ra ere iritsi da) uste dute "saturazio turistikoko" puntu batera iritsi garela.
- Donostiarren % 64-68 ingururen ustez, ez liriteke turista gehiago erakarri behar, eta ez lukete turista gehiagok joan beharko haren bizilekura.
- "Bai" turismo-tasari; biztanleriaren % 56k babesten du errealitate hori (% 62 ere badira Alde Zaharreko biztanleen artean, eta % 60, aldiz, 35-64 urteko helduen artean).
- Donostiarren % 85 inguruk uste dute "Turismoa" onuragarria dela hiri osorako.

4.4.2.3.

Irigarritasunaren aldeko jarduerak (dibertsitate funtzionala)

Hiriko kate turistikoa irigarritasunari buruzko informazioa osatze aldera, 2022an, 16 ostatu-entresaren (5 izarrekoekin hasi eta aterpetxeekin bukatu, ostatu-kategoria ia guztiak sartuta) eta 8 jatetxeren irigarritasun-ezaugarri buruzko informazioa biltzen duten fitxak osatu eta Donostia Turismoaren **webgune irigarrian** (<https://accessibility.sansebastianismoa.eus/>) argitaratu dira, 4 hizkuntzatan.

4.4.2.4.

Helmuga turistikoa hobetzeko jarduerak: mugikortasuna, irigarritasuna, seinaleztapena

Hainbat ekinaldi egin dira hiriko **turismo-seinaleen** egoera aztertze eta konpontzeko (oinezkoak, monumentuak, kokapen-mapak, hotelak...), eta turismo fobiarekin lotutako mezuak zituzten grafitiak **garbitu** behar izatea ere ohikoa izan da; joera hori gorantz doa.

Halaber, **Tren Turistikoa**ren **geltokia** aldatu da, Salamanca pasealekuaren 3. zenbakitik Miramar kalera. Horrela, bada, aurreko kokalekuan zeuden arriskuak ezabatzea izan da lehentasuna, bidegorri baten ondoan zegoenez; trenaren erabiltzaileak harrapatze arriskua saihestu da. Gainera, irteera berria guneko oso turistiko batean (Alderdi Eder – Cervantes plaza) jarri denez, zerbitzuak erabiltzaile gehiago izan ditu.

Donostia Turismotik **oinezkoentzako seinaleztapen turistikoa** ere areagotu da, hiriaren erdigunetik Tabakalerara iristeko oinezkoentzako ibilbide berri bat sortzeko, abiadura handiko trenaren geltoki berriaren obregatik Egiako lurpeko pasabidea itxita dago eta.

Azkenik, Mugikortasun Sailak proposatu duen San Martin eta Zubieta kaleetako eta inguruko kaleetako **zirkulazioaren noranzkoaren aldaketa** arintzeko, hainbat **lan-bilera** egin dira eraginpeko hotelekin; lanen berri eman diegu, eta azken emaitza zein izango den azaldu.



4.4.2.5. Behatokia

Datu estatistiko garrantzitsuenak eta horien ondorioak enpresa bazkideen artean ezagutarazteko lanarekin jarraituko dugu, Donostia Turismoaren webguneko bazkideen gunearen bitartez; horretaz gain, 2022an **behatoki turistiko bat sortzeko asmo handiko programa** bat hasi da, behatokia osatuagoa izan dadin, Europako Helmugako Jasangarritasun Turistikorako Plana laguntza-programari esker.

Behatoki horren helburua da hainbat iturritatik lortutako turismo-fenomenoaren daturik garrantzitsuenak automatizatzea eta Donostiako Udala prestatzen ari den **Hiriko Behatokian** txertatzea.

Era berean, behatoki hori Donostia Turismoko enpresa bazkideei laguntzeko prest egongo da, intranetean, eta informazioa herritarrekin modu erraz eta ulergarriago batean partekatzeko aukera emango du.



4.4.2.6. Helmuga Turistiko Adimenduna

2022. urtean, Helmuga Turistiko Adimenduna programaren **adierazleak berrikusi** dira; Turismoaren Estatu Idazkaritzak sustatu eta Segitturrek kudeatzen du programa hori. Programa horri atxikita zegoen jada Donostia; helmuga turistikoaren **lehiakortasuna** eta egoiliarren **bizi-kalitatea** hobetzen laguntzea du helburu, bost jarduera-eremu hauetan eraginez: **governantza, berrikuntza, teknologia, jasangarritasuna eta irisgarritasuna**.

Programako eskubide osoko kide izateko bete beharreko baldintzak gorantz berrikusi dira azken urteotan, eta maila zorrotza eskatzen da orain helmuga turistikoaren egoera kalibratzeko orduan.

Bost jarduera-eremu horiei dagokienez hirian egindako lanei eta lortutako indizeei buruzko dokumentazio eskerga bildu, landu eta aurkeztu ondoren, Donostiak kide izatea lortu du, beste bost hirirekin batera, eskatutako baldintzen **betetze-maila % 83** izanik, batez beste.



5. Donostia Turismoaren antolaketa eta administrazioa

Donostia Turismoren Antolakuntza eta Administrazio Sailaren eginkizuna da **giza baliabideen eta baliabide materialen kudeaketa, finantza-kudeaketa** eta erakundearen etengabeko hobekuntzako prozesuen **diseinua, plangintza, garapena eta jarraipena** egitea.

