

Numero di questionari compilati	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
	112	205	254	122	103	161	126

(NOTA1: nel 2010 sono state corrette la formule che calcolano alcune medie, pertanto alcuni valori possono aver subito piccole variazioni rispetto agli anni precedenti)

(NOTA2: per onestà intellettuale si fa notare che il campione che ha risposto potrebbe non essere rappresentativo della reale popolazione dell'Hotel Columbia!!)

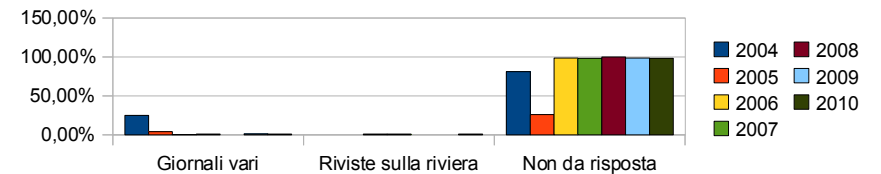
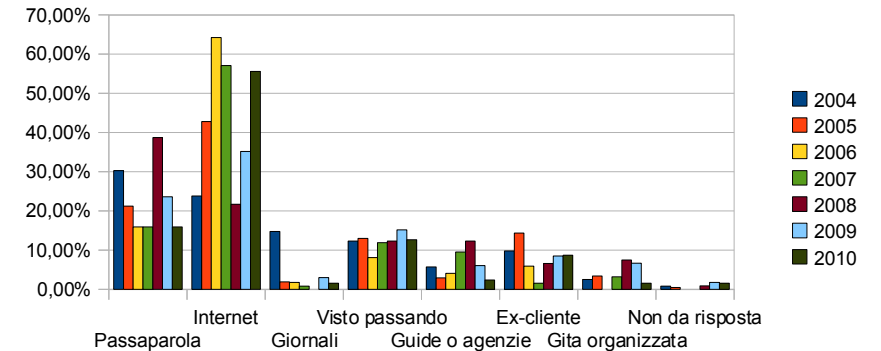
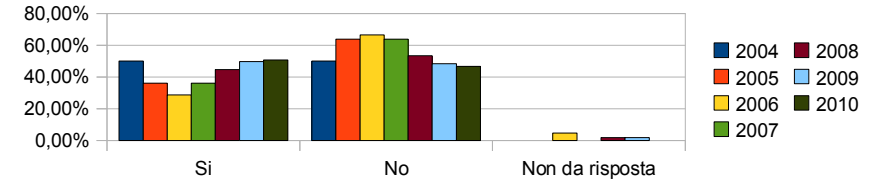
Ha già soggiornato a Marina Romea?	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Si	50,00%	36,10%	28,70%	36,10%	44,70%	49,70%	50,80%
No	50,00%	63,90%	66,50%	63,90%	53,40%	48,40%	46,80%
Non da risposta	0,00%	0,00%	4,70%	0,00%	1,90%	1,90%	0,00%

Come è venuto a conoscenza dell'Hotel Columbia?	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Passaparola	30,30%	21,20%	15,90%	15,90%	38,70%	23,60%	15,90%
Internet	23,80%	42,80%	64,20%	57,10%	21,70%	35,20%	55,60%
Giornali	14,80%	1,90%	1,80%	0,80%	0,00%	3,00%	1,60%
Visto passando	12,30%	13,00%	8,10%	11,90%	12,30%	15,20%	12,70%
Guide o agenzie	5,70%	2,90%	4,10%	9,50%	12,30%	6,10%	2,40%
Ex-cliente	9,80%	14,40%	5,90%	1,60%	6,60%	8,50%	8,70%
Gita organizzata	2,50%	3,40%	0,00%	3,20%	7,50%	6,70%	1,60%
Non da risposta	0,80%	0,50%	0,00%	0,00%	0,90%	1,80%	1,60%

Se ha trovato l'hotel mediante giornali, potrebbe indicare quali?	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Giornali vari	25,00%	3,90%	0,40%	0,80%	0,00%	1,20%	0,80%
Riviste sulla riviera	0,00%	0,00%	0,80%	0,80%	0,00%	0,00%	0,80%
Non da risposta	81,30%	25,90%	98,80%	98,40%	100,00%	98,80%	98,40%

