



Indagini di Customer Satisfaction

Centro Informagiovani

17 Ottobre – 19 Dicembre 2017

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 17/01/2018*

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 del Centro
- Quale informazione ha chiesto all'operatore
- Frequenza di utilizzo del servizio
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe il Centro Informagiovani ad un amico
- Sito web
- Analisi socio-demografica
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Analisi multivariate (Cluster Analysis e Fattoriale)
- Suggerimenti
- Allegato 1 - Questionario

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di 100 questionari somministrati a campione attraverso auto-compilazione dal 17 ottobre al 19 dicembre 2017 agli utenti del Centro Informagiovani presso La Pelanda (gli intervistati rappresentano il 7% degli ingressi totali nel periodo d'indagine; nello specifico il campione intervistato è pari al 62% degli utenti che si sono recati al Centro per richiedere consulenza ed orientamento).

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 99%, un margine di errore di stima di $\pm 1,96\%$.

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 medio di soddisfazione dell'esperienza generale è molto buono, con una media di **2,76** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 100%.

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine si collocano ben al di sopra dello standard minimo di 2,20. Al di sopra della media sul giudizio generale vi sono gli aspetti relativi al personale, che hanno raggiunto una soddisfazione molto elevata: la cortesia e professionalità (2,94), l'efficienza dell'operatore (2,91) e la completezza delle informazioni ricevute (2,84). Quest'ultimo aspetto, la pulizia del luogo e gli orari di apertura sono gli elementi che risultano più importanti e soddisfacenti nella mappa delle priorità, ma risultano essere anche le variabili più correlate al giudizio generale su tale servizio, insieme ai materiali informativi distribuiti, che invece emergono tra i possibili miglioramenti prioritari (*cf.* pp. 16-18).

Il profilo degli intervistati è costituito per la quasi totalità da cittadini romani (94% del campione totale), di età compresa tra i 19 e 34 anni (58%; l'età media è di 25 anni), di genere femminile (55%), studenti (49%) e disoccupati (36%), in possesso di un titolo di diploma di scuola media inferiore e superiore (59%). Il 78% del campione totale dichiara di avere utilizzato il servizio per la prima volta.

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza del servizio attraverso il passaparola (38% sul totale degli intervistati), poi seguono scuola/università (26%) e il canale web (18%).

Risulta significativo che il passaparola sia il mezzo predominante per gli utenti diplomati, alcuni dei quali già fruitori del servizio, in generale molto soddisfatti, con un giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi. Invece la voce "scuola/università" emerge per gli studenti della scuola secondaria di I grado, che utilizzano il servizio per la prima volta, si ritengono abbastanza soddisfatti e con un giudizio uguale alle proprie attese. Il canale web prevale per chi ha conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea, nuovi fruitori, nel complesso abbastanza soddisfatti e con un giudizio superiore alle aspettative.

Tabella riassuntiva

Indagine <i>customer satisfaction</i> Centro Informagiovani 2017	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+Abba stanza soddisfatti
Indicazioni per raggiungere il Centro	2,52	3,00	100	0	0,522	53%	0%	99%
Orari di apertura	2,74	3,00	97	3	0,440	74%	0%	100%
Cortesia e professionalità	2,94	3,00	99	1	0,240	94%	0%	100%
Efficienza dell'operatore	2,91	3,00	99	1	0,289	91%	0%	100%
Completezza informazioni ricevute	2,84	3,00	99	1	0,370	84%	0%	100%
Materiali informativi distribuiti	2,61	3,00	93	7	0,572	66%	0%	96%
Pulizia del luogo	2,68	3,00	97	3	0,569	73%	0%	95%
Giudizio generale Centro Informagiovani	2,76	3,00	92	8	0,429	76%	0%	100%

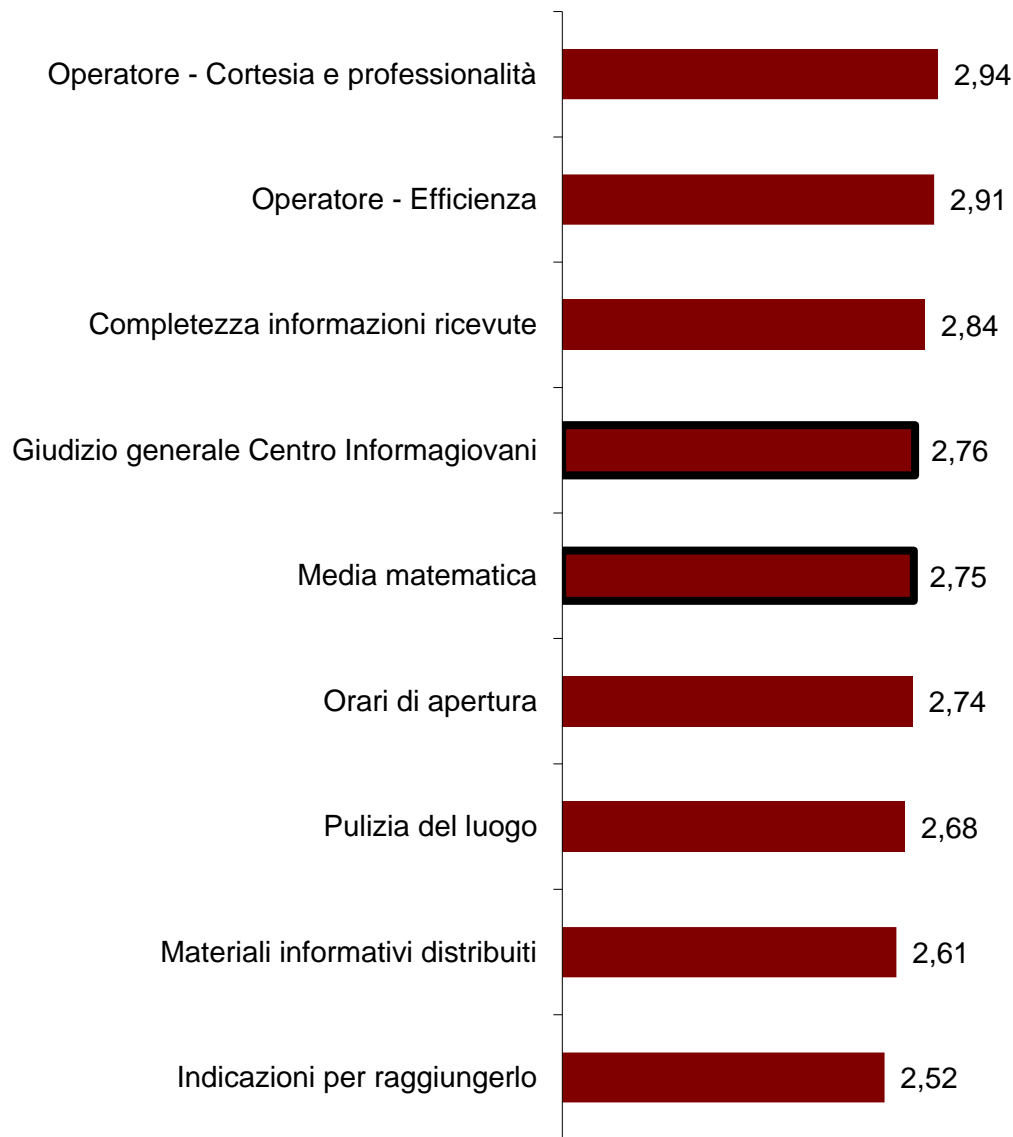
* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

**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 (2,75).

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.

