



Osservatorio turistico della regione Sardegna

LE PERFORMANCE DI VENDITA DELLE IMPRESE DEL RICETTIVO

Maggio 2013

A cura di



**Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche**



Storia del documento

Copyright:	IS.NA.R.T. Scpa
Committente:	Unioncamere Sardegna
Versione:	1.0
Quadro dell'opera:	■ □ □ □
Termine rilevazione:	Aprile 2013
Casi:	558

Sommario

L'occupazione delle camere nelle strutture ricettive nel I trimestre 2013.....	4
Le Strategie delle imprese, le caratteristiche ed i comportamenti della clientela.....	7
Allegato statistico	12
Nota metodologica	28

L'occupazione delle camere nelle strutture ricettive nel I trimestre 2013

Occupazione camere gennaio-marzo 2012/2013 per tipologia ricettiva (%)

	2013		
	Gennaio	Febbraio	Marzo
Hotel	18,7	18,0	27,2
1 stella	12,2	17,1	22,7
2 stelle	6,9	8,0	10,0
3 stelle	17,3	16,7	23,6
4 e 5 stelle	22,6	21,0	34,1
Extralberghiero	8,0	8,9	16,7
Agriturismo	8,5	8,3	17,1
Campeggi	-	-	8,0
B&B	9,5	11,3	18,7
Altre strutture extralberghiere ¹	19,2	21,9	25,1
Sardegna	14,9	15,0	23,6
Italia	31,0	30,5	33,6

	Variazione 2012/2013		
	Gennaio	Febbraio	Marzo
Hotel	-8,2	-13,5	-8,3
1 stella	-7,0	-3,1	-2,3
2 stelle	-3,8	-3,1	-5,0
3 stelle	3,6	1,6	0,7
4 e 5 stelle	-14,1	-24,2	-10,4
Extralberghiero	5,8	6,8	14,1
Agriturismo	4,4	2,8	11,0
Campeggi	-	-	7,3
B&B	4,9	8,2	13,5
Altre strutture extralberghiere	-39,7	-38,1	-34,1
Sardegna	-1,6	-4,3	2,5
Italia	-0,8	-0,2	-1,2

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Prezzi delle camere nelle strutture alberghiere confronto I trimestre 2012-2013 (valori in euro)

	Hotel	1 e 2 stelle	3 stelle	4 e 5 stelle
2012	64,0	55,8	61,3	74,2
2013	76,0	58,4	69,1	96,9
Var% 2013/2012	18,7	4,7	12,8	30,7

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

L'occupazione delle camere nelle strutture ricettive da gennaio a marzo

La crisi dei consumi continua a farsi sentire e il 2013 si apre per le imprese ricettive della Sardegna con un'occupazione camere media del 15% nel mese di gennaio (-2% rispetto al 2012) e febbraio (-4%) e del 24% a marzo (+3%).

Il comparto dell'hôtellerie, in particolare, vende il 19% delle camere disponibili a gennaio, il 18% a febbraio, il 27% a marzo. Un trend in calo rispetto all'inverno 2012 (-8% gennaio, -14% febbraio, -8% marzo) legato soprattutto alle performance delle strutture 4 e 5 stelle che pur registrando le quote di occupazione camere più elevate (23% a gennaio, 21% a febbraio, 34% a marzo), si dimostrano maggiormente esposte ai cali della domanda, vendendo in media 1-2 camere in meno su 10.

Nel tentativo di recuperare sulle perdite di fatturato le imprese alberghiere della regione scelgono di ritoccare al rialzo i prezzi delle tariffe applicate alla clientela (+19% per una camera doppia rispetto allo stesso periodo del 2012), politica dei prezzi adottata soprattutto dalle strutture di medio-alta categoria (+31% i prezzi nei 4 e 5 stelle).

Più contenute le vendite delle imprese extralberghiere (8-9% gennaio e febbraio, 17% a marzo) tra le quali si distinguono le case per ferie, strutture che registrano le quote di occupazione camere più elevate del comparto, sia pure inferiori a quelle del 2012.

¹ Case per ferie, affittacamere, ostello.

Occupazione camere gennaio-marzo 2012/2013 per area-prodotto (%)

	2013		
	Gennaio	Febbraio	Marzo
Città di interesse storico artistico	31,1	31,8	35,6
Mare	8,4	10,0	20,7
Natura	13,9	13,4	19,9
Sardegna	14,9	15,0	23,6
Italia	31,0	30,5	33,6

	Variazione 2012/2013		
	Gennaio	Febbraio	Marzo
Città di interesse storico artistico	-	-5,7	-9,1
Mare	3,9	4,3	11,7
Natura	7,1	7,6	13,3
Sardegna	-1,6	-4,3	2,5
Italia	-0,8	-0,2	-1,2

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Occupazione camere gennaio-marzo 2012/2013 per provincia (%)

	2013		
	Gennaio	Febbraio	Marzo
Sassari	26,0	26,4	30,8
Nuoro	8,2	8,6	14,6
Cagliari	22,1	19,7	26,5
Oristano	8,8	11,5	14,0
Olbia-Tempio	11,6	11,6	24,0
Ogliastra	4,6	8,6	17,7
Medio Campidano	16,5	18,4	29,2
Carbonia-Iglesias	6,9	11,3	30,6
Sardegna	14,9	15,0	23,6
Italia	31,0	30,5	33,6

	Variazione 2012/2013		
	Gennaio	Febbraio	Marzo
Sassari	13,5	14,0	12,4
Nuoro	-4,1	-3,0	3,6
Cagliari	10,1	6,2	10,3
Oristano	-2,9	-3,2	-3,2
Olbia-Tempio	-17,3	-24,3	-6,8
Ogliastra	2,2	7,4	15,7
Medio Campidano	7,2	10,0	18,6
Carbonia-Iglesias	2,1	2,5	19,4
Sardegna	-1,6	-4,3	2,5
Italia	-0,8	-0,2	-1,2

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Le città, grazie, ad un mix di turismo business e leisure trainano le vendite della stagione, registrando il 31% di camere occupate a gennaio, il 32% a febbraio e il 36% marzo, con un andamento rispetto al 2012 in linea per il mese di gennaio ma in calo per febbraio (-6%) e marzo (-9%).

Meno elevate ma in crescita rispetto allo scorso anno le vendite al mare e nelle località del turismo naturalistico: occupate in media sulla costa l'8% delle camere disponibili a gennaio (+4%), il 10% a febbraio (+4%) e il 21% a marzo (+12%), nell'entroterra il 14% a gennaio (+7%), il 13% a febbraio (+8%) e il 20% a marzo (+13%).

