



Indagini di Customer Satisfaction

Archivio Storico Capitolino

6 - 15 Marzo 2017

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 21/03/2017*

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 2016-2017
- 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 130 questionari somministrati a campione, sia attraverso autocompilazione che interviste dirette dal 6 al 15 marzo 2017 presso l'*Archivio Storico Capitolino* (gli intervistati rappresentano il 43% 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 92%, un margine di errore di stima di $\pm 3,52\%$. 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 2017, 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 **2,72** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 99%.

Al di sopra del giudizio generale vi sono il personale di accoglienza (2,89), la pulizia del luogo (2,79) e il servizio di accoglienza (2,74).

La maggior parte degli aspetti oggetto d'indagine hanno una media al di sopra dello standard minimo di 2,20, ad eccezione delle postazioni p.c. (2,02), dello standardo all'ingresso (2,13) e del numero di pezzi da consultare (2,14), ma solo quest'ultimo aspetto risulta tra i miglioramenti prioritari nella mappa. La competenza del personale per l'interpretazione dei testi e consulenza nella ricerca, il personale e il servizio di accoglienza risultano essere le variabili più correlate al giudizio generale, ma anche quelle più importanti e soddisfacenti nella mappa delle priorità (cfr. pp. 18-20).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per la quasi totalità da cittadini romani (79% del campione totale), liberi professionisti (52%), in possesso di un titolo di laurea o specializzazione post laurea (86%), soprattutto appartenenti alle fasce di età compresa tra i 45 e 64 anni (39% sul campione totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevalgono le percentuali di chi viene a conoscenza dell'Archivio tramite "lavoro" (38%) e "scuola/università" (22%). Il canale web e il passaparola raggiungono entrambi il 16% sul campione totale. Risulta significativo che ad essere venuti a conoscenza dell'Archivio tramite "lavoro" e "passaparola" siano soprattutto i romani, ma mentre la prima voce è predominante per gli utenti diplomati, la seconda per i laureati. Invece "scuola/università" e "internet" prevalgono per coloro che risiedono fuori Roma (sia italiani che stranieri) e dichiarano di avere conseguito un titolo di specializzazione post laurea.

Tabella riassuntiva

Archivio Storico Capitolino 2017	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Non utilizzato	Deliziati	Per niente soddisfatti	Molto+Abbastanza soddisfatti
Stendardo all'ingresso	2,13	2,00	89	41	0,726	32%	30%	3%	87%
www.archiviocapitolino.it	2,30	2,00	92	38	0,675	29%	41%	1%	90%
Orari di apertura	2,50	3,00	128	2	0,687	2%	60%	1%	91%
Materiale informativo all'accoglienza	2,74	3,00	100	30	0,463	23%	75%	0%	99%
Personale di accoglienza	2,89	3,00	127	3	0,339	2%	90%	0%	99%
Segnaletica interna	2,47	3,00	121	9	0,633	7%	54%	1%	94%
Guardaroba	2,56	3,00	125	5	0,723	4%	67%	2%	91%
Competenza personale	2,71	3,00	120	10	0,585	8%	76%	2%	97%
Numero pezzi da consultare	2,14	2,00	120	10	0,813	8%	38%	3%	80%
Posti a sedere	2,52	3,00	128	2	0,652	2%	59%	2%	95%
Postazioni p.c.	2,02	2,00	121	9	0,806	7%	28%	5%	79%
Pulizia del luogo	2,79	3,00	126	4	0,426	3%	80%	0%	99%
Temperatura sale	2,54	3,00	125	5	0,654	4%	62%	2%	94%
Esperienza complessiva	2,72	3,00	127	3	0,470	2%	72%	0%	99%

* 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 (2,49).

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 il **personale di accoglienza**, la **pulizia del luogo** e il **materiale all'accoglienza**.