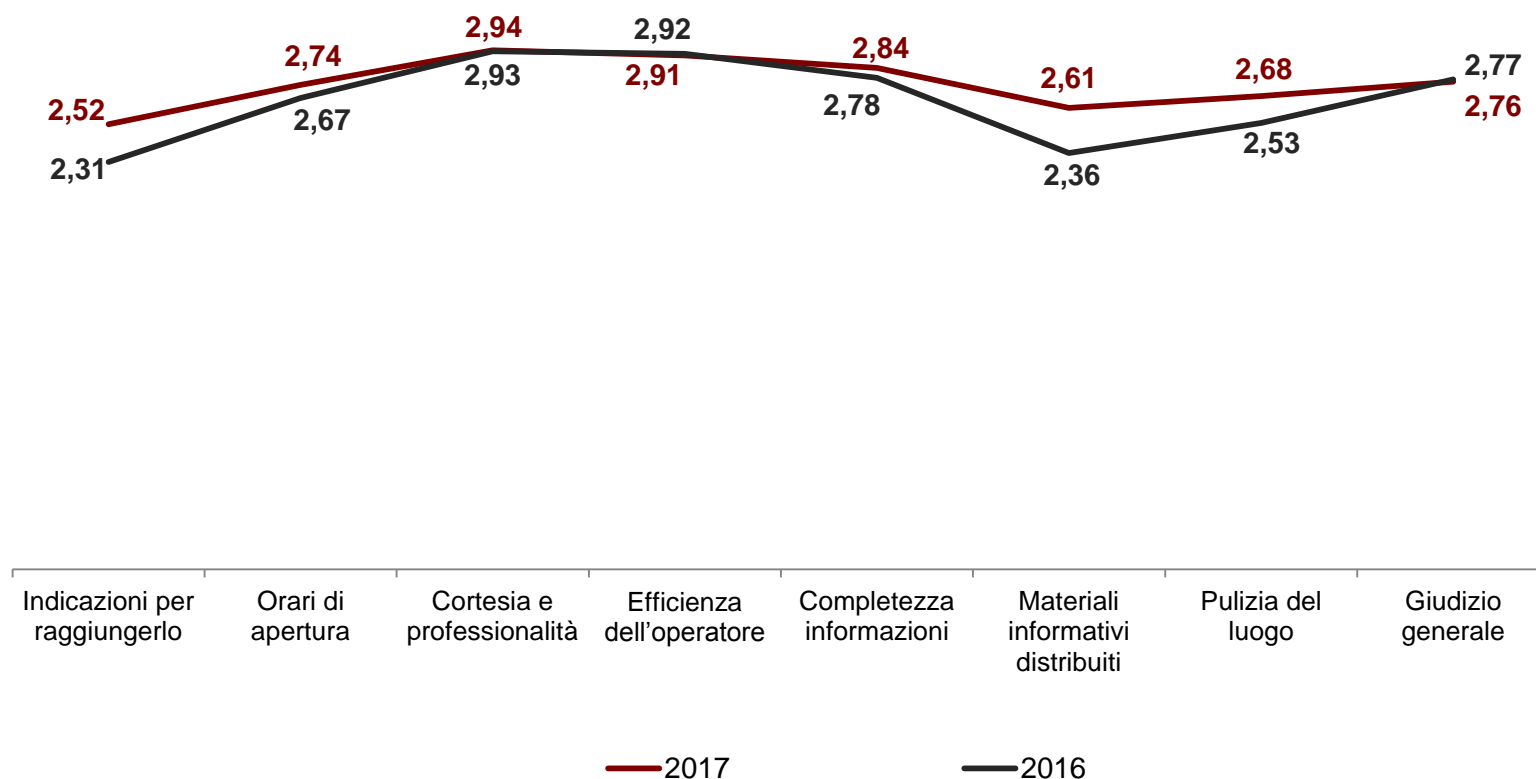
Gli aspetti oggetto d'indagine che sono stati maggiormente graditi sono quelli riguardanti gli operatori (**cortesia e professionalità**, ma anche la loro **efficienza**) e la **completezza delle informazioni ricevute**.



Analisi del trend 2016-2017

Rispetto allo scorso anno il trend risulta piuttosto costante, ma si registra un incremento generale del livello medio di soddisfazione su vari aspetti oggetto d'indagine.

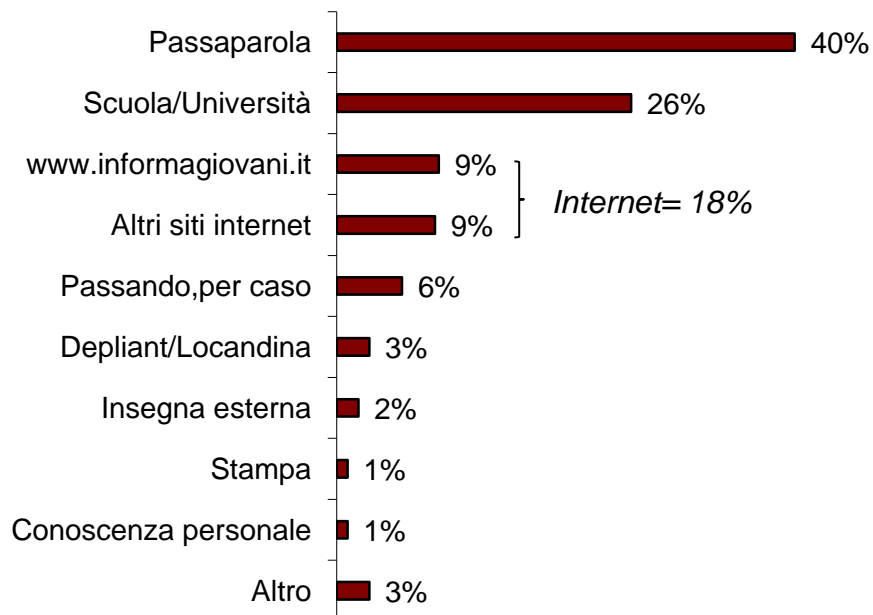
In aumento soprattutto le medie relative alle indicazioni per raggiungere il Centro, ai materiali distribuiti e alla pulizia del luogo.



