



**ZUFRIEDENHEITSUMFRAGE– Stadt Évora - Weltkulturerbe**

Die vorliegende Studie ist Bestandteil einer Abschlussarbeit des Masterkurses Betriebswirtschaft, Fachrichtung Marketing, der Universität Évora und zielt in erster Linie darauf ab, **die Touristen/Besuchern erbrachten Dienstleistungen ständig zu verbessern** sowie wie deren Zufriedenheitsgrad **zu erfahren**.

Bitte lassen Sie uns Ihre Mithilfe zuteilwerden, indem Sie diesen Fragebogen ausfüllen. Bitte beachten Sie, dass wir ihre **persönliche und objektive Meinung** zu den erbrachten Dienstleistungen in den verschiedenen unten aufgeführten Bereichen erfahren möchten.

Gewünschte Qualität - <u>Unterbereich Erwartungshaltung</u>							
	Stimme ich ganz und gar nicht mit überein	Stimme ich nicht wirklich mit überein	Stimme ich teilweise nicht mit überein	Habe ich keine Meinung dazu	Stimme ich teils mit überein	Stimme ich mit überein	Stimme ich voll und ganz mit überein
	1	2	3	4	5	6	7
<b>Zugänglichkeit</b>							
Eine Weltkulturerbe-Stadt muss gut erreichbar sein .....							
Eine Weltkulturerbe-Stadt muss gute Parkmöglichkeiten am Stadtrand bieten .....							
Eine Weltkulturerbe-Stadt muss über ein gutes ausgebautes Transportnetz verfügen .....							
Eine Weltkulturerbe-Stadt sollte professionelle Taxifahrer haben .....							
Eine Weltkulturerbe-Stadt muss gute Autovermietungen <i>haben</i> .....							
<b>Fremdenverkehr und Kulturerbe</b>							
Eine Weltkulturerbe-Stadt muss genügend Touristeninformationen bieten .....							
Eine Weltkulturerbe-Stadt sollte eine gute touristische Ausschilderung aufweisen.....							
Eine Weltkulturerbe-Stadt muss historische Informationen zu ihren Denkmälern bieten.....							
Eine Weltkulturerbe-Stadt muss hinlängliche Führungen in ihren Kulturstätten anbieten.....							
Eine Weltkulturerbe-Stadt muss angemessene Besuchszeiten für ihre Denkmäler und Museen <i>haben</i> .....							
Eine Weltkulturerbe-Stadt muss Personal in den Denkmälern, Museen und Tourismusbüros haben, die den Touristen/Besuchern helfen .....							
<b>Sicherheit und Infrastrukturen</b>							
Eine Weltkulturerbe-Stadt muss sicher sein .....							
Eine Weltkulturerbe-Stadt muss sauber und gepflegt sein.....							
Eine Weltkulturerbe-Stadt sollte über sachgemäße öffentliche Toiletten verfügen .....							
Eine Weltkulturerbe-Stadt sollte gute mobile Kommunikationsnetze bieten.....							
Eine Weltkulturerbe-Stadt sollte mit vielfältigen Geschäften zum Einkaufsvergnügen aufwarten können .....							
Eine Weltkulturerbe-Stadt muss gute Telefonverbindungen bieten .....							
Eine Weltkulturerbe-Stadt sollte das Zahlen mit Kreditkarten leicht machen .....							
Eine Weltkulturerbe-Stadt sollte <i>Wireless-Verbindungen leicht machen</i> .....							
<b>Angebote und Sehenswürdigkeiten</b>							
Eine Weltkulturerbe-Stadt muss ein interessantes Netz an Denkmälern besitzen.....							
Eine Weltkulturerbe-Stadt muss mit interessanten Museen aufwarten können.....							
Eine Weltkulturerbe-Stadt muss vielfältige Touristikerlebnisse bieten .....							
Eine Weltkulturerbe-Stadt sollte ihren Touristen/Besuchern gute Unterhaltung und Animation bieten.....							
Eine Weltkulturerbe-Stadt muss Touristen/Besuchern ansprechende kulturelle Veranstaltungen bieten.....							
Eine Weltkulturerbe-Stadt muss gute Läden mit traditionellem Kunsthandwerk besitzen.....							
Eine Weltkulturerbe-Stadt sollte eine gastfreundliche Bevölkerung haben.....							
<b>Gastronomie</b>							
Eine Weltkulturerbe-Stadt muss viele Gaststätten bieten.....							
Eine Weltkulturerbe-Stadt muss durch ihre guten Restaurants bestechen.....							
Eine Weltkulturerbe-Stadt muss gute regionale Produkte bieten.....							
Eine Weltkulturerbe-Stadt muss eine gutbürgerliche Gastronomie besitzen.....							
Eine Weltkulturerbe-Stadt muss Restaurantpersonal haben, das Touristen/Besucher zuvorkommend bedient .....							
Eine Weltkulturerbe-Stadt sollte Restaurants haben, die faire Preise berechnen.....							
<b>Hotelgewerbe</b>							
Eine Weltkulturerbe-Stadt muss mit vielen Hotels aufwarten können.....							
Eine Weltkulturerbe-Stadt muss gute Hotels bieten.....							
Eine Weltkulturerbe-Stadt muss Hotels haben, die vielfältige Dienstleistungen anbieten .....							
Eine Weltkulturerbe-Stadt muss Hotelpersonal haben, das Touristen/Besucher freundlich empfängt.....							
Eine Weltkulturerbe-Stadt muss Hotels haben, die faire Preise bieten.....							