Helburu nagusiak

- **Erakundearen arlo guztien helburuak garatu eta lortzeko eragina duten zeharkako alderdi guztiek ondo funtzionatzen dutela bermatzea, bai eta lan-prozesu desberdinetarako hobekuntzak proposatu eta txertatzea ere.**
- **Baliabideak (giza baliabideak, ekonomikoak eta materialak) erakundearen beharretara egokitzea.**
- **Langileen gogobetetasuna hobetzea.**
- **Legezko betekizuna bermatzea eta zaintzea.**

5.1. Balantze ekonomikoa

Langileen gastuak	-2.048.730,17
Ohiko gastuak	-1.679.927,35
Hornikuntza	-28.095,94
Inbertsio errealak	-22.000,00
	-3.778.753,46
Aldundia	80.000,00
Eusko Jaurlaritzza	202.136,51
Geure baliabideak	327.941,37
Bazkideen ekarpena	198.122,20
Beste diru-sarrera batzuk (komisioak, ekarpenak, etab...)	45.609,76
Ekitaldiaren amaieran transferitutako kapitalaren diru-laguntzak	2.856.043,62
Udala, kapital-ekarpena gastu arrunterako	2.856.043,62
Udala, kapital-dirulaguntzakinbertsioetarako	22.000,00
	3.318.548,93

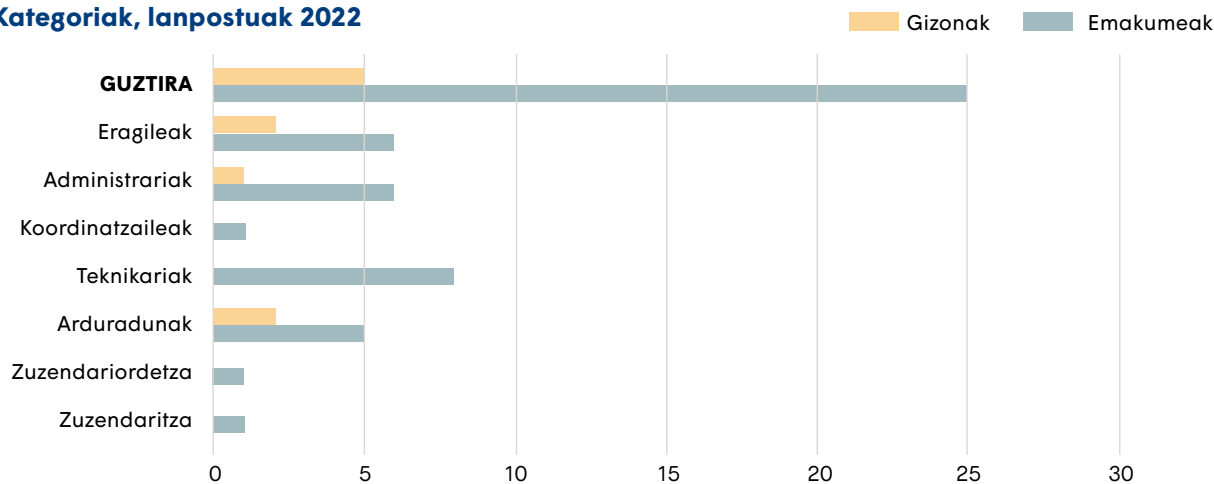
5.2. Donostia turismoko langileak

Hurrengo ataletan erakundea osatzen duten pertsonen estatistika-datuak aurkeztuko ditugu.

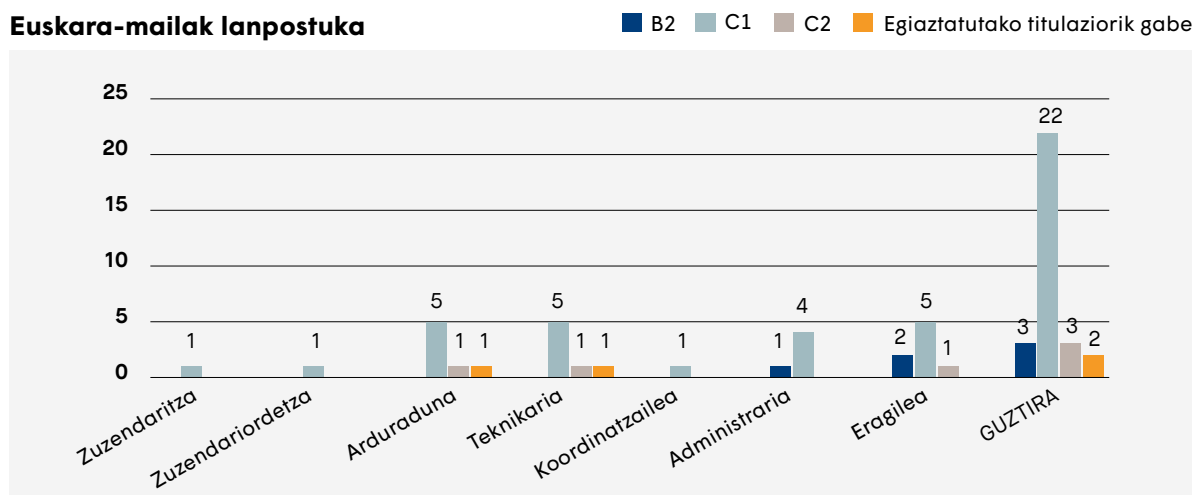
Kategoriak, lanpostuak eta euskara maila