Come è venuto a conoscenza del Centro

Il “passaparola” è il mezzo principale attraverso cui il 40% degli intervistati viene a conoscenza del *Centro Informagiovani* (nel 2016 la percentuale era pari al 37%), il 26% tramite “scuola/università” (nell’indagine precedente era 16%) e il 18% risponde “internet” (lo scorso anno era 26%).

Risulta significativo che il passaparola sia il mezzo predominante per gli utenti diplomati, alcuni dei quali già fruitori del servizio, in generale molto soddisfatti, con un giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi. Invece la voce “scuola/università” emerge per gli studenti della scuola secondaria di I grado, che utilizzano il servizio per la prima volta, si ritengono abbastanza soddisfatti ed hanno un giudizio uguale alle proprie attese. Il canale web prevale per chi ha conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea, nuovi fruitori, nel complesso abbastanza soddisfatti e con un giudizio superiore alle aspettative.



Quale informazione ha chiesto all'operatore

Il 53% degli utenti intervistati dichiara di avere richiesto informazioni relative a “studio e formazione” (37% nel 2016), mentre il 18% è interessato a “lavoro e impresa” (era 27% lo scorso anno) e il 9% a “borse di studio e stage” (stessa percentuale emersa nell’indagine precedente).

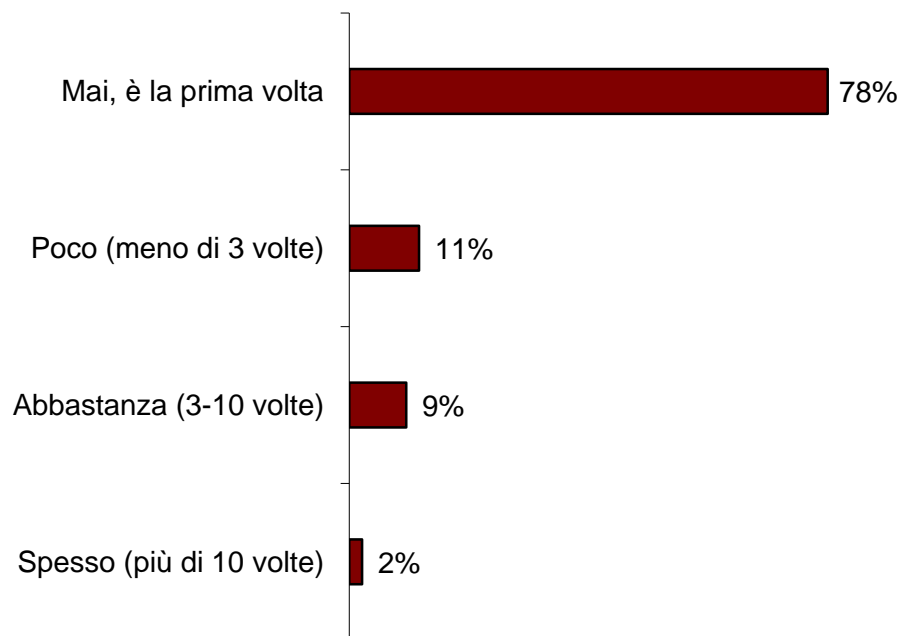
Da evidenziare che “studio e formazione” sia la risposta prevalente per i nuovi utenti, alcuni privi di aspettative e nel complesso abbastanza soddisfatti. Invece a richiedere informazioni su “lavoro e impresa” sono principalmente coloro che hanno già utilizzato il servizio, con un giudizio superiore alle proprie attese e in generale si dichiarano molto soddisfatti.



Frequenza di utilizzo del servizio

La maggior parte degli utenti intervistati dichiara di non avere mai utilizzato il servizio (78%; in aumento dal 65% nel 2016), mentre il 22% ne ha già usufruito, di cui l'11% risponde "Meno di tre volte", il 9% "A volte - da 3 a 10 volte" e il 2% "Spesso - più di 10 volte"(in discesa dal 35% dello scorso anno).

È significativo che i nuovi fruitori siano soprattutto coloro che sono molto soddisfatti del servizio e hanno un giudizio superiore alle aspettative. Invece alcuni che lo hanno già utilizzato, si ritengono abbastanza soddisfatti e con un giudizio uguale alle attese.



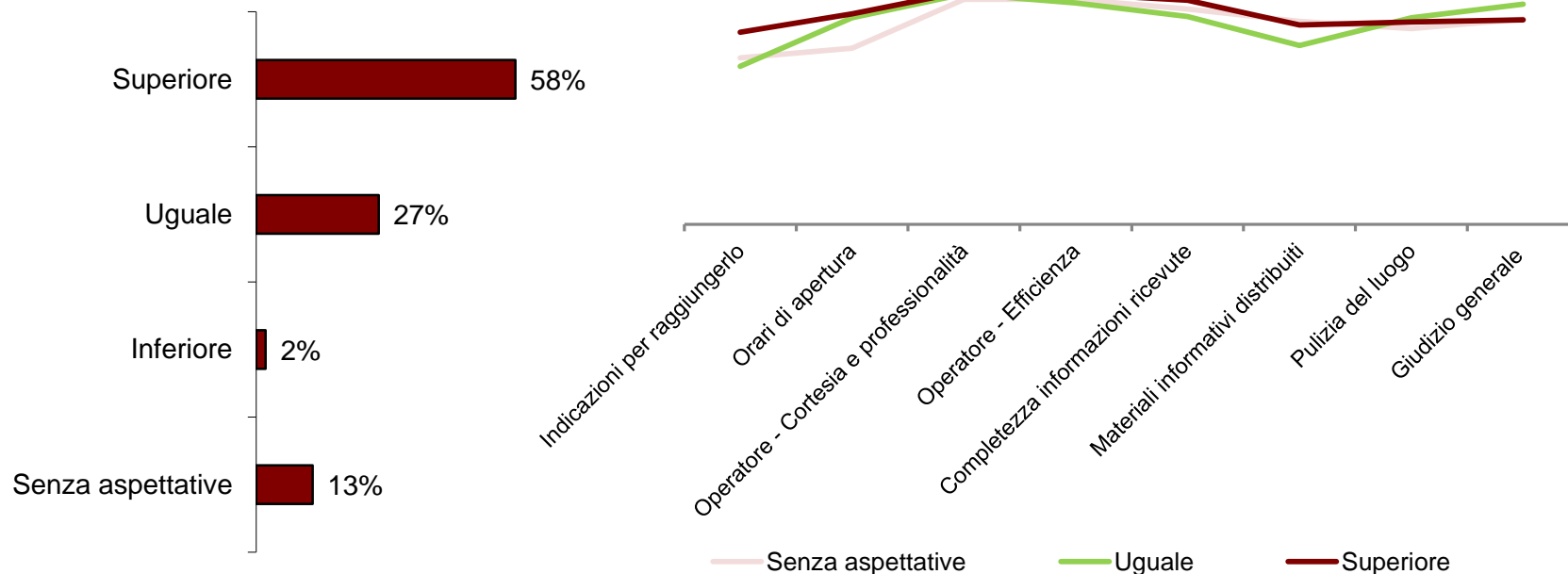
Giudizio rispetto alle aspettative

Il 13% degli utenti intervistati dichiara di non avere aspettative prima di usufruire del servizio.

