



**ENQUÊTE DE SATISFACTION – Évora, ville patrimoine mondial de l'Unesco**

Cette étude fait partie d'un travail de master en gestion, spécialisation en marketing, de l'Université d'Évora et son principal objectif est l'amélioration continue des services offerts aux touristes / visiteurs, mais aussi connaître leur degré de satisfaction.

Nous vous remercions de bien vouloir collaborer avec nous en remplissant ce questionnaire. N'oubliez pas que nous voulons votre **opinion personnelle et objective** concernant les services fournis dans les différents domaines.

<b>Qualité souhaitée - Section des attentes</b>  En fonction de votre expérience, pensez à <b>une ville patrimoine mondial qui pourrait fournir des services d'excellente qualité</b> et veuillez cocher (X) les caractéristiques que cette ville devrait avoir.							
	Je ne suis pas du tout d'accord	Je ne suis pas d'accord	Je ne suis pas tout à fait d'accord	Je ne suis ni d'accord, ni en désaccord	Je suis plutôt d'accord	Je suis d'accord	Je suis tout à fait d'accord
	1	2	3	4	5	6	7
<b>Accessibilité</b>							
Une ville patrimoine mondial doit avoir une bonne accessibilité.....							
Une ville patrimoine mondial doit avoir de bons parkings situés en périphérie.....							
Une ville patrimoine mondial doit avoir un bon réseau de transports en commun.....							
Une ville patrimoine mondial doit avoir des chauffeurs de taxi professionnels.....							
Une ville patrimoine mondial doit avoir de bons services de location de voiture.....							
<b>Tourisme et patrimoine</b>							
Une ville patrimoine mondial doit avoir beaucoup d'information touristique.....							
Une ville patrimoine mondial doit disposer d'une bonne signalétique touristique.....							
Une ville patrimoine mondial doit fournir des informations historiques sur les monuments.....							
Une ville patrimoine mondial doit disposer de nombreux services de visites guidées aux monuments.....							
Une ville patrimoine mondial doit avoir des monuments et des musées avec des horaires appropriés.....							
Une ville patrimoine mondial doit disposer de personnel dans les monuments, musées et offices du tourisme, assurant un bon accueil aux touristes / visiteurs.....							
<b>Sécurité et infrastructures</b>							
Une ville patrimoine mondial doit être sûre.....							
Une ville patrimoine mondial doit être propre et bien entretenue.....							
Une ville patrimoine mondial doit avoir de bonnes toilettes publiques.....							
Une ville patrimoine mondial doit avoir un bon réseau de communication mobile.....							
Une ville patrimoine mondial doit avoir une grande variété de magasins pour faire du shopping.....							
Une ville patrimoine mondial doit avoir un bon réseau téléphonique.....							
Une ville patrimoine mondial doit favoriser les transactions par carte de crédit.....							
Une ville patrimoine mondial doit permettre un accès facile à un réseau sans fil pour les ordinateurs.....							
<b>Offre et attractions</b>							
Une ville patrimoine mondial doit disposer d'un réseau de monuments intéressants.....							
Une ville patrimoine mondial doit avoir des musées intéressants.....							
Une ville patrimoine mondial doit offrir des expériences touristiques diversifiées.....							
Une ville patrimoine mondial doit avoir une vaste offre en termes d'animation et de divertissement pour les touristes / visiteurs.....							
Une ville patrimoine mondial doit avoir des événements culturels de qualité pour les touristes / visiteurs.....							
Une ville patrimoine mondial doit avoir de bonnes boutiques d'artisanat traditionnel.....							
Une ville patrimoine mondial doit avoir une population qui soit accueillante.....							
<b>Restauration</b>							
Une ville patrimoine mondial doit avoir beaucoup de restaurants.....							
Une ville patrimoine mondial doit disposer de bons restaurants.....							
Une ville patrimoine mondial doit avoir des produits du terroir de qualité.....							
Une ville patrimoine mondial doit avoir une bonne cuisine traditionnelle.....							
Une ville patrimoine mondial doit avoir des restaurants où le personnel assure un bon accueil aux touristes / visiteurs.....							
Une ville patrimoine mondial doit avoir des restaurants qui proposent des repas à des prix justes.....							
<b>Hôtellerie</b>							
Une ville patrimoine mondial doit avoir beaucoup d'hôtels.....							
Une ville patrimoine mondial doit disposer de bons hôtels.....							
Une ville patrimoine mondial doit avoir des hôtels qui offrent différents services.....							
Une ville patrimoine mondial doit avoir des hôtels où le personnel assure un bon accueil aux touristes / visiteurs.....							
Une ville patrimoine mondial doit avoir des hôtels qui proposent des chambres au juste prix.....							

## Qualité perçue - Section des perceptions

Pensez à la ville d'Évora et veuillez cocher (X) les caractéristiques de cette ville.