2022ko lanpostuak	Emakumeak	%	Gizonak	%
Zuzendaritza	1	% 3	0	% 0
Zuzendariordetza	1	% 3	0	% 0
Arduradunak	5	% 17	2	% 7
Teknikariak	8	% 27	0	% 0
Koordinatzaileak	1	% 3	0	% 0
Administrariak	4	% 13	1	% 3
Eragileak	6	% 20	2	% 7
GUZTIRA	25	% 83,33	5	% 16,67
GUZTIRA	30			

Kategoriak, lanpostuak 2022



Euskara-mailak lanpostuka

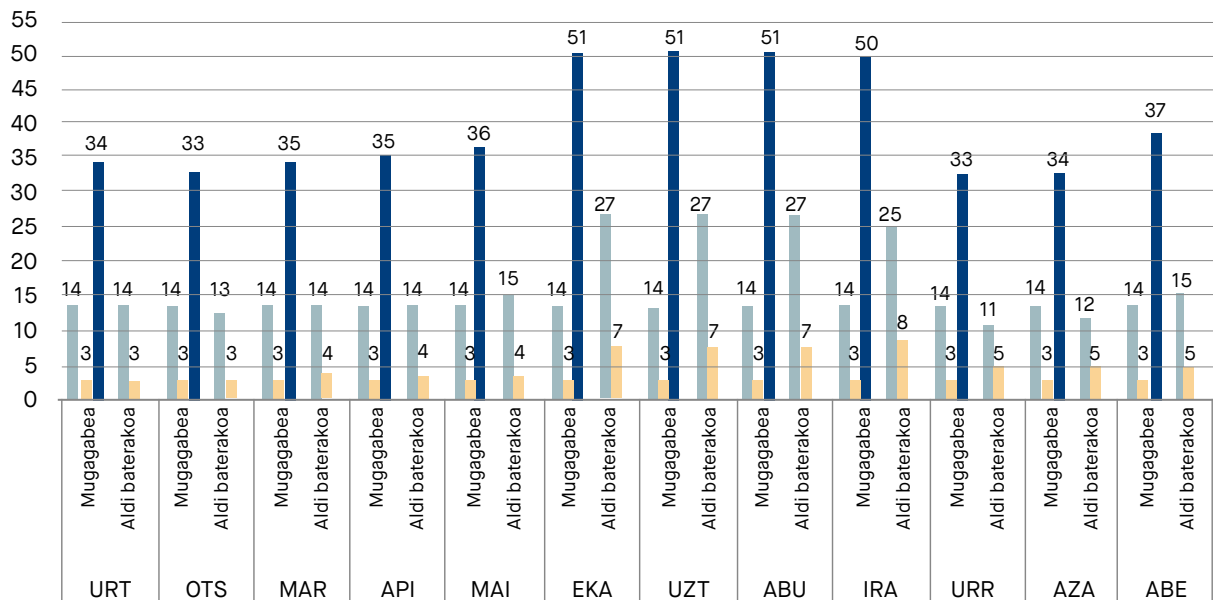


Lan harreman motak

Kontrataturako pertsonen kopurua		2022		
		Emakumeak	Gizonak	Kontrataturako pertsonak guztira
URT	Mugagabea	14	3	34
	Aldi baterakoa	14	3	
OTS	Mugagabea	14	3	33
	Aldi baterakoa	13	3	
MAR	Mugagabea	14	3	35
	Aldi baterakoa	14	4	
API	Mugagabea	14	3	35
	Aldi baterakoa	14	4	
MAI	Mugagabea	14	3	36
	Aldi baterakoa	15	4	
EKA	Mugagabea	14	3	51
	Aldi baterakoa	27	7	
UZT	Mugagabea	14	3	51
	Aldi baterakoa	27	7	
ABU	Mugagabea	14	3	51
	Aldi baterakoa	27	7	
IRA	Mugagabea	14	3	50
	Aldi baterakoa	25	8	
URR	Mugagabea	14	3	33
	Aldi baterakoa	11	5	
AZA	Mugagabea	14	3	34
	Aldi baterakoa	12	5	
ABE	Mugagabea	14	3	37
	Aldi baterakoa	15	5	

Kontrataturako pertsonen kopurua

■ 2022 Gizonak ■ 2022 kontraturako pertsona guztiak
■ 2022 Emakumeak



Absentismoa

	2022		2022		2022
ABSENTISMOA *Gaixotasunagatiko aldi baterako ezintasuna dela eta, bajaran egondako egunen arabera kalkulatua	% 5,58	ABSENTISMOA EMAKUMEAK *Gaixotasunagatiko aldi baterako ezintasuna dela eta, bajaran egondako egunen arabera kalkulatua	% 4,54	ABSENTISMOA GIZONAK *Gaixotasunagatiko aldi baterako ezintasuna dela eta, bajaran egondako egunen arabera kalkulatua	% 9,82

Donostia turismoko langileek egindako prestakuntza ekintzak

CANVA OINARRIZKOA

CORPORATE COMPLIANCE

ZUZENDARITZA-TALDEAREN GARAPENA

EXCEL ERDI-MAILAKOA/AURRERATUA/PROFESIONALA

FEEDBACK, elkarrizketa eraginkorren artea

ENPRESETAN BERDINTASUN-PLANAK ETA -NEURRIAK EZARTZEKO PRESTAKUNTZA

HIZKUNTZAK: INGELESA

HIZKUNTZAK: FRANTSESA

BERDINTASUNA

SISTEMA INFORMATIKOAK ETA BALIABIDE INFORMATIKOAK ERABILTZEKO JARRAIBIDEAK

MINDFULNESS INSTRUKTOREA

MENTALITATE ERRESILIENTEA. MINDFULNESS

KUDEAKETA AURRERATUKO EREDUA Birziklatze-saioa

4. MODULUA: MARKETIN DIGITAL SOZIALA ADS, PUBLIZITATE-FORMATUAK FACEBOOK, INSTAGRAM ETA LINKEDINEN

5. MODULUA: GOOGLE ANALYTICS MARKETIN DIGITALA

SUTEEN PREBENTZIOA

LEHEN SOROSPENAK

BISITAK BALIABIDEETARA

ESKUALDEAK:

