



POR Puglia FESR FSE 2014-2020
 Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali
 Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche
 CUP B39D17004890009

Allegato A.5

FORMAT QUESTIONARIO CUSTOMER

**Infopoint2017_customer
 Indagine a cura di Pugliapromozione**

Gent.mo/ma, le chiediamo pochi minuti del suo tempo per aiutarci a raccogliere informazioni necessarie per migliorare i nostri servizi di informazione e accoglienza turistica e la qualità del suo soggiorno in Puglia.

*Data del rilevamento: _____

*Ora del rilevamento: _____

DATI ANAGRAFICI UTENTE

Email: _____

1. **Età:**

Minore di 18

Da 18 a 30

Da 31 a 55

Maggiore di 55

2. **Sesso:**

Uomo

Donna

3. **Nazionalità :**

Italia

Estero (specificare) _____

4. **Motivazione del viaggio:**

Vacanza

Lavoro

Altro

5. **Località di soggiorno (specificare):** 1 _____ 2 _____ 3 _____

6. **Mezzo di trasporto utilizzato per raggiungere la destinazione:**

Auto propria

Aereo

Treno

Fly and drive

Altro

7. **È già stato in Puglia?:**

Sì

No



UNIONE EUROPEA
 POR FESR-FSE 2014-2020
 Asse VI - Azione 6.8



REGIONE PUGLIA
 Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti
 Ministero delle Attività Produttive



Puglia
 PROMOZIONE
 Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020

Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali
 Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche
 CUP B39D17004890009

TIPOLOGIA DI INFORMAZIONI RICHIESTE

1. Logistica e trasporti

- Orari degli autobus per (indicare la destinazione) _____
- Taxi
- Autonoleggio
- Noleggio con conducente
- Altro (specificare): _____

2. Informazioni relative a:

- Arte e cultura
- Natura (parchi, aree protette, ecc.)
- Mare
- Enogastronomia
- Religione e spiritualità
- Sport
- Benessere
- Tradizione e Folklore
- Altro (specificare): _____

3. Eventi e attività:

- Concerti ed eventi musicali
- Eventi culturali
- Spettacoli teatrali
- Eventi sportivi
- Mostre
- Visite guidate
- Escursioni
- Laboratori
- Altro (specificare): _____

4. Servizi turistici:

- Ricettività (dove alloggiare)
- Ristorazione (dove mangiare)
- Stabilimenti balneari
- Agenzie di viaggio
- Altro (specificare): _____

CUSTOMER SATISFACTION

Indicare il grado di soddisfazione sulla qualità del servizio, utilizzando la seguente scala di valori:

1 = Pessima 4 = Eccellente

| | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Disponibilità e cortesia e competenze del personale | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Pertinenza dell’informazione erogata rispetto alla richiesta | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tempi di attesa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Accessibilità fisica | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Pulizia dell’Info-Point | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tipologia del materiale informativo fornito | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Valutazione complessiva del servizio | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



POR Puglia FESR FSE 2014-2020

Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche
CUP B39D17004890009

Osservazioni e suggerimenti:

La ringraziamo per aver partecipato alla rilevazione. I dati verranno trattati dall’Osservatorio regionale del turismo di Pugliapromozione in forma anonima e aggregata, per esclusivo scopo scientifico, in conformità con quanto predisposto dal D. Lgs. 196/2003. Contatti: osservatorio@viaggiareinpuglia.it