



COMUNE DI ORISTANO
COMUNI DE ARISTANIS

La valutazione della customer experience: il caso Sartiglia



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Lo studio del Crenos su Sa Sartiglia

Raccogliamo qui di seguito alcuni grafici e tabelle tratti dallo studio pubblicato dal Crenos nel Settembre 2016, intitolato "L'impatto degli eventi a valenza turistica. Tre casi a confronto" in cui gli studiosi sardi presentano un'analisi qualitativa delle principali caratteristiche socio-demografiche della manifestazione oristanese rilevate attraverso la somministrazione di un questionario al pubblico nei giorni dell'evento.

Tabella 1. Sintesi delle caratteristiche del campione intervistato

Sesso		Condizione professionale	
Maschi	36,67%	Dirigente	5,04%
Femmine	63,33%	Imprenditore	6,30%
		Libero professionista	17,65%
Età		Impiegato	25,63%
Giovani (18-35)	25%	Operaio	2,52%
Mezza età (36-56)	38,56%	Studente	8,40%
Senior (over 56)	36,44%	Pensionato	17,65%
		Disoccupato	2,52%
		Casalinga	3,36%
Componenti il nucleo familiare		Altro	10,92%
1 persona	14,00%		
2 persone	42,60%		
3 persone	18,80%	Residenza	
4 persone	17,50%	Sardegna	27%
5 persone	4,90%	Italia	56%
6 persone	1%	Esteri	17%
7 o più persone	1%		
		Classe di reddito	
Titolo di studio		Fino a 15.000	17,15%
Licenza elementare	0,85%	15.001-28.000	24,27%
Licenza media	12,39%	28.001-55.000	28,45%
Diploma superiore	41,88%	55.001-75.000	9,21%
Laurea	40,17%	Oltre 75.000	10,04%
Post Laurea	4,70%	Non risponde	10,88%

Grafico 1. Distribuzione degli intervistati per provenienza

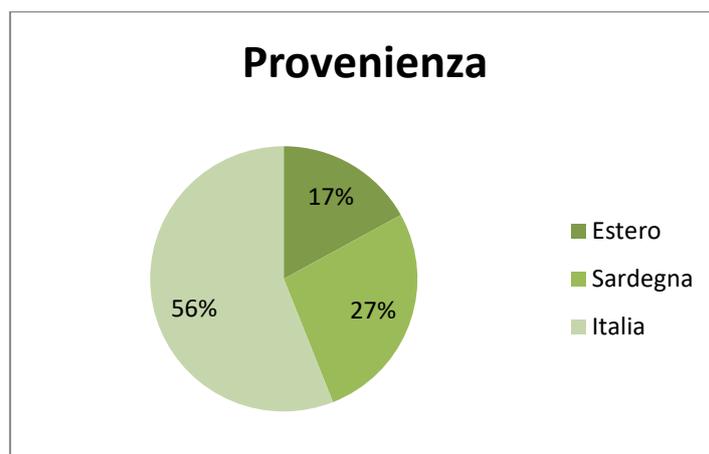


Tabella 2. Intervistati distinti per condizione professionale e provenienza

Condizione professionale	Sardegna	Italia	Estero
Dirigente	3%	5%	7%
Imprenditore	9%	5%	7%
Libero professionista	23%	16%	17%
Impiegato	20%	28%	17%
Operaio	4%	2%	0%
Studente	7%	2%	26%
Pensionato	13%	23%	12%
Disoccupato	7%	1%	2%
Casalinga	6%	3%	2%
Altro	7%	13%	10%