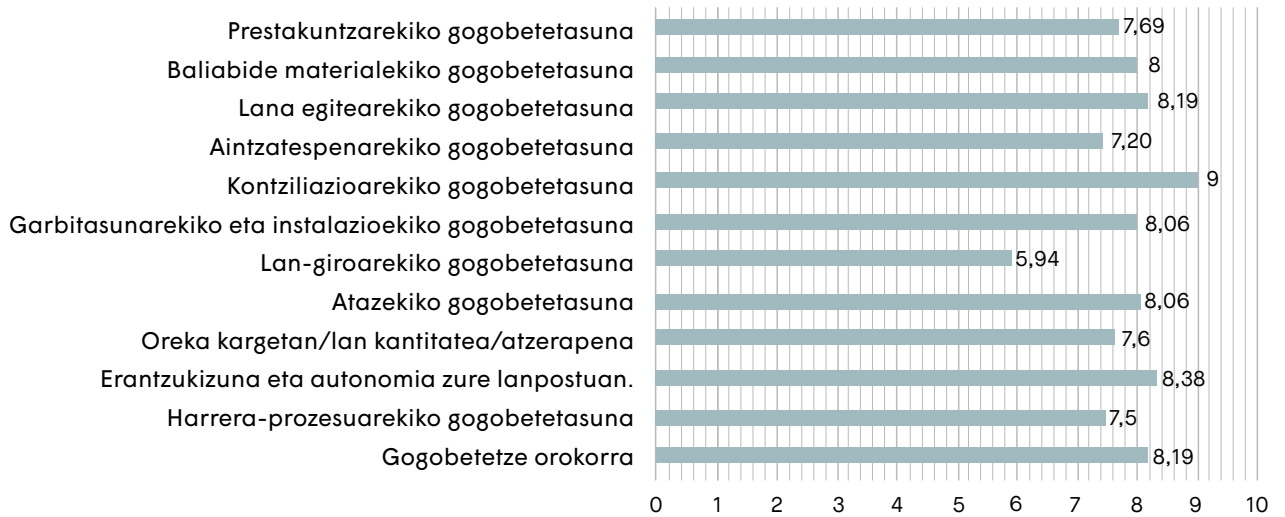
DEBEGESA: (DEBABARRENA) Deba, Mutriku, Mendaro, Eibar, Elgoibar, Soraluze

UROLA ERDIA: Azkoitia, Azpeitia, Aizarnazabal, Zestoa

UROLA GARAIA: Zumarraga, Urretxu, Legazpi, Ezkio

Lanarekiko barneko gogobetetasuna

Laneko gogobetetasunari buruzko inkesta, 2022



Covid-19aren ondoriozko antolaketa neurriak

2022. urtean, Donostia Turismoak COVID-19ari aurre egiteko agintari eskudunek ezarri dituzten neurriak mantentzen eta hartzen jarraitu du, bai langileak bai bezeroak babesteko.



5.3. Euskara plana

2022an zehar, Donostia Turismoak euskararen normalizazio-planarekin jarraitu du eta bai erakundearen kanpora, bai barrura begirako ekintzak egin ditu.

Honako hauek aipa ditzakegu:

Barne-ekintzak

Lantaldea. Euskara normalizatzeo lantaldea eratzea, erakundeko lau sail hauetako kideekin: Zuzendaritza, Antolaketa, Informazioa eta Harrera eta Marketina.

Euskara Plana. 2017tik 2021era indarrean egondako Euskara Plana 2022 osora zabaldu da, gainerako udal-sailen euskara-planekin bat egiteko.

Barne-komunikazioa. Barneko mezueta eta aktetan hizkuntza ofizialak erabiltzeko barne-araudia onartu da.

- **Barneko mezuak.** Langileen arteko idatzizko komunikazioa gutxienez ele bietan egingo da. Euskara hutsean ere egin ahal izango da. Norbaitek behar izanez gero, laburpen edo azalpen bat eska dezake gaztelaniaz, eta bidali egingo zaio.
- **Aktak.** Bilera baten akta publiko egingo ez bada, bilera egin den hizkuntza berean idatziko da. Akta publiko egin behar bada, berriz, bi aukera egongo dira: ele bitan egitea, euskara lehenetsiz, edo euskara hutsean egitea.
- **EME.** Gure bulegoko euskararen azterketa egiteko, EME izeneko laguntza-koadroa bete da. Enpresa baten ohiko jardun-eremuak irudikatzen dituen tresna da EME, eta erakusten du non eta zertan erabiltzen den hizkuntza. Proiektuaren lan-ildoetako bat da errotulazioa, eta 2022an, barruko errotulu guztiak aldatu dira, gutxienez ele bitan egon daitezen, edo euskara hutsean.