Più della metà degli intervistati (58% sul totale) afferma di avere un giudizio superiore alle proprie attese, mentre per il 27% è uguale e solo per il restante 2% è inferiore.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle aspettative o ad esserne privi sono soprattutto gli utenti che utilizzano il servizio per la prima volta e sono molto soddisfatti dell'esperienza complessiva. Invece il giudizio è uguale alle aspettative principalmente per coloro che hanno già usufruito di tale servizio e in generale sono abbastanza soddisfatti.

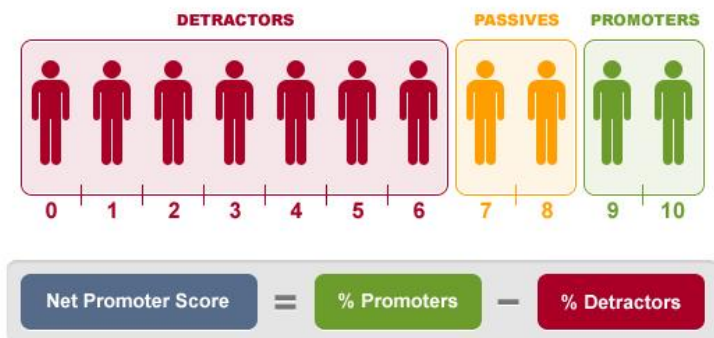
Ad avere un giudizio superiore alle aspettative sono soprattutto gli utenti molto soddisfatti dei vari aspetti oggetto d'indagine, ad eccezione della pulizia del luogo e del giudizio generale, che sono più apprezzati da chi afferma di avere un giudizio uguale alle attese (cfr. grafico sottostante a destra).



Consiglierebbe il Centro Informagiovani ad un amico

La differenza tra la percentuale dei **promotori** - cioè di coloro che si ritengono molto soddisfatti e hanno rilasciato come valutazione 9-10 – e i **detrattori** - utenti insoddisfatti con valutazione da 0 a 6, corrisponde a coloro che parleranno realmente bene del Centro.

In questo caso la percentuale di chi consiglierà il *Centro Informagiovani* è pari al **65%**; ciò è indice di un elevato gradimento da parte degli utenti intervistati su tale servizio.



NET PROMOTER SCORE <i>Centro Informagiovani 2017</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	1	3	6	20	21	46
0%	0%	0%	0%	0%	1%	3%	6%	21%	22%	47%
DETRATTORI = 4%							PASSIVI = 27%		PROMOTORI = 69%	
69% - 4% = 65%										

Sito web

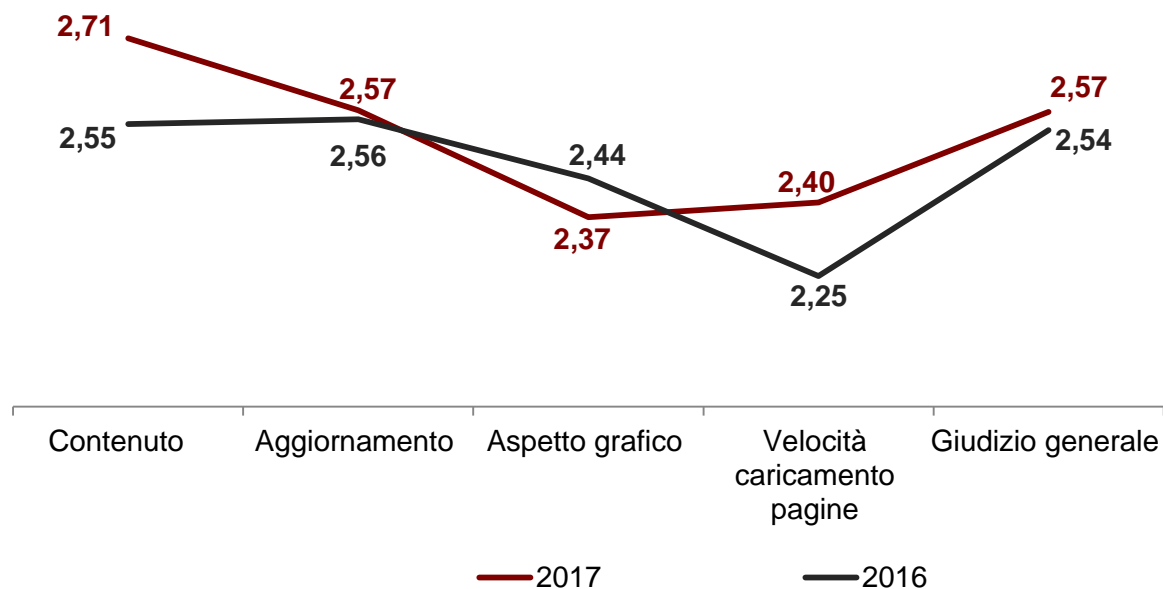
Il 54% degli utenti intervistati ha risposto alla sezione del questionario relativa ai vari aspetti del sito web *www.informagiovaniroma.it*.

Tutte le medie sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,20.

Dall'analisi del trend rispetto allo scorso anno (cfr. grafico sottostante) si evidenzia che la soddisfazione media aumenta su tutti gli aspetti oggetto di indagine, ad eccezione dell'aspetto grafico, che rimane comunque al di sopra dello standard di 2,20.

Risulta significativo che il giudizio generale del sito web sia direttamente proporzionale al contenuto, ovvero i più soddisfatti sono coloro che gradiscono tale aspetto.