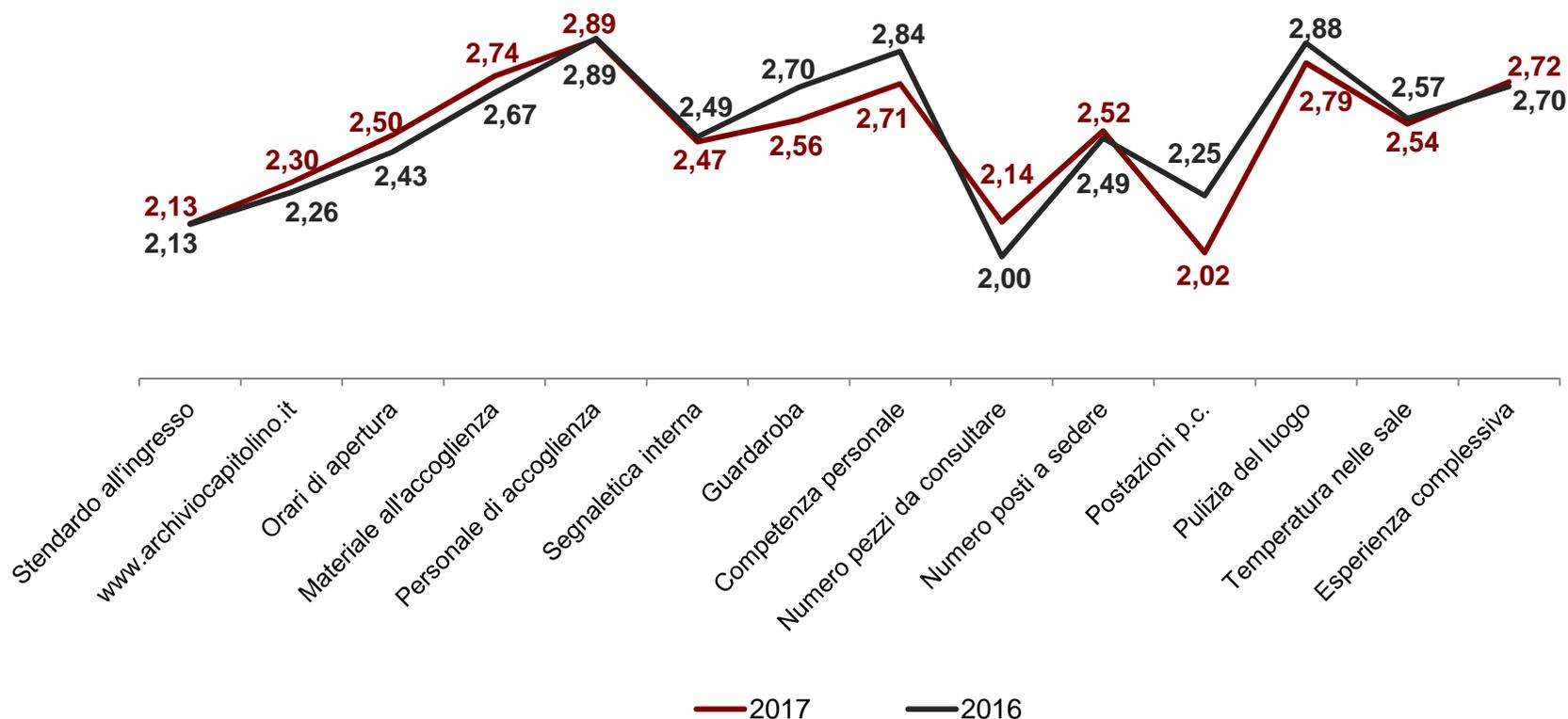


Analisi del trend 2016-2017

Rispetto all'indagine dello scorso anno, il trend risulta piuttosto costante, ma si registrano alcune discrepanze.

In aumento la soddisfazione sulla maggior parte degli aspetti oggetto d'indagine (sito web, orari di apertura, materiale disponibile all'accoglienza, numero di posti a sedere ed esperienza complessiva).

Le medie sulle restanti variabili subiscono un lieve calo, mentre il numero dei pezzi da consultare aumenta rispetto allo scorso anno, pur restando al di sotto dello standard minimo di 2,20 (insieme allo standard all'ingresso e alle postazioni p.c.).

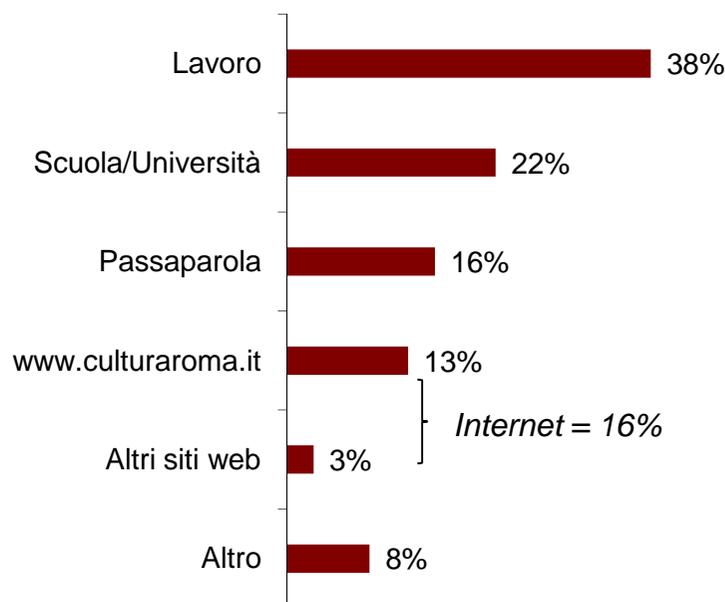


Come è venuto a conoscenza dell'Archivio

Il 38% degli intervistati dichiara di essere venuto a conoscenza dell'Archivio tramite "lavoro" (era il 37% nel 2016), il 22% attraverso "scuola/università" (in calo rispetto al 35% dello scorso anno). Il canale web aumenta da 14% a 16%, mentre il passaparola passa da 11% a 16%.

Risulta significativo che ad essere venuti a conoscenza dell'Archivio tramite "lavoro" e "passaparola" siano soprattutto i romani, ma mentre la prima voce è predominante per gli utenti diplomati, la seconda per i laureati.

Invece "scuola/università" e "internet" prevalgono per coloro che risiedono fuori Roma (sia italiani che stranieri) e dichiarano di avere conseguito un titolo di specializzazione post laurea.



Nell'ultimo anno è già venuto all'Archivio

La maggior parte degli intervistati (70% sul campione totale) dichiara di essere già stato all'Archivio (di cui il 48% "più di tre volte"), mentre un 17% non vi è mai stato e il 13% non vi si è recato nell'ultimo anno.

È rilevante che coloro che si recano spesso all'Archivio sono prevalentemente gli utenti italiani, che hanno delle aspettative a priori, mentre a venire per la prima volta sono anche gli utenti stranieri, ma privi di attese.

