



Indagini di Customer Satisfaction

Archivio Storico Capitolino

18 – 29 Aprile 2016

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 06/05/2016*

Zètema
progetto cultura

Indice

Il documento si articola nei seguenti capitoli:

- Premessa e nota metodologica
- Sintesi dei risultati
- Tabella riassuntiva
- Medie di soddisfazione – grafico di Pareto
- Analisi del trend 2015-2016
- Come è venuto a conoscenza dell'Archivio
- Nell'ultimo anno è già venuto all'Archivio
- Motivazione della visita
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe questo luogo di ricerca ad un amico/collega
- Analisi socio-demografica
- Analisi multivariate (Cluster Analysis)
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Suggerimenti
- Allegato 1 - Questionario

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di 115 questionari somministrati a campione, sia attraverso autocompilazione che interviste dirette dal 18 al 29 aprile 2016 presso l'*Archivio Storico Capitolino* (gli intervistati rappresentano circa il 30% degli ingressi totali nei giorni in cui è stata svolta l'indagine).

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 93%, un margine di errore di stima di $\pm 4,68\%$. Per verificare la significatività delle variabili e dei possibili incroci restituiti nella presente indagine, in fase di analisi dei dati sono stati effettuati precedentemente dei test statistici (*Chi quadro, Anova e T test*).

Per estrapolare i valori è stata utilizzata la seguente scala di giudizio/valore:

- Molto soddisfatto = 3
- Abbastanza soddisfatto = 2
- Poco soddisfatto = 1
- Per niente soddisfatto = 0.

Nel 2016, da Contratto di affidamento, la media minima standard rimane invariata a 2,20.

Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale degli utenti intervistati è molto buono, con una media di **2,70** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 98%.

Al di sopra del giudizio generale vi sono il personale di accoglienza (2,89), la pulizia del luogo (2,88), la competenza del personale per l'interpretazione dei testi e consulenza nella ricerca (2,84).

La maggior parte degli aspetti oggetto d'indagine hanno una media ben al di sopra dello standard minimo di 2,20, ad eccezione dello standard all'ingresso (media 2,13) e il numero di pezzi da consultare (media 2,00), ma solo quest'ultimo aspetto risulta tra i miglioramenti prioritari nella mappa ed è molto correlato all'esperienza complessiva. La competenza del personale per l'interpretazione dei testi e consulenza nella ricerca, il personale di accoglienza e gli orari di apertura risultano essere le variabili più correlate al giudizio generale, ma solo i primi due aspetti insieme al materiale disponibile all'accoglienza sono ritenuti più importanti e soddisfacenti nella mappa delle priorità (cfr. pp. 16-18).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per la quasi totalità da cittadini romani (83% del campione totale), liberi professionisti (46%), in possesso di un titolo di laurea o superiore (77%), soprattutto appartenenti alle fasce di età compresa tra i 40 e i 54 anni (30% sul campione totale), mentre la fascia degli studenti di età 19-25 anni è pari a 18%.

Tra i mezzi di comunicazione prevalgono le percentuali di coloro che vengono a conoscenza dell'Archivio tramite "lavoro" (37%) e "scuola/università" (35%). Il canale web raggiunge il 14% sul campione totale, mentre il passaparola è pari a 11%.

Tabella riassuntiva

Archivio Storico Capitolino 2016	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Non utilizzato	Deliziati	Per niente soddisfatti	Molto+Abba stanza soddisfatti
Stendardo all'ingresso	2,13	2,00	75	40	0,664	35%	28%	1%	87%
Sito web	2,26	2,00	76	39	0,574	34%	32%	1%	96%
Orari di apertura	2,43	3,00	114	1	0,665	1%	51%	2%	94%
Sevizio accoglienza	2,67	3,00	88	27	0,562	23%	72%	0%	95%
Personale di accoglienza	2,89	3,00	114	1	0,336	1%	90%	0%	99%
Segnaletica interna	2,49	3,00	108	7	0,604	6%	54%	1%	95%
Guardaroba	2,70	3,00	105	10	0,483	9%	70%	0%	99%
Competenza personale	2,84	3,00	107	8	0,392	7%	85%	0%	99%
Numero pezzi da consultare	2,00	2,00	110	5	0,938	4%	36%	7%	71%
Posti a sedere	2,49	3,00	111	4	0,724	3%	59%	3%	92%
Postazioni p.c.	2,25	2,00	104	11	0,734	10%	40%	2%	87%
Pulizia del luogo	2,88	3,00	113	2	0,404	2%	89%	1%	99%
Temperatura sale	2,57	3,00	113	2	0,680	2%	66%	1%	91%
Esperienza complessiva	2,70	3,00	106	9	0,501	8%	72%	0%	98%

* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

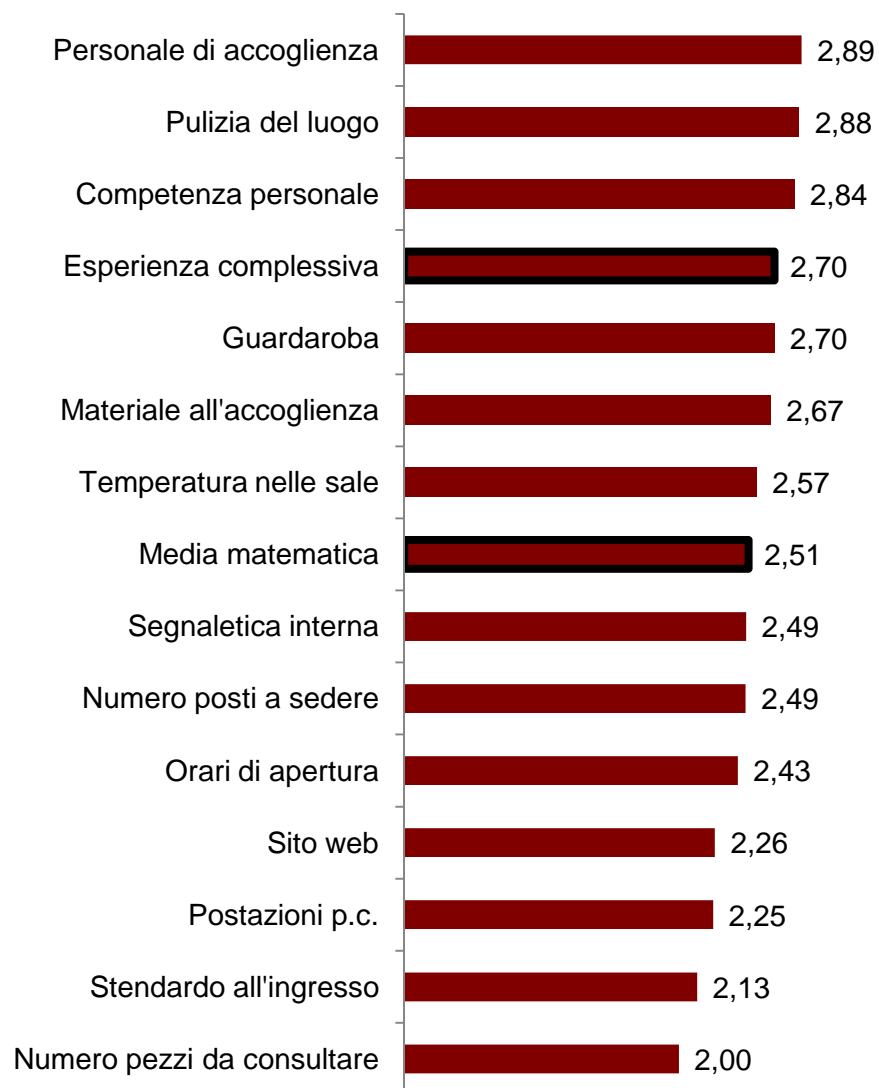
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,51).

Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

Nel grafico laterale sono disposte le medie dei vari aspetti in ordine decrescente per un apprezzamento più diretto dei risultati.

Al di sopra della media sul giudizio generale si collocano i seguenti aspetti:

il personale di accoglienza, la pulizia del luogo, la competenza del personale per l'interpretazione dei testi e consulenza nella ricerca.

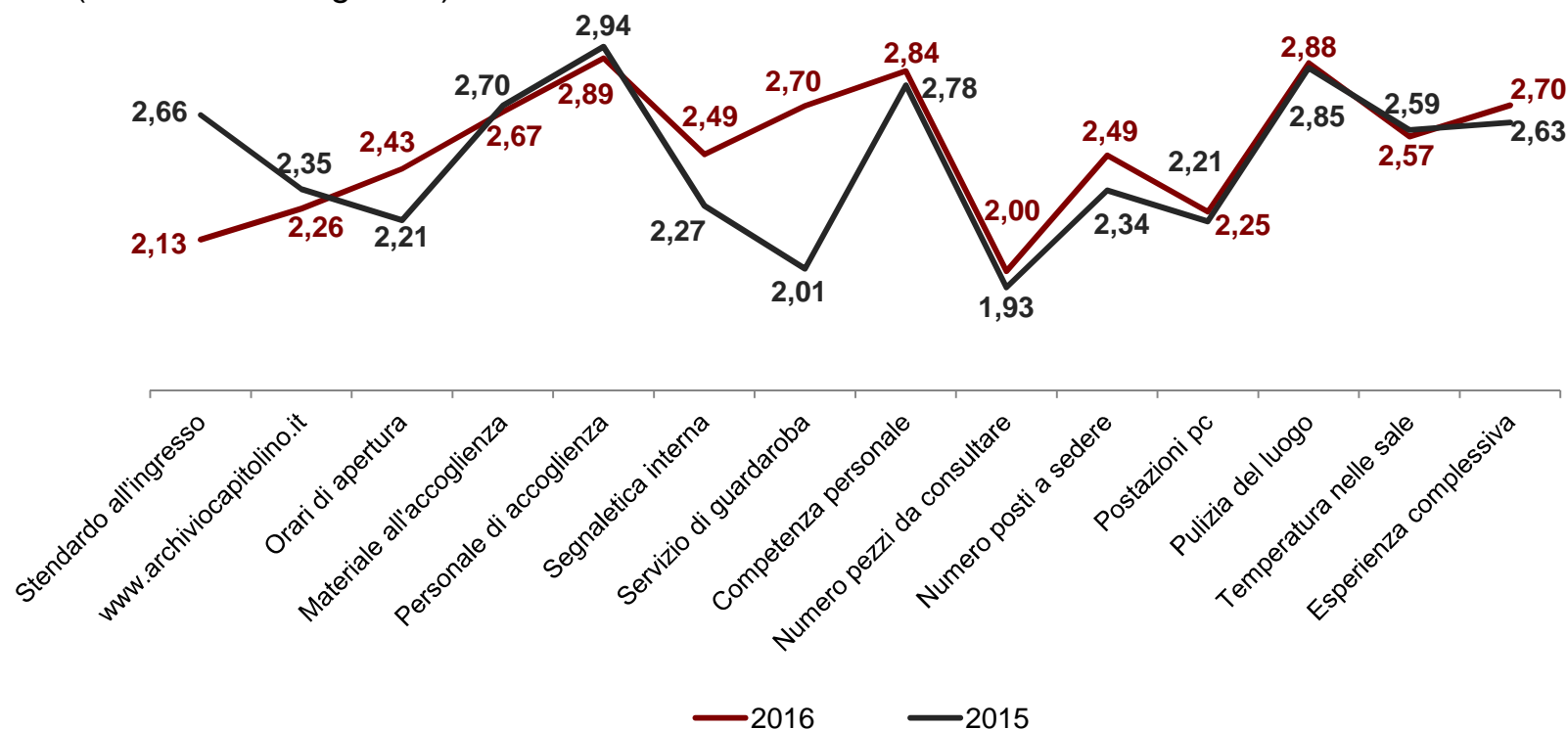


Analisi del trend 2015-2016

Rispetto all'indagine dello scorso anno, il trend risulta abbastanza costante, ma con alcune discrepanze.

In netto aumento la soddisfazione sulla segnaletica interna e sul servizio di guardaroba, ma salgono anche i valori medi relativi agli orari di apertura, al numero dei posti a sedere e all'esperienza complessiva.

