

Caro(a) Adepto(a)

Este questionário está integrado num projeto de mestrado na Faculdade de Motricidade Humana e visa analisar os efeitos da qualidade do serviço na satisfação e intenção de recompra dos associados nas casas do Sport Lisboa e Benfica. As suas respostas são confidenciais e a sua participação é muito importante.

Agradecemos a sua colaboração.

Declaro que fui informado dos objetivos da investigação e dou o meu consentimento livre e esclarecido para participar na presente pesquisa (rubricar): _____

A) Caracterização

1. Data de Nascimento: ___/___/_____ 2. Género: Masculino Feminino
2. Nível de ensino: Básico (Atual 9ºano) Secundário (Atual 12ºano)
Superior (Licenciatura, Mestrado ou Doutoramento)
3. Onde comprou o seu ingresso para o jogo? Casa do Benfica Plataforma online
Outro Qual: _____

B) Indique o seu grau de concordância com as seguintes afirmações sobre a qualidade do serviço. Coloque um círculo consoante a sua opinião, sendo que 1=discordo totalmente e 7=concordo totalmente.

	1	2	3	4	5	6	7
1. Nas imediações do estádio existem boas instalações para estacionar os autocarros	1	2	3	4	5	6	7
2. As imediações do estádio estão em boas condições de higiene	1	2	3	4	5	6	7
3. Existem pessoas adequadas na casa do Benfica para auxiliar os associados sobre o que for necessário sobre a deslocação ao estádio	1	2	3	4	5	6	7
4. Dentro do estádio existem sempre boas condições de higiene e conforto	1	2	3	4	5	6	7
5. O acesso ao estádio da luz é feito de forma rápida e segura	1	2	3	4	5	6	7
6. Considero que a qualidade global do evento (bilhete, viagem e jogo) é mais importante do que o resultado final do jogo	1	2	3	4	5	6	7
7. Existem espaços adequados para alimentação nas imediações do estádio	1	2	3	4	5	6	7
8. Globalmente, a organização do evento (bilhete, viagem e jogo) é feita de forma competente por parte da casa do Benfica	1	2	3	4	5	6	7
9. O preço total gasto através da casa do Benfica para assistir ao jogo é adequado	1	2	3	4	5	6	7
10. Sempre que adquiero um serviço nas casas do Benfica sou cordialmente atendido	1	2	3	4	5	6	7
11. O valor que paga pelo bilhete de jogo é o indicado no mesmo	1	2	3	4	5	6	7
12. Gosto da viagem de autocarro/comboio até ao estádio	1	2	3	4	5	6	7
13. O atendimento feito pelas pessoas nas casas do Benfica é bom	1	2	3	4	5	6	7
14. A casa do Benfica cumpre rigorosamente o seu horário de abertura e fecho	1	2	3	4	5	6	7
15. A casa do Benfica apresenta um excelente serviço de bar	1	2	3	4	5	6	7
16. A casa do Benfica apresenta serviços de atividades desportivas que considero adequados	1	2	3	4	5	6	7

17.O Valor que paga pelo bilhete de jogo é o indicado no mesmo	1	2	3	4	5	6	7
--	---	---	---	---	---	---	---

C) Indique o seu grau de concordância com as seguintes afirmações sobre a Satisfação com o serviço. Coloque um círculo consoante a sua opinião, sendo que 1=Nada satisfeito e 7=Muito satisfeito.

	Nada Satisfeito				Muito Satisfeito		
1. Sinto-me satisfeito com o serviço que é prestado pela casa do Benfica quando me desloco ao estádio	1	2	3	4	5	6	7
2. Os serviços prestados pela casa do Benfica quando me desloco ao estádio estão de acordo com as minhas expectativas	1	2	3	4	5	6	7
3. Gosto dos serviços pela casa do Benfica prestados quando venho assistir aos jogos	1	2	3	4	5	6	7
4. O meu grau de satisfação com os jogos do Benfica é elevado	1	2	3	4	5	6	7
5. Os jogos do Benfica têm correspondido às minhas expectativas	1	2	3	4	5	6	7
6. Os jogos do Benfica estão próximos daquilo que considero ser o jogo ideal	1	2	3	4	5	6	7

D) Indique o seu grau de concordância com as seguintes afirmações sobre a Intenção de Recompra. Coloque um círculo consoante a sua opinião, sendo que 1=Nada provável e 7=Muito provável.

	Nada Provável				Muito provável		
1. Tenciono voltar adquirir os serviços da casa do Benfica para assistir a novos jogos	1	2	3	4	5	6	7
2. Tenciono comprar outros serviços da casa do Benfica	1	2	3	4	5	6	7
3. É provável que recomende os serviços da casa do Benfica a amigos e familiares	1	2	3	4	5	6	7
4. Se pudesse voltar a atrás escolhia voltar a comprar os serviços da casa do Benfica para assistir a jogos	1	2	3	4	5	6	7
5. Adquirir bilhetes através da casa do Benfica é a minha primeira escolha quando pretendo assistir a jogos do meu clube	1	2	3	4	5	6	7

OBRIGADO PELA SUA PARTICIPAÇÃO.