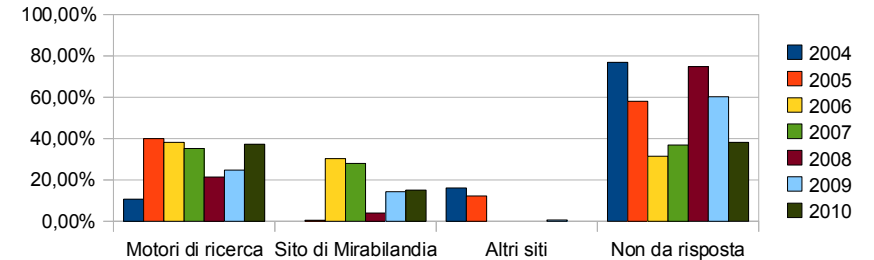
Hotel Columbia

Indagine sulla soddisfazione del Cliente – a cura di Giovanni Gardini

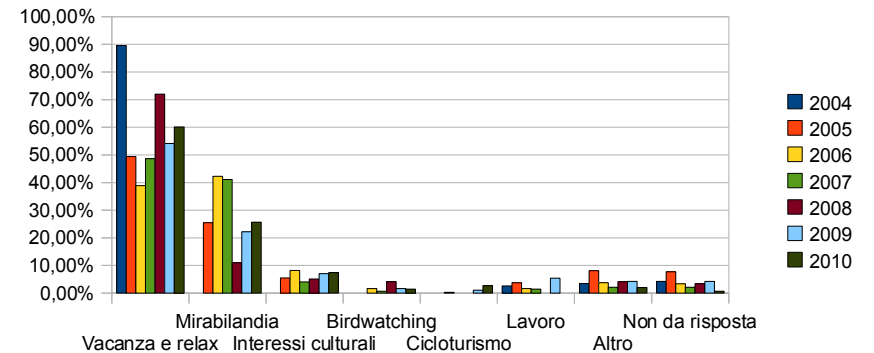


Media Generale

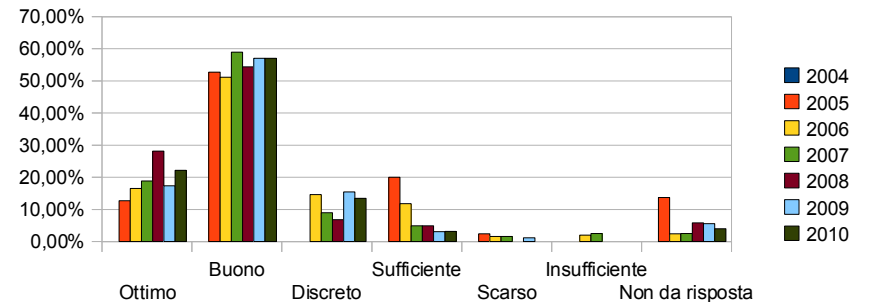
Se ha conosciuto l'hotel mediante internet, ricorda come l'ha trovato?	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Motori di ricerca	10,70%	40,00%	38,20%	35,20%	21,40%	24,80%	37,30%
Sito di Mirabilandia	0,00%	0,50%	30,30%	27,90%	3,90%	14,30%	15,10%
Altri siti	16,10%	12,20%	0,00%	0,00%	0,00%	0,60%	0,00%
Non da risposta	76,80%	58,00%	31,50%	36,90%	74,80%	60,20%	38,10%



Per quale motivo principale ha scelto di soggiornare in albergo, a marina romea?	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Vacanza e relax	89,60%	49,40%	38,90%	48,60%	72,00%	54,10%	60,10%
Mirabilandia	0,00%	25,50%	42,30%	41,10%	11,00%	22,20%	25,70%
Interessi culturali	0,00%	5,50%	8,20%	4,10%	5,10%	7,00%	7,40%
Birdwatching	0,00%	0,00%	1,60%	0,70%	4,20%	1,60%	1,40%
Cicloturismo	0,00%	0,00%	0,30%	0,00%	0,00%	1,10%	2,70%
Lavoro	2,60%	3,80%	1,60%	1,40%	0,00%	5,40%	0,00%
Altro	3,50%	8,10%	3,80%	2,10%	4,20%	4,30%	2,00%
Non da risposta	4,30%	7,70%	3,40%	2,10%	3,40%	4,30%	0,70%