2022ko PROIEKTU ESTRATEGIKOA: ELE (Eragin Linguistikoaren Ebaluazioa)

2023-2027 Turismoko Plan Zuzentzaile berriaren barruan, eta 179/2019 Dekretuan jasotzen den bezala, Donostia Turismok **Eragin Linguistikoaren Ebaluazioa** (aurrerantzean, ELE) egin du, Euskararen Udal Zerbitzuarekin batera.

Proiektuaren helburua da gure turismo-planetan berriak euskararen egoera soziolinguistikoan izan dezakeen inpaktu linguistikoaren neurtzea, eta, eragin hori negatiboa balitz, neurri zuzentzaileak proposatzea.

Donostia Turismok egindako ELE azterketa izan da **lehena** euskal turismoaren sektore osoan, eta beraz, aitzindaria da turismoaren arloan.

Kanpo-ekintzak

- **Basque Challenge 2.** Bisitatzen gaituztenei euskara ezagutarazteko sortutako erronka da. Ekintzaren helburua izan da euskal kulturari eta hizkuntzari balioa ematea, eta azpimarratzea zerk bihurtzen gaituen helmuga turistikoa berezi. Lehiaketa baten bidez, euskararen ezagutza probatu da eta euskal kulturaren modu dibertigarrian sakontzea proposatu zaie parte-hartzaileei. Galdetegia euskaraz, katalanez, galegoz, gaztelaniaz, frantsesez eta ingelesez argitaratu da.
- **Korrikaren babesletza** (apirila)
- **Euskararen Eguna** sare sozialetan iragartzea, bisitariari zein herritarrei gure hizkuntzaren berri emanez (abendua).
- **Euskarari eta euskal kulturari buruzko web-atala**



5.4. Berdintasun Plana

2022an zehar, Donostia Turismoak jarraitu du **emakumeen eta gizonen berdintasunerako lehen planean zehaztutako** esku-hartze ekintzak martxan jartzen.

Ekintza nabarmenak

- **Berdintasun-batzordearen** jarraipena egiteko bilerak egitea, berdintasun plana ezartzeko prozesuarekin jarraitzeko.
- Donostia Turismoren **Komunikaziorako tresnak** (kanpo eta barne komunikazioa) berdintasunerako garrantzitsuak diren gaietarako informazio eta komunikazio eramaile gisa erabiltzea, esaterako, emakumearen inguruko nazioarteko egunetarako.
- Enpresaren **barne-komunikazioko sistemaren** (IBM Notes) atala sortzea. Langile guztiak sar daitezke bertara, erabiltzaile-gakoaren bidez, eta han dago artxibatuta Berdintasun Planari buruzko informazioa eta dokumentazioa. Oharrak > Buletina > Berdintasun Plana:

- Gerentziaren konpromisoa
- Berdintasun Plana egin aurreko diagnostikoa
- Berdintasun Plana
- Laneko sexu-jazarpenerako eta generoan oinarritutako jazarpenerako protokoloa
- Feminismoaren historiari eta aldarrikapenei buruzko informazio orokorra: emakume ospetsuak, feminismoaren aitzindariak, data seinalatuak, etab.
- Berdintasunari buruzko proposamenen postontzia

- **Barne- eta kanpo-komunikazio inklusiboa** bermatzea. Kanpo-komunikazioetan hizkuntza inklusiboa erabiltzea zaindu behar da, eta barne-komunikazio gehienetan femenino generikoa erabiltzeko joera dago, erakundeko langileen % 87 emakumeak baitira.

Era berean, testuak berrikusi eta egokitu dira gure publizitate-euskarri guztietan, komunikazio inklusiboagoa erabiltzeko. Arlo grafikoan, emakumeak protagonista dituzten argazkiak eta bideoak berrikusi eta aldatu dira.

- 2022an zehar, Konfidentziasun Batzordeak ez du **inolako salaketarik** jaso sexuagatik edo sexu-jazarpengatik.
- Erakundeak eskaintzen dituen **kontzilio- neurriak** hartu dituzten pertsonen kopurua adieraziko dugu jarraian: 5

Berdintasunaren adierazleak		2022		
		Emakumeak	Gizonak	GUZTIRA
Lanaldiaren murrizketa	Mugagabea	2	0	5
	Aldi baterakoa	3	0	
Borondatezko eszedentziak	Mugagabea	2	0	2
	Aldi baterakoa	0	0	
Soldatarik gabeko baimenak	Mugagabea	3	0	5
	Aldi baterakoa	1	0	
Gurasoen baimenak	Mugagabea	0	0	0
	Aldi baterakoa	0	0	
Edoskitze orduak	Mugagabea	1	1	1
	Aldi baterakoa	0	0	
Adingabeak zaintzeko eszedentziak	Mugagabea	0	0	0
	Aldi baterakoa	0	0	

Kontziliazio arduratsurako neurriak	2022ean hartu zituzten pertsonen kopurua		
Kontziliazio neurriak	Emakumeak	Gizonak	GUZTIRA
Aitatasun-baimena	0	0	0
Amatasun-baimena (6. astetik aurrera)	2	0	2
Edoskitzeko baimena			
Lanaldi-murrizketa legeko zaintza dela eta (12 urtetik beherakoak)	5	0	5
Adingabeak zaintzeko eszedentzia (3 urtetik beherakoak)	0	0	0
Senideak zaintzeko eszedentzia	0	0	0
Eszedentzia boluntarioa	2	0	2
Soldatarik gabeko baimena	4	1	5
Denboraren eta lantokiaren malgutasuna	Emakumeak	Gizonak	GUZTIRA
Sartu eta ateratzeko malgutasuna	25	5	30
Eguerdian gelditzeko malgutasuna	25	5	30
Oporrak banatuta hartzeko aukera	25	5	30
Familia larrialdiengatik lanpostua uztea	0	0	0
Txandak aldatzeko aukera	6	2	8
Urrutiko lana	3	0	3

