

**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DELL'OFFERTA TURISTICA LOMBARDA
E DEI SERVIZI OFFERTI DALL'INFOPOINT inLOMBARDIA**

Per migliorare i servizi offerti dai Tourist Infopoint in Lombardia Le chiediamo, cortesemente, di rispondere ad alcune domande. La sua opinione è per noi molto preziosa.

Il questionario è anonimo, i dati raccolti saranno trattati nel rispetto della normativa sulla privacy. La raccolta delle informazioni tramite il questionario è finalizzata esclusivamente ad elaborazioni statistiche, effettuate anche con strumenti elettronici, da parte dell'Infopoint presso cui Lei si trova, da Explora S.c.p.A. e da Regione Lombardia, esclusivamente per rilevare il gradimento dei servizi disponibili presso gli Infopoint nonché dell'offerta turistica della destinazione nella quale è situato l'Infopoint stesso. I risultati delle rilevazioni potranno essere diffusi soltanto in forma anonima ed in modo aggregato.

La durata del questionario è di circa 5-10 minuti e dovrà essere riconsegnato nell'apposito contenitore presente nell'Infopoint.

Sezione A: Caratteristiche e organizzazione del viaggio

A1 - Con quale mezzo è giunto/a in questa località?

1. Auto
2. Treno
3. Volo di linea
4. Volo low-cost
5. Altro: specificare

A4 - Quali sono le ragioni principali del suo viaggio?

1. Turismo
2. Lavoro
3. Visita a parenti/amici
4. Altro: specificare

A2 - Come è venuto/a a conoscenza di questa destinazione?

1. La conoscevo già
2. Tramite internet
3. Da amici e conoscenti
4. Da libri e guide turistiche
5. Da internet o social network
6. Altro: specificare

A5 - Qual è la durata del suo viaggio?

1. 1 giorno
2. 2-3 giorni
3. 4-6 giorni
4. Una settimana o più

A3 - È già stato in questa località turistica?

1. È la prima volta
2. Sì, altre volte: specificare quante

A6 - Chi l'ha accompagnata in viaggio?

1. Nessuno
2. Compagno/a
3. Familiari/parenti
4. Amici
5. Colleghi di lavoro
6. Altro: specificare

**A7 - Relativamente all'organizzazione di questo viaggio, per quali di queste ragioni ha utilizzato i seguenti canali?
(1-non utilizzato; 2-cercare informazioni; 3-prenotare alloggio; 4-prenotare attività)**

	1-non utilizzato	2- cercare informazioni	3- prenotare alloggio	4- prenotare attività
1. Tour operator/Agenzia di viaggio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Infopoint turistici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Materiale informativo cartaceo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Consiglio di parenti /amici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Enti di promozione turistica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Siti web: specificare.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B1 - Quanto spesso si reca presso gli Infopoint?:

1. Li utilizzo sempre/molto spesso
2. Li utilizzo qualche volta/raramente.....

B2 - Per cosa utilizza/utilizzerebbe principalmente gli Infopoint? (max. 4 risposte)

1. Avere informazioni
2. Effettuare prenotazioni
3. Acquistare biglietti e/o servizi
4. Acquistare gadget/souvenir
5. Acquistare prodotti tipici
6. Accesso gratuito Wi-Fi
7. Materiale informativo
8. Altro: specificare.....

B3 - Come valuta questi aspetti relativi alla visibilità dell'Infopoint?

(1-insufficiente; 2-sufficiente; 3-discreto; 4-buono; 5-ottimo)

1. Facilità di individuazione e raggiungimento dell'Infopoint..... ① ② ③ ④ ⑤
2. Facilità di accesso (es: segnaletica, accesso disabili) ① ② ③ ④ ⑤
3. Accessibilità delle informazioni in orario di apertura ① ② ③ ④ ⑤
4. Accessibilità delle informazioni in orario di chiusura (es: informazioni esterne, totem)..... ① ② ③ ④ ⑤
5. Orari di apertura adeguati (es: fine settimana, festività)..... ① ② ③ ④ ⑤

B4 - Come valuta questi aspetti relativi al personale dell'Infopoint?

