



Indagini di Customer Satisfaction

Vivian Maier. Una fotografa ritrovata

Museo di Roma in Trastevere

17 Marzo – 18 Giugno 2017

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 05/05/2017*

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
- Come è venuto a conoscenza della mostra
- Negli ultimi cinque anni è già venuto al Museo di Roma
- Ha utilizzato la card Roma Pass per entrare nel museo
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe questa mostra ad un amico
- Con chi ha visitato la mostra
- 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 360 questionari somministrati a campione attraverso interviste dirette *face-to-face* dal 5 al 14 aprile 2017 presso il *Museo di Roma in Trastevere* (gli intervistati rappresentano il 17% degli ingressi totali alla mostra temporanea 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 97%, un margine di errore di stima di $\pm 1,76\%$.

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 dei visitatori intervistati è molto buono, con una media di **2,84** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 100% (di cui l'84% sono "Molto soddisfatti").

Tra gli aspetti della mostra maggiormente graditi vi sono la pulizia del luogo (2,98) e il contenuto della mostra (2,89).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono nettamente al di sopra dello standard minimo di 2,20. Il contenuto è l'aspetto ritenuto in assoluto più importante e soddisfacente nella mappa, ma anche quello più correlato alla soddisfazione complessiva (pp. 15-17).

Tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti (pp. 21-22) prevalgono i supporti informativi (114 suggerimenti), l'illuminazione (50 suggerimenti) e il percorso (30 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 45% da romani, liberi professionisti e occupati dipendenti, ovvero impiegati/insegnanti (entrambe le categorie raggiungono il 26% sul totale), in possesso di un titolo di laurea o specializzazione post laurea (63%), soprattutto appartenenti alle fasce d'età 55-74 anni e 19-34 anni (rispettivamente 29% e 28% degli intervistati).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza della mostra attraverso "internet" (35% sul totale degli intervistati); poi seguono "passaparola" (22%) e "pubblicità" (15%).

Risulta significativo che internet sia il mezzo prevalente per i turisti italiani, di età 19-39 anni, con un titolo di specializzazione post laurea, alcuni già stati al museo, con un giudizio uguale alle aspettative. Invece il passaparola è predominante tra i romani, di età 19-34 e 55-74 anni, diplomati, nuovi visitatori, privi di aspettative a priori. La pubblicità è la voce che emerge di più tra i visitatori italiani (inclusi romani), di età 26-44 anni, laureati, alcuni già stati al *Museo di Roma in Trastevere*, con un giudizio superiore alle proprie attese.

Tabella riassuntiva

Mostra Vivian Maier. Una fotografa ritrovata 2017	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Servizio non utilizzato	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Contenuto	2,89	3,00	360	0	0,323	0%	89%	0%	100%
Pannelli e didascalie	2,33	2,00	352	8	0,682	2%	44%	1%	89%
Allestimento	2,66	3,00	360	0	0,536	0%	69%	3%	97%
Supporti digitali	2,68	3,00	318	42	0,511	12%	70%	0%	98%
Chiarezza percorso di visita	2,66	3,00	356	4	0,556	1%	70%	0%	96%
Pulizia del luogo	2,98	3,00	358	2	0,129	1%	98%	0%	100%
Giudizio generale mostra	2,84	3,00	360	0	0,368	0%	84%	0%	100%

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

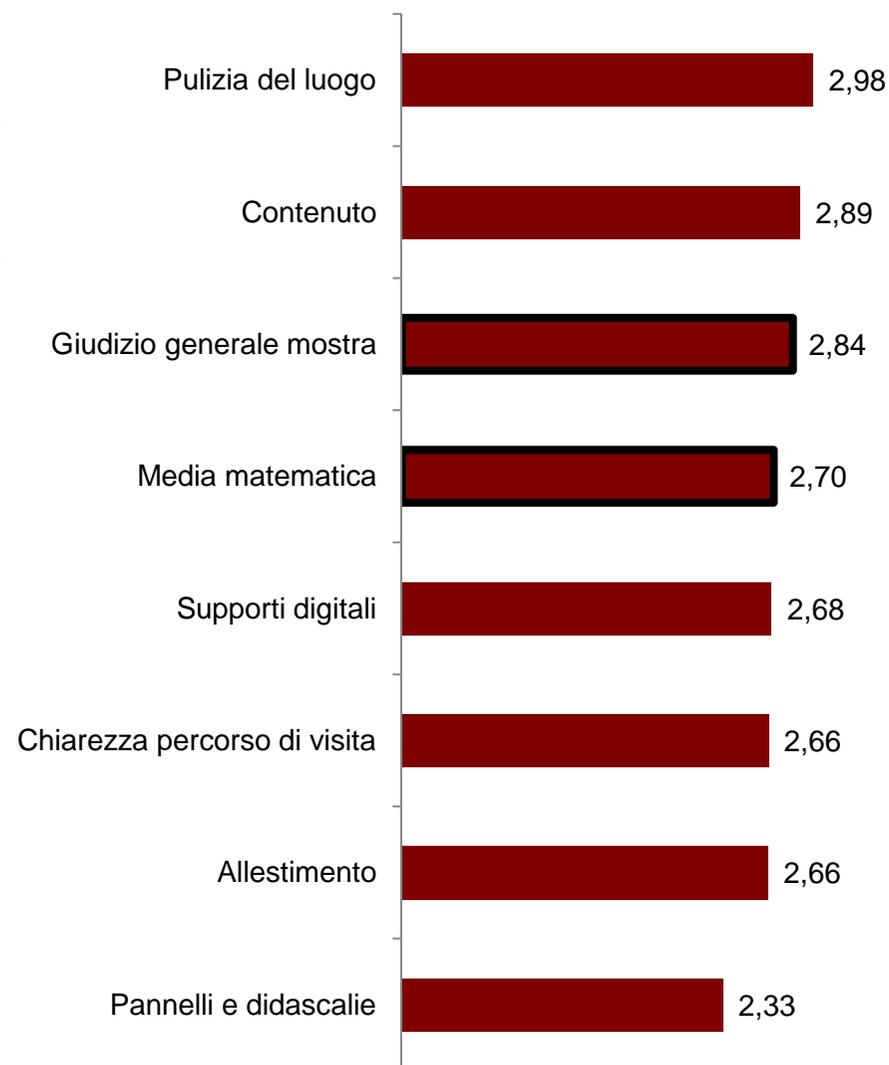
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,70).