Konfidentzialtasun Batzordeak jasotako salaketa-kopurua	2020	2021	2022
Sexu-jazarpenegatik	0	0	0
Pertsonaren sexuagatik	0	0	0

Gizarte-laguntzak	2022an laguntzak izan dituzten pertsonak		
	Emakumeak	Gizonak	GUZTIRA
Medikua	14	1	15
Ikasketak	1	0	1
Seme-alaben ikasketak	9	1	10
Kontsumorako maileguak	1	0	1

5.5. Kudeaketa eredu aurreratua

Donostia Turismoak kudeaketaren hobekuntzarekin duen konpromisoaren aurrekariak hainbat urtez izan dituen Kalitatearen askotariko ziurtagiriak izan dira (CBren Kalitate Turistikoaren Q ziurtagiria 2012ra arte eta OITrako 2018ra arte), eta baita 2012tik EFQM ereduari egin dion jarraipena ere.

2022an, aurrera jarraitu du Basquetourren **Euskadiko Turismoaren Kode Etikoaren** programak.

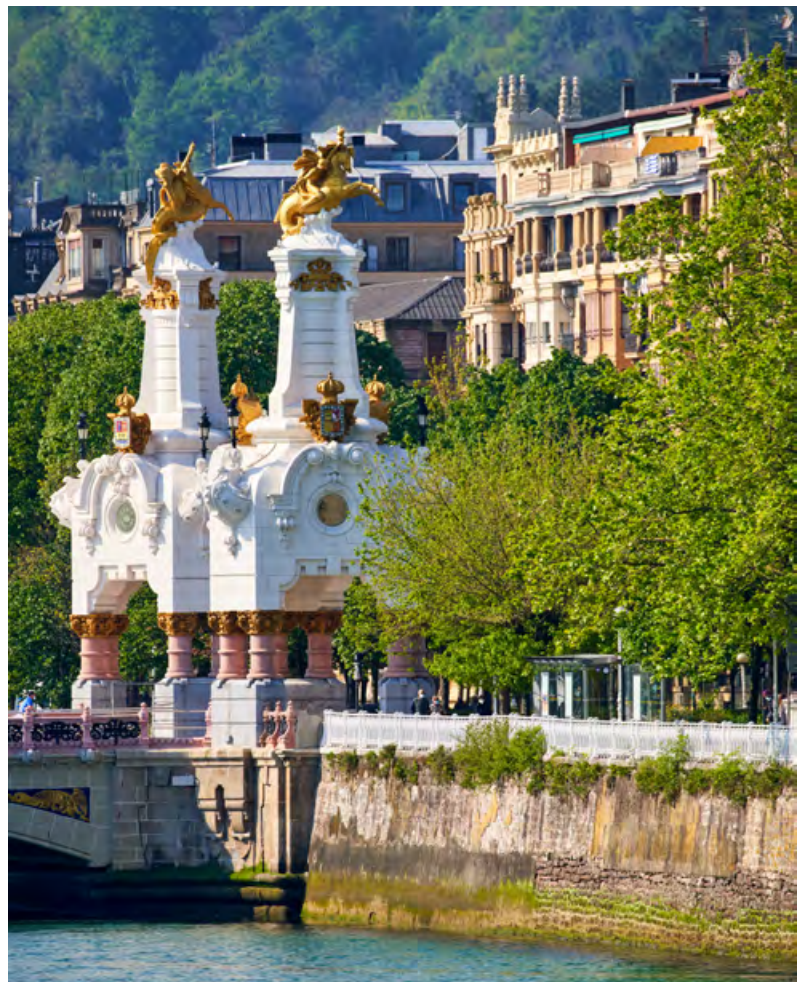
Gainera, Kudeaketa Eredu Aurreratua jarraituz lehenengo autoebaluzioan lortu diren ondorioetatik egin da **Donostia Turismoaren Plan Estrategikoa** eta Turismoaren azken Gida Planari dago lotuta.

5.6. Ingurumenarekiko konpromisoa

Donostia Turismoa sentsibilizatuta dago ingurumenaren arazoarekin, eta gure jarduketa guztietan **ingurumenarekiko errespetua** txertatzea erabaki dugu.

Horretarako, ingurumeneko eta garapen jasangarriko balizko jardunbide egokiak egiteko konpromisoa hartu dugu, erakundeak ingurumenarekiko duen jarrera etengabe hobetzeko.

Besteak beste, helburu hauek ditugu:



Politika hau ingurumenarekin dugun konpromisoa erakunde osoari publiko egitea.

Indarrean dagoen ingurumen-legedi guztia betetzea.

Donostiako Agenda 21en proposamenetan parte-hartze aktiboa izatea.