Grafico 2. Classe di reddito intervistati

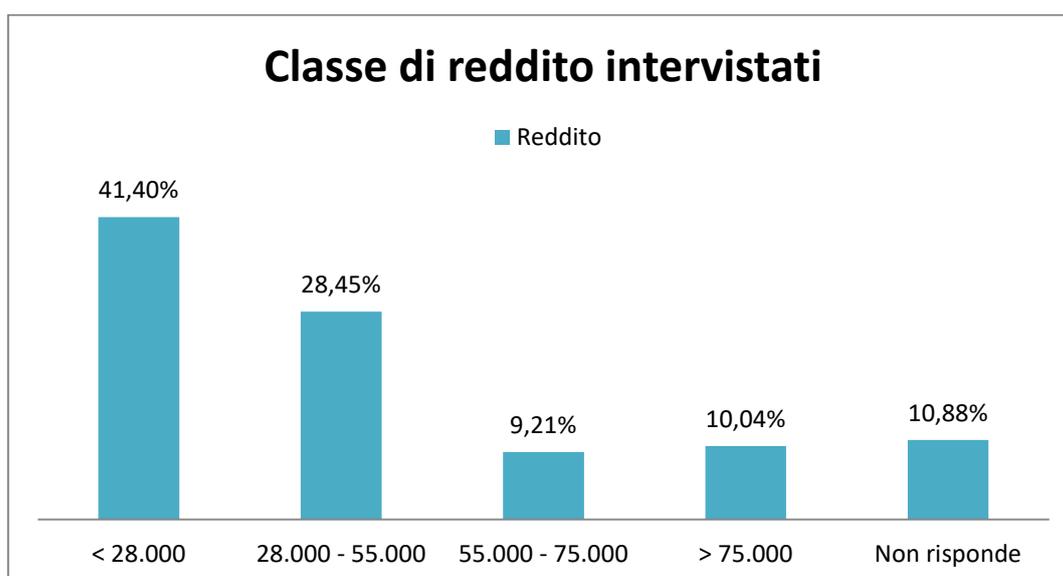
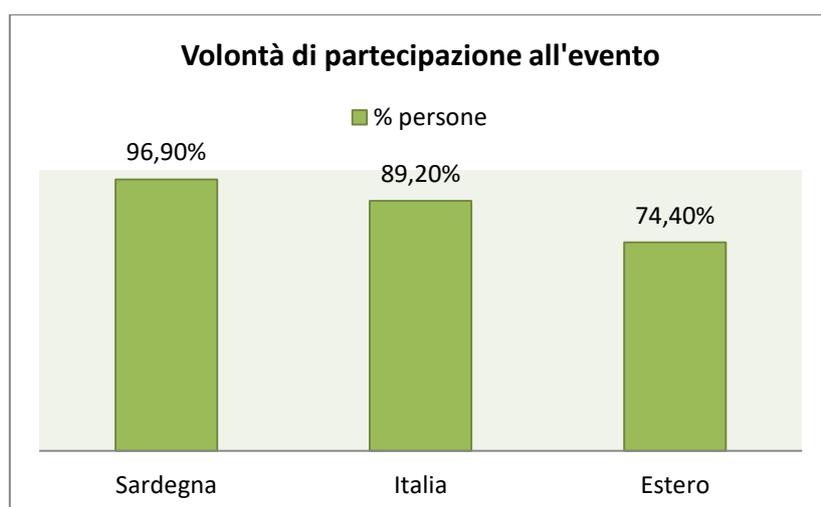


Grafico 3. Volontà di partecipazione all'evento



Il grafico 3 evidenzia la presenza di una forte correlazione tra presenza in loco e volontà di partecipare all'evento per la maggior parte dei turisti sardi, la percentuale diminuisce per italiani e in particolare per i turisti stranieri.

Tabella 3. Modalità di partecipazione all'evento

Con chi	Sardegna	Italia	Estero	Totale
Da solo	2,4%	2,8%	10,0%	3,8%
Con il partner	38,8%	42,5%	32,0%	39,8%
Con figli	11,8%	5,6%	6,0%	7,3%
Con altri familiari	10,6%	14,0%	6,0%	11,8%
Amici	34,1%	31,8%	36,8%	33,1%
Gruppo organizzato	2,4%	2,8%	8,0%	3,5%
Altro	0,0%	0,6%	2,0%	0,6%
	100%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabella 4. Modalità attraverso cui si è venuti a conoscenza dell'evento

