

7 Allegati

7.1 Il questionario per la raccolta dei dati sulla *customer experience*

Questionario di valutazione dell'esperienza dei turisti all'evento _____																																																																							
----- ooOoo -----																																																																							
Sezione I - INFORMAZIONI GENERALI																																																																							
<p>1. È la prima volta che partecipa all'evento _____? [1] SI [2] NO <i>(Se SI, passare alla domanda 2)</i></p> <p>1.a. Se NO, indicativamente, quante volte è venuto in totale a questo evento, oltre a questa? _____</p> <p>2. È venuto appositamente qui per l'evento? [1] SI [2] NO</p> <p>2.a. Se NO, può indicarci le ragioni della sua presenza nella zona? [1] Lavoro/studio [2] Vacanza [3] Trovare familiari/amici [4] Altro (specificare) _____</p> <p>3. Con chi partecipa all'evento? <i>(possibili più risposte)</i> [1] Da solo [2] Con il partner [3] Con figli (specificare il n. dei figli) _____ di cui, con meno di 15 anni _____ [4] Con altri familiari (specificare il numero) _____ [5] Amici (specificare il numero) _____ [6] gruppo organizzato (specificare il numero) _____ [7] Altro (specificare) _____</p> <p>4. Quanti giorni ha programmato di stare in città o dintorni? _____</p> <p>5.a. Se ha partecipato per più di un giorno, può dirci dove ha pernottato? <i>(nel caso di pernottamenti in più Comuni/Province, indicare più risposte)</i> [1] <i>(inserire nome città)</i> _____ [2] Provincia di _____ [3] Altra Provincia (specificare) _____</p> <p>5.b. Quali altre località, oltre _____, ha visitato (o intende visitare) in occasione di questo evento? <i>(specificare)</i> _____</p> <p>6. Quale mezzo di trasporto ha utilizzato per venire all'evento? <i>(possibili più risposte)</i> [1] Auto propria [2] Moto/Scooter proprio [3] Mezzi pubblici [4] Nave [5] Aereo [6] Pullman privati [7] Treno [8] Altro (specificare, es. macchina a noleggio) _____</p> <p>7. Come è venuto a conoscenza dell'evento? <i>(una sola risposta)</i></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <tr> <td style="width: 33%;">1. Amici, conoscenti o familiari</td> <td style="width: 33%;">2. Stampa</td> <td style="width: 33%;">3. Opuscoli e/o manifesti</td> </tr> <tr> <td>4. Televisione</td> <td>5. Radio</td> <td>6. Internet</td> </tr> <tr> <td>7. Social Network</td> <td>8. Agenzia viaggi</td> <td>9. Non sapevo dell'evento</td> </tr> <tr> <td>10. Lo conosco da sempre</td> <td>11. Altro (specificare) _____</td> <td></td> </tr> </table> <p>8. Dove ha letto il programma di questa edizione dell'evento? <i>(max tre risposte)</i></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <tr> <td style="width: 33%;">1. Sito web (specificare) _____</td> <td style="width: 33%;">2. Sui giornali locali</td> <td style="width: 33%;">3. Manifesti/Affissioni</td> </tr> <tr> <td>4. Passaparola</td> <td>5. Non l'ho letto/Non lo conoscevo</td> <td>6. Social network</td> </tr> <tr> <td>7. Altro (specificare) _____</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>						1. Amici, conoscenti o familiari	2. Stampa	3. Opuscoli e/o manifesti	4. Televisione	5. Radio	6. Internet	7. Social Network	8. Agenzia viaggi	9. Non sapevo dell'evento	10. Lo conosco da sempre	11. Altro (specificare) _____		1. Sito web (specificare) _____	2. Sui giornali locali	3. Manifesti/Affissioni	4. Passaparola	5. Non l'ho letto/Non lo conoscevo	6. Social network	7. Altro (specificare) _____																																															
1. Amici, conoscenti o familiari	2. Stampa	3. Opuscoli e/o manifesti																																																																					
4. Televisione	5. Radio	6. Internet																																																																					
7. Social Network	8. Agenzia viaggi	9. Non sapevo dell'evento																																																																					
10. Lo conosco da sempre	11. Altro (specificare) _____																																																																						