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 maggiormente graditi sono la **pulizia del luogo** e il **contenuto della mostra**.

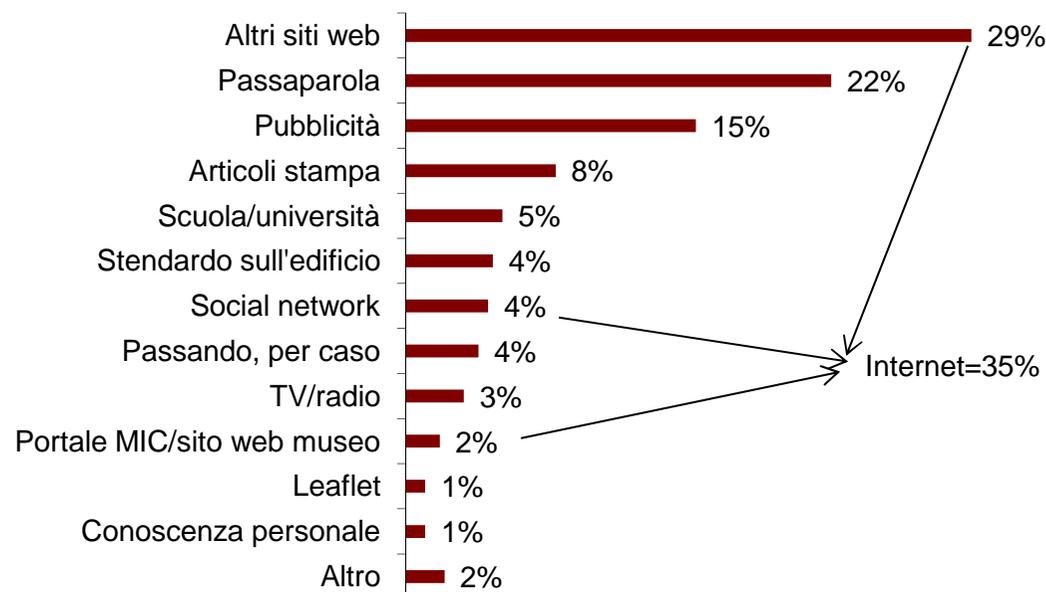
Tutte le medie sono ben al di sopra dello standard di 2,20.



Come è venuto a conoscenza della mostra

Il 35% del campione intervistato afferma di essere venuto a sapere della mostra attraverso “internet”, mentre il 22% ne viene a conoscenza tramite il “passaparola” e il 15% con la “pubblicità” (di cui l’83% specifica “affissioni” e il restante 17% “pubblicità sulla stampa”); l’8% risponde “articoli di stampa”.

Risulta significativo che internet sia il mezzo prevalente per i turisti (italiani e stranieri), di età 19-39 anni, con un titolo di specializzazione post laurea, alcuni già stati al museo e hanno un giudizio uguale alle aspettative. Invece il passaparola è predominante tra i romani, di età 19-34 e 55-74 anni, diplomati, nuovi visitatori, privi di aspettative a priori. La pubblicità è la voce che emerge tra i visitatori italiani (inclusi romani), di età 26-44 anni, laureati, alcuni già stati al *Museo di Roma in Trastevere*, con un giudizio superiore alle proprie attese. Infine la stampa prevale tra i romani, di età adulta oltre i 55 anni, con un titolo di laurea, molti già stati in questo museo e il loro giudizio è corrispondente alle aspettative.

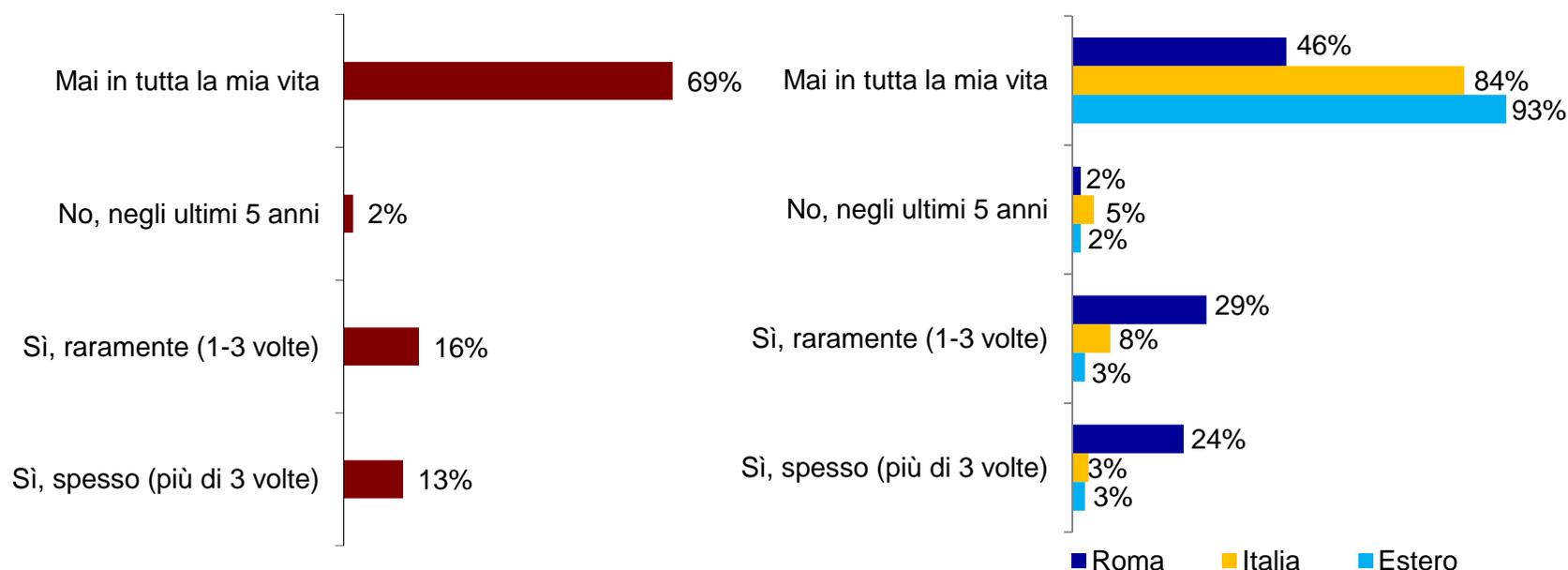


Negli ultimi cinque anni è già stato al Museo di Roma in Trastevere

Il 69% degli intervistati dichiara di non essere mai stato prima al *Museo di Roma in Trastevere*, il 29% già vi è stato (di cui il 16% “da una a tre volte” e il 13% “più di tre volte”) e il restante 2% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni.