Sassari e Cagliari sono le province che registrano le percentuali di occupazione camere più elevate, con un trend in crescita rispetto all'inverno 2012:

- nella provincia di Sassari le strutture ricettive registrano il 26% di camere vendute a gennaio (+14%), il 27% a febbraio (+14%) e il 31% a marzo (+12%);
- nella provincia di Cagliari si contano il 22% di camere vendute a gennaio (+10%), il 20% a febbraio (+6%) e il 27% a marzo (+10%).

Seguono la provincia di Medio Campidano in febbraio (18% di camere occupate, con una crescita del +10%) e marzo (29% di occupazione, pari al +19%) e quella di Olbia-Tempio a marzo (24% di camere occupate, ma in calo del -7%).

Occupazione camere per la settimana di Pasqua 2012/2013 per tipologia ricettiva (%)

	2012	2013	Variazione 2012/2013
Alberghiero	58,1	23,8	-34,3
Extralberghiero	15,4	18,8	3,5
Sardegna	38,5	22,1	-16,4
Italia	43,1	36,3	-6,8

Fonte: Osservatorio turistico regionale , Unioncamere Sardegna

Occupazione camere per la settimana di Pasqua 2012/2013 per tipologia ricettiva (%)

	2012	2013	Variazione 2012/2013
Hotel	58,1	23,8	-34,3
1 stella	27,1	20,2	-6,9
2 stelle	31,6	8,9	-22,7
3 stelle	39,9	24,3	-15,5
4 e 5 stelle	71,8	25,0	-46,8
Agriturismo	35,7	19,2	-16,5
Campeggi	11,3	5,9	-5,5
B&B	16,7	22,0	5,3
Altre strutture extralberghiere	58,4	32,1	-26,3
Sardegna	38,5	22,1	-16,4
Italia	43,1	36,3	-6,8

Fonte: Osservatorio turistico regionale , Unioncamere Sardegna

Occupazione camere per la settimana di Pasqua 2012/2013 per provincia (%)

	2012	2013	Variazione 2012/2013
Sassari	30,9	25,5	-5,3
Nuoro	34,5	19,2	-15,2
Cagliari	33,7	23,4	-10,3
Oristano	29,3	18,1	-11,2
Olbia-Tempio	50,6	19,1	-31,5
Ogliastra	12,5	23,0	10,5
Medio Campidano	28,7	27,7	-1,1
Carbonia-Iglesias	33,1	32,6	-0,5
Sardegna	38,5	22,1	-16,4
Italia	43,1	36,3	-6,8

Fonte: Osservatorio turistico regionale , Unioncamere Sardegna

Occupazione camere per la settimana di Pasqua 2012/2013 per prodotto (%)

	2012	2013	Variazione 2012/2013
Città di interesse storico artistico	57,1	29,0	-28,1
Mare	32,5	20,1	-12,5
Natura	19,5	21,4	2,0
Sardegna	38,5	22,1	-16,4
Italia	43,1	36,3	-6,8

Fonte: Osservatorio turistico regionale , Unioncamere Sardegna

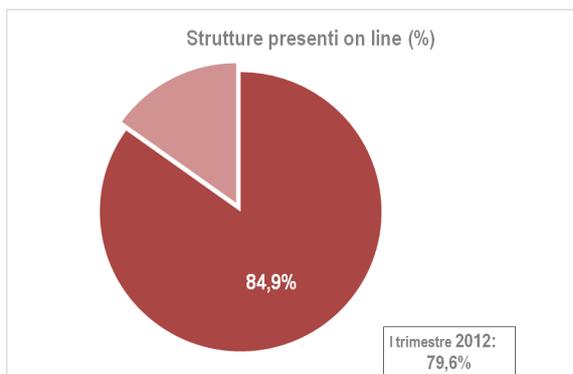
L'occupazione delle camere per la settimana di Pasqua

Le difficili condizioni climatiche della settimana di Pasqua hanno penalizzato le vendite del settore: occupate in media il 22% delle camere disponibili, quota inferiore a quella del 2012 (-16%).

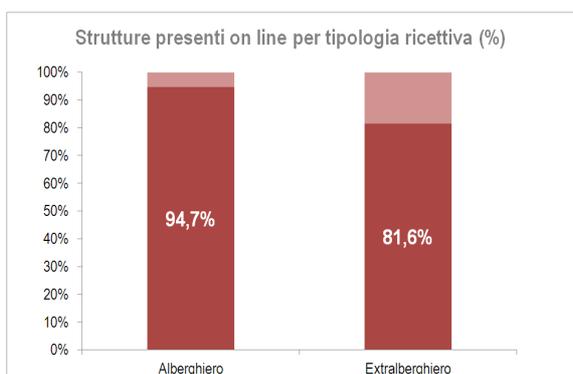
Sono le strutture in città e quelle alberghiere a contare le quote di venduto più consistenti, sebbene con consistenti cali di domanda rispetto allo scorso anno:

- vendute in città il 29% delle camere disponibili, contro il 21% di occupazione camere nelle località naturalistiche ed il 20% al mare;
- negli hotel occupate in media il 24% delle camere (contro il 19% del comparto extralberghiero), con un massimo del 24% di camere vendute nei 3 stelle e del 25% nei 4 e 5 stelle.

Le Strategie delle imprese, le caratteristiche ed i comportamenti della clientela



Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna



Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Strutture che hanno un sito ottimizzato per il mobile o una applicazione per tipologia ricettiva (%)

	Si	No	Totale
Alberghiero	25,8	74,2	100,0
Extralberghiero	12,6	87,4	100,0
Sardegna	15,9	84,1	100,0
Italia	28,6	71,4	100,0

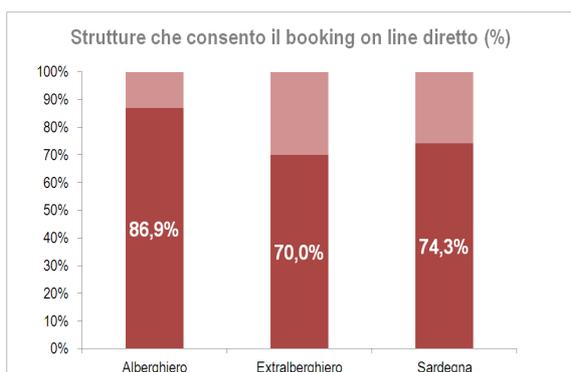
Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Il web come vetrina commerciale è divenuto una condizione imprescindibile per raggiungere la domanda turistica. Nel I trimestre del 2013 l'85% delle imprese ricettive della Sardegna è presente on line con un proprio sito web, una quota che cresce dall'anno scorso pur restando ancora lievemente al di sotto della media Italia (88%).