	Sardegna	Italia	Estero	Totale
Amici/conoscenti/familiari	23,2%	19,5%	60,0%	29,3%
Stampa	4,3%	0,0%	5,0%	2,6%
Opuscoli/manifesti	0,0%	3,7%	0,0%	1,6%
Televisione	2,9%	7,3%	2,5%	4,7%
Radio	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Internet	2,9%	2,4%	7,5%	3,7%
Social Network	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Agenzia Viaggi	0,0%	3,7%	7,5%	3,1%
Non lo sapevo	0,0%	1,2%	0,0%	0,5%
Lo conosco da sempre	63,8%	57,3%	5,0%	48,7%
Altro	2,9%	4,9%	12,5%	5,8%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabella 5. Strumenti attraverso cui si è venuti a conoscenza del programma della manifestazione, distinti per gruppi di intervistati

	Sardegna	Italia	Estero	Totale
Sito web	40,3%	45,9%	23,4%	40,6%
Giornali locali	12,5%	7,0%	6,4%	8,3%
Manifesti	9,7%	7,6%	6,4%	8,0%
Passaparola	11,1%	13,4%	23,4%	14,5%
Non lo conoscevo	12,5%	7,6%	14,9%	10,1%
Social Network	2,8%	0,6%	8,5%	2,5%
Altro	11,1%	17,8%	17,0%	15,9%
	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 3. Scelte di sistemazione logistica.

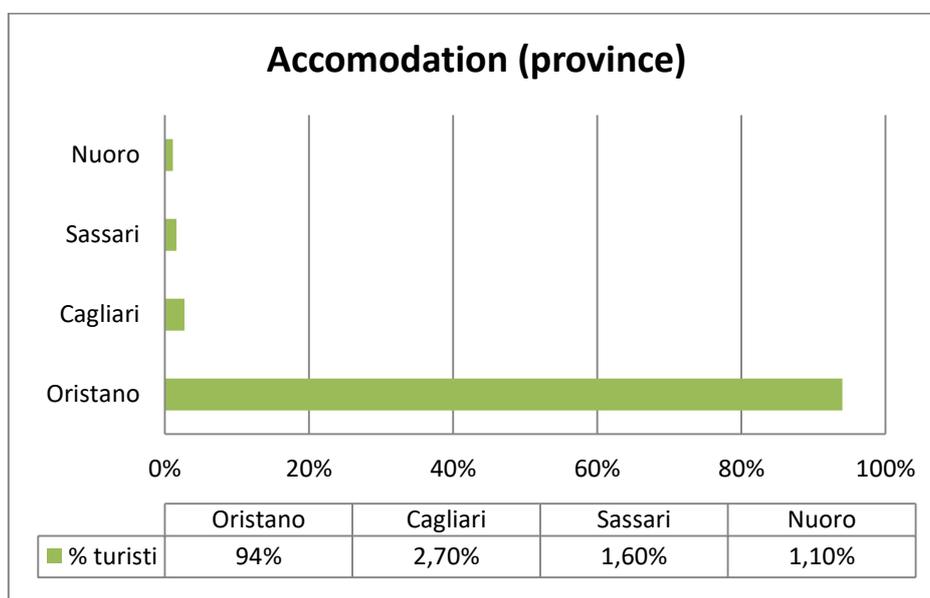


Tabella 6. Permanenza media dei turisti nel territorio dell'evento

	Sardegna	Italia	Estero	Totale
0	1%	1%	0%	1%
1	15%	3%	17%	8%
2	66%	16%	21%	30%
3	9%	21%	19%	18%
4	6%	26%	17%	19%
>4	3%	34%	26%	24%
	100%	100%	100%	100%

Grafico 4. Modalità di pernottamento per aree geografiche.