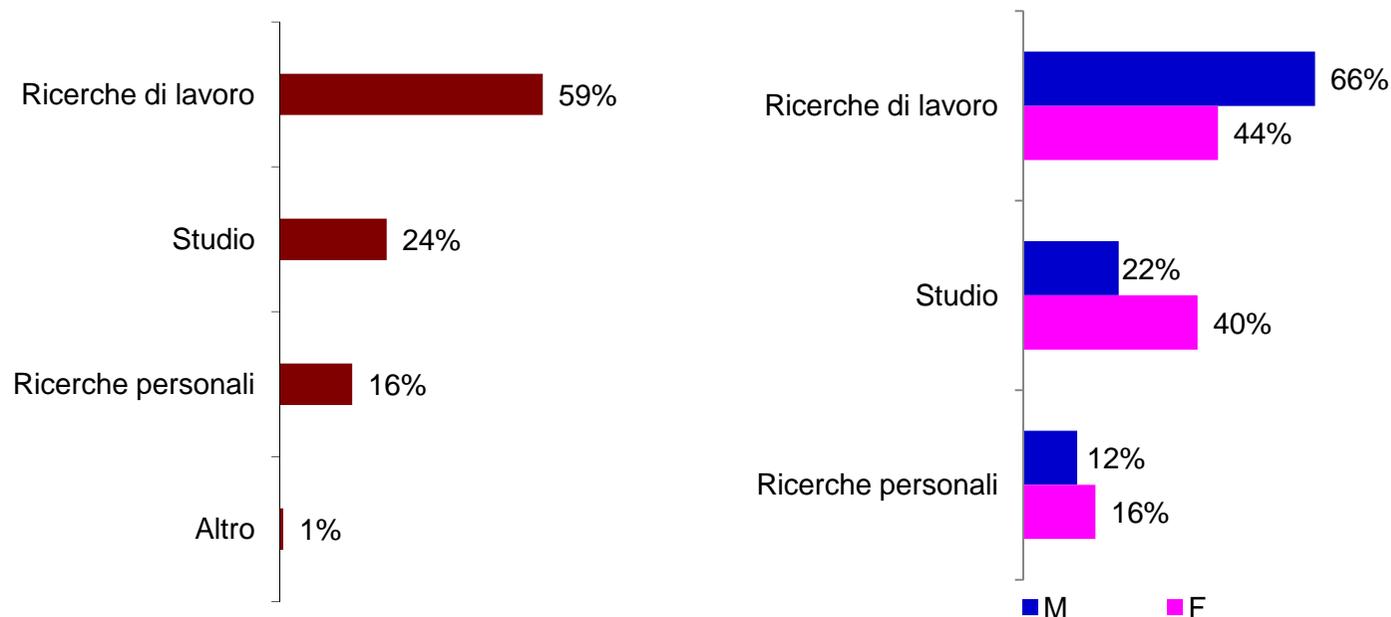


Motivazione della visita

Il 59% degli intervistati afferma di essere venuto all'Archivio per fare delle "ricerche di lavoro", il 24% per motivi di "studio" e il 16% per "ricerche personali"; il restante 1% risponde "altro". Risulta significativo che a recarsi all'Archivio per effettuare ricerche di lavoro siano soprattutto gli uomini (*cfr.* grafico sottostante a destra), di età compresa tra i 40 e 64 anni, diplomati e provenienti anche da fuori Roma. Invece le donne frequentano tale spazio soprattutto per motivi di studio o ricerche personali.

Lo studio risulta essere la motivazione predominante tra gli utenti giovani di età 19-34 anni, alcuni stranieri, che hanno conseguito un titolo di specializzazione post laurea.

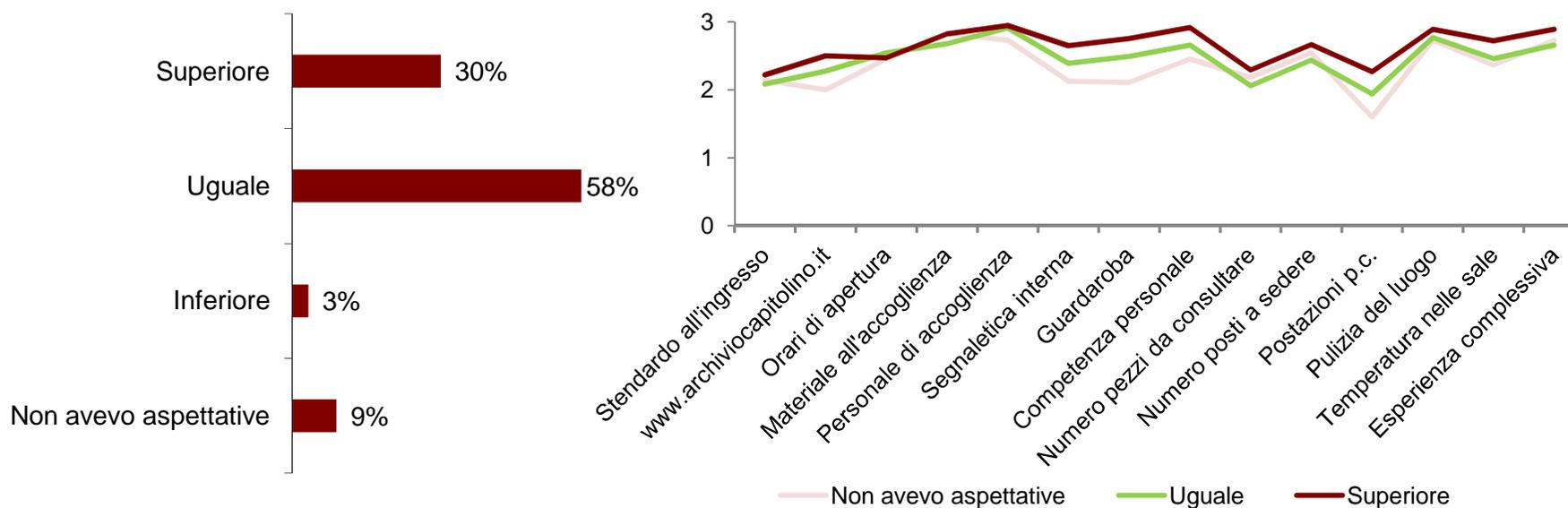
Ad effettuare ricerche personali sono in prevalenza le donne, di età adulta over 65 anni, residenti a Roma e con un titolo di laurea.