## Wahrgenommene Qualität - Unterbereich Wahrgenommenes

Denken Sie an **die Stadt Évora** und kreuzen (X) Sie bitte die Eigenschaften, die die Stadt besitzt .

	
Stimme ich ganz und gar nicht mit überein	Stimme ich mit ganz mit überein
Stimme ich nicht wirklich mit überein	Stimme ich teilweise nicht mit überein
Stimme ich teilweise nicht mit überein	Habe ich keine Meinung dazu
Habe ich keine Meinung dazu	Stimme ich teilweise mit überein
Stimme ich teilweise mit überein	Stimme ich mit überein
Stimme ich mit überein	Stimme ich voll und ganz mit überein
1	7

### Zugänglichkeit

Die Stadt Évora ist gut erreichbar .....							
Die Stadt Évora bietet gute Parkmöglichkeiten am Stadtrand .....							
Die Stadt Évora verfügt über ein gutes ausgebautes Transportnetz .....							
Die Stadt Évora hat professionelle Taxifahrer .....							
Die Stadt Évora bietet gute Autovermietungen.....							

### Fremdenverkehr und Kulturerbe

Die Stadt Évora bietet mannigfaltige Touristeninformationen .....							
Die Stadt Évora weist eine gute touristische Ausschilderung auf.....							
Eine Weltkulturerbe-Stadt muss historische Informationen zu ihren Denkmälern bieten.....							
Die Stadt Évora bietet hinlängliche Führungen in ihren Kulturstätten an.....							
Die Stadt Évora hat angemessene Besuchszeiten für ihre Denkmäler und Museen.....							
Die Stadt Évora hat Personal in den Denkmälern, Museen und Tourismusbüros haben, die den Touristen/Besuchern.....							

### Sicherheit und Infrastrukturen

Die Stadt Évora ist sicher .....							
Die Stadt Évora ist sauber und gepflegt sein.....							
Die Stadt Évora verfügt über sachgemäße öffentliche Toiletten .....							
Die Stadt Évora bietet gute mobile Kommunikationsnetze .....							
Die Stadt Évora wartet mit vielfältigen Geschäften zum Einkaufsvergnügen auf .....							
Die Stadt Évora bietet gute Telefonverbindungen .....							
Die Stadt Évora macht das Zahlen mit Kreditkarten leicht .....							
Die Stadt Évora macht <i>Wireless-Verbindungen leicht</i> .....							

### Angebote und Sehenswürdigkeiten

Die Stadt Évora besitzt ein interessantes Netz an Denkmälern .....							
Die Stadt Évora wartet mit interessanten Museen auf.....							
Die Stadt Évora bietet vielfältige Touristikerlebnisse .....							
Die Stadt Évora bietet ihren Touristen/Besuchern gute Unterhaltung und Animation .....							
Die Stadt Évora bietet Touristen/Besuchern ansprechende kulturelle Veranstaltungen .....							
Eine Weltkulturerbe-Stadt muss gute Läden mit traditionellem Kunsthandwerk besitzen.....							
Eine Weltkulturerbe-Stadt sollte eine gastfreundliche Bevölkerung haben.....							