Risulta significativo che la quasi totalità di coloro che non sono mai stati al museo siano soprattutto i turisti stranieri (93%; *cfr.* grafico sottostante a destra), che hanno conseguito un titolo di scuola media inferiore o superiore, con un giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, in generale molto soddisfatti della mostra.

Invece ad avere già frequentato il museo sono principalmente i visitatori romani, laureati, con un giudizio uguale alle aspettative, nel complesso abbastanza soddisfatti.



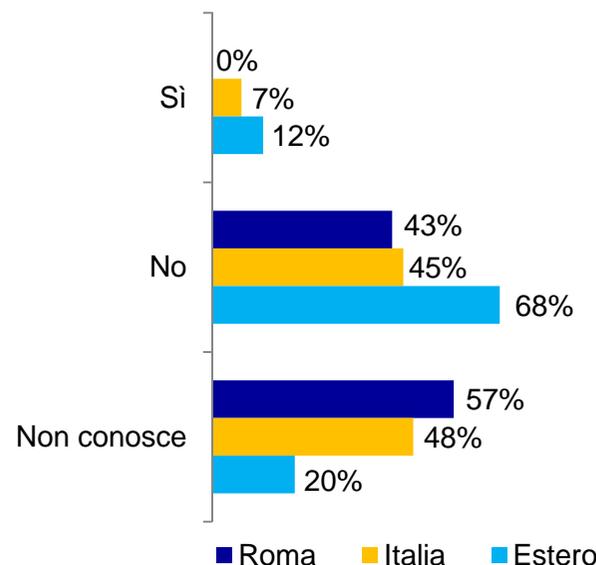
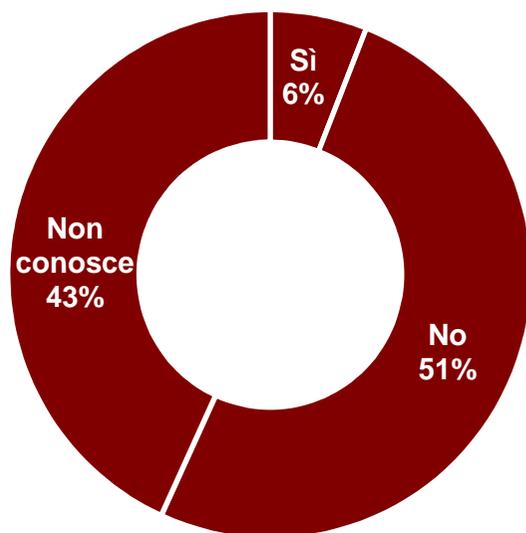
Ha utilizzato la card Roma Pass per entrare nel museo

Il 6% degli intervistati ha usufruito della card Roma Pass, il 51% afferma di conoscerla, ma non l'ha utilizzata per entrare al museo, mentre il 43% non la conosce affatto.

Risulta significativo che ad utilizzare la Roma Pass siano soprattutto i visitatori stranieri (anche se il 68% di essi non l'ha utilizzata per entrare), di età 19-34 anni o 55-64 anni, laureati, che vengono per la prima volta al museo, in generale molto soddisfatti.

A conoscere la card ma a non utilizzarla sono in particolare i turisti, di età 35-54 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, alcuni già stati al *Museo di Roma in Trastevere*, nel complesso abbastanza soddisfatti.

Invece a non conoscere la Roma Pass sono prevalentemente i romani, di età giovane fino ai 25 anni o adulti al di sopra dei 65 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, la maggior parte di essi sono già stati in questo museo e si ritengono molto soddisfatti.



Giudizio rispetto alle aspettative

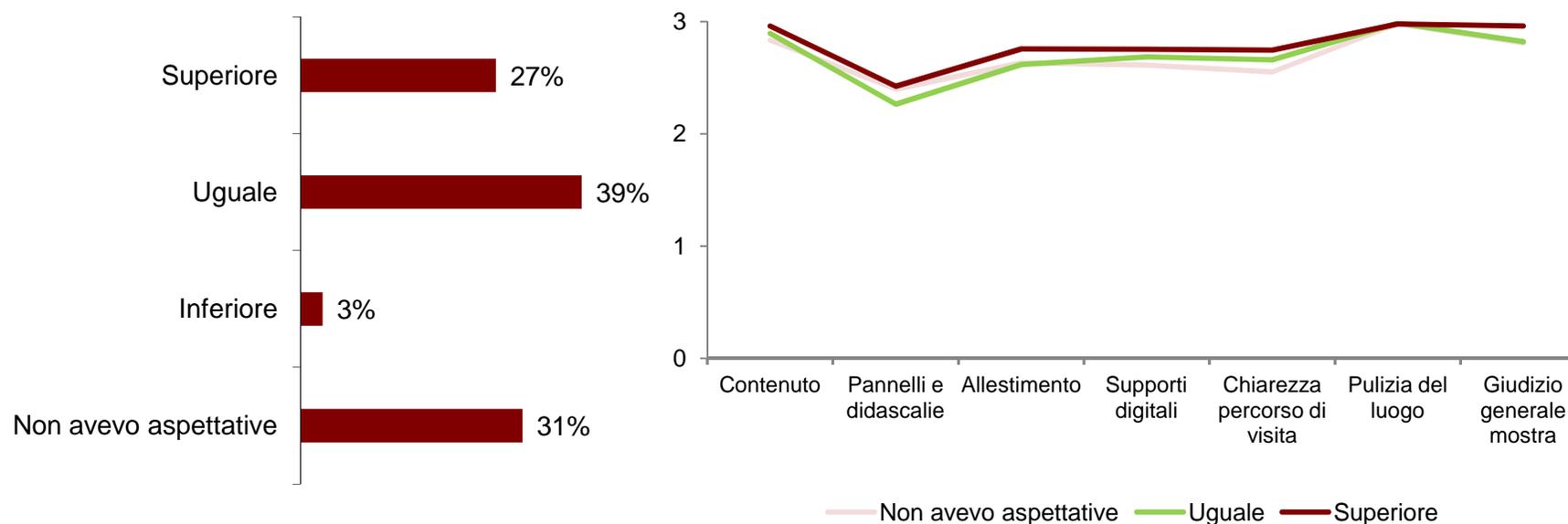
Il 31% dei visitatori intervistati dichiara di non avere aspettative prima della visita a tale mostra.