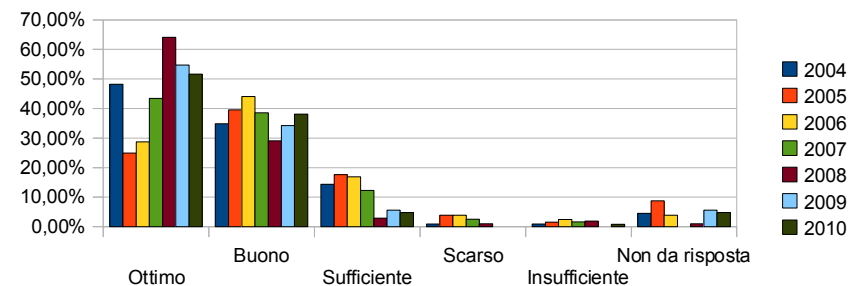


Come giudica il rapporto qualità prezzo?	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Ottimo	0,00%	12,70%	16,50%	18,90%	28,20%	17,40%	22,20%
Buono	0,00%	52,70%	51,20%	59,00%	54,40%	57,10%	57,10%
Discreto	0,00%	0,00%	14,60%	9,00%	6,80%	15,50%	13,50%
Sufficiente	0,00%	20,00%	11,80%	4,90%	4,90%	3,10%	3,20%
Scarso	0,00%	2,40%	1,60%	1,60%	0,00%	1,20%	0,00%
Insufficiente	0,00%	0,00%	2,00%	2,50%	0,00%	0,00%	0,00%
Non da risposta	0,00%	13,70%	2,40%	2,50%	5,80%	5,60%	4,00%

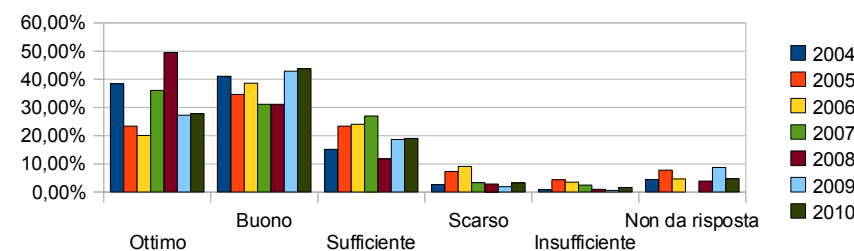


Media Generale

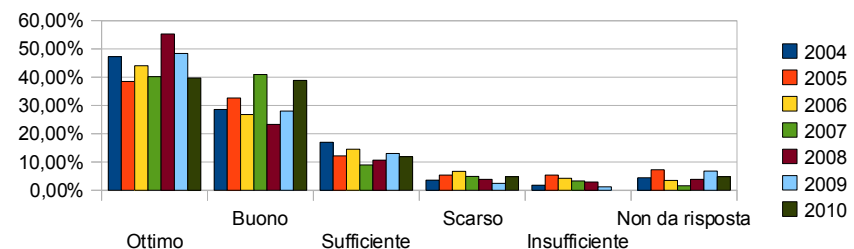
Qualità dell'alloggio							
Pulizia dell'alloggio?	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Ottimo	48,20%	24,90%	28,70%	43,40%	64,10%	54,70%	51,60%
Buono	34,80%	39,50%	44,10%	38,50%	29,10%	34,20%	38,10%
Sufficiente	14,30%	17,60%	16,90%	12,30%	2,90%	5,60%	4,80%
Scarso	0,90%	3,90%	3,90%	2,50%	1,00%	0,00%	0,00%
Insufficiente	0,90%	1,50%	2,40%	1,60%	1,90%	0,00%	0,80%
Non da risposta	4,50%	8,80%	3,90%	0,00%	1,00%	5,60%	4,80%