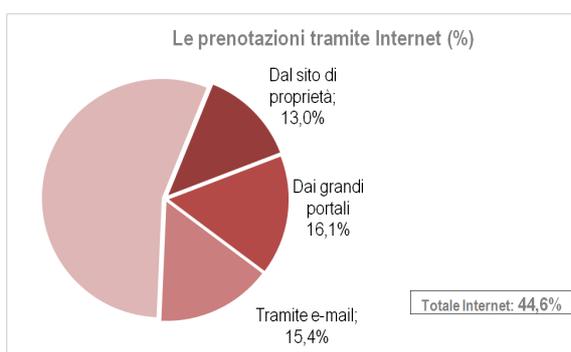
La presenza su Internet delle strutture ricettive risulta più diffusa nel comparto alberghiero dove circa il 95% dichiara di essere on line (rispetto all'82% delle strutture complementari).

A livello provinciale si distinguono le imprese ricettive della provincia di Olbia-Tempio (93% di strutture sul web) e di Ogliastra (90%).

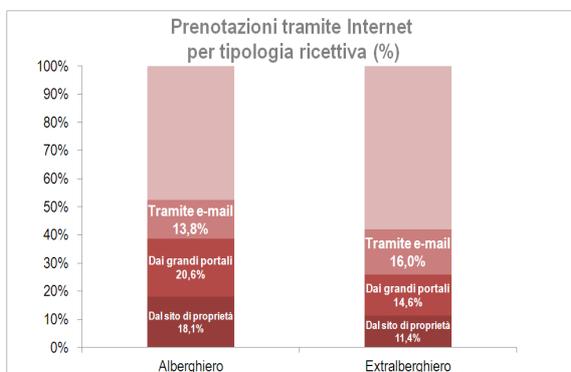
La quota però scende notevolmente se si considerano solo quei siti ottimizzati per la navigazione mobile o che offrono la possibilità di caricare applicazioni direttamente sugli smartphone: opzioni che offre solo il 16% delle strutture ricettive (26% nell'alberghiero e 34% nella provincia di Cagliari) contro un 29% delle imprese nella media nazionale.



Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna



Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna



Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Cresce dall'anno scorso la quota di imprese ricettive che offre il servizio di booking diretto on line, passando dal 55% al 74%.

Il potenziamento dell'offerta attraverso questo servizio avviene in maniera omogenea sull'intera regione registrando uno slancio, in particolare, tra gli operatori alberghieri (87%) per quanto riguarda il comparto ricettivo, tra le strutture della provincia di Sassari (82%) a livello territoriale, e tra quelli in città (81%) per le aree prodotte.

Sceglie di prenotare on line in questo primo trimestre del 2013 il 45% della clientela delle strutture ricettive della regione, più del 40% rilevato nella media Italia.

Oltre alla posta elettronica, utilizzata dal 15% della clientela, conquistano spazio l'uso dei grandi portali (che nel I trimestre del 2013 rappresentano il primo canale di riferimento per il booking on line, con il 16% delle prenotazioni) ed i siti di proprietà (13% della clientela).

La quota più elevata di prenotazioni on line si registra nelle strutture ricettive della provincia di Nuoro (58%) e di Olbia Tempio (55%) e nelle strutture alberghiere di media e alta categoria (57-58% di prenotazioni nei 3 e 4-5 stelle, con un picco nell'uso dei grandi portali che sfiora il 30%).

Strutture che ritengono che le recensioni influenzino la reputazione per tipologia ricettiva (%)

	Si	No	Totale
Alberghiero	90,7	9,3	100,0
Extralberghiero	93,8	6,2	100,0
Sardegna	92,9	7,1	100,0
Italia	90,5	9,5	100,0

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Strutture che controllano regolarmente le recensioni dei propri clienti per tipologia ricettiva (%)

	Si	No	Totale
Alberghiero	79,9	20,1	100,0
Extralberghiero	65,4	34,6	100,0
Sardegna	69,0	31,0	100,0
Italia	61,8	38,2	100,0

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Strutture che fanno promozione on line rivolta alla propria clientela (%)

	Si	No	Totale
Alberghiero	61,9	38,1	100,0
Extralberghiero	37,6	62,4	100,0
Sardegna	43,7	56,3	100,0
Italia	40,7	59,3	100,0

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Modalità di promozioni ON LINE rivolta alla propria clientela (% sulle strutture che fanno promozione on line)

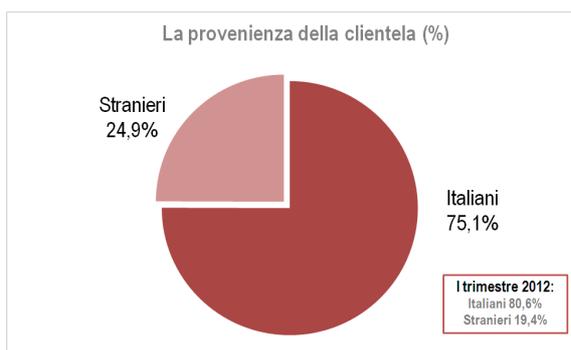
	Invio e-mail con offerte	Offerte sui social network	Altro
Alberghiero	63,2	77,3	4,4
Extralberghiero	59,5	54,7	20,9
Sardegna	60,8	62,7	15,1
Italia	59,6	38,6	10,3

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

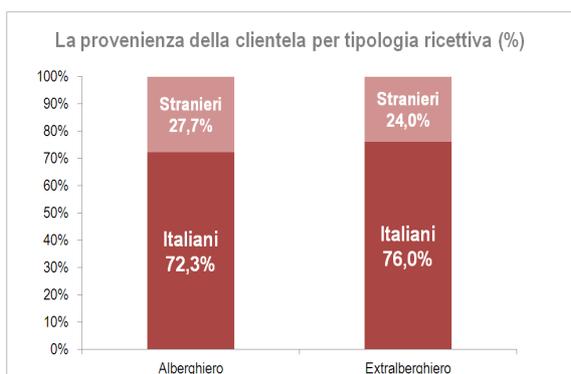
L'idea che le recensioni presenti on line influenzino direttamente la reputazione della propria impresa è opinione condivisa dal 93% delle imprese ricettive della regione. Inoltre, il 69% degli operatori controlla periodicamente i commenti dei turisti, una quota che supera il dato Italia (62%) e fa emergere un interesse più incisivo da parte delle strutture alberghiere (8 su 10).