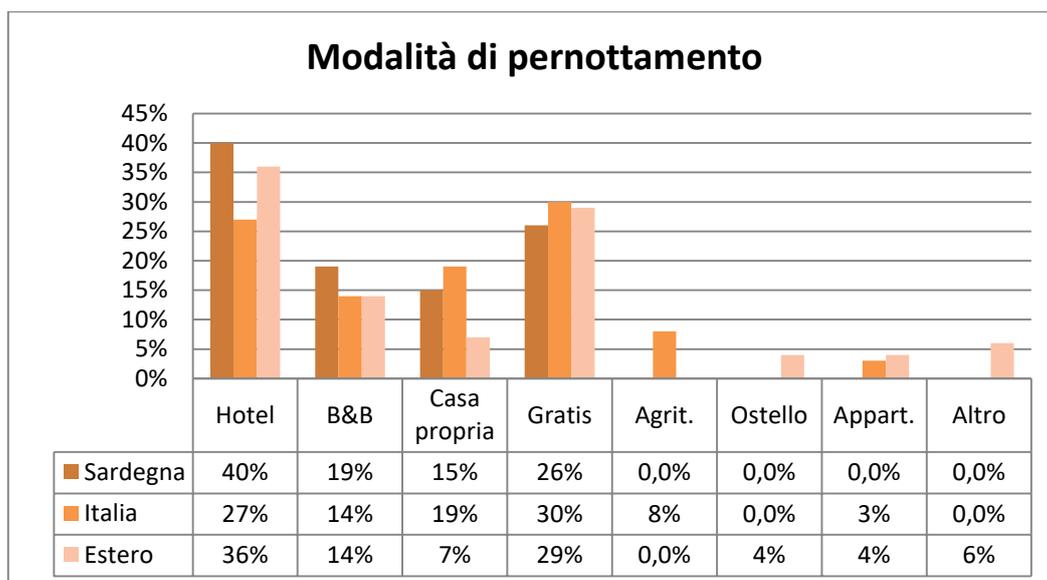


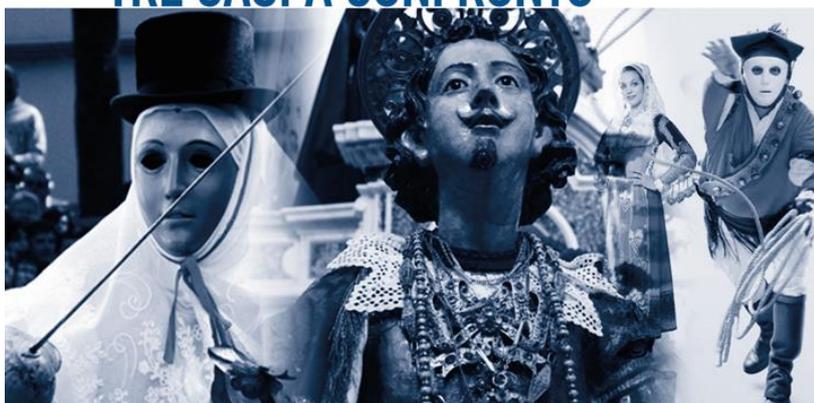
Tabella 7. Spesa media giornaliera per sistemazione logistica (in euro per persona)

Tipologia di sistemazione a pagamento	Sardi	Italiani	Stranieri	Media
Hotel	30,9	58,9	67,6	51,0
B&B	25,7	52,1	42,5	42,0
Agriturismo		29,2		29,2
Ostello			22,0	22,0
Appartamento in affitto		45,2	30,0	41,4
Altro			42,5	42,5

Tabella 8. Spesa giornaliera per persona (in euro)

Categoria di spesa	Sardi	Italiani	Stranieri	Media
Cibo e bevande consumate in loco	19,8	25,4	24,6	23,9
Prodotti enogastronomici	3,8	18,7	13,0	13,8
Souvenir	4,1	7,0	9,2	6,7
Artigianato	2,1	12,0	10,8	9,3
Guide e libri	0,3	2,0	1,8	1,5
Musei e gallerie	1,6	1,6	2,2	1,7
Attività sportive	0,0	0,2	0,1	0,2
Trasporti locali	0,2	0,8	0,2	0,5
Altro	0,2	5,9	2,3	3,8
Totale	32,1	73,7	64,1	61,4

L'IMPATTO DEGLI EVENTI A VALENZA TURISTICA TRE CASI A CONFRONTO



GIUSEPPE MELIS, PATRIZIA MODICA, MANUELA PULINA



CUEC



Fondazione
di Sardegna

Per ulteriori approfondimenti si rimanda al testo:

Giuseppe Melis, Patrizia Modica, Manuela Pulina – *L'impatto degli eventi a valenza turistica. Tre casi a confronto* (Crenos 2016).

<https://www.cuec.eu/2016/10/31/limpatto-degli-eventi-a-valenza-turistica/>