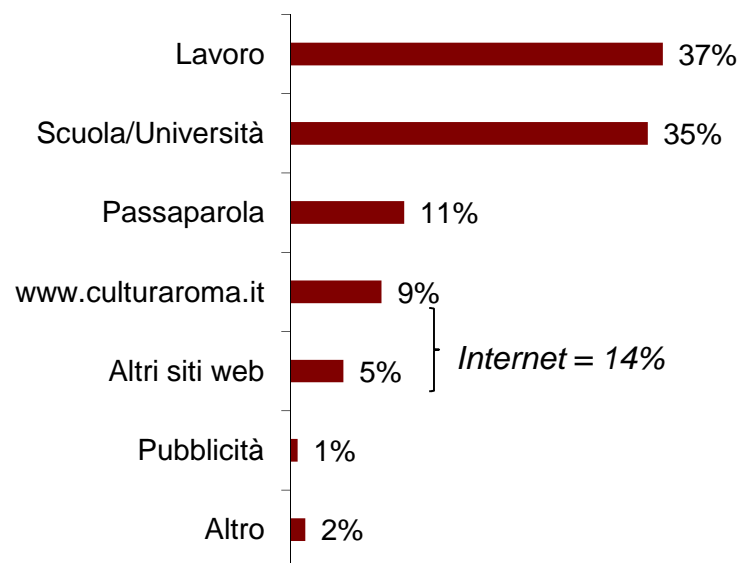
La media sul numero dei pezzi da consultare aumenta rispetto allo scorso anno, ma rimane ancora al di sotto dello standard minimo di 2,20, insieme alla segnaletica esterna (standard all'ingresso).



Come è venuto a conoscenza dell'Archivio

Il 37% degli intervistati dichiara di essere venuto a conoscenza dell'Archivio tramite "lavoro" (in netto aumento dal 9% nel 2015), il 35% attraverso "scuola/università" (percentuale coincidente a quello dello scorso anno). Il canale web passa da 22% a 14%, mentre il passaparola scende notevolmente da 30% a 11%.

Risulta significativo che ad essere venuti a conoscenza dell'Archivio tramite "lavoro" siano soprattutto gli utenti di età 45-64 anni, molto soddisfatti dell'esperienza complessiva, con un giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi. Invece la voce "scuola/università" prevale principalmente tra i fruitori più giovani di età 19-34 anni, in generale molto soddisfatti e con giudizio uguale alle proprie attese a priori. Il "passaparola" è il mezzo prevalente per gli adulti over 65 anni, che hanno un giudizio generale molto soddisfacente e uguale alle aspettative, mentre "internet" è predominante per gli utenti appartenenti alla fascia 19-25 anni, nel complesso abbastanza soddisfatti e con un giudizio pari alle attese.

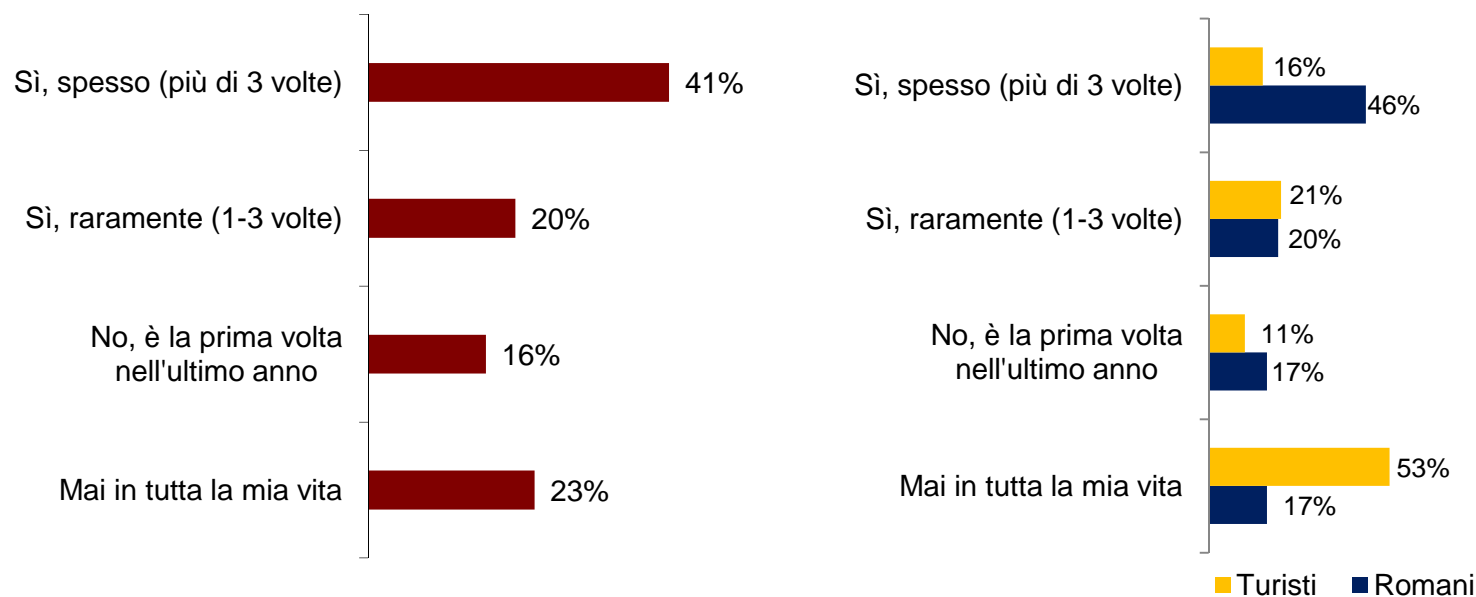


Nell'ultimo anno è già venuto all'Archivio

La maggior parte degli intervistati (61% sul campione totale) dichiara di essere già stato all'Archivio, mentre un 23% non vi è mai stato e il 16% non vi si è recato nell'ultimo anno.