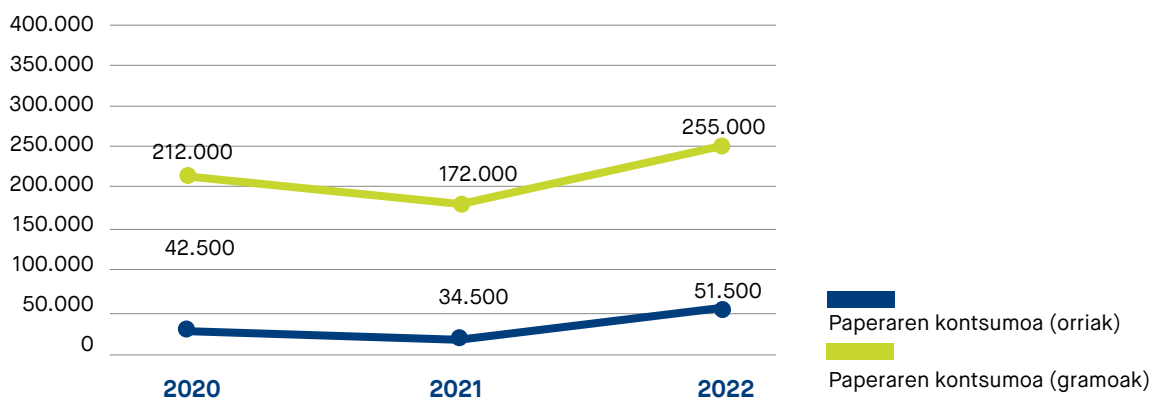
Energiaren eta baliabideen kontsumoa murriztea, murrizketa-metodo efektiboen eta eraginkorren bitartez.

Materialen kontsumoa murriztea, bota beharrean berrerabiltzea, ahal bada, eta birziklapena eta materialberrerabilgarrien erabilera sustatzea.

Ahal den guztietan, ingurumenerako hain kaltegarriak ez diren ekoizpen-materialekin ordezkatzeko.

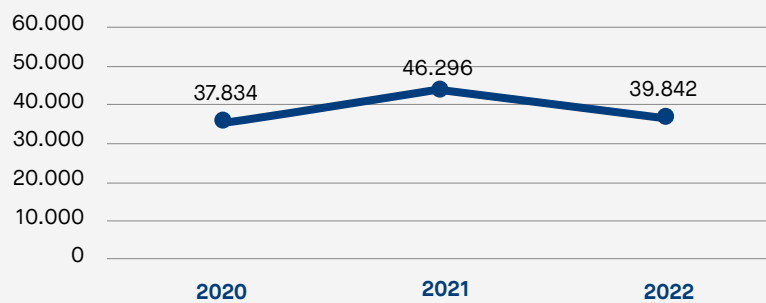
Paperaren kontsumoa

	2020	2021	2022
PAPERAREN KONTSUMOA (orriak)	42.500	34.500	51.500
PAPERAREN KONTSUMOA (gramoak)	212.000	172.000	255.000



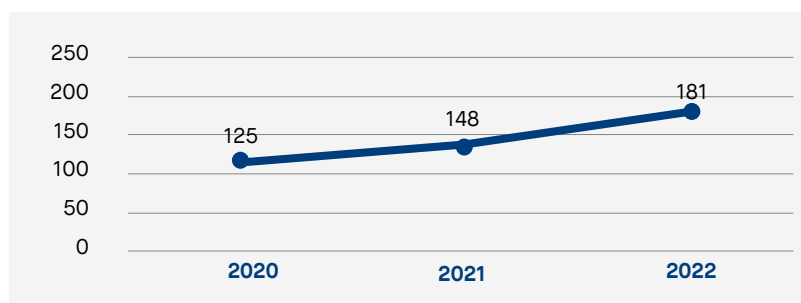
Elektrizitate kontsumoa (KWH)

2020	2021	2022
37.834	46.296	39.842



Uraren kontsumoa (litroak)

2020	2021	2022
125	148	181





6. Foro eta jardunaldietan parte hartzea

2022an zehar, Donostia Turismoak hitzaldi hauetan hartu du parte:

Turismo gastronomikoaren masterra, Basque Culinary Center

2022/02/18

Helmuga Gastronomikoak Kudeatzeko Modulua. Turismo gastronomikoa Donostian. Aurkezpena Eider Calderón DSS Turismoko zuzendariordeak Donostiako Udalean.

Helmuga turistikoa adimenduna, Deustuko Unibertsitatea - Donostia

2022/05/17

BASQUETOURL Turismoaren Euskal Agentzia, ANONI sozietatea eta SEGGITUR Estatuko merkataritza-sozietatea Berrikuntza eta Teknologia Turistikoak kudeatzeko "Turismo Sistemaren Kudeaketa Adimenduna" klasean. Donostiaren erronkak helmuga turistikoa gisa eta haren prozesua helmuga turistikoa adimendun gisa. Eider Calderón Donostia Turismoko zuzendariordeak emandako hitzaldia.

Turismoa eta klima-aldaketa, Deustuko Unibertsitatea - Donostia

2022/09/27

Turismoaren Mundu Egunean, HUB Gipuzkoa Turismoa (Gipuzkoako Foru Aldundia) programak, Deustuko Gizarte eta Giza Zientzien Fakultateko departamentuarekin lankidetzan, topaketa-jardunaldi bat proposatu du turismoaren arloko profesionalentzat eta ikasleentzat. Eider Calderón Donostia Turismoko zuzendariordeak gidatutako mahai-ingurua.

Turismoaren erronkak Gipuzkoan (3.Edizioa)- Erretereria

2022/11/17

Gipuzkoako Foru Aldundiaren Turismo Sailak antolatua. Gipuzkoako MICE turismoari buruzko mahai-ingurua, Marijo Beltrán de Guevara Donostia Turismoko Convention Bureauaren arduradunak gidatuta.