Giudizio rispetto alle aspettative

Il 9% degli utenti intervistati dichiara di non avere aspettative prima di recarsi all'Archivio. Oltre la metà di coloro che rispondono a tale domanda (58%) afferma di avere un giudizio uguale alle proprie attese, mentre per il 30% è superiore e solo per il 3% è inferiore. Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle aspettative siano in particolare coloro 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 chi già vi è stato ed in generale si ritiene abbastanza soddisfatto. La maggior parte dei nuovi frequentatori dichiara di non avere aspettative a priori e si suddivide equamente tra chi ha un giudizio complessivo molto o abbastanza soddisfacente.

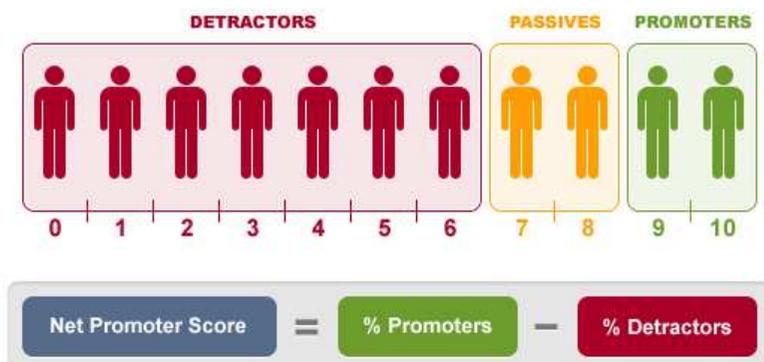
Coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative sono tendenzialmente i più soddisfatti sui vari aspetti oggetto d'indagine (*cf.* grafico sottostante a destra), tranne che sugli orari di apertura (aspetto più soddisfacente per chi ha un giudizio uguale alle attese).



Consiglierebbe questo luogo di ricerca ad un amico/collega

La differenza tra la percentuale dei **promotori** - cioè di coloro che si ritengono molto soddisfatti e hanno dato la valutazione 9-10 – e i **detrattori** - utenti meno soddisfatti con valutazione da 0 a 6, corrisponde a coloro che parleranno realmente bene dello spazio visitato.

In questo caso la percentuale di utenti che consiglierà l'*Archivio Storico Capitolino* è pari al **50%**; il 40% 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 2017										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	1	3	3	13	39	32	39
0%	0%	0%	0%	1%	2%	2%	10%	30%	25%	30%
DETRATTORI = 5%							PASSIVI = 40%		PROMOTORI = 55%	
55% - 5% = 50%										

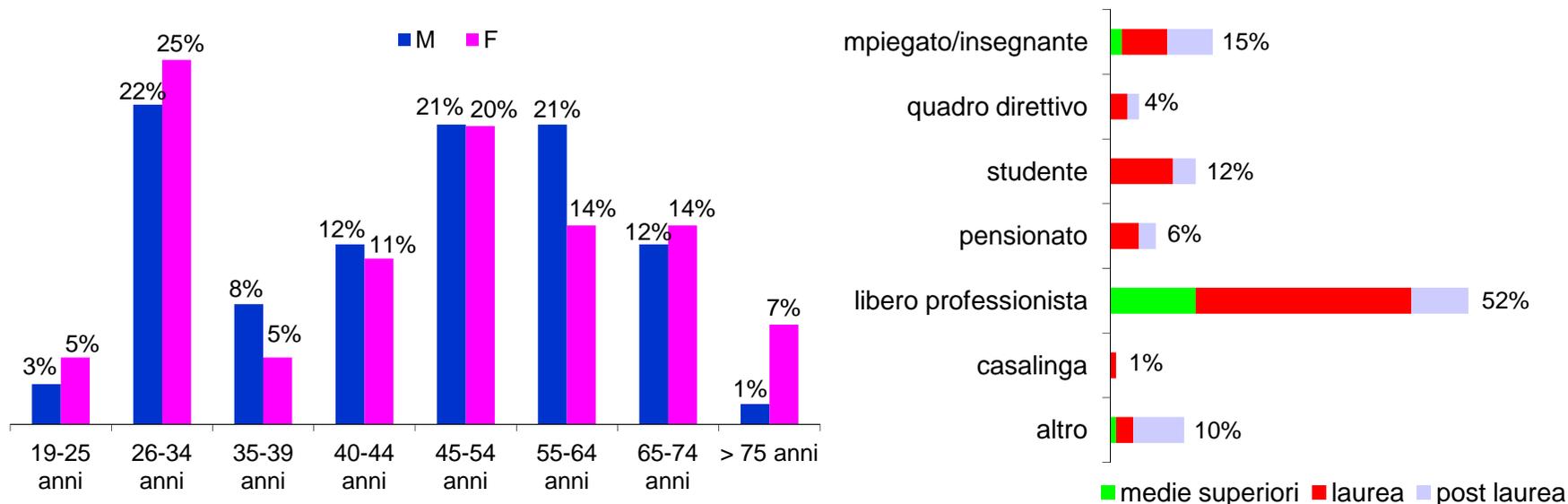
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Nell'indagine di quest'anno prevale il genere maschile (63%; nel 2016 il campione intervistato è equamente ripartito per genere), maggiormente presente nelle fasce tra i 35 e 64 anni.

Le fasce di età più rappresentate sono quelle comprese tra i 45 e 64 anni, che raggiungono complessivamente il 39% (erano il 26% lo scorso anno), mentre la fascia dei 26-34 anni è pari al 22% (11% nel 2016).

L'86% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea (77% nel 2016).