Indagine customer satisfaction <i>www.informagiovaniroma.it</i> 2017	Media	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Contenuto	2,71	49	51	73%	0%	98%
Aggiornamento	2,57	47	53	57%	0%	100%
Aspetto grafico	2,37	49	51	47%	0%	90%
Velocità caricamento pagine	2,40	48	52	52%	0%	88%
Giudizio generale sito web	2,57	49	51	57%	0%	100%



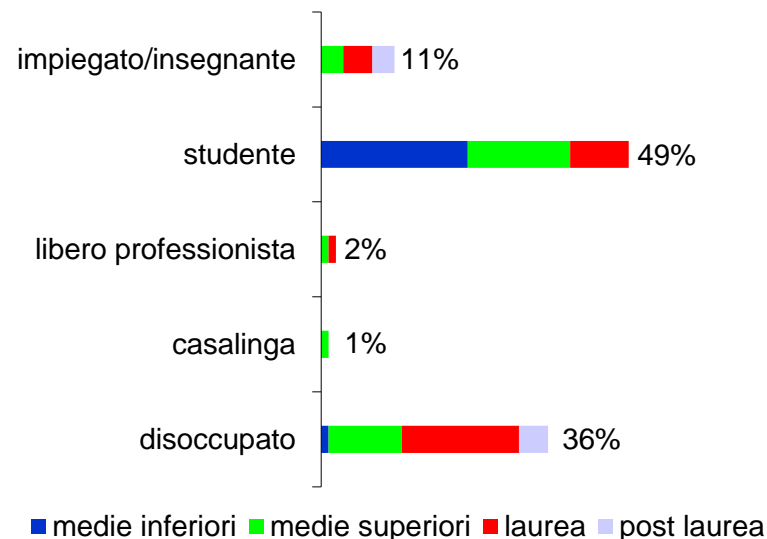
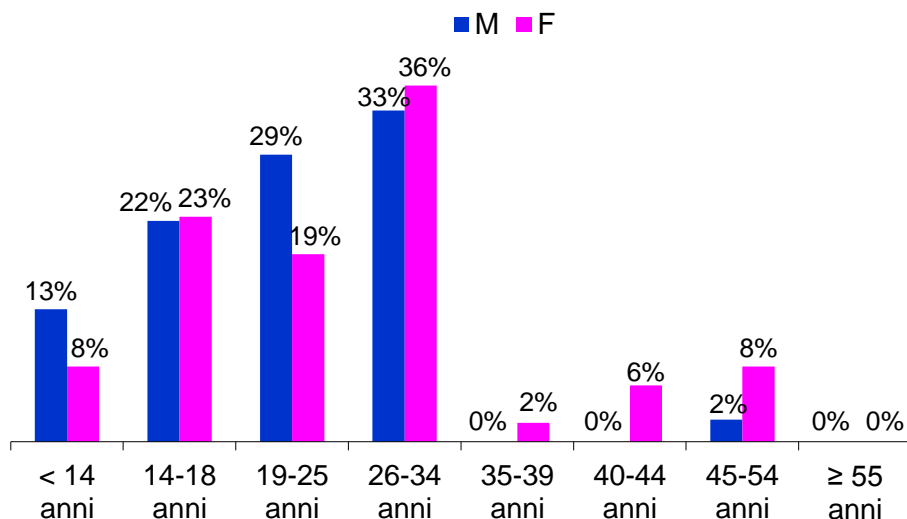
Analisi socio-demografica (genere, età, professione)

Anche quest'anno tra gli intervistati prevalgono le donne col 55% (55% nel 2016), soprattutto nella fascia 26-34 anni, mentre gli uomini sono predominanti in particolare nella fascia 19-25 anni.

Le fasce di età più rappresentate sono quelle comprese tra i 19 e 34 anni, che raggiungono complessivamente il 58% sul campione totale (nel 2016 erano il 74%). La fascia dei 14-18 anni passa da 21% a 23%. L'età media è di 25 anni (due anni in più rispetto a quanto emerso nell'indagine precedente).

Il 59% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di scuola media inferiore o superiore (in calo rispetto al 63% dello scorso anno).

Rispetto alle categorie professionali prevalgono gli studenti col 49% sul totale degli intervistati (nel 2016 erano il 38%), mentre i disoccupati raggiungono il 36% (in discesa dal 46% dell'indagine precedente). Invece la percentuale degli occupati dipendenti (impiegati/insegnanti) resta invariata e pari a 11%.

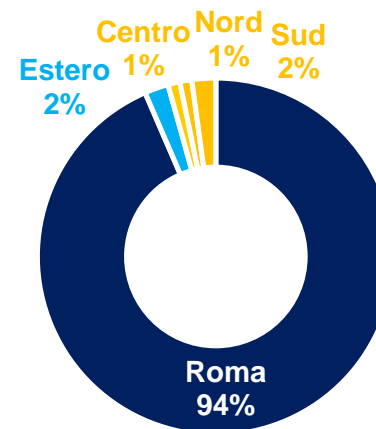


Analisi socio-demografica: provenienza

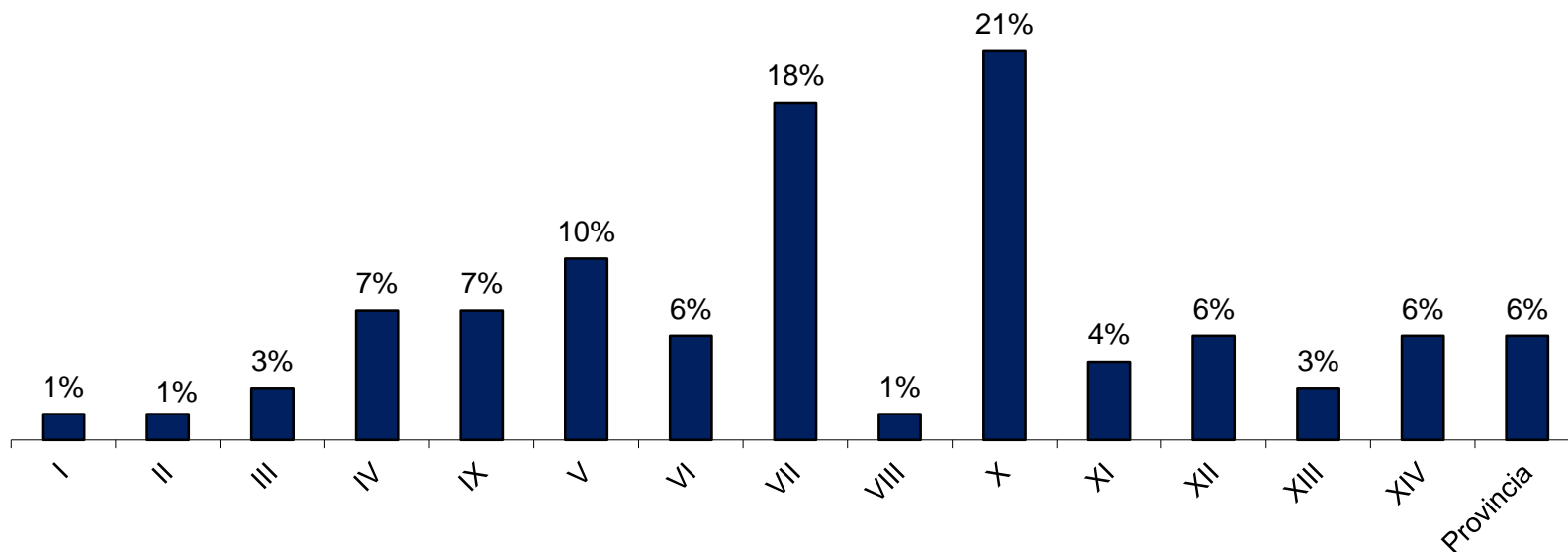
Ben il 94% del campione intervistato è costituito da cittadini romani (86% nel 2016), mentre il 4% giunge da altre province italiane (10% nell'indagine precedente) e il restante 2% dall'estero (lo scorso anno era 4%).

