



PROFILAZIONE UTENZA IAT OSSERVATORIO TURISTICO AMBITO VAL D'ORCIA

27 SETTEMBRE 2021

Raccolta dato statistico Ufficio IAT

A cura di

Centro Studi Turistici Firenze

Cristoforo The PlusPlanet

Il Lavoro può essere svolto attraverso tre modalità:

1. On Site - Ufficio IAT soggetto gestore che compila i questionari sulla base dei clienti che si presentano nella struttura; con la disponibilità di rilevatori può essere effettuata anche una indagine campionaria su strada che possono compilare i questionari sulla base dei turisti che si rendono disponibili ad una intervista
2. Email - Attraverso l'invio del questionario via email al turista che si rende disponibile a dare la propria email con restituzione da parte del turista entro un periodo prestabilito;
3. Qrcode - tramite appunto QR CODE

La profilazione svolta on site dagli operatori prevede:

- Consenso dell'utente alle domande poste al fine di migliorare il servizio
- Domande rapide ma mirate che non rubino troppo tempo all'utente
- Feedback da parte dell'utente per il servizio e su aspetti del territorio (CUSTOMER CARE)

I dati richiesti all'utenza sono:

v Nazionalità (inserire il numero di ospiti)

v Fascia di età

v Sesso

v Tempo di permanenza

v Zona di soggiorno v provincia di soggiorno

v Comune di soggiorno

v Tipologia di richiesta

v Dove ha trovato le informazioni sulla destinazione

v Risorse attrattoriali visitate

v Altre località visitate

Informativa per accesso all'APP: TOURISM THERMOMETER

Accedere alla piattaforma tramite il link <http://feedback.theplusplanet.com/> direttamente sul browser del PC attraverso le credenziali inviate (LOGIN (account e password))

SI RICORDA INOLTRE al primo accesso di inserire i dati dell'Operatore e modificare la password assegnata, cliccando sulla barra in alto su OPERATORE



PROFILAZIONE ON SITE

- 1) Entrate su Iat/Museo corrispondente cliccando AVVIA. (mantenendo tipologia profilazione Standard e lingua Italiano). Si utilizza il pulsante TABLET per il device destinato all'utenza relativamente al feedback del servizio ricevuto.
- 2) Una volta entrati si procede con la raccolta dei dati statistici, spiegando all'utente la necessità della raccolta dei dati per migliorare l'offerta turistica in termini di informazioni e servizi.
- 3) Al termine della prima schermata (NAZIONALITA') premere AVANTI per passare alla successiva.
- 4) In caso di impossibilità a procedere con la richiesta di ulteriori dati oltre quello della nazionalità premere CONFERMA e TERMINA (viene registrato solo il dato della nazionalità)
- 5) Dalla seconda schermata la scelta di una risposta fa automaticamente passare alla schermata successiva. Dalla prima schermata, in caso di utilizzo del device lato utente potete abilitare la possibilità per lo stesso di dare il proprio feedback senza dover aspettare il termine della profilazione, cliccando su ABILITA FEEDBACK. Dalla quarta domanda avete a disposizione anche il tasto NP: non pervenuto, nel caso di non risposta.
- 6) Al termine della raccolta dati premere CONFERMA, NON UTILIZZARE Annulla e ricomincia altrimenti cancelli il dato chiaramente prendendo dimestichezza con le domande riuscirete a farlo direttamente durante il servizio mentre rispondete alle domande dell'utenza

PROFILAZIONE tramite EMAIL

- 1) Entrate sulla piattaforma attraverso le proprio credenziali.
- 2) Clicca sul bottone INVIA LINK.
- 3) Inserisci il destinatario/ destinatari.
- 4) Mantieni la tipologia di profilazione Standard o scegli l'invio via email della Customer Satisfaction.
- 5) Scegli la lingua del destinatario tra italiano / inglese.
- 6) Invia.

PROFILAZIONE tramite QRcode

- 1) Entrare sulla piattaforma attraverso le proprio credenziali
- 2) Clicca sul bottone QR CODE
- 3) Copia la scheda con QR CODE ed inserirlo sui propri documenti

Per info
Valentina Pierguidi
pierguidi@terredisienalab.it