Il 39% sul campione totale afferma di avere un giudizio uguale alle proprie attese, per il 27% è superiore e solo per il 3% è inferiore.

Risulta significativo che a non avere aspettative sulla mostra siano soprattutto i turisti, nuovi visitatori, che hanno conseguito un titolo di scuola media inferiore o superiore.

A dichiarare di avere un giudizio superiore alle proprie aspettative sono in particolare i visitatori romani, diplomati, che si recano per la prima volta al museo. Invece tra coloro che hanno un giudizio uguale alle attese, prevalgono i romani, che hanno conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea, già stati al *Museo di Roma in Trastevere*.

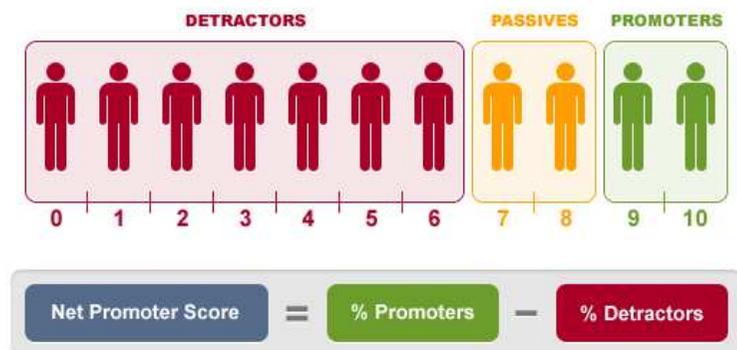
Chi ha un giudizio superiore alle aspettative è tendenzialmente più soddisfatto sui vari aspetti oggetto d'indagine (cfr. grafico sottostante a destra).



Consiglierebbe questa mostra ad un amico

La differenza tra la percentuale dei **promotori** - cioè di coloro che si ritengono molto soddisfatti che 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 della mostra che hanno visitato.

In questo caso la percentuale di visitatori che consiglierà tale mostra è pari al **59%**; il 39% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”.

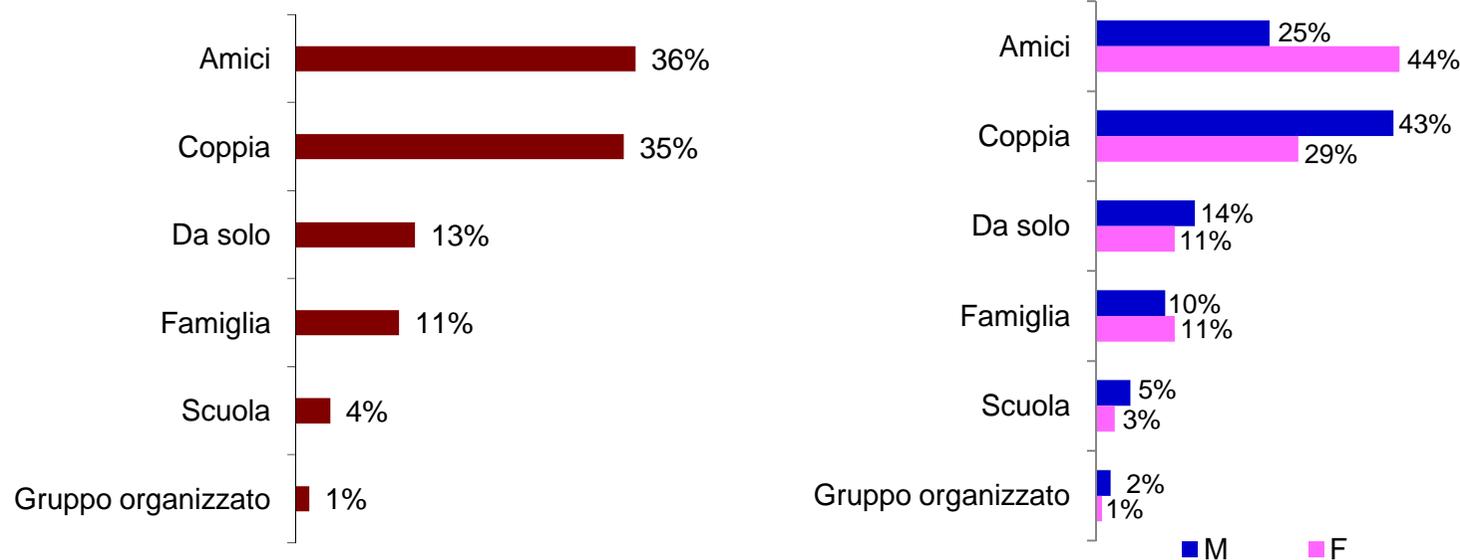


NET PROMOTER SCORE										
Mostra “ <i>Vivian Maier. Una fotografa ritrovata</i> ” – Museo di Roma in Trastevere 2017										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	2	25	116	118	95
0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	7%	32%	33%	27%
DETRATTORI = 1%							PASSIVI = 39%		PROMOTORI = 60%	
60% - 1% = 59%										

Con chi ha visitato la mostra

Il 36% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare la mostra in compagnia di “amici”, il 35% “in coppia”, il 13% “da solo”, l’11% con la propria “famiglia”, il 4% con la “scuola” e il restante 1% con un “gruppo organizzato”.

Risulta significativo che a venire con gli amici siano principalmente le donne, residenti a Roma, di età 19-34 anni, con un titolo di diploma superiore, alcune già state in questo museo. Come si denota dal grafico sottostante a destra, a visitare la mostra in coppia sono in prevalenza gli uomini, turisti stranieri, di età adulta 40-54 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, nuovi visitatori. Si recano da soli in particolare gli italiani (inclusi i romani), soprattutto uomini, con un’età compresa tra 26-34 anni e 55-64 anni, diplomati, alcuni hanno già visitato il *Museo di Roma in Trastevere*. A rispondere “famiglia” sono soprattutto le donne, di provenienza straniera, minorenni o di età adulta al di sopra dei 55 anni, che hanno conseguito un titolo di scuola media inferiore o superiore e vengono per la prima volta al museo.