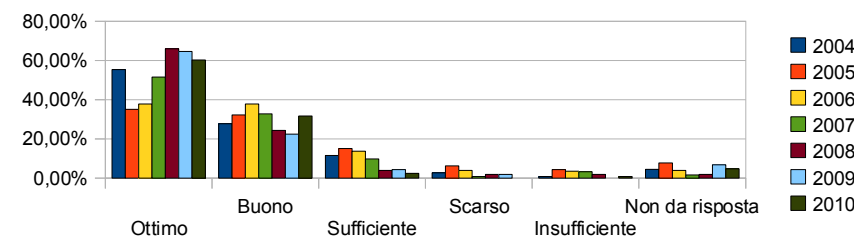
Qualità e funzionalità della camera?							
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Ottimo	38,40%	23,40%	20,10%	36,10%	49,50%	27,30%	27,80%
Buono	41,10%	34,60%	38,60%	31,10%	31,10%	42,90%	43,70%
Sufficiente	15,20%	23,40%	24,00%	27,00%	11,70%	18,60%	19,00%
Scarso	2,70%	7,30%	9,10%	3,30%	2,90%	1,90%	3,20%
Insufficiente	0,90%	4,40%	3,50%	2,50%	1,00%	0,60%	1,60%
Non da risposta	4,50%	7,80%	4,70%	0,00%	3,90%	8,70%	4,80%



Tranquillità e quiete della camera?							
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Ottimo	47,30%	38,50%	44,10%	40,20%	55,30%	48,40%	39,70%
Buono	28,60%	32,70%	26,80%	41,00%	23,30%	28,00%	38,90%
Sufficiente	17,00%	12,20%	14,60%	9,00%	10,70%	13,00%	11,90%
Scarso	3,60%	5,40%	6,70%	4,90%	3,90%	2,50%	4,80%
Insufficiente	1,80%	5,40%	4,30%	3,30%	2,90%	1,20%	0,00%
Non da risposta	4,50%	7,30%	3,50%	1,60%	3,90%	6,80%	4,80%

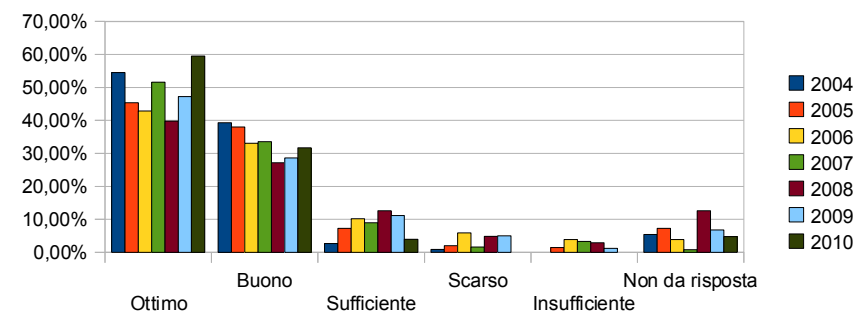


Pulizia del bagno?							
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Ottimo	55,40%	35,10%	37,80%	51,60%	66,00%	64,60%	60,30%
Buono	27,70%	32,20%	37,80%	32,80%	24,30%	22,40%	31,70%
Sufficiente	11,60%	15,10%	13,80%	9,80%	3,90%	4,30%	2,40%
Scarso	2,70%	6,30%	3,90%	0,80%	1,90%	1,90%	0,00%
Insufficiente	0,90%	4,40%	3,50%	3,30%	1,90%	0,00%	0,80%
Non da risposta	4,50%	7,80%	3,90%	1,60%	1,90%	6,80%	4,80%