1. Sito web (specificare) _____	2. Sui giornali locali	3. Manifesti/Affissioni																																																																					
4. Passaparola	5. Non l'ho letto/Non lo conoscevo	6. Social network																																																																					
7. Altro (specificare) _____																																																																							
Sezione II - LE ASPETTATIVE E LA LORO IMPORTANZA																																																																							
<p>9. Quanto sono importanti, in una scala da 1 a 5, i seguenti fattori nella valutazione di partecipare all'evento ? <i>(1= per niente importante; 5 = molto importante)</i></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <thead> <tr> <th style="width: 40%;">Fattori</th> <th style="width: 10%;">Per nulla importanti</th> <th style="width: 10%;">Poco importanti</th> <th style="width: 10%;">Mediamente importanti</th> <th style="width: 10%;">Importanti</th> <th style="width: 10%;">Molto importanti</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Curiosità verso luoghi/eventi sconosciuti/mai visti</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>2. Vivere una emozione forte e coinvolgente</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>3. Visitare musei/chiese/siti archeologici</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>4. Evadere dalla routine, relax</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>5. Incontrare nuove persone</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>6. Condividere l'esperienza con parenti e amici</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>7. Degustare prodotti locali (cibi e bevande)</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>8. Acquistare prodotti tipici e/o dell'artigianato</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>9. Fare shopping</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>10. Contribuire alle iniziative della comunità locale</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>						Fattori	Per nulla importanti	Poco importanti	Mediamente importanti	Importanti	Molto importanti	1. Curiosità verso luoghi/eventi sconosciuti/mai visti	1	2	3	4	5	2. Vivere una emozione forte e coinvolgente	1	2	3	4	5	3. Visitare musei/chiese/siti archeologici	1	2	3	4	5	4. Evadere dalla routine, relax	1	2	3	4	5	5. Incontrare nuove persone	1	2	3	4	5	6. Condividere l'esperienza con parenti e amici	1	2	3	4	5	7. Degustare prodotti locali (cibi e bevande)	1	2	3	4	5	8. Acquistare prodotti tipici e/o dell'artigianato	1	2	3	4	5	9. Fare shopping	1	2	3	4	5	10. Contribuire alle iniziative della comunità locale	1	2	3	4	5
Fattori	Per nulla importanti	Poco importanti	Mediamente importanti	Importanti	Molto importanti																																																																		
1. Curiosità verso luoghi/eventi sconosciuti/mai visti	1	2	3	4	5																																																																		
2. Vivere una emozione forte e coinvolgente	1	2	3	4	5																																																																		
3. Visitare musei/chiese/siti archeologici	1	2	3	4	5																																																																		
4. Evadere dalla routine, relax	1	2	3	4	5																																																																		
5. Incontrare nuove persone	1	2	3	4	5																																																																		
6. Condividere l'esperienza con parenti e amici	1	2	3	4	5																																																																		
7. Degustare prodotti locali (cibi e bevande)	1	2	3	4	5																																																																		
8. Acquistare prodotti tipici e/o dell'artigianato	1	2	3	4	5																																																																		
9. Fare shopping	1	2	3	4	5																																																																		
10. Contribuire alle iniziative della comunità locale	1	2	3	4	5																																																																		