Internet è anche uno strumento utilizzato per promuovere la propria offerta e fidelizzare la clientela: in Sardegna il 44% delle imprese ricettive fa promozione on line alla propria clientela, con punte del 62% tra gli operatori del comparto alberghiero.

Emerge un'omogeneità nell'utilizzo delle mail per inviare offerte e promozioni (61%), strumento adoperato da entrambi i comparti ricettivi, ed i social network (63%), usati con più ampio respiro dagli operatori dell'alberghiero (77%) rispetto all'extralberghiero (55%).



Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna



Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Permanenza media della clientela per tipologia ricettiva (%)
I trimestre

	Italiani	Stranieri	Totale
2012			
Alberghiero	2,5	3,6	3,0
Extralberghiero	2,8	3,8	3,3
Sardegna	2,7	3,7	3,2
Italia	2,8	3,6	3,2
2013			
Alberghiero	2,2	2,6	2,4
Extralberghiero	2,1	2,5	2,3
Sardegna	2,2	2,6	2,4
Italia	2,9	4,1	3,5

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Le strutture ricettive della Sardegna registrano nella stagione invernale il 75% di clientela italiana, in lieve contrazione dallo scorso anno (81%) a favore di una crescita della domanda di provenienza estera che si attesta al 25% (33% nella provincia di Olbia Tempio).

L'incidenza dei turisti stranieri cresce nelle strutture ricettive al mare (30% rispetto al 23% del 2012) e nelle località naturalistiche (22% contro l'11%), ma anche nelle strutture extralberghiere che con il 24% (47% della clientela dei soli campeggi) si avvicinano alla quota di clientela straniera presente negli hotel (28%).

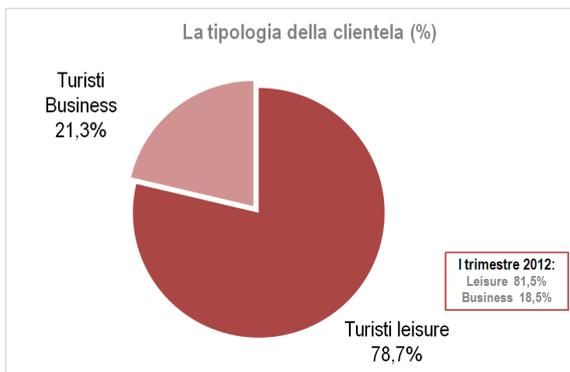
Tra i principali mercati stranieri gli operatori segnalano la Germania (per il 36% delle imprese), la Francia (22%) e la Spagna (11%).

Più breve la durata del soggiorno in Sardegna in questo primo trimestre del 2013: si passa dalle 3,2 notti dello scorso anno alle 2,4 notti (ovvero circa 1 notte in meno della media Italia).

In particolare, la permanenza media è di 2,2 notti per la clientela italiana e 2,6 notti per quella straniera, sia negli hotel che nelle strutture ricettive extralberghiere.



Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna



Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Nella composizione dei target di domanda emerge una maggiore incidenza del segmento business che costituisce il 21% della clientela delle strutture ricettive (19% nello stesso periodo del 2012). Una clientela che viaggia per lavoro che incide soprattutto sulle vendite delle strutture in provincia di Sassari (dove costituisce il 41% della clientela) e di quelle in città (38%).

Nel segmento leisure (79% della clientela) emerge una crescita delle coppie, che in questa stagione rappresentano il 42% dei turisti, a fronte di una minore incidenza del target famiglie (che passa dal 44% del I trimestre 2012 al 22%).

Se le coppie in vacanza incidono soprattutto sulle vendite delle strutture in provincia di Medio Campidano (dove rappresentano il 65% della clientela), l'incidenza delle famiglie è più rilevante nelle province di Oristano e Carbonia Iglesias (32-33%).

Allegato statistico

Strutture presenti online per provincia (%)

I trimestre 2012	Si	No	Totale
Sassari	89,9	10,1	100,0
Nuoro	71,4	28,6	100,0
Cagliari	83,7	16,3	100,0
Oristano	64,5	35,5	100,0
Olbia-Tempio	89,7	10,3	100,0
Ogliastra	78,1	21,9	100,0
Medio Campidano	67,8	32,2	100,0
Carbonia-Iglesias	52,9	47,1	100,0
Sardegna	79,6	20,4	100,0
Italia	87,5	12,5	100,0

I trimestre 2013	Si	No	Totale
Sassari	82,7	17,3	100,0
Nuoro	85,0	15,0	100,0
Cagliari	87,2	12,8	100,0
Oristano	78,5	21,5	100,0
Olbia-Tempio	92,8	7,2	100,0
Ogliastra	90,3	9,7	100,0
Medio Campidano	83,8	16,2	100,0
Carbonia-Iglesias	73,7	26,3	100,0
Sardegna	84,9	15,1	100,0
Italia	88,4	11,6	100,0

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Strutture presenti online per area-prodotto (%)

I trimestre 2012	Si	No	Totale
Città	91,1	8,9	100,0
Mare	87,0	13,0	100,0
Natura	65,4	34,6	100,0
Sardegna	79,6	20,4	100,0
Italia	87,5	12,5	100,0

I trimestre 2013	Si	No	Totale
Città	85,6	14,4	100,0
Mare	82,7	17,3	100,0
Natura	88,0	12,0	100,0
Sardegna	84,9	15,1	100,0
Italia	88,4	11,6	100,0

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Strutture presenti online per tipologia ricettiva (%)

I trimestre 2012	Si	No	Totale
Alberghiero	94,0	6,0	100,0
Extralberghiero	74,9	25,1	100,0
Sardegna	79,6	20,4	100,0
Italia	87,5	12,5	100,0
I trimestre 2013	Si	No	Totale
Alberghiero	94,7	5,3	100,0
Extralberghiero	81,6	18,4	100,0
Sardegna	84,9	15,1	100,0
Italia	88,4	11,6	100,0

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Strutture presenti online per tipologia ricettiva (%)