 Je ne suis pas du tout d'accord	 Je ne suis pas d'accord	 Je ne suis pas tout à fait d'accord	 Je ne suis ni d'accord, ni en désaccord	 Je suis plutôt d'accord	 Je suis d'accord	 Je suis tout à fait d'accord	
							1
<b>Accessibilité</b>							
La ville d'Évora a une bonne accessibilité.....							
La ville d'Évora dispose de bons parkings situés en périphérie.....							
La ville d'Évora a un bon réseau de transports en commun .....							
La ville d'Évora a des chauffeurs de taxi professionnels .....							
La ville d'Évora a de bons services de location de voiture.....							
<b>Tourisme et patrimoine</b>							
La ville d'Évora a beaucoup d'information touristique.....							
La ville d'Évora dispose d'une bonne signalétique touristique.....							
La ville d'Évora fournit des informations historiques sur les monuments.....							
La ville d'Évora dispose de nombreux services de visites guidées aux monuments.....							
Les horaires des monuments et musées de la ville d'Évora sont appropriés.....							
Le personnel des monuments, musées et offices du tourisme de la ville d'Évora assure un bon accueil aux touristes / visiteurs.....							
<b>Sécurité et infrastructures</b>							
La ville d'Évora est sûre.....							
La ville d'Évora est propre et bien entretenue.....							
La ville d'Évora a de bonnes toilettes publiques .....							
La ville d'Évora dispose d'un bon réseau de communication mobile.....							
La ville d'Évora a une grande variété de magasins pour faire du shopping.....							
La ville d'Évora a un bon réseau téléphonique.....							
La ville d'Évora favorise les transactions par carte de crédit.....							
La ville d'Évora permet un accès facile à un réseau sans fil pour les ordinateurs.....							
<b>Offre et attractions</b>							
La ville d'Évora dispose d'un réseau de monuments intéressants.....							
La ville d'Évora a des musées intéressants .....							
La ville d'Évora offre des expériences touristiques diversifiées.....							
La ville d'Évora a une vaste offre en termes d'animation et de divertissement pour les touristes / visiteurs.....							
La ville d'Évora a des événements culturels de qualité pour les touristes / visiteurs.....							
La ville d'Évora a de bonnes boutiques d'artisanat traditionnel.....							
La ville d'Évora a une population qui est accueillante.....							
<b>Restauration</b>							
La ville d'Évora a beaucoup de restaurants.....							
La ville d'Évora a de bons restaurants.....							
La ville d'Évora a de bons produits traditionnels.....							
La ville d'Évora a une bonne cuisine traditionnelle .....							
La ville d'Évora a des restaurants où le personnel assure un bon accueil aux touristes / visiteurs.....							
Les restaurants de la ville d'Évora proposent des repas à des prix justes.....							
<b>Hôtellerie</b>							
La ville d'Évora a beaucoup d'hôtels.....							
La ville d'Évora a de bons hôtels.....							
Les hôtels offrent différents services.....							
La ville d'Évora a des hôtels où le personnel assure un bon accueil aux touristes / visiteurs.....							
Les hôtels de la ville d'Évora proposent des chambres au juste prix.....							

### Indiquez les facteurs qui ont motivé votre décision de visiter la ville d'Évora :

Prix.....	<input type="radio"/>	Publicité sur Internet.....	<input type="radio"/>
Conseil de membres de la famille ou d'amis .....	<input type="radio"/>	Recherches sur Internet.....	<input type="radio"/>
Visite précédente .....	<input type="radio"/>	Brochures touristiques .....	<input type="radio"/>
J'ai toujours voulu visiter la ville d'Évora.....	<input type="radio"/>	Guides touristiques .....	<input type="radio"/>
Participation à des salons.....	<input type="radio"/>	Articles de presse .....	<input type="radio"/>
Suggestion de l'agence de voyage.....	<input type="radio"/>	Programmes à la télévision.....	<input type="radio"/>
Publicité sur les médias.....	<input type="radio"/>	Autre. Lequel ? _____	<input type="radio"/>

**Continuer**

Combien de fois avez-vous déjà visité la ville d'Évora ?	Aucune <input type="radio"/> Une fois <input type="radio"/> 2 fois <input type="radio"/> 3 fois ou plus <input type="radio"/>
Recommanderiez-vous / conseilleriez-vous la ville d'Évora à d'autres personnes ?	Oui / <input type="radio"/> Non <input type="radio"/>
Pensez-vous revenir et visiter la ville d'Évora ?	Oui / <input type="radio"/> Non <input type="radio"/>
Saviez-vous que vous visitiez une ville patrimoine mondial ?	Oui / <input type="radio"/> Non <input type="radio"/>
Quel souvenir emportez-vous de la ville d'Évora ?	Pièce d'artisanat <input type="radio"/> Carte postale <input type="radio"/> Magnet des monuments <input type="radio"/> Autre. Lequel ? _____
Définissez la ville d'Évora en un mot :	_____
Séjour à Évora :	1 jour <input type="radio"/> 2 jours <input type="radio"/> 3 jours <input type="radio"/> 4 jours <input type="radio"/> 5 jours <input type="radio"/> 6 jours <input type="radio"/> 7 jours <input type="radio"/> Autres : Combien ? _____ jours
Voyagez-vous plusieurs fois par an ?	Non <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Combien de fois par an? _____ À quel moment de l'année ? Carnaval <input type="radio"/> Pâques <input type="radio"/> Été <input type="radio"/> Noël <input type="radio"/> Réveillon <input type="radio"/> Autre. Lequel ? _____

### Caractérisation de l'enquêté

<b>Sexe</b>	Masculin <input type="radio"/>	Féminin <input type="radio"/>	<b>Âge</b>	_____ ans		
<b>État civil</b>	Célibataire <input type="radio"/>	Marié(e) <input type="radio"/>	Union libre <input type="radio"/>	Séparé(e) <input type="radio"/>	Divorcé(e) <input type="radio"/>	Veuf(ve) <input type="radio"/>
<b>Nationalité :</b>	_____					
<b>Adresse : Ville / Pays</b>	_____ / _____					
<b>Études</b>	_____	<b>Profession</b>	_____			

<b>Commentaires / Suggestions d'amélioration :</b>
_____
_____
_____
_____
_____

Date \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_



L'enquête se termine ici. MERCI BEAUCOUP DE VOTRE COLLABORATION !