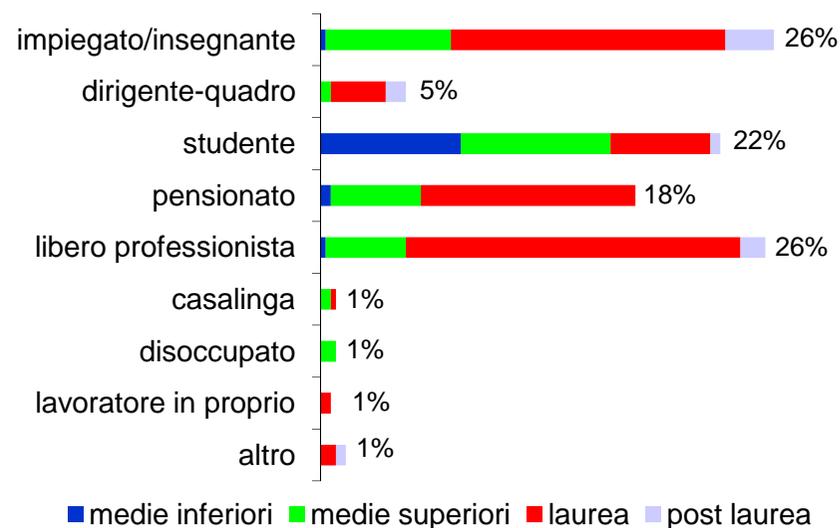
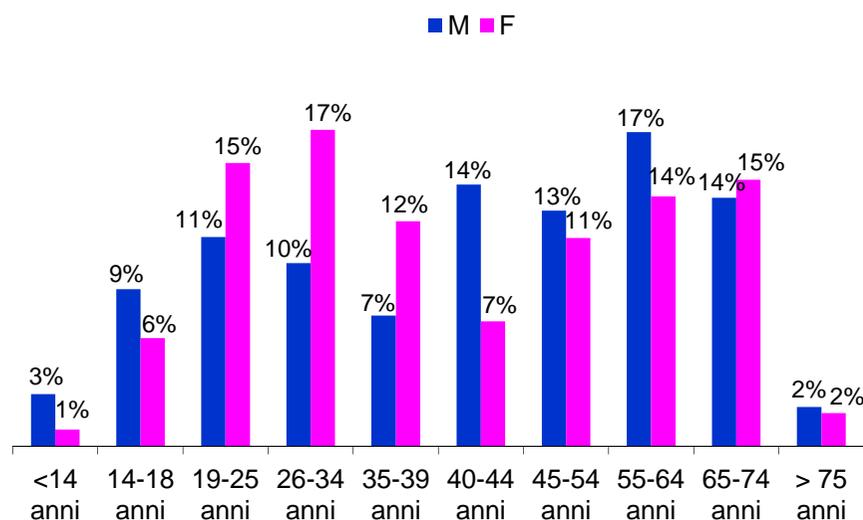
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Prevale il genere femminile (61%), soprattutto nelle fasce d'età giovane tra i 19 e 34 anni.

Le fasce d'età più rappresentate sono quelle comprese tra i 55 e 74 anni e 19-34 anni, che raggiungono rispettivamente il 29% e 28% degli intervistati.

Il 64% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea.

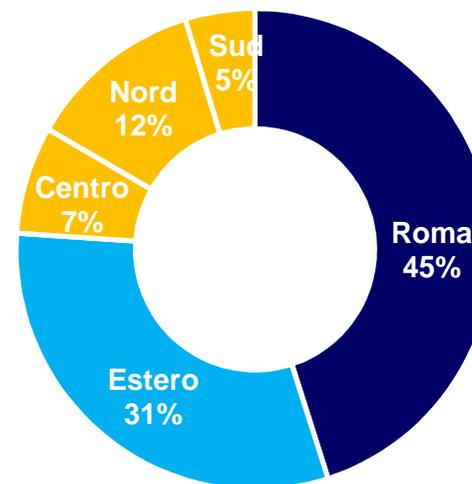
Rispetto alle categorie professionali prevalgono gli occupati dipendenti (impiegati e insegnanti) e i liberi professionisti, che raggiungono entrambi il 26% sul totale degli intervistati. Seguono gli studenti (22%) e i pensionati (18%).