European Capital of Smart Tourism

2022/11/09

Donostia Europako Hiriburu Adimendun izateko hautagaitzaren aurkezpena Bruselan, Europako Batzordearen aurrean, helmuga finalista gisa.

Helmuga Turistiko adimendunen munduko biltzarra - Valentzia

2022/11/22

Arrakasta-ereduak helmuga turistikoan eraldaketa digitalean. Irisgarritasunaren balioa helmuga adimendunetan. Isabel Aguirrezabala Donostia Turismoko zuzendariaren parte-hartzea mahai-inguruan.

X.Festival 2022. The Leaders Summit

01/12/2022

Donostiaren aurkezpena "European Capital of Smart Tourism" ekimeneko hiri finalista gisa. Donostian helmuga turistiko adimendun gisa egindako jardunbide egokiak ere aurkeztu dira.





7. Sare nazionaletan eta nazioartekoetan parte hartzea

Donostia turismoak sare hauetan hartu du parte:

ICCA - International Congress & Conference Association

Munduko Kongresuen, Batzarren eta Bileren enpresa, erakunde eta egoitza nagusiak ordezkatzeko dituen mundu elkarte da. Munduko 80 herrialdeetako 850 enpresa daude bertan.

City DNA

Lehen ECM –European Cities Marketing– zeritzonaren helburua da Europako hiriburuetakako Turismo Erakundearen eta Convention Bureauen sare bat eratzea, ezagutza partekatzeko, elkarrekin lan egiteko operazioen ikuspuntutik eta merkatu eta aukera berriak bilatzeko. Azken urteotan, helmuga turistikoa kudeaketa txertatu du bere lan-ardatzetan. Donostia Turismok sarean parte hartzen du, bai eta lantalde hauetan ere: City Cards, TICs, Digital Knowledge, Statistics and Research.

SCB - Spain Convention Bureau

Espainiako Convention Bureau elkartearen helburu nagusia kide diren hirientzako sustapen-ekintza komunak egitea da, bai nazio barruan, bai nazioartean. Donostia Turismoa elkarteko lantaldearen parte da.

Itourbask – Turismo Bulegoen Euskal Sarea

Turismo Bulegoen Euskal Sarea osatzen dute Euskal Autonomia Erkidegoko Turismo Bulego nagusiek.

OPC Basque Country – Kongresuak eta ekitaldiak antolatzen dituzten enpresa profesionalen euskal elkarteak

Kongresuak eta ekitaldiak antolatzen espezializatuak dauden enpresak dira eta haien profesionaltasunak, esperientziak, eraginkortasunak, ikasketak, sormenak, berrikuntzak, jasangarritasunak eta eraginkortasunak bermatzen ditu. Enpresa erabakitzaileak dira eta, gainera, kalitate handiko zerbitzuen kudeaketa egiten dute.

Destinos Euskadi

Sarearen helburu nagusia marka horren pean dauden turismoguneak sustatzea da. Marka osatzen dute BilboTurismoak, Gasteizko kongresuen eta turismoaren udal-zerbitzuak, Bidasoa Aktivak (Hondarribia, Irun eta Hendaia), Zarauzko turismo bulegoak eta Donostia Turismoak.

Euskaliten kolaboratzaileak

Bikaintasunerako Euskal Fundazioaren kolaboratzaileak dira eta helburua Kudeaketa Aurreratuko elementuak euskal erakundeetan ezartzea da, eta hala, Euskadiren lehiakortasunari eta garapen jasangarriari ekarpena egitea. Egun, 700 enpresa aritzen dira lankidetzan eta horietatik 13 dira turismoaren sektorekoak.

Euskadi Gastronomika

Produktuen bikaintasuna eta gure sukaldarien esku ona Euskadiren nortasunaren ikur dira. Euskadi Gastronomika Klubak gastronomia ulertzeko modu hori sustatzen du, eskakizun eta konpromiso batzuk betetzen dituzten jatetxeek, tabernek, dendek eta beste establezimendu gastronomiko batzuek osatzen duten sarearen bitartez.

Surfing Euskadi

Surfing Euskadi produktuaren kluba Euskadin surf-turismo jasangarria eta antolatua garatzeko lan egiten duten 70 enpresa eta erakundek osatzen dute. Eskaintza surfarentzako baldintza ezin hobeetan eta beste jarduera turistiko batzuen uztarketan oinarritzen da, eta klubaren parte diren enpresen profesionaltasunak laguntzen die.

European Best Destination

Bruselan dagoen Europako erakundea da eta helburua Europan kultura eta turismoa sustatzea da, turismo-erakundeekin eta EDEN sarearekin batera. Europako turismoguneen dibertsitatea eta kalitatea sustatzen ditu.

Euskal Kostaldea

Eskariaren arabera egokitzen diren, ekonomikoki errentagarriak diren, ingurumenarekin bateragarriak diren, tokiko nortasuna duten eta ahaliketa ongizate sozial handiena sortzen duten produktu eta zerbitzu turistiko berezi eta kalitatekoek osatzen duten sare orekatua da.

TME

Turismoaren alorreko nazioarteko erakunde nagusia da. TMEk hazkunde ekonomikorako, garapen inklusiborako eta ingurumeneko jasangarritasunerako eragilegisa sustatzen du turismoa, eta ezagutzak handitzeko eta mundu osoan turismo-politikak sustatzeko lidergoa eta laguntza eskaintzen ditu.



Donostia San Sebastián



**Donostia
San Sebastián**

sansebastianturismoa.eus