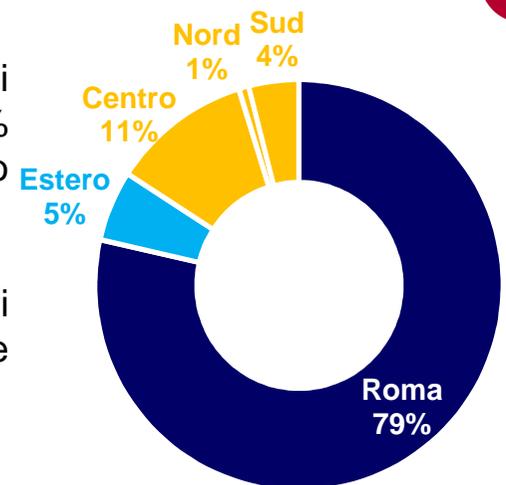
Rispetto alle categorie professionali viene confermata la prevalenza dei liberi professionisti (52% sul totale; in aumento dal 46% nel 2016), seguono gli impiegati/insegnanti (15%; l'anno scorso erano il 12%). In diminuzione la percentuale degli studenti, poiché scende da 21% a 12%.



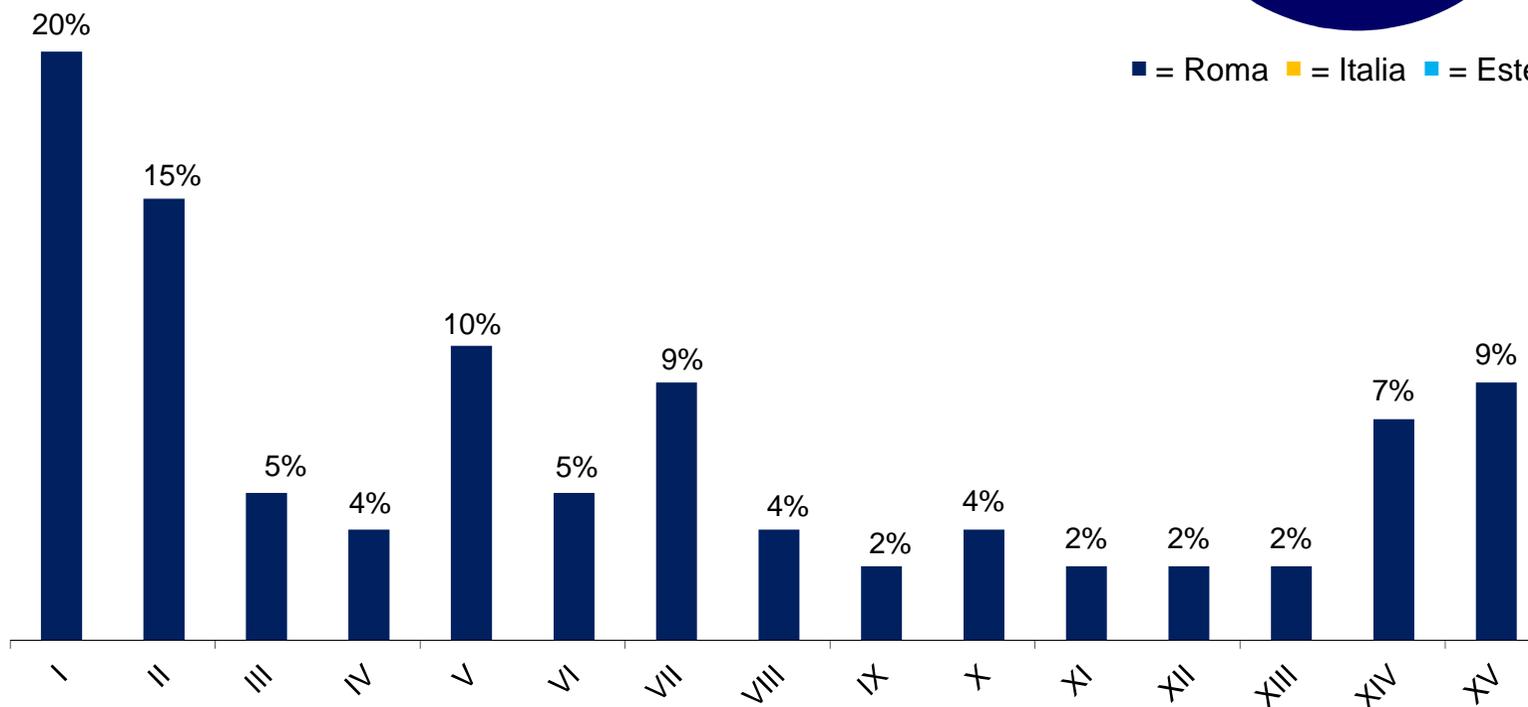
Analisi socio-demografica: genere e provenienza

Il 79% del campione intervistato è costituito da cittadini romani (nel 2016 erano l'83% sul campione totale), mentre il 16% giunge da altre città italiane (stessa percentuale dell'anno scorso) e il restante 5% dall'estero (1% nel 2016).

I Municipi in cui risiedono maggiormente gli utenti intervistati sono quelli centrali (I e II), che raggiungono complessivamente il 35% sul campione dei romani intervistati.