10. Prima di decidere di partecipare all'evento, quanto è importante, in una scala da 1 a 5, avere accesso alle informazioni riguardanti i seguenti aspetti? (1 = per nulla importante; 5 = molto importante)

Tipologia di informazioni	Per nulla importanti	Poco importanti	Mediamente importanti	Importanti	Molto importanti
1. Programma (orari, spettacoli, luoghi, ecc.)	1	2	3	4	5
2. Possibilità di prenotare posti a sedere (tribune)	1	2	3	4	5
3. Possibilità di acquistare biglietti on line	1	2	3	4	5
4. Sicurezza dell'evento e/o della destinazione	1	2	3	4	5
5. Collegamenti pubblici	1	2	3	4	5
6. Accessibilità con mezzi privati	1	2	3	4	5
7. Eventi collaterali per bambini	1	2	3	4	5
8. Altri eventi collaterali (da vedere e/o da fare)	1	2	3	4	5

Sezione III - L'ESPERIENZA VISSUTA

11. Come giudica la qualità delle informazioni ottenute sull'evento?

Tipologia di informazioni	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buona	Ottima
1. Programma (orari, spettacoli, luoghi, ecc.)	1	2	3	4	5
2. Possibilità di prenotare posti a sedere (tribune)	1	2	3	4	5
3. Possibilità di acquistare biglietti on line	1	2	3	4	5
4. Sicurezza dell'evento e/o della destinazione	1	2	3	4	5
5. Collegamenti pubblici	1	2	3	4	5
6. Accessibilità con mezzi privati	1	2	3	4	5
7. Eventi collaterali per bambini	1	2	3	4	5
8. Altri eventi collaterali (da vedere e/o da fare)	1	2	3	4	5

12. Può dirci quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni?

Affermazioni	Decisamente NO	Più NO che SI	Né SI, né NO	Più SI che NO	Decisamente SI
1. La mia curiosità nei confronti dell'evento è stata soddisfatta pienamente	1	2	3	4	5
2. Ho vissuto una emozione forte e coinvolgente	1	2	3	4	5
3. La visita ai musei/alle chiese/ ai siti archeologici è stata decisamente gratificante	1	2	3	4	5
4. Mi sono distaccato dalla routine quotidiana e ho vissuto un momento di piacevole relax	1	2	3	4	5
5. Ho incontrato nuove persone con cui ho fatto amicizia e condiviso le impressioni sull'esperienza	1	2	3	4	5
6. Ho trascorso dei piacevoli momenti in compagnia di parenti e amici	1	2	3	4	5
7. Ho degustato prodotti locali genuini e dal sapore indimenticabile	1	2	3	4	5
8. Ho trovato molto interessanti i prodotti tipici e/o dell'artigianato, tanto che ho deciso di acquistare qualcosa	1	2	3	4	5
9. Ho trovato negozi interessanti nei quali ho fatto shopping	1	2	3	4	5
10. Ho apprezzato lo sforzo degli organizzatori dell'evento e ho trovato piacere nell'essere stato presente a questa iniziativa della comunità	1	2	3	4	5

13. Può dirci quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni?

Percezioni e intenzioni future	Decisamente NO	Più NO che SI	Né SI, né NO	Più SI che NO	Decisamente SI
1. Nel complesso sono proprio contento di essere venuto a questa edizione dell'evento	1	2	3	4	5
2. Questo evento rappresenta pienamente la cultura e l'identità della Sardegna	1	2	3	4	5
3. L'evento è unico nel suo genere	1	2	3	4	5
4. Questo evento rappresenta una tradizione locale	1	2	3	4	5
5. Tramite l'evento ho imparato usi e costumi locali	1	2	3	4	5
6. L'evento ha solo una valenza turistica	1	2	3	4	5

1. Con molta probabilità parteciperò alla prossima edizione dell'evento	1	2	3	4	5
2. Grazie a questo evento ho avuto modo di conoscere un luogo nel quale non avrei mai pensato di venire	1	2	3	4	5
3. Con molta probabilità consiglierò a parenti e amici di partecipare alla prossima edizione dell'evento	1	2	3	4	5
4. Con molta probabilità consiglierò a parenti e amici di visitare questo luogo a prescindere dall'evento	1	2	3	4	5
5. Sono talmente entusiasta di questa esperienza che condividerò le mie sensazioni con commenti, fotografie e video nei social network in cui ho un profilo (Facebook, Twitter, Youtube, ecc.)	1	2	3	4	5
6. Probabilmente tornerò in questo luogo, ma in un periodo dell'anno diverso da quello dell'evento per trascorrere le vacanze e godere compiutamente del luogo	1	2	3	4	5