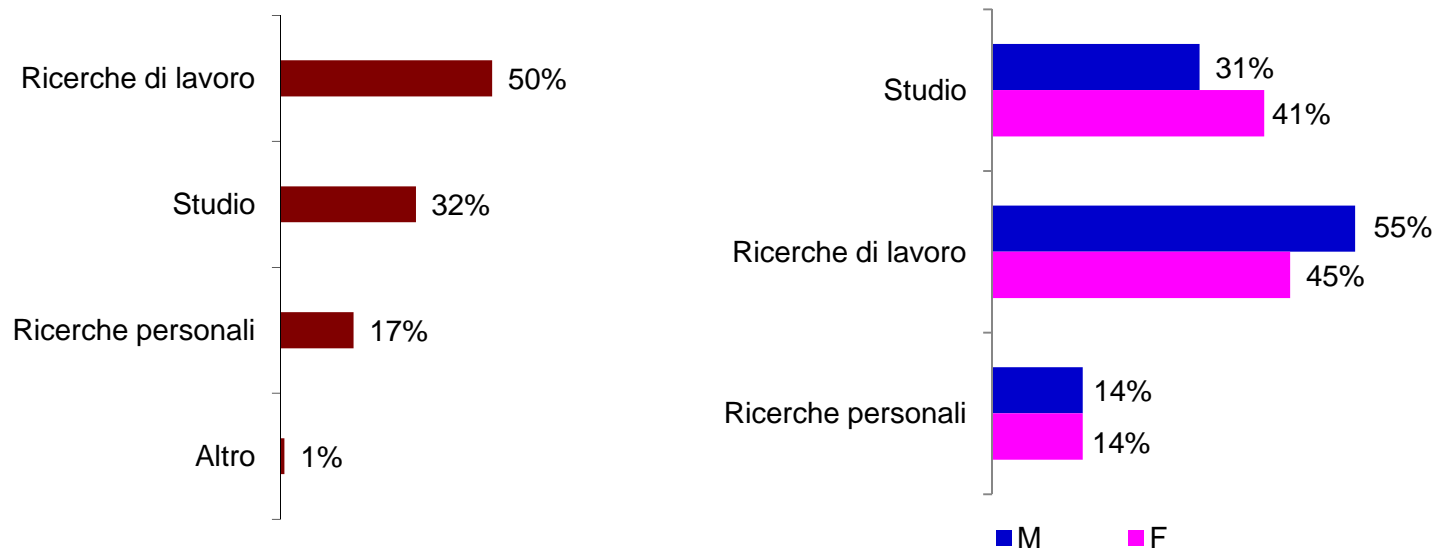
È rilevante che coloro che vi si recano spesso sono prevalentemente gli utenti romani, laureati, con un giudizio superiore alle proprie aspettative, mentre a venire per la prima volta all'Archivio sono in particolare coloro che giungono da fuori Roma, diplomati e privi di aspettative a priori.

Si rimanda al grafico sottostante a destra per i dettagli relativi all'incrocio statistico di tale domanda sulla frequenza rispetto alla provenienza del campione intervistato.



Motivazione della visita

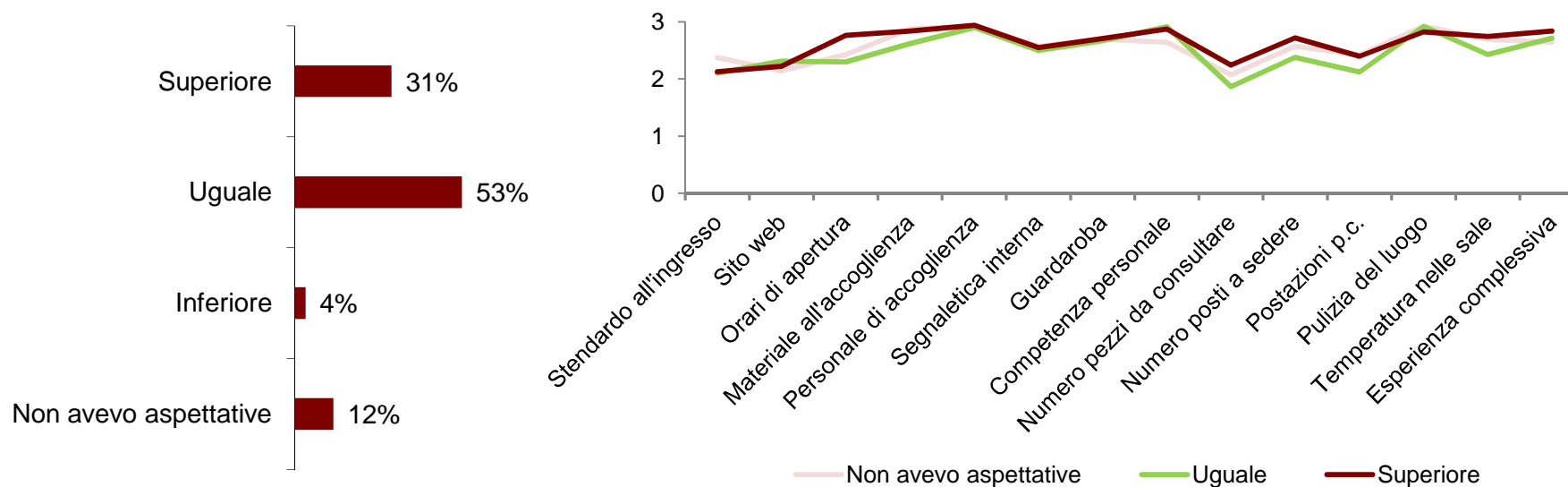
Il 50% degli intervistati afferma di essere venuto all'Archivio per fare delle "ricerche di lavoro", il 32% per motivi di "studio" e il 17% per "ricerche personali"; il restante 1% risponde "altro". Risulta significativo che siano soprattutto gli uomini di età compresa tra i 40 e i 54 anni a recarsi all'Archivio per effettuare ricerche di lavoro (*cf.* grafico in basso a destra) e si ritengono molto soddisfatti dell'esperienza complessiva. Invece la maggior parte delle donne giovani di età 19-25 anni vi si reca principalmente per studiare e hanno un giudizio generale abbastanza soddisfacente. Ad effettuare ricerche personali sono in prevalenza gli utenti di età adulta over 65 anni (equamente ripartiti per genere), che si dichiarano molto soddisfatti di tale spazio culturale.



Giudizio rispetto alle aspettative

Il 12% degli utenti intervistati dichiara di non avere aspettative prima della visita all'Archivio. Poco più della metà di coloro che invece rispondono a tale domanda (53%) afferma di avere un giudizio uguale alle proprie attese, mentre per il 31% è superiore e solo per il 4% è inferiore. Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle aspettative siano in particolare gli uomini, che vi si recano per la prima volta e sono molto soddisfatti della loro esperienza complessiva. Invece il giudizio è uguale alle attese soprattutto per le donne, che già vi sono state ed in generale sono abbastanza soddisfatte. La maggior parte dei nuovi frequentatori dichiara di non avere aspettative a priori, giunge da fuori Roma e si suddivide equamente tra chi ha un giudizio complessivo molto o abbastanza soddisfacente.