### Gastronomie

Die Stadt Évora hat viele Gaststätten .....							
Die Stadt Évora besticht durch ihre guten Restaurants .....							
Die Stadt Évora bietet gute regionale Produkte .....							
Die Stadt Évora besitzt eine gutbürgerliche Gastronomie.....							
Die Stadt Évora hat Restaurantpersonal, das Touristen/Besucher zuvorkommend bedient .....							
Die Stadt Évora hat Restaurants, die faire Preise berechnen.....							

### Hotelgewerbe

Die Stadt Évora wartet mit vielen Hotels auf .....							
Die Stadt Évora bietet gute Hotels .....							
Die Stadt Évora hat Hotels, die vielfältige Dienstleistungen anbieten .....							
Die Stadt Évora hat Hotelpersonal, das Touristen/Besucher freundlich empfängt.....							
Die Stadt Évora hat Hotels, die faire Preise bieten.....							

### Bitte geben Sie die Faktoren an, die ihre Entscheidung, die Stadt Évora zu besuchen, beeinflusst haben:

Preis.....	<input type="radio"/>	Werbung im Internet.....	<input type="radio"/>
Tipps von Angehörigen oder Freunden.....	<input type="radio"/>	Suchen im Internet.....	<input type="radio"/>
Früherer Besuch .....	<input type="radio"/>	Touristikbroschüren.....	<input type="radio"/>
Ich wollte die Stadt Évora schon immer mal besuchen.....	<input type="radio"/>	Reiseführer.....	<input type="radio"/>
Messeteilnahme .....	<input type="radio"/>	Presseartikel.....	<input type="radio"/>
Vorschlag vom Reisebüro .....	<input type="radio"/>	Fernsehsendungen.....	<input type="radio"/>
Werbung in den Medien.....	<input type="radio"/>	Sonstiges. Was genau?	

Wie oft haben Sie die Stadt Évora schon besucht?	Noch nie <input type="radio"/> einmal <input type="radio"/> 2 Mal <input type="radio"/> 3 oder mehr Mal <input type="radio"/>
Würde Sie die Stadt Évora anderen Leuten empfehlen/anraten?	Ja <input type="radio"/> Nein <input type="radio"/>
Haben Sie vor, die Stadt Évora erneut zu besuchen?	Ja <input type="radio"/> Nein <input type="radio"/>
War Ihnen bewusst, dass Sie eine Weltkulturerbe-Stadt besucht haben?	Ja <input type="radio"/> Nein <input type="radio"/>
Was für ein Andenken nehmen Sie aus der Stadt Évora mit?	Kunsthandwerk <input type="radio"/> Postkarte <input type="radio"/> Denkmäler-Magnet <input type="radio"/> Sonstiges. Was genau? _____
Definieren Sie die Stadt in einem Wort:	_____
Aufenthalt in Évora:	1 Tag <input type="radio"/> 2 Tage <input type="radio"/> 3 Tage <input type="radio"/> 4 Tage <input type="radio"/> 5 Tage <input type="radio"/> 6 Tage <input type="radio"/> 7 Tage <input type="radio"/> Sonstige: Wie viele? _____ Tage
Machen Sie mehrere Reisen pro Jahr?	Nein <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Wie viele Male im Jahr? _____ Zu welchen Zeiten im Jahr? Karneval <input type="radio"/> Ostern <input type="radio"/> Sommer <input type="radio"/> Weihnachten <input type="radio"/> Sylvester <input type="radio"/> Sonstige: Welche? _____

### Charakterisierung des Befragten:

Geschlecht	Männlich <input type="radio"/>	Weiblich <input type="radio"/>	Alter	_____ Jahre		
Familienstand	ledig <input type="radio"/>	verheiratet <input type="radio"/>	verpartnert <input type="radio"/>	getrenntlebend <input type="radio"/>	geschieden <input type="radio"/>	verwitwet <input type="radio"/>
Staatsangehörigkeit	_____					
Hauptwohrtort: Stadt/Land	_____ / _____					
Bildungsabschluss	_____	Beruf	_____			

Kommentare / Verbesserungsvorschläge:
_____
_____
_____
_____

Datum \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

👉 Der Fragebogen endet hier. VIELEN DANK FÜR IHRE MITARBEIT!