14. Tra i seguenti stati d'animo contrapposti, ci può dire per ciascuna coppia quale risulta quello che esprime meglio le sensazioni che ha provato durante lo svolgimento dell'evento _____? (Metta una x più vicina al valore basso se prevale un sentimento negativo, o più vicino al valore alto se invece prevale un sentimento positivo)

Stati d'animo negativi	1	2	3	4	5	Stati d'animo positivi
Annoiato						Divertito
Arrabbiato						Calmo/Rilassato
Infastidito						Eccitato
Assonnato						Energico/Vitale

15. Può dirci quanto ha speso all'incirca per il viaggio di andata e ritorno dal luogo di origine? (Indicare se a persona o a nucleo familiare)
[1] A persona € _____,00 oppure a [2] A nucleo familiare € _____,00

16. Può dirci che sistemazione ha scelto e quanto ha speso (deve spendere) in media al giorno per l'alloggio? (Utilizzare solo una colonna, a seconda di come viene più comodo all'intervistato)

Tipo di sistemazione	Spesa media giornaliera (in €)	
	[a] A persona	[b] A nucleo familiare
1. Hotel (specificare numero stelle) _____		
2. Bed & Breakfast		
3. Agriturismo		
4. Ostello		
5. Appartamento in affitto		
6. Grátis presso parenti o amici (indicare zero nella colonna a fianco)	Zero	Zero
7. Casa di proprietà (indicare zero nella colonna a fianco)	Zero	Zero
8. Altro (specificare)		

17. Quanto sta spendendo in media al giorno per le seguenti voci? (Indicare se la somma è a persona o a nucleo familiare, a seconda di come è più comodo rispondere)

Voci di spesa	Spesa media giornaliera (in €)	
	[a] A persona	[b] A nucleo familiare
1. Cibo e bevande (consumati in loco)		
2. Prodotti eno-gastronomici (da portare via)		
3. Souvenir (cartoline, magnetici, ecc.)		
4. Artigianato (tessuti, ceramiche, oggetti d'arte, ecc.)		
5. Guide turistiche/Libri sull'evento o su altre attrazioni della città		
6. Musei, gallerie d'arte, siti archeologici		
7. Pratiche attività sportive (horse riding, centro velico, piscina, ecc.)		
8. Trasporti locali		
9. Altro (specificare)		

18. Può dirci ora se ha speso di più o di meno rispetto a quanto previsto prima del viaggio?
[1] Di più [2] Di meno [3] Esattamente quello che avevo previsto

19. Quali suggerimenti darebbe per migliorare l'organizzazione di questo evento?

Sezione IV - IL PROFILO DEL VISITATORE

20. SESSO [1] M [2] F 21. ETA' ____ 22. Componenti il nucleo familiare ____

23. TITOLO DI STUDIO

[1] Licenza elementare

[2] Licenza media

[3] Diploma superiore

[4] Laurea

[5] Post Laurea

24. CONDIZIONE PROFESSIONALE

[1] Dirigente

[2] Imprenditore

[3] Libero professionista

[4] Impiegato

[5] Operaio

[6] Studente

[7] Pensionato

[8] Disoccupato

[9] Casalinga

[10] Altro (specificare) ____

25. RESIDENZA

[1] Italia (specificare città) ____ CAP ____

[2] Estero (specificare Stato e città) ____ CAP ____

26. CLASSE DI REDDITO del nucleo familiare (reddito lordo annuo in €) (classi Istat)

[1] Fino a 15.000

[2] 15.001 - 28.000

[3] 28.001 - 55.000

[4] 55.001 - 75.000

[5] Oltre 75.000

Sezione V - RISERVATA ALL'INTERVISTATORE

27. Rilevatore (nome e cognome) _____ 28. Data e ora intervista ____/____/____ h____:____

29. Luogo Intervista _____ 30. Numero progressivo questionario _____

31. Note rilevatore