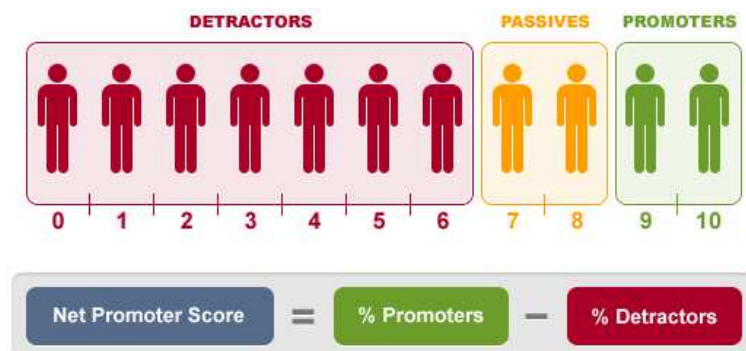
Coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative sono tendenzialmente i più soddisfatti sui vari aspetti oggetto d'indagine (*cf.* grafico sottostante a destra), tranne che sullo standardo (aspetto più soddisfacente per chi è privo di aspettative).



Consiglierebbe questo luogo di ricerca ad un amico/collega

La fedeltà è l'elemento su cui si deve puntare, e questo indicatore contiene al suo interno la relazione tra fedeltà e raccomandazione. Chiedendo all'intervistato di rispondere alla domanda "Consiglierebbe questo luogo di ricerca ad un amico/collega?" con una valutazione su una scala da 0 a 10, si ottengono dei valori. La differenza tra la percentuale dei promotori - cioè di coloro che si ritengono soddisfatti/molto soddisfatti che hanno dato la valutazione 9-10 - e i detrattori - utenti insoddisfatti con valutazione da 0 a 6, corrisponde a coloro che parleranno realmente bene dello spazio che hanno visitato.

In questo caso la percentuale di utenti che consiglierà tale spazio è pari al **45%**; il 41% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei "promotori".



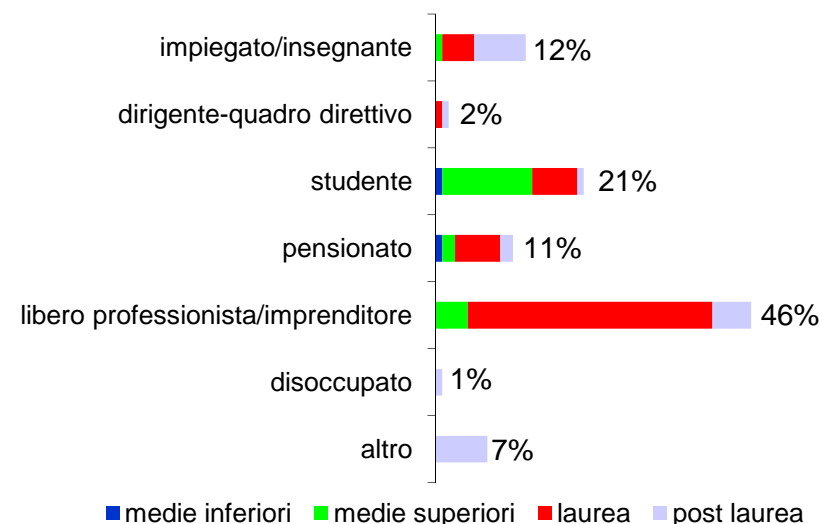
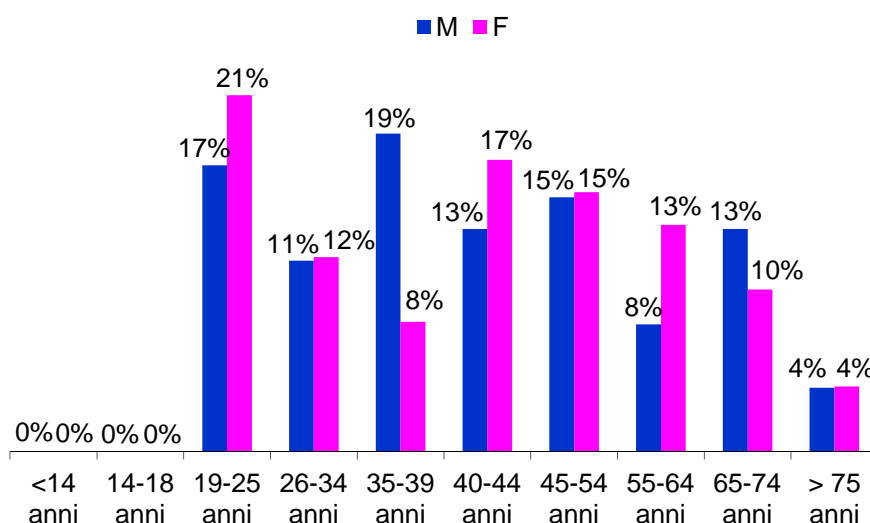
NET PROMOTER SCORE Archivio Storico Capitolino 2016										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	1	0	1	0	0	6	12	35	28	31
0%	1%	0%	1%	0%	0%	5%	11%	30%	25%	27%
DETRATTORI = 7%							PASSIVI = 41%	PROMOTORI = 52%		
52% - 7% = 45%										

Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Il campione intervistato è equamente ripartito per genere (50% sono uomini e 50% donne; nel 2015 prevalevano gli uomini col 55% sul totale), anche se le donne sono maggiormente presenti nelle fasce 19-25 anni e 40-44 anni, mentre gli uomini sono predominanti nella fascia 35-39 anni. Le fasce di età più rappresentate sono quelle comprese tra i 40 e i 54 anni, che raggiungono complessivamente il 30% (erano il 29% lo scorso anno), mentre la fascia dei 19-25 anni è pari al 18% (23% nel 2015).

Il 77% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o superiore (74% nel 2015).

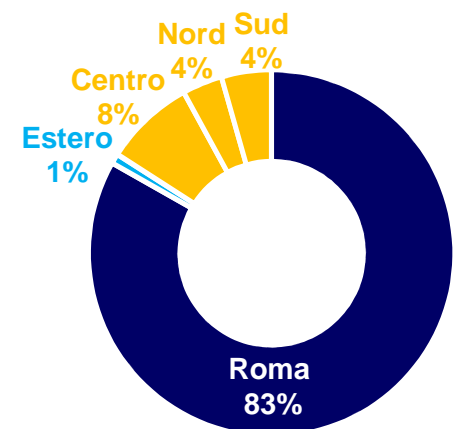
Rispetto alle categorie professionali viene confermata la prevalenza dei liberi professionisti (46% sul totale; in lieve discesa dal 58% nel 2015), seguono gli studenti (21%; l'anno scorso erano il 24%). In aumento la percentuale dei pensionati, poiché sale da 2% a 11%.