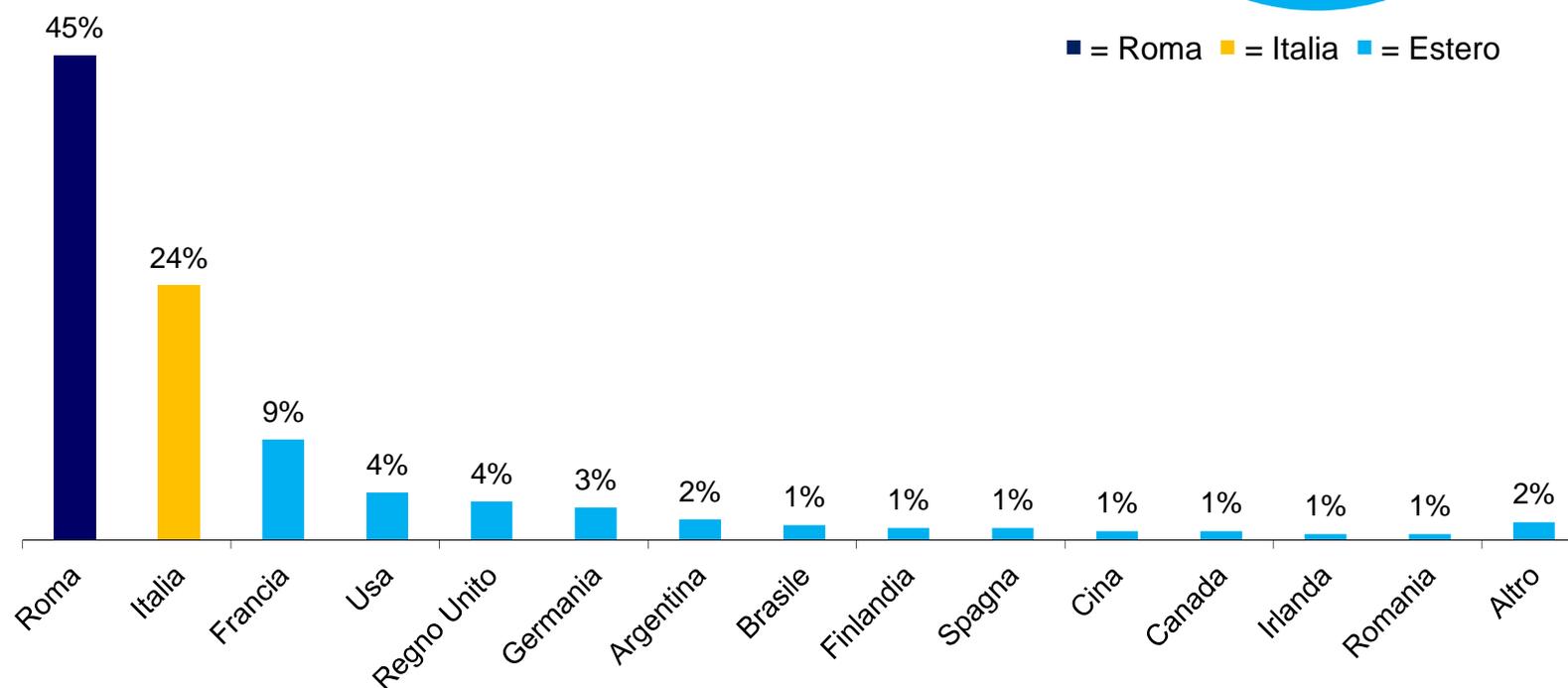
Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 45% del campione intervistato è costituito da visitatori romani, il 31% giunge dall'estero e il 24% da altre città italiane.

La nazionalità prevalente è quella francese (9%), ma si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza.



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero





Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata Rho di Spearman*** Mostra "Vivian Maier. Una fotografa ritrovata" - 2017	Contenuto	Pannelli e didascalie	Allestimento	Supporti digitali	Chiarezza percorso di visita	Pulizia del luogo	Giudizio generale mostra
Contenuto	1,000	,049	-,031	-,136*	-,066	,024	,383**
Pannelli e didascalie	,049	1,000	,156**	,167**	,138**	,069	,263**
Allestimento	-,031	,156**	1,000	,268**	,243**	-,042	,191**
Supporti digitali	-,136*	,167**	,268**	1,000	,311**	,080	-,002
Chiarezza percorso di visita	-,066	,138**	,243**	,311**	1,000	-,085	,134*
Pulizia del luogo	,024	,069	-,042	,080	-,085	1,000	-,057
Giudizio generale mostra	,383**	,263**	,191**	-,002	,134*	-,057	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 della mostra (cioè quelli che presentano il doppio o singolo asterisco).

Quasi tutti gli aspetti sono risultati significativi rispetto al giudizio generale, ad eccezione dei supporti digitali e della pulizia del luogo, che per tale motivo sono stati esclusi dalla tabella laterale.

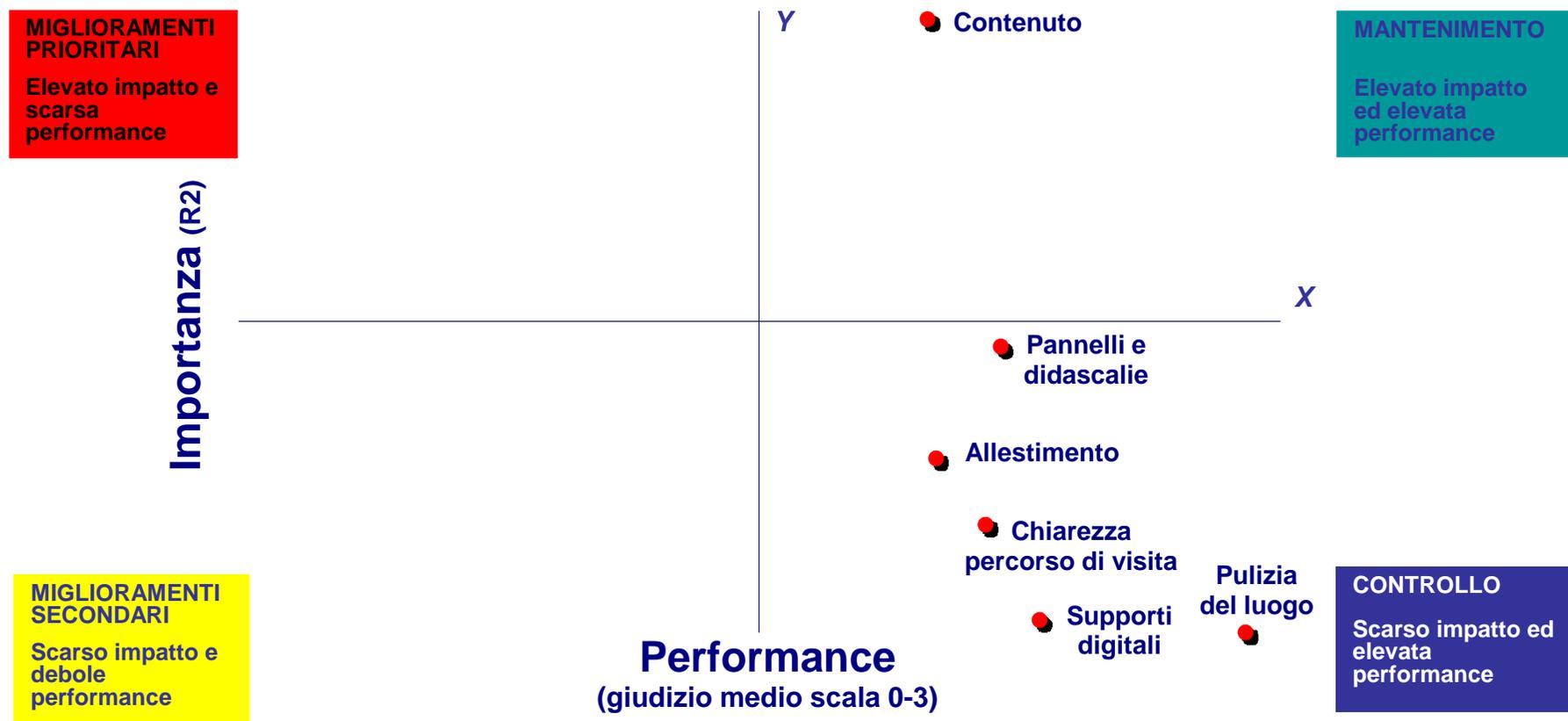
Alla mostra "*Vivian Maier. Una fotografa ritrovata*" la variabile che risulta più correlata al giudizio generale è il **contenuto**.