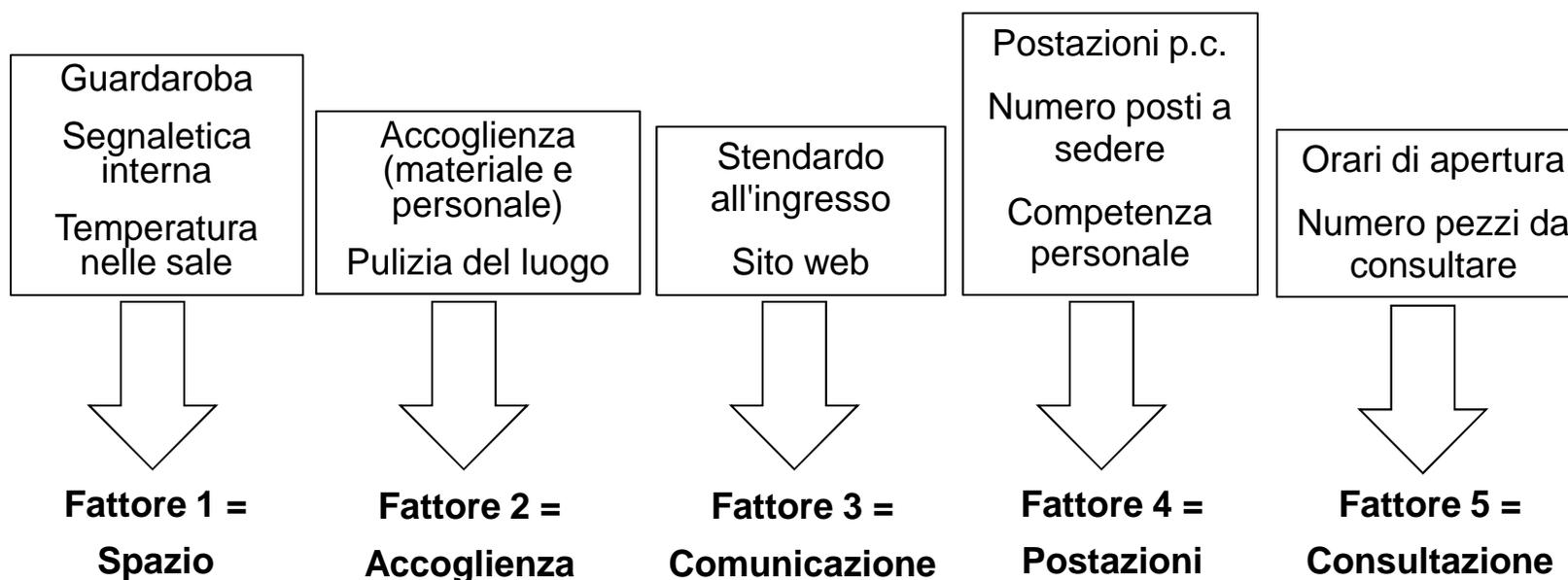
■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



Analisi Fattoriale

L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

Con tutte le variabili oggetto d'indagine sono stati identificati statisticamente i **5 Fattori** seguenti:



Cluster Analysis

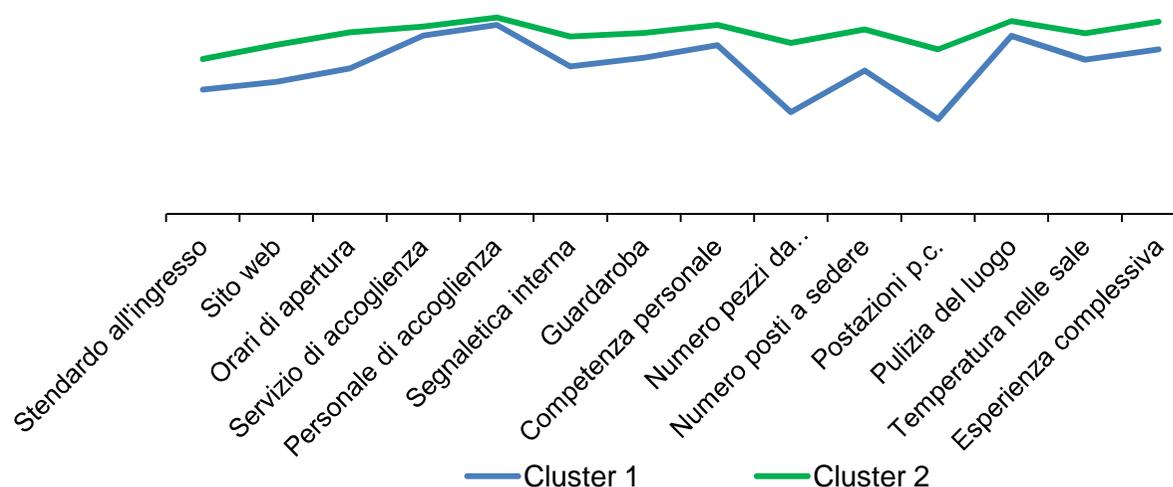
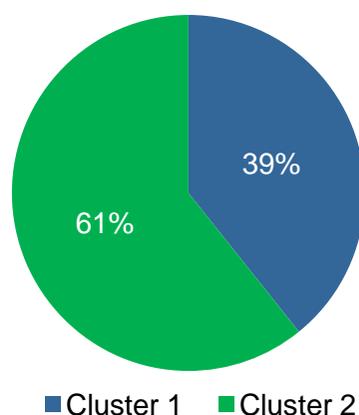
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (51 individui nel *Cluster 1* e 79 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 **Soddisfatti** sono ad un livello più basso di soddisfazione, mentre nella 2° tipologia i **Deliziati** sono coloro che hanno un giudizio complessivo molto buono su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.