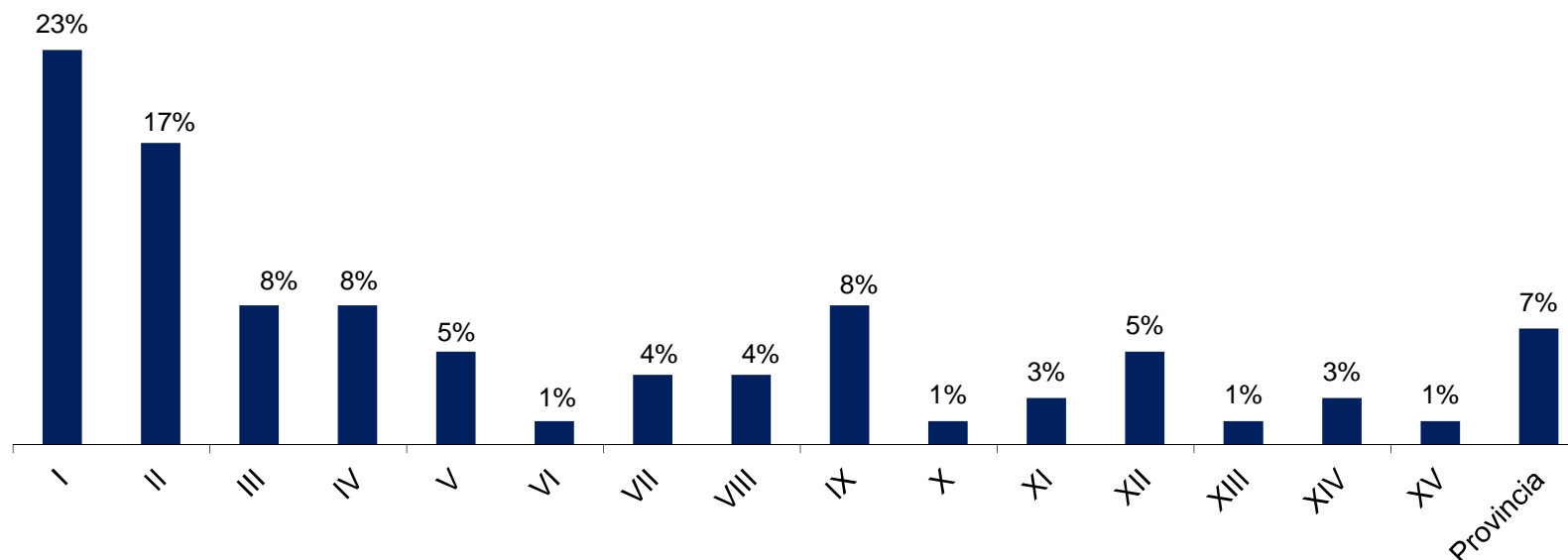
Analisi socio-demografica: genere e provenienza

L'83% del campione intervistato è costituito da cittadini romani (nel 2015 erano il 78%), mentre il 16% giunge da altre città italiane (l'anno scorso era 18%) e il restante 1% dall'estero (4% nel 2015).

I Municipi in cui risiedono maggiormente gli utenti intervistati sono quelli centrali (I e II), che raggiungono complessivamente il 40% sul campione dei romani intervistati.



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



Cluster Analysis

L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (73 individui nel cluster 1 e 42 nel cluster 2).

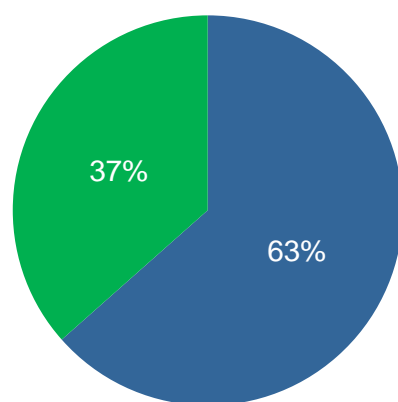
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Deliziati** sono coloro che hanno un giudizio complessivo molto buono, mentre nella 2° tipologia i **Soddisfatti** sono ad a un livello leggermente più basso di soddisfazione. Il giudizio sul servizio di guardaroba è coincidente per i due cluster.

Deliziati: in prevalenza uomini, di età adulta oltre i 45 anni, liberi professionisti e pensionati, conoscono

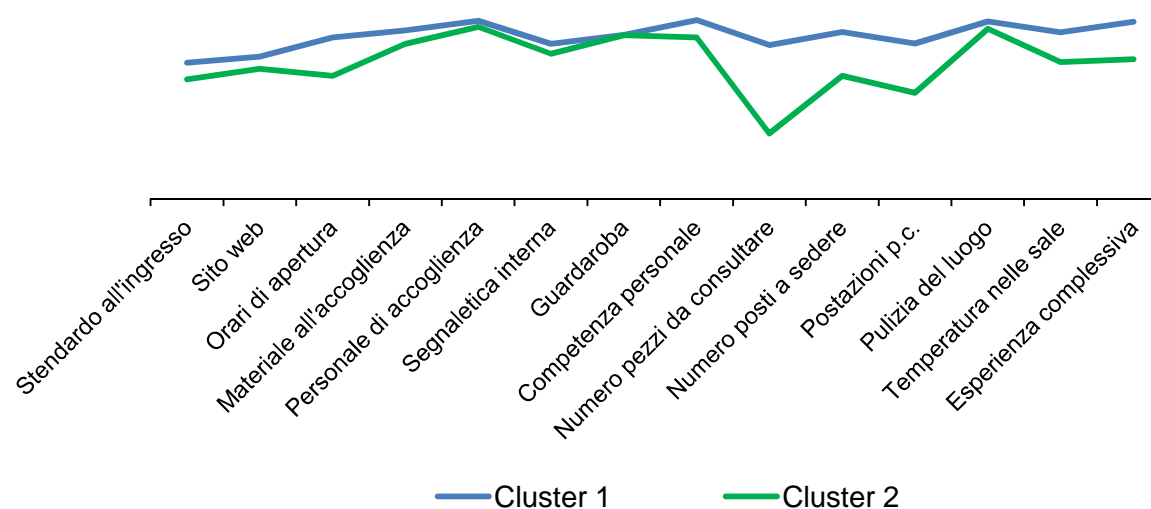
Cluster 1 l'Archivio tramite lavoro e passaparola, vengono per fare ricerche di lavoro o personali, in generale molto soddisfatti, con un giudizio superiore alle aspettative.