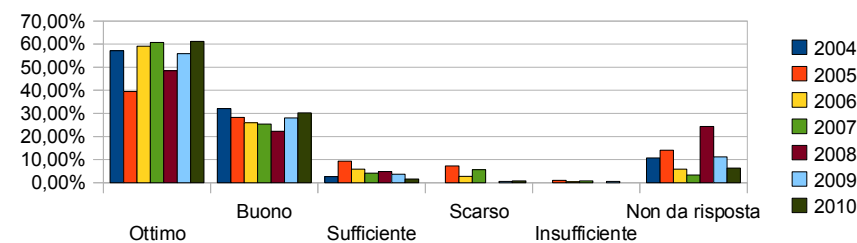


Media Generale

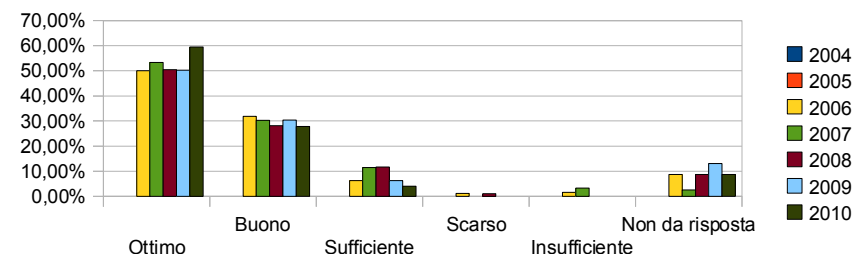
Valutazione del personale dell'hotel?							
Addetti al ricevimento e segreteria?	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Ottimo	54,50%	45,40%	42,90%	51,60%	39,80%	47,20%	59,50%
Buono	39,30%	38,00%	33,10%	33,60%	27,20%	28,60%	31,70%
Sufficiente	2,70%	7,30%	10,20%	9,00%	12,60%	11,20%	4,00%
Scarso	0,90%	2,00%	5,90%	1,60%	4,90%	5,00%	0,00%
Insufficiente	0,00%	1,50%	3,90%	3,30%	2,90%	1,20%	0,00%
Non da risposta	5,40%	7,30%	3,90%	0,80%	12,60%	6,80%	4,80%



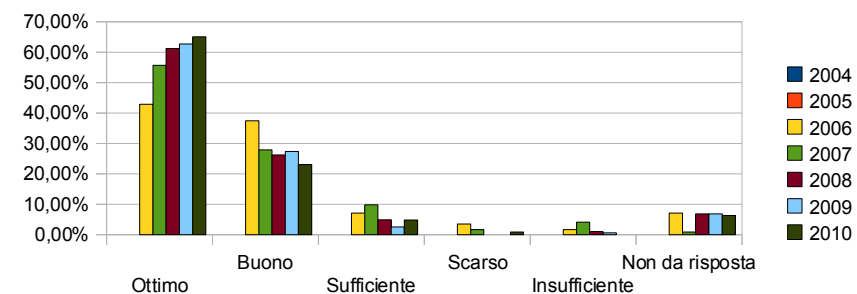
Facilità del sistema di prenotazione?							
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Ottimo	57,10%	39,50%	59,10%	60,70%	48,50%	55,90%	61,10%
Buono	32,10%	28,30%	26,00%	25,40%	22,30%	28,00%	30,20%
Sufficiente	2,70%	9,30%	5,90%	4,10%	4,90%	3,70%	1,60%
Scarso	0,00%	7,30%	2,80%	5,70%	0,00%	0,60%	0,80%
Insufficiente	0,00%	1,00%	0,40%	0,80%	0,00%	0,60%	0,00%
Non da risposta	10,70%	14,10%	5,90%	3,30%	24,30%	11,20%	6,30%



E' soddisfatto del personale al bar?							
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Ottimo	0,00%	0,00%	50,00%	53,30%	50,50%	50,30%	59,50%
Buono	0,00%	0,00%	31,90%	30,30%	28,20%	30,40%	27,80%
Sufficiente	0,00%	0,00%	6,30%	11,50%	11,70%	6,20%	4,00%
Scarso	0,00%	0,00%	1,20%	0,00%	1,00%	0,00%	0,00%
Insufficiente	0,00%	0,00%	1,60%	3,30%	0,00%	0,00%	0,00%
Non da risposta	0,00%	0,00%	8,70%	2,50%	8,70%	13,00%	8,70%