Per i municipi di residenza si rimanda al grafico sottostante: prevalgono i Municipi VII e X, rispettivamente 18% e 21% sul campione totale.

Da evidenziare che viene rilevata un'utenza proveniente da tutti i municipi del territorio romano.



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



Correlazione - 1/2

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

Coefficiente di correlazione di Spearman – Centro Informagiovani 2017	Indicazioni per raggiungere lo sportello	Orari di apertura	Cortesia e professionalità	Efficienza dell'operatore	Completezza delle informazioni ricevute	Materiali informativi distribuiti	Pulizia del luogo	Giudizio generale
Indicazioni per raggiungere il Centro	1,000	,420**	,183	,262**	,406**	,366**	,341**	,292**
Orari di apertura	,420**	1,000	,240*	,299**	,373**	,399**	,240*	,442**
Cortesia e professionalità	,183	,240*	1,000	,803**	,464**	,278**	,185	,315**
Efficienza dell'operatore	,262**	,299**	,803**	1,000	,529**	,217*	,161	,279**
Completezza informazioni ricevute	,406**	,373**	,464**	,529**	1,000	,332**	,262**	,442**
Materiali informativi distribuiti	,366**	,399**	,278**	,217*	,332**	1,000	,558**	,493**
Pulizia del luogo	,341**	,240*	,185	,161	,262**	,558**	1,000	,538**
Giudizio generale	,292**	,442**	,315**	,279**	,442**	,493**	,538**	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 del servizio (cioè quelli che presentano il doppio o singolo asterisco).

Tutti gli aspetti sono risultati significativi rispetto all'esperienza complessiva.

Al *Centro Informagiovani* gli aspetti che risultano più correlati al giudizio generale sono quelli relativi alla **pulizia del luogo**, ai **materiali informativi distribuiti** e agli **orari di apertura**.

Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sulla soddisfazione generale.

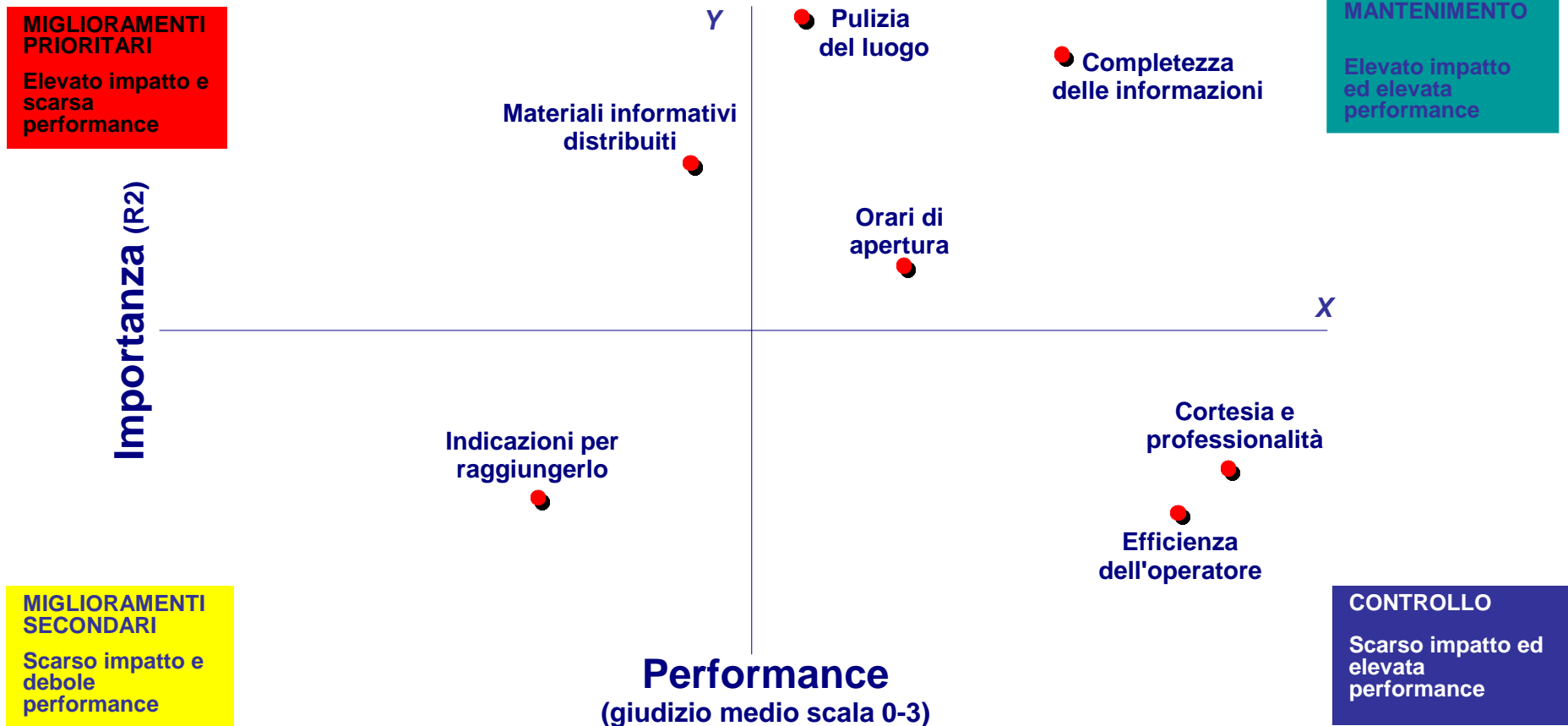
Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale <i>Centro Informagiovani 2017</i>	
Pulizia del luogo	0,538
Materiali informativi distribuiti	0,493
Orari di apertura	0,442
Completezza informazioni ricevute	0,442
Operatore - Cortesia e professionalità	0,315
Indicazioni per raggiungere il Centro	0,292
Operatore - Efficienza	0,279

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

La **completezza delle informazioni** e la **pulizia del luogo** sono gli elementi più importanti e anche soddisfacenti, ma nel quadrante in alto a destra vi sono pure gli **orari di apertura**.