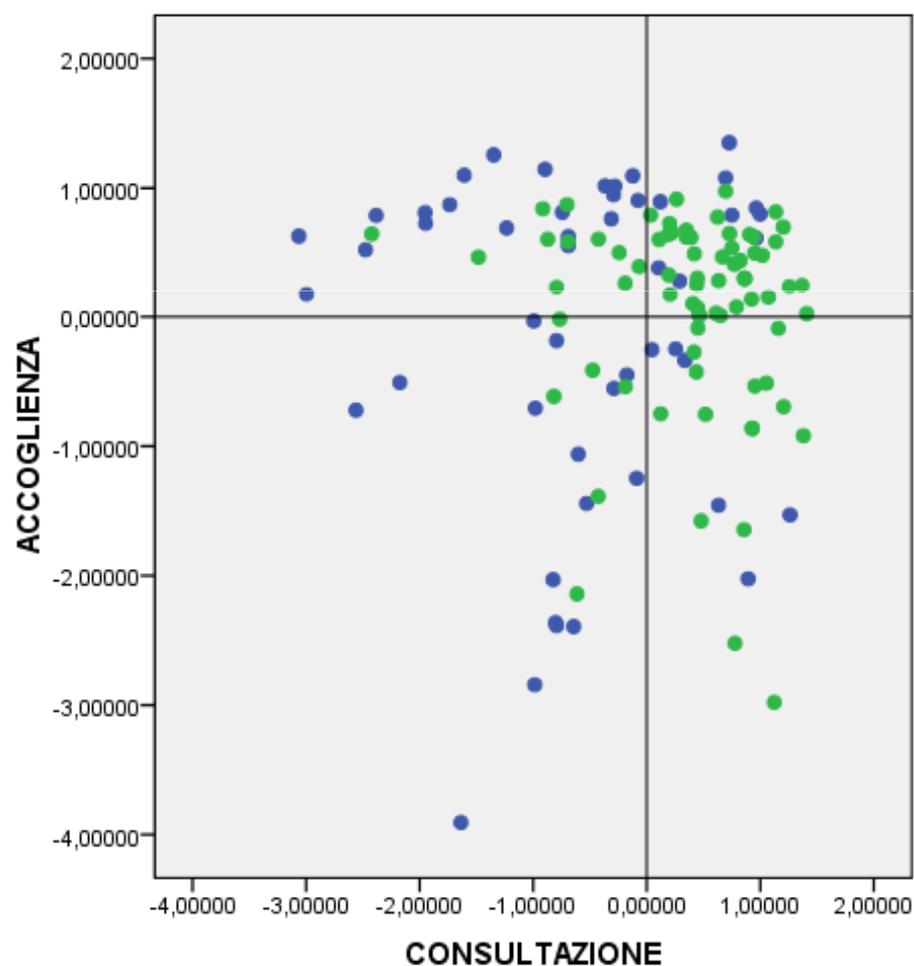
Cluster 1 Soddisfatti: in prevalenza uomini, di età giovane 19-34 anni o adulta 40-54 anni, diplomati o laureati, studenti e liberi professionisti, residenti nel Municipio I, frequentano spesso l'Archivio, lo hanno conosciuto attraverso lavoro e scuola/università, vi si recano soprattutto per ricerche di lavoro, giudizio uguale alle aspettative, in generale abbastanza soddisfatti.

Cluster 2 Deliziati: in prevalenza donne, di età 35-39 anni o adulta oltre i 65 anni, con un titolo di specializzazione post laurea, occupati dipendenti e pensionati, residenti nei Municipi V, VII e XIV, nuovi frequentatori, lo conoscono attraverso passaparola e internet, vi si recano soprattutto per motivi di studio o ricerche personali, giudizio superiore alle attese, in generale molto soddisfatti.



Analisi multivariate: Fattoriale e Cluster Analysis

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il Cluster 2, ovvero quello dei “Deliziati” mostra una maggiore soddisfazione sui vari fattori, mentre il Cluster 1 rileva una maggiore dispersività di giudizi, soprattutto sul Fattore 5 (“Consultazione”).



Numero di cluster del caso

- Cluster 1
- Cluster 2

Cluster 1

Soddisfatti: in prevalenza uomini, di età giovane 19-34 anni o adulta 40-54 anni, diplomati o laureati, studenti e liberi professionisti, residenti nel Municipio I, frequentano spesso l'Archivio, lo hanno conosciuto attraverso lavoro e scuola/università, vi si recano soprattutto per ricerche di lavoro, giudizio uguale alle aspettative, in generale abbastanza soddisfatti.

Cluster 2

Deliziati: in prevalenza donne, di età 35-39 anni o adulta oltre i 65 anni, con un titolo di specializzazione post laurea, occupati dipendenti e pensionati, residenti nei Municipi V, VII e XIV, nuovi frequentatori, lo conoscono attraverso passaparola e internet, vi si recano soprattutto per motivi di studio o ricerche personali, giudizio superiore alle attese, in generale molto soddisfatti.



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	Materiale all'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	0,457**	-0,087	0,125	0,048	0,100	0,155	-0,073	0,274*	0,184	0,387**	0,043	0,085	0,157
Sito web	0,457**	1,000	0,229*	0,049	0,208	0,073	0,000	0,103	0,247*	0,145	0,420**	0,157	0,076	0,184
Orari di apertura	-0,087	0,229*	1,000	0,221*	0,151	0,109	0,166	0,246**	0,351**	0,143	0,053	0,145	0,153	0,223*
Materiale all'accoglienza	0,125	0,049	0,221*	1,000	0,526**	0,006	0,129	0,512**	0,102	0,170	0,020	0,363**	0,136	0,491**
Personale di accoglienza	0,048	0,208	0,151	0,526**	1,000	0,160	0,225*	0,589**	0,142	0,176*	0,117	0,287**	0,054	0,424**
Segnaletica interna	0,100	0,073	0,109	0,006	0,160	1,000	0,524**	0,166	0,083	0,245**	0,259**	0,040	0,273**	0,174
Guardaroba	0,155	0,000	0,166	0,129	0,225*	0,524**	1,000	0,172	0,021	0,155	0,200*	0,180*	0,305**	0,129
Competenza personale	-0,073	0,103	0,246**	0,512**	0,589**	0,166	0,172	1,000	0,192*	0,231*	0,126	0,201*	0,111	0,497**
Numero pezzi da consultare	0,274*	0,247*	0,351**	0,102	0,142	0,083	0,021	0,192*	1,000	0,348**	0,279**	0,184*	-0,027	0,415**
Posti a sedere	0,184	0,145	0,143	0,170	0,176*	0,245**	0,155	0,231*	0,348**	1,000	0,394**	0,196*	0,038	0,322**
Postazioni p.c.	0,387**	0,420**	0,053	0,020	0,117	0,259**	0,200*	0,126	0,279**	0,394**	1,000	0,178	0,200*	0,305**
Pulizia del luogo	0,043	0,157	0,145	0,363**	0,287**	0,040	0,180*	0,201*	0,184*	0,196*	0,178	1,000	0,280**	0,243**
Temperatura sale	0,085	0,076	0,153	0,136	0,054	0,273**	0,305**	0,111	-0,027	0,038	0,200*	0,280**	1,000	0,055
Esperienza complessiva	0,157	0,184	0,223*	0,491**	0,424**	0,174	0,129	0,497**	0,415**	0,322**	0,305**	0,243**	0,055	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 e interna, il sito web, il servizio di guardaroba e la temperatura nelle sale non sono risultati significativi rispetto al giudizio generale, per tale motivo sono stati esclusi dalla tabella laterale.