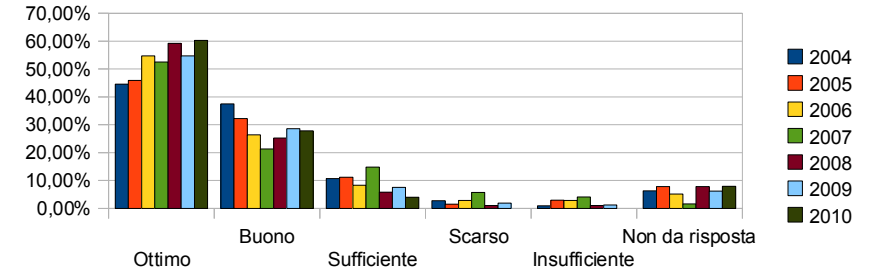


E' soddisfatto del personale alle camere?							
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Ottimo	0,00%	0,00%	42,90%	55,70%	61,20%	62,70%	65,10%
Buono	0,00%	0,00%	37,40%	27,90%	26,20%	27,30%	23,00%
Sufficiente	0,00%	0,00%	7,10%	9,80%	4,90%	2,50%	4,80%
Scarso	0,00%	0,00%	3,50%	1,60%	0,00%	0,00%	0,80%
Insufficiente	0,00%	0,00%	1,60%	4,10%	1,00%	0,60%	0,00%
Non da risposta	0,00%	0,00%	7,10%	0,80%	6,80%	6,80%	6,30%

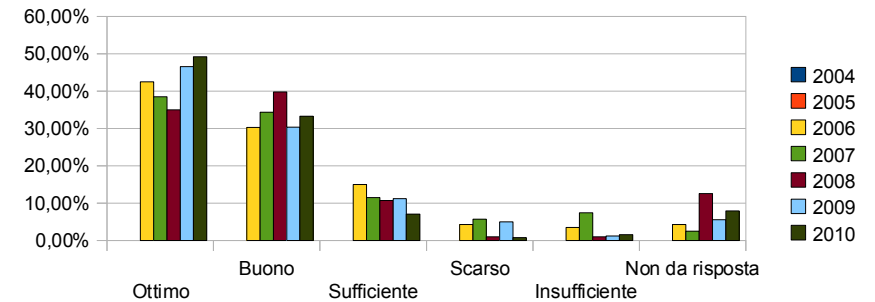


Media Generale

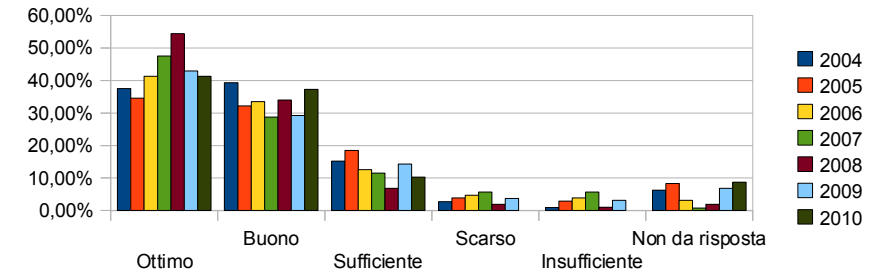
Valutazione del personale del ristorante?	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Ottimo	44,60%	45,90%	54,70%	52,50%	59,20%	54,70%	60,30%
Buono	37,50%	32,20%	26,40%	21,30%	25,20%	28,60%	27,80%
Sufficiente	10,70%	11,20%	8,30%	14,80%	5,80%	7,50%	4,00%
Scarso	2,70%	1,50%	2,80%	5,70%	1,00%	1,90%	0,00%
Insufficiente	0,90%	2,90%	2,80%	4,10%	1,00%	1,20%	0,00%
Non da risposta	6,30%	7,80%	5,10%	1,60%	7,80%	6,20%	7,90%



Valutazione del ristorante dell'hotel?							
Come giudica i tempi d'attesa?	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Ottimo	0,00%	0,00%	42,50%	38,50%	35,00%	46,60%	49,20%
Buono	0,00%	0,00%	30,30%	34,40%	39,80%	30,40%	33,30%
Sufficiente	0,00%	0,00%	15,00%	11,50%	10,70%	11,20%	7,10%
Scarso	0,00%	0,00%	4,30%	5,70%	1,00%	5,00%	0,80%
Insufficiente	0,00%	0,00%	3,50%	7,40%	1,00%	1,20%	1,60%
Non da risposta	0,00%	0,00%	4,30%	2,50%	12,60%	5,60%	7,90%