Coefficienti di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sul giudizio generale della mostra " <i>Vivian Maier. Una fotografa ritrovata</i> " 2017	
Contenuto	0,383
Pannelli e didascalie	0,263
Allestimento	0,191
Chiarezza percorso di visita	0,134

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **contenuto** è l'aspetto ritenuto in assoluto più importante, ma anche soddisfacente, mentre nessuna delle variabili oggetto d'indagine emerge 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 sul giudizio generale della mostra, 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

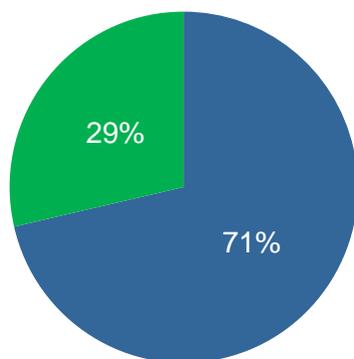
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (257 individui per il *Cluster 1* e 103 per il *Cluster 2*).

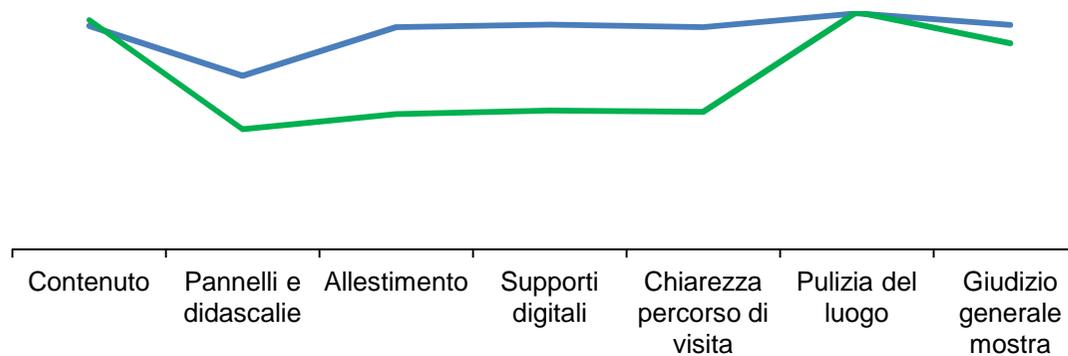
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Deliziati** sono coloro che hanno un giudizio complessivo molto buono su tutti gli aspetti oggetto d'indagine, mentre nella 2° tipologia i **Soddisfatti** sono a un livello più basso di soddisfazione, ad eccezione del contenuto della mostra e della pulizia del luogo (cfr. grafico sottostante a destra).

Cluster 1 – Deliziati: in prevalenza uomini, soprattutto turisti stranieri, di età 35-44 anni e oltre i 65 anni, laureati, liberi professionisti e pensionati, vengono a conoscenza della mostra passando per caso e attraverso lo standardo all'ingresso, vi si recano in coppia o con la propria famiglia, giudizio superiore alle aspettative, in generale molto soddisfatti.

Cluster 2 – Soddisfatti: in prevalenza donne, soprattutto residenti a Roma o in altre province italiane, di età 19-34 anni e 45-64 anni, con un titolo di diploma superiore, studenti e occupati dipendenti, vengono a conoscenza della mostra attraverso stampa, pubblicità e internet, vi si recano con amici, giudizio uguale alle aspettative, in generale abbastanza soddisfatti.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