Soddisfatti: in prevalenza donne, di età giovane 19-34 anni, impiegati e studenti, conoscono l'Archivio

Cluster 2 attraverso internet e scuola/università, vengono in particolare per fare ricerche di studio, in generale abbastanza soddisfatti, con un giudizio uguale alle aspettative.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2





Correlazione 1/2

Tutti i coefficienti risultati più significativi sono evidenziati col doppio asterisco.

Correlazione bivariata <i>Rho di Spearman</i> ***	Stendardo all'ingresso	Sito web	Orari di apertura	Servizio accoglienza	Personale di accoglienza	Segnaletica interna	Guardaroba	Competenza personale	Numero pezzi da consultare	Posti a sedere	Postazioni p.c.	Pulizia del luogo	Temperatura sale	Esperienza complessiva
Stendardo all'ingresso	1,000	,436**	,138	,127	,078	,107	,224	-,187	,064	,145	-,028	,158	,061	,041
Sito web	,436**	1,000	-,035	,228	,072	,369**	,101	,324**	,030	,069	,179	-,052	,035	,183
Orari di apertura	,138	-,035	1,000	,340**	,315**	,154	,181	,207*	,311**	,174	,173	,213*	,124	,446**
Servizio accoglienza	,127	,228	,340**	1,000	,531**	,353**	,427**	,339**	-,103	,154	,307**	,150	,273*	,404**
Personale di accoglienza	,078	,072	,315**	,531**	1,000	,229*	,312**	,340**	-,044	,151	,027	,267**	,153	,410**
Segnaletica interna	,107	,369**	,154	,353**	,229*	1,000	,347**	,259**	,022	,202*	,113	,153	,011	,241*
Guardaroba	,224	,101	,181	,427**	,312**	,347**	1,000	,058	-,108	,108	,105	,091	,099	,082
Competenza personale	-,187	,324**	,207*	,339**	,340**	,259**	,058	1,000	,145	,190	,138	,231*	,286**	,490**
Numero pezzi da consultare	,064	,030	,311**	-,103	-,044	,022	-,108	,145	1,000	,355**	,436**	,073	,093	,476**
Posti a sedere	,145	,069	,174	,154	,151	,202*	,108	,190	,355**	1,000	,512**	,195*	,244*	,321**
Postazioni p.c.	-,028	,179	,173	,307**	,027	,113	,105	,138	,436**	,512**	1,000	,097	,353**	,366**
Pulizia del luogo	,158	-,052	,213*	,150	,267**	,153	,091	,231*	,073	,195*	,097	1,000	,214*	,316**
Temperatura sale	,061	,035	,124	,273*	,153	,011	,099	,286**	,093	,244*	,353**	,214*	1,000	,199*
Esperienza complessiva	,041	,183	,446**	,404**	,410**	,241*	,082	,490**	,476**	,321**	,366**	,316**	,199*	1,000

L'analisi della correlazione viene definita non direttamente nel questionario, ma in maniera indiretta mediante elaborazione statistica. Viene effettuata al fine di acquisire delle informazioni più analitiche sull'andamento delle distribuzioni di risposta e stabilisce l'incidenza dei singoli indicatori (il coefficiente è compreso tra un valore di "+1"= maggiore correlazione/incidenza positiva e "-1"= maggiore correlazione/incidenza negativa), ossia il peso di ciascuna variabile.

Correlazione 2/2

Per una visione più immediata e diretta è stata estrapolata dalla tabella della pagina precedente, la colonna laterale di sintesi relativa agli aspetti indagati che sono maggiormente correlati alla soddisfazione generale (cioè quelli che presentano il doppio o singolo asterisco).

La segnaletica esterna, il sito web e il servizio di guardaroba non sono risultati significativi rispetto al giudizio generale, per tale motivo sono stati esclusi dalla tabella laterale.

All'Archivio Storico Capitolino gli aspetti che risultano più correlati all'esperienza complessiva sono quelli relativi alla **competenza del personale per l'interpretazione dei testi e consulenza nella ricerca, il numero di pezzi da consultare, gli orari e il personale di accoglienza.**