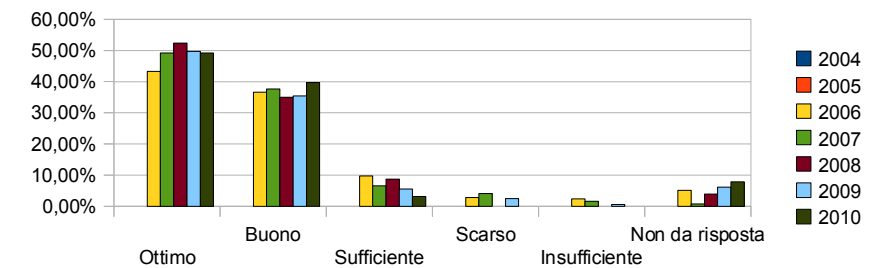
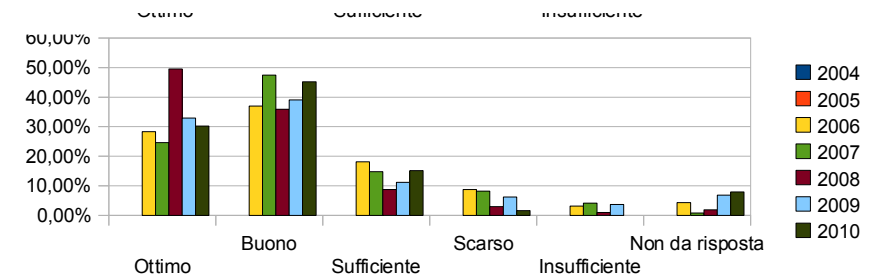
E' soddisfatto del servizio di cucina?	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Ottimo	37,50%	34,60%	41,30%	47,50%	54,40%	42,90%	41,30%
Buono	39,30%	32,20%	33,50%	28,70%	34,00%	29,20%	37,30%
Sufficiente	15,20%	18,50%	12,60%	11,50%	6,80%	14,30%	10,30%
Scarso	2,70%	3,90%	4,70%	5,70%	1,90%	3,70%	0,00%
Insufficiente	0,90%	2,90%	3,90%	5,70%	1,00%	3,10%	0,00%
Non da risposta	6,30%	8,30%	3,10%	0,80%	1,90%	6,80%	8,70%



Media Generale

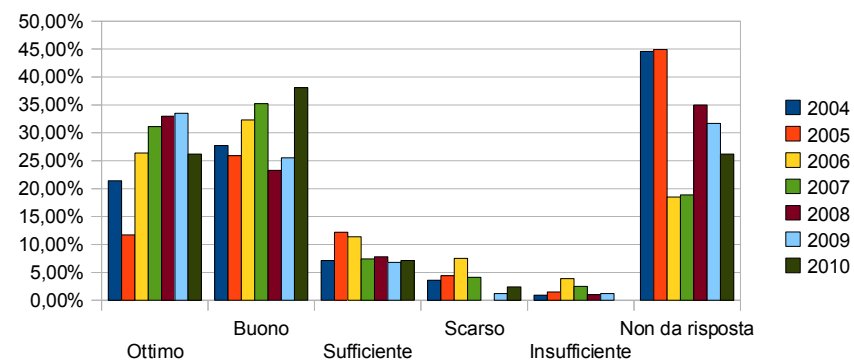
Come giudica il menù proposto?	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Ottimo	0,00%	0,00%	28,30%	24,60%	49,50%	32,90%	30,20%
Buono	0,00%	0,00%	37,00%	47,50%	35,90%	39,10%	45,20%
Sufficiente	0,00%	0,00%	18,10%	14,80%	8,70%	11,20%	15,10%
Scarso	0,00%	0,00%	8,70%	8,20%	2,90%	6,20%	1,60%
Insufficiente	0,00%	0,00%	3,10%	4,10%	1,00%	3,70%	0,00%
Non da risposta	0,00%	0,00%	4,30%	0,80%	1,90%	6,80%	7,90%