I trimestre 2012	Si	No	Totale
Hotel	94,0	6,0	100,0
1 stella	87,2	12,8	100,0
2 stelle	84,3	15,7	100,0
3 stelle	94,5	5,5	100,0
4 e 5 stelle	98,9	1,1	100,0
Agriturismo	92,4	7,6	100,0
Campeggi	100,0	0,0	100,0
B&B	68,6	31,4	100,0
Altre strutture extralberghiere	42,9	57,1	100,0
Sardegna	79,6	20,4	100,0
Italia	87,5	12,5	100,0
I trimestre 2013	Si	No	Totale
Hotel	94,7	5,3	100,0
1 stella	89,0	11,0	100,0
2 stelle	80,8	19,2	100,0
3 stelle	95,0	5,0	100,0
4 e 5 stelle	100,0	0,0	100,0
Agriturismo	90,8	9,2	100,0
Campeggi	100,0	0,0	100,0
B&B	77,6	22,4	100,0
Altre strutture extralberghiere	100,0	0,0	100,0
Sardegna	84,9	15,1	100,0
Italia	88,4	11,6	100,0

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Strutture che hanno un sito ottimizzato per il mobile o una applicazione per tipologia ricettiva (%)

I trimestre 2013

	Si	No	Totale
Alberghiero	25,8	74,2	100,0
Extralberghiero	12,6	87,4	100,0
Sardegna	15,9	84,1	100,0
Italia	28,6	71,4	100,0

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Possibilità di prenotare direttamente online per provincia (%)

I trimestre 2012	Si	No	Totale
Sassari	59,8	40,2	100,0
Nuoro	53,1	46,9	100,0
Cagliari	53,2	46,8	100,0
Oristano	60,0	40,0	100,0
Olbia-Tempio	63,9	36,1	100,0
Ogliastra	49,8	50,2	100,0
Medio Campidano	42,0	58,0	100,0
Carbonia-Iglesias	27,1	72,9	100,0
Sardegna	55,2	44,8	100,0
Italia	69,9	30,1	100,0
I trimestre 2013	Si	No	Totale
Sassari	82,0	18,0	100,0
Nuoro	76,1	23,9	100,0
Cagliari	78,2	21,8	100,0
Oristano	71,3	28,7	100,0
Olbia-Tempio	77,8	22,2	100,0
Ogliastra	57,2	42,8	100,0
Medio Campidano	55,7	44,3	100,0
Carbonia-Iglesias	56,6	43,4	100,0
Sardegna	74,3	25,7	100,0
Italia	64,2	35,8	100,0

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Possibilità di prenotare direttamente online per area-prodotto (%)

I trimestre 2012	Si	No	Totale
Città	59,8	40,2	100,0
Mare	68,3	31,7	100,0
Natura	36,9	63,1	100,0
Sardegna	55,2	44,8	100,0
Italia	69,9	30,1	100,0
I trimestre 2013	Si	No	Totale
Città	80,8	19,2	100,0
Mare	74,2	25,8	100,0
Natura	66,7	33,3	100,0
Sardegna	74,3	25,7	100,0
Italia	64,2	35,8	100,0

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Possibilità di prenotare direttamente online per tipologia ricettiva (%)

I trimestre 2012	Si	No	Totale
Alberghiero	81,3	18,7	100,0
Extralberghiero	46,7	53,3	100,0
Sardegna	55,2	44,8	100,0
Italia	69,9	30,1	100,0
I trimestre 2013	Si	No	Totale
Alberghiero	86,9	13,1	100,0
Extralberghiero	70,0	30,0	100,0
Sardegna	74,3	25,7	100,0
Italia	64,2	35,8	100,0

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Possibilità di prenotare direttamente online per tipologia ricettiva (%)

I trimestre 2012		Si	No	Totale
Hotel		81,3	18,7	100,0
	1 stella	78,6	21,4	100,0
	2 stelle	66,1	33,9	100,0
	3 stelle	78,3	21,7	100,0
	4 e 5 stelle	95,3	4,7	100,0
Agriturismo		62,4	37,6	100,0
Campeggi		67,7	32,3	100,0
B&B		41,1	58,9	100,0
Altre strutture extralberghiere		14,3	85,7	100,0
Sardegna		55,2	44,8	100,0
Italia		69,9	30,1	100,0
I trimestre 2013		Si	No	Totale
Hotel		86,9	13,1	100,0
	1 stella	74,5	25,5	100,0
	2 stelle	65,9	34,1	100,0
	3 stelle	85,9	14,1	100,0
	4 e 5 stelle	98,1	1,9	100,0
Agriturismo		72,9	27,1	100,0
Campeggi		80,0	20,0	100,0
B&B		69,8	30,2	100,0
Altre strutture extralberghiere		36,8	63,2	100,0
Sardegna		74,3	25,7	100,0
Italia		64,2	35,8	100,0

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Turisti prenotati tramite Internet per provincia (%)

I trimestre 2013

	Dal sito di proprietà	Dai grandi portali	Tramite e-mail	Totale internet
Sassari	13,0	21,8	11,7	46,6
Nuoro	22,1	15,4	21,0	58,4
Cagliari	13,3	16,9	19,9	50,1
Oristano	7,6	16,8	5,2	29,6
Olbia-Tempio	13,7	14,0	27,3	55,0
Ogliastra	9,8	12,7	5,3	27,9
Medio Campidano	8,1	4,3	10,2	22,6
Carbonia-Iglesias	11,9	10,9	4,8	27,6
Sardegna	13,0	16,1	15,4	44,6
Italia	12,9	10,3	16,4	39,6

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Turisti prenotati tramite Internet per area-prodotto (%)

I trimestre 2013

	Dal sito di proprietà	Dai grandi portali	Tramite e-mail	Totale internet
Città	11,0	18,2	16,6	45,8
Mare	15,3	16,3	16,1	47,7
Natura	11,2	13,3	12,9	37,5
Sardegna	13,0	16,1	15,4	44,6
Italia	12,9	10,3	16,4	39,6

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Turisti prenotati tramite Internet per tipologia ricettiva (%)

I trimestre 2013

	Dal sito di proprietà	Dai grandi portali	Tramite e-mail	Totale internet
Alberghiero	18,1	20,6	13,8	52,5
Extralberghiero	11,4	14,6	16,0	41,9
Sardegna	13,0	16,1	15,4	44,6
Italia	12,9	10,3	16,4	39,6

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Turisti prenotati tramite Internet per tipologia ricettiva (%)

I trimestre 2013

	Dal sito di proprietà	Dai grandi portali	Tramite e-mail	Totale internet
Hotel	18,1	20,6	13,8	52,5
1 stella	5,4	5,4	7,6	18,4
2 stelle	8,3	5,7	16,8	30,8
3 stelle	21,2	19,9	15,4	56,5
4 e 5 stelle	17,3	29,7	10,8	57,8
Agriturismo	16,4	10,0	16,5	42,9
Campeggi	20,5	6,8	33,7	61,0
B&B	9,8	16,5	15,2	41,5
Altre strutture extralberghiere	0,8	6,7	20,0	27,5
Sardegna	13,0	16,1	15,4	44,6
Italia	12,9	10,3	16,4	39,6