(1-insufficiente; 2-sufficiente; 3-discreto; 4-buono; 5-ottimo)

1. Competenza degli operatori..... ① ② ③ ④ ⑤
2. Conoscenza di lingue straniere ① ② ③ ④ ⑤
3. Cortesia e disponibilità ① ② ③ ④ ⑤
4. Capacità di cogliere le esigenze e fornire informazioni adeguate alle necessità..... ① ② ③ ④ ⑤

B5 - Come valuta questi aspetti relativi ai servizi offerti dall'Infopoint?

(1-insufficiente; 2-sufficiente; 3-discreto; 4-buono; 5-ottimo)

1. Layout e cura degli ambienti ① ② ③ ④ ⑤
2. Completezza dei materiali cartacei a disposizione (es: brochure, mappe)..... ① ② ③ ④ ⑤
3. Facilità di raccolta informazioni in autonomia ① ② ③ ④ ⑤
4. Possibilità di fruire di supporti tecnologici..... ① ② ③ ④ ⑤
5. Possibilità di fruire della rete Wi-Fi ① ② ③ ④ ⑤
6. Possibilità di acquistare prodotti tipici (se previsto dall'Infopoint)..... ① ② ③ ④ ⑤
7. Possibilità di acquistare gadget/souvenir (se previsto dall'Infopoint)..... ① ② ③ ④ ⑤

B6 - In base alla sua esperienza, quanto si ritiene soddisfatto/a del servizio ricevuto?

(utilizzi una scala da 1 a 5, dove 1 significa "per nulla soddisfatto", mentre 5 significa "completamente soddisfatto")

① ② ③ ④ ⑤

B7- Spazio per segnalazioni e note

C1 – Come valuta i seguenti elementi in questa località turistica?

(1-insufficiente; 2-sufficiente; 3-discreto; 4-buono; 5-ottimo)

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Accessibilità..... | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 2. Trasporti locali..... | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 3. Sicurezza..... | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 4. Igiene e cura..... | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 5. Condizioni climatiche..... | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 6. Natura intatta e spazi verdi..... | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 7. Varietà del patrimonio culturale (es: architettura, tradizioni) | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 8. Qualità e tipologia accomodation (es: hotel, appartamenti) | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 9. Ospitalità degli abitanti..... | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 10. Offerta culinaria..... | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 11. Offerta sportiva..... | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 12. Possibilità di fare compere e acquisti | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 13. Possibilità di divertimento e vita notturna | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 14. Possibilità di riposo | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 15. Possibilità di usufruire di centri benessere..... | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 16. Possibilità di partecipare a manifestazioni e eventi | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 17. Possibilità di organizzare congressi e meeting | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

C2 - In base alla sua esperienza, quanto si ritiene soddisfatto/a dell'offerta turistica in questa località?

(utilizzi una scala da 1 a 5, dove 1 significa "per nulla soddisfatto", mentre "5" significa "completamente soddisfatto")

① ② ③ ④ ⑤

Sezione D: Caratteristiche dell'intervistato

D1 - Sesso

1. Maschio
2. Femmina

D4 - Titolo di studio

1. Scuola dell'obbligo.....
2. Diploma di maturità
3. Laurea e post-laurea

D2 - Provenienza

1. Italiana:
specificare città.....
2. Straniera:
specificare nazione

D5 - Professione

1. Imprenditore/Libero professionista
2. Artigiano/ commerciante
3. Dirigente, Funzionario / quadro
4. Impiegato.....
5. Insegnante / docente.....
6. Operaio
7. Studente
8. Pensionato
9. Disoccupato / non occupato.....
10. Altro: specificare.....

D3 - Età

1. 18-34
2. 35-54
3. 55-74
4. 75 +

L'intervista è terminata, grazie per la collaborazione!

(Spazio a cura dell'Infopoint rilevatore)

NOME E LUOGO INFOPOINT: _____

DATA RILEVAZIONE: _____