L'ambiente è accogliente e gradevole?	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Ottimo	0,00%	0,00%	43,30%	49,20%	52,40%	49,70%	49,20%
Buono	0,00%	0,00%	36,60%	37,70%	35,00%	35,40%	39,70%
Sufficiente	0,00%	0,00%	9,80%	6,60%	8,70%	5,60%	3,20%
Scarso	0,00%	0,00%	2,80%	4,10%	0,00%	2,50%	0,00%
Insufficiente	0,00%	0,00%	2,40%	1,60%	0,00%	0,60%	0,00%
Non da risposta	0,00%	0,00%	5,10%	0,80%	3,90%	6,20%	7,90%

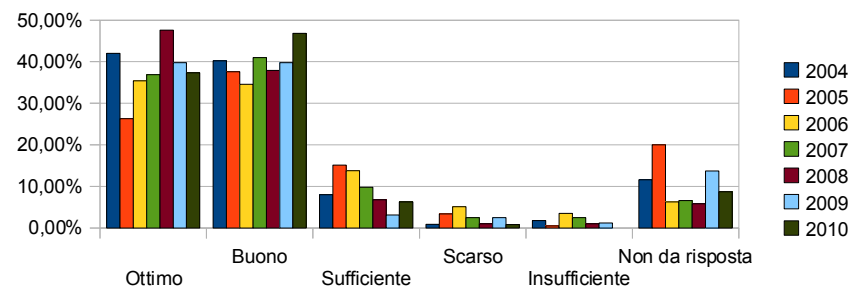


Media Generale

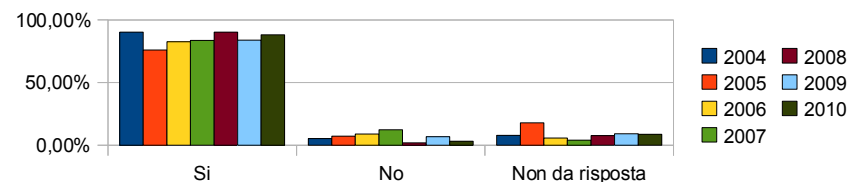
Valutazioni generali sull'hotel e sul suo soggiorno.							
L'hotel ed i suoi servizi corrispondono a quanto pubblicizzato nel sito internet e nelle altre pubblicazioni disponibili?	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Ottimo	21,40%	11,70%	26,40%	31,10%	33,00%	33,50%	26,20%
Buono	27,70%	25,90%	32,30%	35,20%	23,30%	25,50%	38,10%
Sufficiente	7,10%	12,20%	11,40%	7,40%	7,80%	6,80%	7,10%
Scarso	3,60%	4,40%	7,50%	4,10%	0,00%	1,20%	2,40%
Insufficiente	0,90%	1,50%	3,90%	2,50%	1,00%	1,20%	0,00%
Non da risposta	44,60%	44,90%	18,50%	18,90%	35,00%	31,70%	26,20%



Complessivamente l'hotel ha soddisfatto le sue aspettative?							
2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	
Ottimo	42,00%	26,30%	35,40%	36,90%	47,60%	39,80%	37,30%
Buono	40,20%	37,60%	34,60%	41,00%	37,90%	39,80%	46,80%
Sufficiente	8,00%	15,10%	13,80%	9,80%	6,80%	3,10%	6,30%
Scarso	0,90%	3,40%	5,10%	2,50%	1,00%	2,50%	0,80%
Insufficiente	1,80%	0,50%	3,50%	2,50%	1,00%	1,20%	0,00%
Non da risposta	11,60%	20,00%	6,30%	6,60%	5,80%	13,70%	8,70%



Soggiornerebbe nuovamente in questo albergo?							
2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	
Si	90,20%	76,10%	82,70%	83,60%	90,30%	83,90%	88,10%
No	5,40%	7,30%	9,10%	12,30%	1,90%	6,80%	3,20%
Non da risposta	8,00%	18,00%	5,90%	4,10%	7,80%	9,30%	8,70%



Media delle valutazioni: POSITIVE / NEGATIVE							
2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	
POSITIVE	/	/	86,60%	90,00%	88,90%	87,40%	90,80%
NEGATIVE	/	/	7,70%	7,10%	2,50%	3,30%	1,40%
NEUTRALI	/	/	5,70%	2,90%	8,60%	9,30%	7,80%