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Provenienza della clientela per provincia (%)

I trimestre 2012	Italiani	Stranieri	Totale
Sassari	77,7	22,3	100,0
Nuoro	85,6	14,4	100,0
Cagliari	82,1	17,9	100,0
Oristano	90,5	9,5	100,0
Olbia-Tempio	68,0	32,0	100,0
Ogliastra	86,3	13,7	100,0
Medio Campidano	87,9	12,1	100,0
Carbonia-Iglesias	87,1	12,9	100,0
Sardegna	80,6	19,4	100,0
Italia	66,6	33,4	100,0
I trimestre 2013	Italiani	Stranieri	Totale
Sassari	75,3	24,7	100,0
Nuoro	75,9	24,1	100,0
Cagliari	76,1	23,9	100,0
Oristano	78,8	21,2	100,0
Olbia-Tempio	67,5	32,5	100,0
Ogliastra	73,2	26,8	100,0
Medio Campidano	82,2	17,8	100,0
Carbonia-Iglesias	79,7	20,3	100,0
Sardegna	75,1	24,9	100,0
Italia	69,9	30,1	100,0

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Provenienza della clientela per area-prodotto (%)

I trimestre 2012	Italiani	Stranieri	Totale
Città	70,6	29,4	100,0
Mare	77,1	22,9	100,0
Natura	89,5	10,5	100,0
Sardegna	80,6	19,4	100,0
Italia	66,6	33,4	100,0
I trimestre 2013	Italiani	Stranieri	Totale
Città	79,9	20,1	100,0
Mare	70,4	29,6	100,0
Natura	77,9	22,1	100,0
Sardegna	75,1	24,9	100,0
Italia	69,9	30,1	100,0

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Provenienza della clientela per tipologia ricettiva (%)

I trimestre 2012	Italiani	Stranieri	Totale
Alberghiero	66,2	33,8	100,0
Extralberghiero	85,3	14,7	100,0
Sardegna	80,6	19,4	100,0
Italia	66,6	33,4	100,0
I trimestre 2013	Italiani	Stranieri	Totale
Alberghiero	72,3	27,7	100,0
Extralberghiero	76,0	24,0	100,0
Sardegna	75,1	24,9	100,0
Italia	69,9	30,1	100,0

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Provenienza della clientela per tipologia ricettiva (%)

I trimestre 2012	Italiani	Stranieri	Totale
Hotel	66,2	33,8	100,0
1 stella	85,2	14,8	100,0
2 stelle	77,4	22,6	100,0
3 stelle	73,4	26,6	100,0
4 e 5 stelle	42,3	57,7	100,0
Agriturismo	77,2	22,8	100,0
Campeggi	82,3	17,7	100,0
B&B	88,0	12,0	100,0
Altre strutture extralberghiere	92,9	7,1	100,0
Sardegna	80,6	19,4	100,0
Italia	66,6	33,4	100,0
I trimestre 2013	Italiani	Stranieri	Totale
Hotel	72,3	27,7	100,0
1 stella	80,8	19,2	100,0
2 stelle	89,2	10,8	100,0
3 stelle	66,5	33,5	100,0
4 e 5 stelle	76,5	23,5	100,0
Agriturismo	77,5	22,5	100,0
Campeggi	52,6	47,4	100,0
B&B	76,3	23,7	100,0
Altre strutture extralberghiere	73,9	26,1	100,0
Sardegna	75,1	24,9	100,0
Italia	69,9	30,1	100,0

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Principali mercati esteri

% sul totale strutture
I trimestre 2013

1°	Germania	35,8
2°	Francia	21,5
3°	Spagna	10,9
	Regno Unito	10,0
	Paesi Bassi/Olanda	6,9
	Belgio	4,6
	Svizzera	4,2
	Austria	2,7
	Svezia	2,1

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Permanenza media della clientela per provincia (%)

I trimestre 2012	Italiani	Stranieri	Totale
Sassari	2,2	2,1	2,2
Nuoro	1,6	2,2	1,9
Cagliari	2,7	2,8	2,7
Oristano	6,7	11,8	9,3
Olbia-Tempio	1,8	3,8	2,8
Ogliastra	2,1	2,4	2,2
Medio Campidano	2,1	3,2	2,7
Carbonia-Iglesias	1,9	4,6	3,2
Sardegna	2,7	3,7	3,2
Italia	2,8	3,6	3,2
I trimestre 2013	Italiani	Stranieri	Totale
Sassari	2,0	2,2	2,1
Nuoro	1,9	2,5	2,2
Cagliari	1,7	2,5	2,1
Oristano	2,3	2,5	2,4
Olbia-Tempio	2,7	2,8	2,8
Ogliastra	2,4	3,3	2,8
Medio Campidano	2,2	2,5	2,3
Carbonia-Iglesias	2,4	2,5	2,5
Sardegna	2,2	2,6	2,4
Italia	2,9	4,1	3,5

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Permanenza media della clientela per area-prodotto (%)

I trimestre 2012	Italiani	Stranieri	Totale
Città	1,8	3,1	2,5
Mare	2,3	2,9	2,6
Natura	3,9	6,1	5,0
Sardegna	2,7	3,7	3,2
Italia	2,8	3,6	3,2
I trimestre 2013	Italiani	Stranieri	Totale
Città	2,0	2,2	2,1
Mare	2,2	2,6	2,4
Natura	2,3	2,9	2,6
Sardegna	2,2	2,6	2,4
Italia	2,9	4,1	3,5

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Permanenza media della clientela per tipologia ricettiva (%)

I trimestre 2012	Italiani	Stranieri	Totale
Alberghiero	2,5	3,6	3,0
Extralberghiero	2,8	3,8	3,3
Sardegna	2,7	3,7	3,2
Italia	2,8	3,6	3,2
I trimestre 2013	Italiani	Stranieri	Totale
Alberghiero	2,2	2,6	2,4
Extralberghiero	2,1	2,5	2,3
Sardegna	2,2	2,6	2,4
Italia	2,9	4,1	3,5

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Permanenza media della clientela per tipologia ricettiva (%)