Solo i **materiali informativi distribuiti** si posizionano tra i possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

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



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

Cluster Analysis

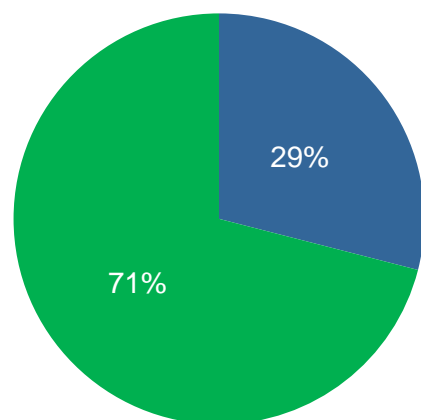
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (29 individui nel *Cluster 1* e 71 nel *Cluster 2*).

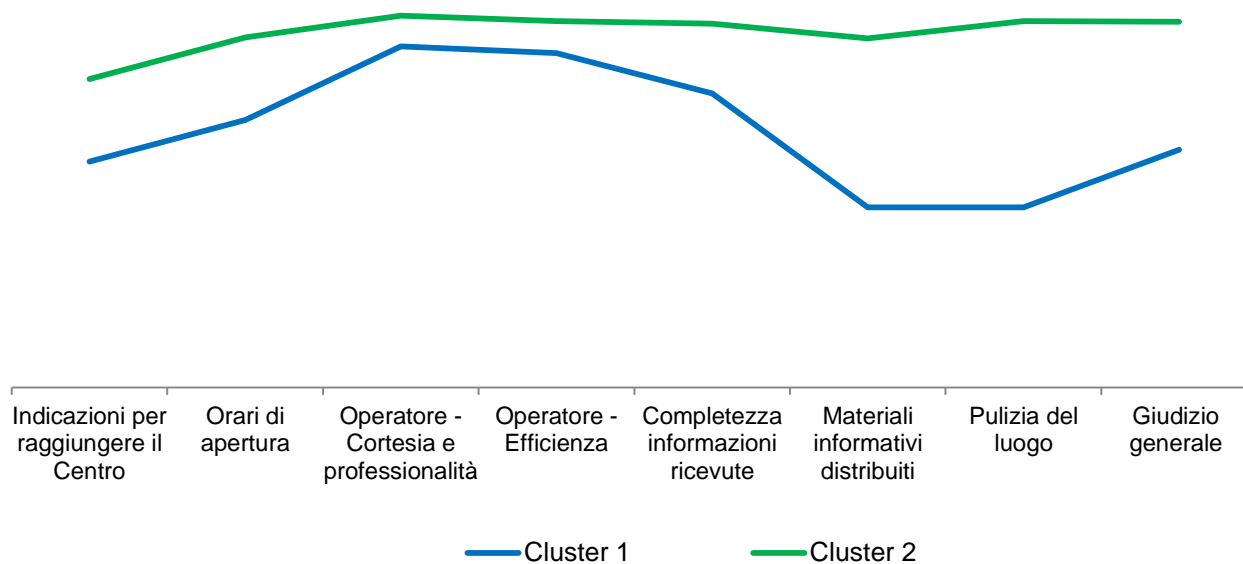
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che nella 1° tipologia i **Soddisfatti** sono coloro che hanno un livello di soddisfazione più basso, mentre nella 2° tipologia i **Deliziati** hanno un giudizio complessivo molto buono sui vari aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 Soddisfatti: in prevalenza uomini, di età 14-18 anni, con titolo di scuola secondaria di I e II grado, studenti, conoscono il servizio tramite la propria scuola, tra le informazioni richieste prevalgono "studio e formazione", nuovi fruitori, in generale abbastanza soddisfatti.

Cluster 2 Deliziati: in prevalenza donne, di età 19-34 anni, con titolo di laurea o specializzazione post laurea, disoccupati, conoscono il servizio tramite internet o passando per caso, tra le informazioni richieste prevalgono "lavoro e impresa", hanno già utilizzato il servizio, in generale molto soddisfatti.



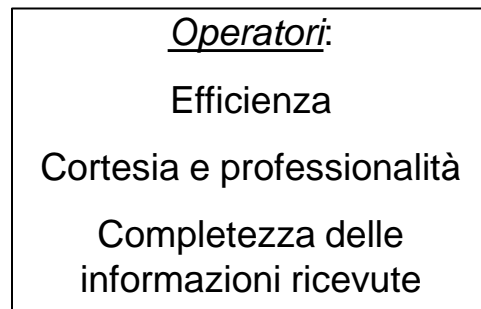
■ Cluster 1 ■ Cluster 2



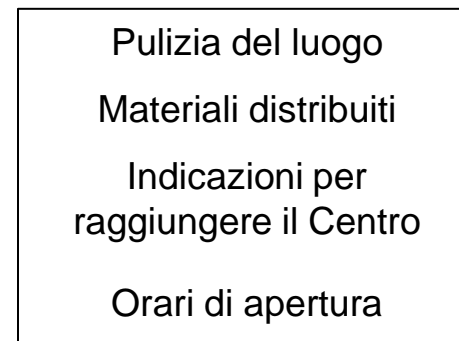
Analisi Fattoriale

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 un discreto numero di variabili oggetto d'indagine sono stati identificati statisticamente i **2 Fattori** seguenti:



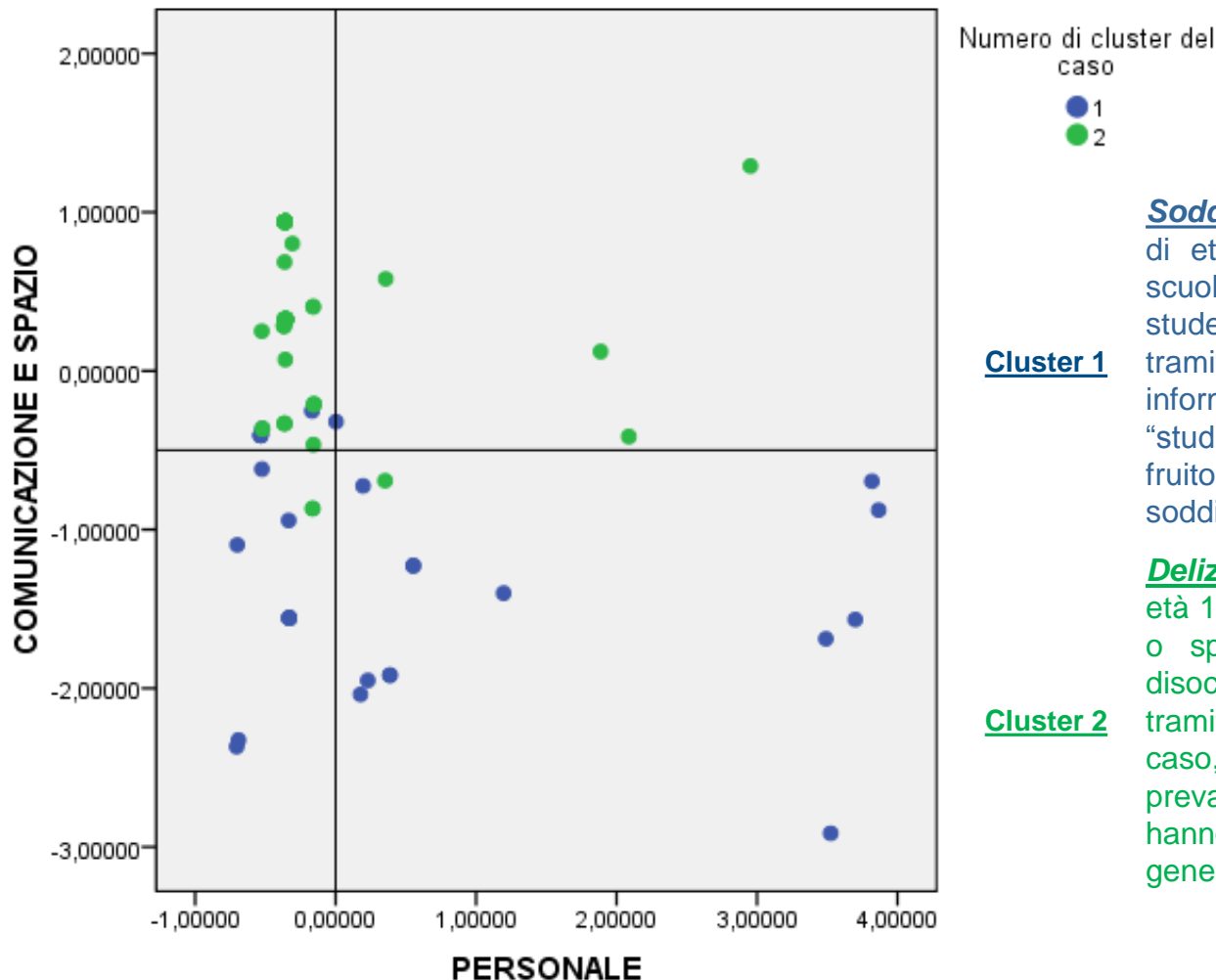
**Fattore 1 =
Personale**



**Fattore 2 =
Comunicazione e Spazio**

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, in particolare sul Fattore 2 (*Spazio*), mentre il Cluster 1 è tendenzialmente meno soddisfatto e vi è una dispersività più evidente.



Soddisfatti: in prevalenza uomini, di età 14-18 anni, con titolo di scuola secondaria di I e II grado, studenti, conoscono il servizio tramite la propria scuola, tra le informazioni richieste prevalgono “studio e formazione”, nuovi fruitori, in generale abbastanza soddisfatti.

Cluster 1

Deliziati: in prevalenza donne, di età 19-34 anni, con titolo di laurea o specializzazione post laurea, disoccupati, conoscono il servizio tramite internet o passando per caso, tra le informazioni richieste prevalgono “lavoro e impresa”, hanno già utilizzato il servizio, in generale molto soddisfatti.

Cluster 2

ELOGI piace il servizio, perfetto, efficiente, ottimo. **Totale 4**

SUGGERIMENTI

- migliorare la velocità connessione pc;
- informazione più specifiche;
- più concentrazione sul percorso di studio e sui possibili sbocchi lavorativi;
- più punti di informazione sul territorio;
- maggiore comunicazione con le scuole del territorio.

CENTRO INFORMAGIOVANI 2017
TOTALE 5 SUGGERIMENTI

Allegato 1 - Questionario

Le chiediamo cortesemente di compilare il questionario per aiutarci a migliorare l'organizzazione e la qualità del *Centro Informagiovani*. A tale scopo vorremmo sapere quanto si ritiene soddisfatto (da "molto" a "per niente") riguardo alle seguenti voci:

	Molto Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Per niente Soddisfatto
1. Indicazioni per raggiungere il Centro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Orari di apertura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Cortesia e professionalità dell'operatore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Efficienza dell'operatore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Completezza delle informazioni ricevute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Materiali informativi distribuiti (depliant, volantini)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Pulizia del luogo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Giudizio generale del Servizio Incontragiovani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Se conosce il sito internet www.informagiovaniroma.it:	<input type="checkbox"/> non lo conosco			
a) Contenuto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Aggiornamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Aspetto grafico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Velocità caricamento pagine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Giudizio generale www.informagiovaniroma.it	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Come è venuto a conoscenza del Centro Informagiovani?	<input type="checkbox"/> stampa (quotidiani/riviste) <input type="checkbox"/> passando, per caso <input type="checkbox"/> social network (facebook, twitter) <input type="checkbox"/> www.informagiovaniroma.it <input type="checkbox"/> depliant/locandina <input type="checkbox"/> altro <input type="checkbox"/> altri siti internet..... <input type="checkbox"/> passaparola <input type="checkbox"/> insegna esterna <input type="checkbox"/> scuola/università			
11. Quale informazione ha chiesto all'operatore?	<input type="checkbox"/> studio e formazione <input type="checkbox"/> borse di studio e stage <input type="checkbox"/> città e tempo libero <input type="checkbox"/> volontariato <input type="checkbox"/> opportunità per giovani artisti <input type="checkbox"/> lavora e impresa <input type="checkbox"/> concorsi opportunità della U.E. <input type="checkbox"/> cultura ed eventi <input type="checkbox"/> sconti e agevolazioni			
12. Quanto utilizza questo servizio?	<input type="checkbox"/> spesso (più di 10 volte all'anno) <input type="checkbox"/> a volte (da 3 a 10 volte all'anno) <input type="checkbox"/> meno di 3 volte <input type="checkbox"/> è la prima volta			
13. Rispetto alle aspettative il suo grado di soddisfazione sul Servizio Incontragiovani è:	<input type="checkbox"/> Superiore <input type="checkbox"/> Uguale <input type="checkbox"/> Inferiore <input type="checkbox"/> Non avevo aspettative			
14. Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe il Servizio Incontragiovani ad un amico/a?	<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			
15. Secondo Lei cosa potremmo migliorare per aumentare il Suo gradimento:	<hr/>			

DATI OBBLIGATORI PER FINI STATISTICI: **Età:** _____ **Sesso:** maschio femmina

Titolo di studio: medie inferiori medie superiori laurea post laurea

Professione: impiegato/ insegnante dirigente/quadro direttivo studente pensionato libero professionista casalinga disoccupato

Roma (MUNICIPIO ___) Altra provincia italiana: _____ **Nazionalità:** _____