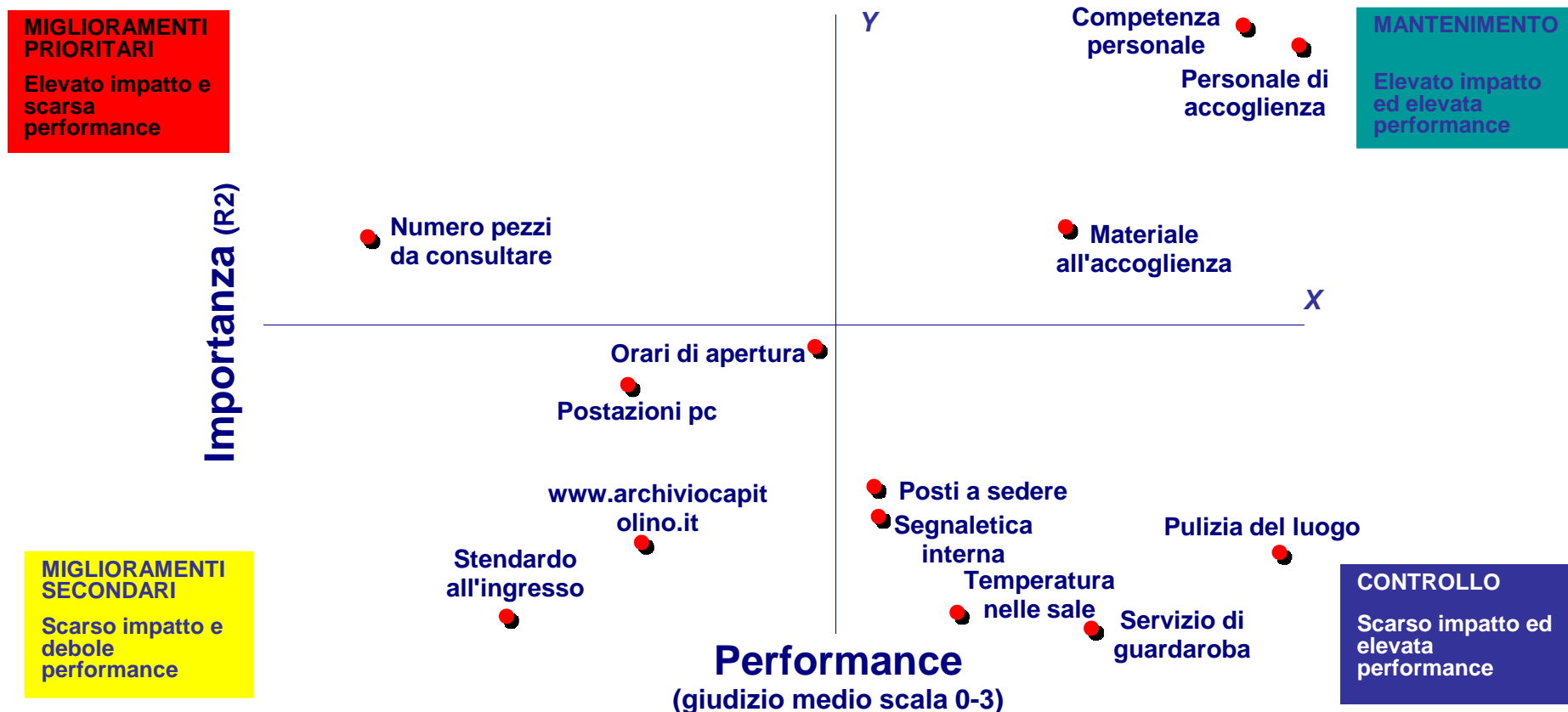
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sul giudizio complessivo.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale	
Competenza personale	0,490
Numero pezzi da consultare	0,476
Orari di apertura	0,446
Personale di accoglienza	0,410
Materiale all'accoglienza	0,404
Postazioni p.c.	0,366
Numero posti a sedere	0,321
Pulizia del luogo	0,316
Segnaletica interna	0,241
Temperatura nelle sale	0,199

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

La **competenza del personale per l'interpretazione dei testi e consulenza nella ricerca, l'accoglienza** (sia il **personale** che il **materiale informativo**) sono gli aspetti ritenuti più importanti e soddisfacenti. Tra i miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra) si posiziona solo il numero di pezzi da consultare.

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano invece i servizi che risultano di minore impatto sulla soddisfazione generale, anche se sono ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).



* Questa analisi definisce, indirettamente attraverso la regressione lineare, l'importanza degli aspetti indagati.

Suggerimenti

ELOGI personale gentile, tutto perfetto, molto soddisfacente. **Totale 5**

NUMERO PEZZI da aumentare, più ritiri giornalieri. **Totale 17**

CONSULTAZIONE digitalizzazione e informatizzazione del catalogo completo (5), migliorare e/o semplificare i criteri di ricerca (5). **Totale 10**

POSTAZIONI PC migliorare il funzionamento dei p.c., spesso obsoleti e/o da sostituire, più postazioni. **Totale 6**

TEMPI DI ATTESA da ottimizzare per il ritiro, maggiore flessibilità, ridurre i tempi di consegna dei documenti. **Totale 6**

ORARIO da prolungare l'apertura al pubblico. **Totale 4**

ALTRO. **Totale 16**

***Totale 59 Suggerimenti
Archivio Storico Capitolino***



Allegato 1 – Questionario

Buongiorno,

Stiamo facendo un sondaggio sulla percezione dei servizi offerti dall'Archivio Storico Capitolino al fine di migliorarne la qualità e rendere il più agevole possibile la visita. A tale scopo vorremmo sapere quanto si ritiene soddisfatto (da "Molto" a "Per niente") riguardo alle seguenti voci:

	Non utilizzato	Molto Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Per niente Soddisfatto
1. Stendardo all'ingresso dell'Archivio (Visibilità)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Sito web www.archiviocapitolino.it	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Orari di apertura al pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Servizio di accoglienza (materiale informativo; depliant)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Personale di accoglienza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Segnaletica interna (per archivio, sale, servizi, toilette)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Servizio di guardaroba	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Personale - competenza e consulenza ricerca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Numero pezzi da consultare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Numero posti a sedere a disposizione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Postazioni p.c.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Pulizia del luogo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Temperatura nelle sale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. ESPERIENZA COMPLESSIVA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Rispetto alle aspettative, il suo grado di soddisfazione è	<input type="checkbox"/> Superiore	<input type="checkbox"/> Uguale	<input type="checkbox"/> Inferiore	<input type="checkbox"/> Non avevo aspettative	
16. Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe questo luogo di ricerca ad un amico/collega? MIN <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 MAX					
17. Nell'ultimo anno è già venuto all'Archivio?	<input type="checkbox"/> Mai in tutta la mia vita <input type="checkbox"/> No, mai nell'ultimo anno <input type="checkbox"/> Sì, ma raramente <input type="checkbox"/> Sì, vengo molto spesso				
18. Per quale motivo vi si è recato?	<input type="checkbox"/> Studio <input type="checkbox"/> Ricerche di lavoro <input type="checkbox"/> Ricerche personali <input type="checkbox"/> Altro (Specificare) _____				
19. Come è venuto a conoscenza dell'Archivio?	<input type="checkbox"/> stampa (quotidiani/riviste) <input type="checkbox"/> www.archiviocapitolino.it <input type="checkbox"/> altri siti internet <input type="checkbox"/> stendardo sull'edificio <input type="checkbox"/> passando, per caso <input type="checkbox"/> Punto Informativo Turistico - PIT <input type="checkbox"/> Contact center 060608		<input type="checkbox"/> depliant/locandina <input type="checkbox"/> amici/parenti (passaparola) <input type="checkbox"/> pubblicità <input type="checkbox"/> televisione/radio <input type="checkbox"/> scuola/università <input type="checkbox"/> newsletter <input type="checkbox"/> social network <input type="checkbox"/> altro.....		
20. Suggerimenti _____					

DATI PERSONALI: Età: <14 14 –18 19-25 26-34 35-39 40-44 45-54 55- 64 65-74 > 75 Sesso: M F

Titolo di studio: scuola dell'obbligo (fino alle medie) studi superiori laurea post laurea

Professione: _____

Residenza: Roma (indicare MUNICIPIO: _____) Altro (indicare PROVINCIA: _____)