I trimestre 2012		Italiani	Stranieri	Totale
Hotel		2,5	3,6	3,0
	1 stella	5,2	4,4	4,8
	2 stelle	1,7	2,5	2,1
	3 stelle	2,5	2,7	2,6
	4 e 5 stelle	2,3	5,1	3,7
Agriturismo		2,1	2,6	2,3
Campeggi		3,0	5,5	4,2
B&B		3,1	4,4	3,8
Altre strutture extralberghiere		2,0	7,0	4,5
Sardegna		2,7	3,7	3,2
Italia		2,8	3,6	3,2
I trimestre 2013		Italiani	Stranieri	Totale
Hotel		2,2	2,6	2,4
	1 stella	1,8	2,0	1,9
	2 stelle	2,3	2,4	2,3
	3 stelle	2,2	2,7	2,5
	4 e 5 stelle	2,2	2,6	2,4
Agriturismo		2,3	2,6	2,5
Campeggi		4,1	4,4	4,2
B&B		2,0	2,4	2,2
Altre strutture extralberghiere		3,5	4,2	3,8
Sardegna		2,2	2,6	2,4
Italia		2,9	4,1	3,5

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Tipologia della clientela per provincia (%)

I trimestre 2012	Leisure				Business			Totale
	Famiglie	Coppie	Gruppi	Single	Individuali	Gruppi	Congressisti	
Sassari	63,2	29,4	1,1	1,8	3,9	0,1	0,4	100,0
Nuoro	49,4	16,3	7,0	9,1	7,0	0,6	10,7	100,0
Cagliari	38,6	23,9	2,5	17,6	10,6	3,2	3,6	100,0
Oristano	39,7	21,1	2,6	5,8	6,6	0,5	23,7	100,0
Olbia-Tempio	27,6	31,6	4,5	8,1	19,2	0,8	8,3	100,0
Ogliastra	45,6	24,5	2,7	11,8	4,4	1,7	9,3	100,0
Medio Campidano	45,0	22,1	1,3	4,7	7,9	1,3	17,6	100,0
Carbonia-Iglesias	45,1	25,3	3,7	8,8	9,8	0,4	6,9	100,0
Sardegna	44,4	25,5	3,1	8,5	9,4	1,1	8,0	100,0
Italia	32,6	32,0	8,1	7,9	15,4	2,5	1,4	100,0

I trimestre 2013	Leisure				Business			Totale
	Famiglie	Coppie	Gruppi	Single	Individuali	Gruppi	Congressisti	
Sassari	11,6	40,1	4,2	2,6	40,0	1,2	0,2	100,0
Nuoro	25,2	44,2	10,0	13,9	3,9	2,7	0,2	100,0
Cagliari	18,3	34,2	3,6	10,9	28,0	5,0	0,1	100,0
Oristano	32,1	33,8	21,1	10,8	2,1	0,1	0,0	100,0
Olbia-Tempio	27,6	49,1	4,0	4,2	12,8	2,1	0,2	100,0
Ogliastra	16,3	47,0	6,1	6,4	19,0	4,2	0,9	100,0
Medio Campidano	18,2	64,9	5,8	0,9	10,2	-	-	100,0
Carbonia-Iglesias	33,0	45,9	6,9	7,6	6,6	-	-	100,0
Sardegna	22,1	42,0	7,3	7,3	19,0	2,1	0,2	100,0
Italia	32,7	36,9	6,8	8,5	12,9	1,5	0,7	100,0

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Tipologia della clientela per area-prodotto (%)

I trimestre 2012	Leisure				Business			Totale
	Famiglie	Coppie	Gruppi	Single	Individuali	Gruppi	Congressisti	
Città	15,9	23,3	6,3	21,2	27,4	1,7	4,1	100,0
Mare	51,3	28,1	2,8	5,8	4,4	1,4	6,3	100,0
Natura	48,7	23,4	2,0	6,1	7,4	0,5	11,9	100,0
Sardegna	44,4	25,5	3,1	8,5	9,4	1,1	8,0	100,0
Italia	32,6	32,0	8,1	7,9	15,4	2,5	1,4	100,0

I trimestre 2013	Leisure				Business			Totale
	Famiglie	Coppie	Gruppi	Single	Individuali	Gruppi	Congressisti	
Città	14,0	33,8	5,3	8,8	35,7	2,2	0,2	100,0
Mare	26,7	46,2	8,5	6,4	10,7	1,3	0,2	100,0
Natura	23,4	43,8	7,4	7,2	14,5	3,7	0,1	100,0
Sardegna	22,1	42,0	7,3	7,3	19,0	2,1	0,2	100,0
Italia	32,7	36,9	6,8	8,5	12,9	1,5	0,7	100,0

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Tipologia della clientela per tipologia ricettiva (%)

	<u>Leisure</u>				<u>Business</u>			Totale
	Famiglie	Coppie	Gruppi	Single	Individuali	Gruppi	Congressisti	
I trimestre 2012								
Alberghiero	22,2	33,2	8,5	13,3	13,5	3,8	5,5	100,0
Extralberghiero	51,7	23,0	1,3	6,9	8,0	0,2	8,8	100,0
Sardegna	44,4	25,5	3,1	8,5	9,4	1,1	8,0	100,0
Italia	32,6	32,0	8,1	7,9	15,4	2,5	1,4	100,0
I trimestre 2013								
Alberghiero	20,2	38,4	7,9	6,8	22,5	3,8	0,4	100,0
Extralberghiero	22,8	43,2	7,1	7,5	17,8	1,6	0,1	100,0
Sardegna	22,1	42,0	7,3	7,3	19,0	2,1	0,2	100,0
Italia	32,7	36,9	6,8	8,5	12,9	1,5	0,7	100,0

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Tipologia della clientela per tipologia ricettiva (%)

	<u>Leisure</u>				<u>Business</u>			Totale
	Famiglie	Coppie	Gruppi	Single	Individuali	Gruppi	Congressisti	
I trimestre 2012								
Hotel	22,2	33,2	8,5	13,3	13,5	3,8	5,5	100,0
1 stella	13,5	14,1	28,3	19,2	12,5	12,3	-	100,0
2 stelle	33,9	36,4	4,7	13,6	8,6	0,7	2,2	100,0
3 stelle	25,7	26,1	6,0	12,2	16,8	4,7	8,5	100,0
4 e 5 stelle	10,6	49,9	12,3	14,5	9,1	2,0	1,7	100,0
Agriturismo	50,2	27,8	1,6	3,3	3,5	0,9	12,6	100,0
Campeggi	80,0	14,4	0,0	5,6	0,0	-	-	100,0
B&B	51,3	21,8	1,2	8,1	9,6	-	8,0	100,0
Altre strutture extralberghiere	35,7	7,1	0,0	28,6	28,6	-	-	100,0
Sardegna	44,4	25,5	3,1	8,5	9,4	1,1	8,0	100,0
Italia	32,6	32,0	8,1	7,9	15,4	2,5	1,4	100,0
I trimestre 2013								
Hotel	20,2	38,4	7,9	6,8	22,5	3,8	0,4	100,0
1 stella	9,7	19,0	17,7	16,1	33,1	4,3	-	100,0
2 stelle	28,4	23,5	9,1	6,8	18,3	14,0	-	100,0
3 stelle	20,2	42,5	6,6	6,9	19,9	3,6	0,2	100,0
4 e 5 stelle	19,0	38,6	8,3	4,8	27,5	0,6	1,2	100,0
Agriturismo	36,0	41,5	9,5	6,2	3,7	3,0	0,1	100,0
Campeggi	86,3	4,8	5,6	1,7	1,7	0,0	-	100,0
B&B	16,5	45,3	6,4	8,2	22,4	1,2	0,1	100,0
Altre strutture extralberghiere	33,4	27,8	8,2	5,1	25,5	0,0	-	100,0
Sardegna	22,1	42,0	7,3	7,3	19,0	2,1	0,2	100,0
Italia	32,7	36,9	6,8	8,5	12,9	1,5	0,7	100,0