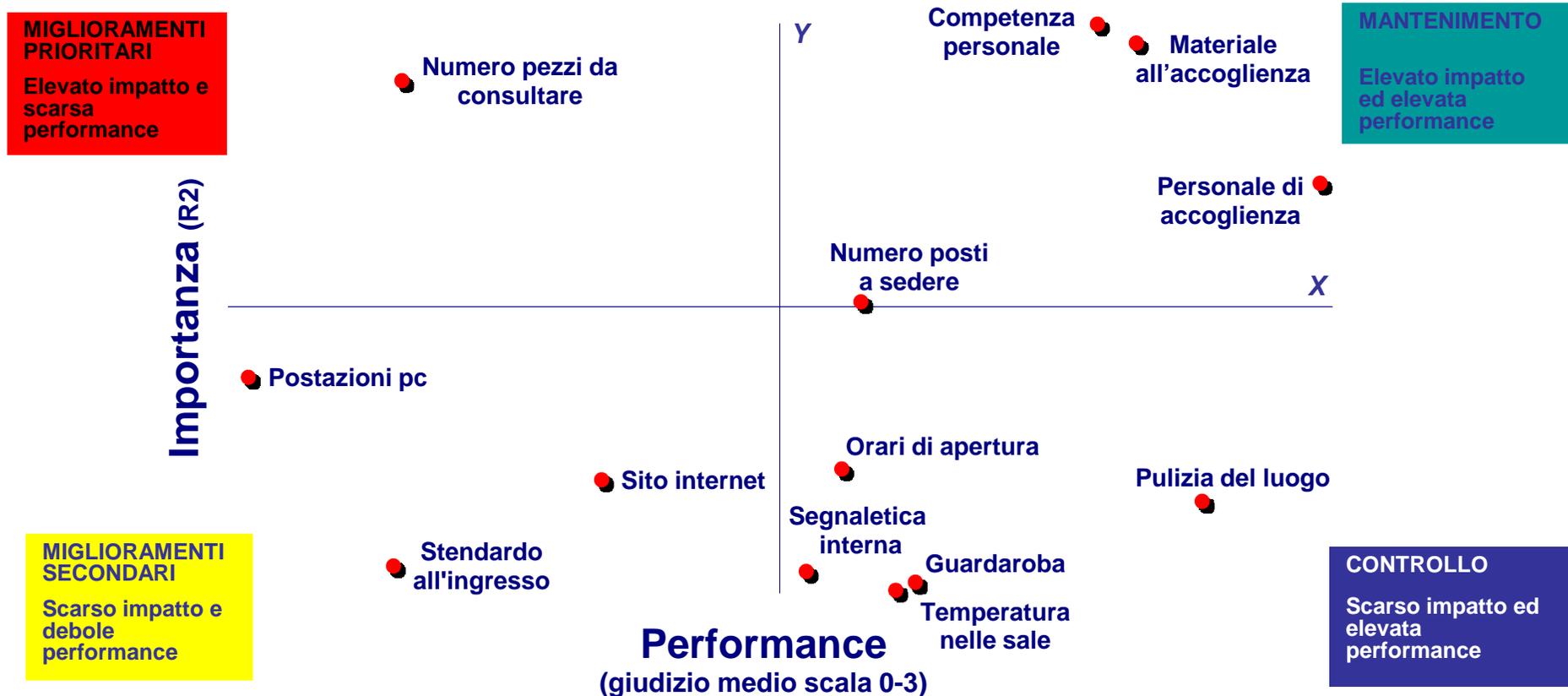
All'Archivio Storico Capitolino gli aspetti che risultano più correlati all'esperienza complessiva sono quelli relativi alla **competenza del personale per l'interpretazione dei testi e consulenza nella ricerca, l'accoglienza (materiale informativo e personale), il numero di pezzi da consultare.**

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

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale	
Competenza personale	,497
Materiale informativo all'accoglienza	,491
Personale di accoglienza	,424
Numero pezzi da consultare	,415
Numero posti a sedere	,322
Postazioni p.c.	,305
Pulizia del luogo	,243
Orari di apertura	,223

Mapa 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, mentre il **numero dei posti a sedere** è in una posizione *borderline*. 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

NON RISPONDE. Totale 75

ELOGI location molto bella, splendida. **Totale 3**

CONSULTAZIONE aumentare il numero delle prese giornaliere (17), da migliorare, digitalizzare l'archivio, consultabile anche da casa (10), altro (3). **Totale 30**

SERVIZI IGIENICI guasti, riparare la porta del bagno. **Totale 15**

POSTAZIONI PC da aggiornare (8), migliorare la connessione, renderla più veloce (5).
Totale 13

NUMERO PEZZI aumentare i pezzi da poter consultare. **Totale 8**

ORARIO da prolungare l'apertura al pubblico. **Totale 7**

ILLUMINAZIONE da migliorare in sala studio. **Totale 5**

PERSONALE più assistenza per le ricerche. **Totale 5**

ALTRO. Totale 11

***Totale 94 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: _____)