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Turisti abituali per provincia (%)

	I trimestre 2012	I trimestre 2013
Sassari	4,0	35,0
Nuoro	13,1	31,7
Cagliari	18,3	19,4
Oristano	16,9	7,1
Olbia-Tempio	20,5	23,3
Ogliastra	16,0	8,1
Medio Campidano	9,2	24,5
Carbonia-Iglesias	13,9	19,0
Sardegna	14,0	22,8
Italia	14,0	28,8

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Turisti abituali per area-prodotto (%)

	I trimestre 2012	I trimestre 2013
Città	31,0	28,3
Mare	9,7	19,7
Natura	11,6	22,2
Sardegna	14,0	22,8
Italia	14,0	28,8

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Turisti abituali per tipologia ricettiva (%)

	I trimestre 2012	I trimestre 2013
Alberghiero	26,2	28,0
Extralberghiero	10,0	21,1
Sardegna	14,0	22,8
Italia	14,0	28,8

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Turisti abituali per tipologia ricettiva (%)

	I trimestre 2012	I trimestre 2013
Hotel	26,2	28,0
1 stella	47,3	23,3
2 stelle	10,5	25,0
3 stelle	22,0	28,7
4 e 5 stelle	39,1	28,6
Agriturismo	11,3	23,5
Campeggi	2,4	24,8
B&B	9,8	20,6
Altre strutture extralberghiere	28,6	10,1
Sardegna	14,0	22,8
Italia	14,0	28,8

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Strutture che ritengono che le recensioni influenzino la reputazione per area-prodotto (%)

	Si	No	Totale
Città	95,6	4,4	100,0
Mare	92,3	7,7	100,0
Natura	91,1	8,9	100,0
Sardegna	92,9	7,1	100,0
Italia	90,5	9,5	100,0

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Strutture che ritengono che le recensioni influenzino la reputazione per tipologia ricettiva (%)

	Si	No	Totale
Alberghiero	90,7	9,3	100,0
Extralberghiero	93,8	6,2	100,0
Sardegna	92,9	7,1	100,0
Italia	90,5	9,5	100,0

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Strutture che controllano regolarmente le recensioni dei propri clienti per area-prodotto (%)

	Si	No	Totale
Città	66,9	33,1	100,0
Mare	69,7	30,3	100,0
Natura	70,3	29,7	100,0
Sardegna	69,0	31,0	100,0
Italia	61,8	38,2	100,0

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Strutture che controllano regolarmente le recensioni dei propri clienti per tipologia ricettiva (%)

	Si	No	Totale
Alberghiero	79,9	20,1	100,0
Extralberghiero	65,4	34,6	100,0
Sardegna	69,0	31,0	100,0
Italia	61,8	38,2	100,0

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Strutture che fanno promozione on line rivolta alla propria clientela per area-prodotto (%)

	Sì	No	Totale
Città	32,1	67,9	100,0
Mare	50,1	49,9	100,0
Natura	45,3	54,7	100,0
Sardegna	43,7	56,3	100,0
Italia	40,7	59,3	100,0

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Strutture che fanno promozione on line rivolta alla propria clientela per tipologia ricettiva (%)

	Sì	No	Totale
Alberghiero	61,9	38,1	100,0
Extralberghiero	37,6	62,4	100,0
Sardegna	43,7	56,3	100,0
Italia	40,7	59,3	100,0

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Modalità di promozioni ON LINE utilizzate per area-prodotto (% sul totale imprese che fanno promozione on line alla propria clientela)

	Invio e-mail con offerte	Offerte sui social network	Altro
Città	68,2	60,3	12,1
Mare	53,4	67,8	18,2
Natura	69,9	54,5	11,1
Sardegna	60,8	62,7	15,1
Italia	59,6	38,6	10,3

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Modalità di promozioni ON LINE utilizzate per tipologia ricettiva (% sul totale imprese che fanno promozione on line alla propria clientela)

	Invio e-mail con offerte	Offerte sui social network	Altro
Alberghiero	63,2	77,3	4,4
Extralberghiero	59,5	54,7	20,9
Sardegna	60,8	62,7	15,1
Italia	59,6	38,6	10,3

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Nota metodologica

L'analisi congiunturale è stata condotta attraverso una rilevazione diretta a 558⁽²⁾ operatori della regione Sardegna del ricettivo, con questionario chiuso e domande dirette sull'andamento della stagione.

Nel rispetto della disomogeneità del territorio e della presenza delle singole tipologie di impresa turistica ricettiva sul territorio regionale, si è provveduto a ripartire le interviste anche secondo le seguenti ripartizioni:

Distribuzione per prodotto	Distribuzione interviste (%)	Peso (%)
Città	25,4	29,3
Mare	46,8	45,8
Natura	27,8	24,9
Totale	100,0	100,0

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

Distribuzione per tipologia	Distribuzione interviste (%)	Peso (%)
Hotel	37,8	25,1
1 stella	7,6	4,8
2 stelle	10,4	9,9
3 stelle	62,1	56,8
4 e 5 stelle	19,9	28,5
Agriturismo	22,6	16,9
Campeggi	1,6	1,6
B&B	34,8	54,8
Altre strutture extralberghiere	3,2	1,6
Totale	100,0	100,0

Fonte: Osservatorio turistico regionale, Unioncamere Sardegna

La rilevazione è stata svolta dall'8 al 12 aprile.

² Imprese in attività e che hanno collaborato rispondendo al questionario, sul totale di quelle contattate.