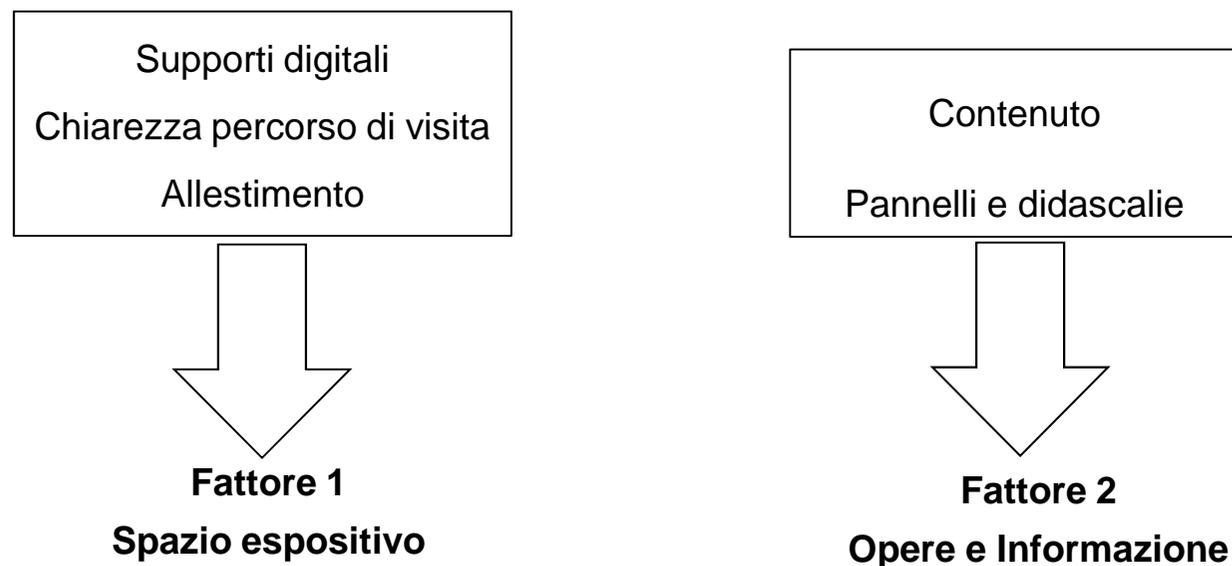
— Cluster 1

— Cluster 2

Analisi Fattoriale

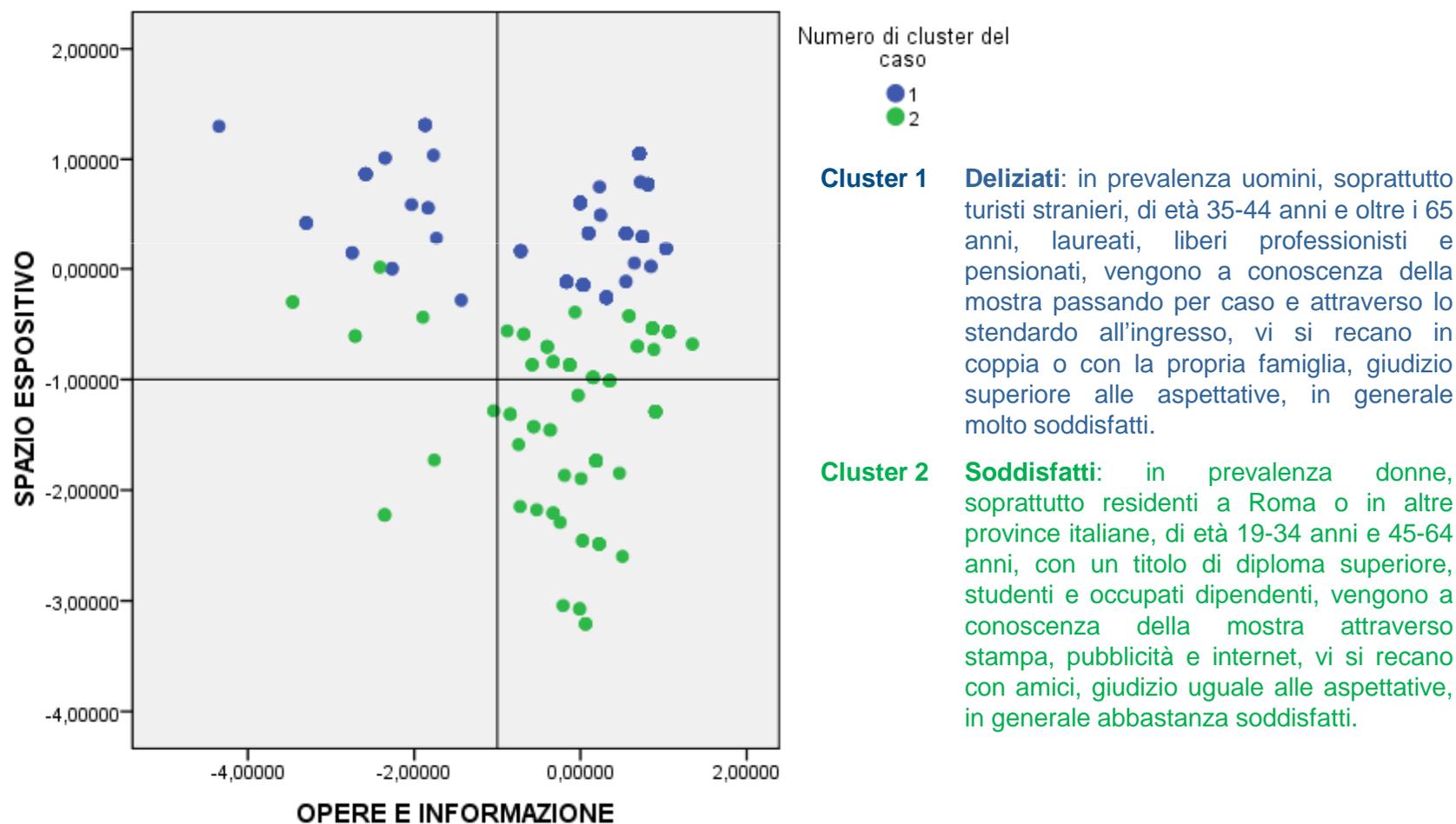
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree. La pulizia del luogo non rientra in nessuno dei due fattori.

Sono stati identificati statisticamente i seguenti 2 Fattori dei vari aspetti oggetto dell'indagine:



Analisi multivariate: Fattoriale e Cluster Analysis

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media il Cluster 1, ovvero quello dei “Deliziati”, mostra una maggiore soddisfazione su entrambi i fattori, in particolare sul fattore 1 (*Spazio espositivo*), mentre il Cluster 2 dei “Soddisfatti” rileva una maggiore dispersività di giudizi.



Suggerimenti (1/2)

NIENTE da migliorare. **Totale 138**

ELOGI mostra stupenda, entusiasmante, bellissime foto (24), organizzare più spesso delle mostre di fotografie così belle e di richiamo, facendo delle indagini sulla soddisfazione dei visitatori (4), altro (2). **Totale 30**

SUPPORTI INFORMATIVI pannelli troppo sintetici, più informazioni, maggiore approfondimento sulla fotografa e il suo contesto storico (84), didascalie troppo scarse, poco chiare, alcune prive di data e titolo (15), pannello introduttivo più esaustivo (6), posizionare le didascalie accanto alle fotografie (5), altro (4). **Totale 114**

ILLUMINAZIONE riflessi della luce sulle foto (42), luci da migliorare, l'ambiente dovrebbe essere più buio (8). **Totale 50**

PERCORSO confuso, poco chiaro, non lineare, si deve tornare indietro. **Totale 30**

SEGNALETICA INTERNA i video non sono bene indicati, risultano nascosti (8), mancano indicazioni di percorso (5), non chiara la distinzione fra piano terra e primo piano (4), altro (3). **Totale 20**

CONTENUTO più foto in esposizione. **Totale 17**

LIBRERIA mancano cartoline, poster, dvd, *merchandising* dedicato alla mostra (12), troppo piccola e carente (5). **Totale 17**

Suggerimenti (2/2)

SUPPORTI DIGITALI modesti, di scarsa qualità, non piacciono molto i video (6), più video con monitor grandi e/o supporti interattivi (5), altro (4). **Totale 15**

POSTI A SEDERE da aumentare per i video. **Totale 14**

DEPLIANT MOSTRA manca una *brochure* esplicativa, tradotta anche in lingua. **Totale 13**

ALLESTIMENTO sarebbe preferibile un ordine cronologico e una suddivisione per area geografica delle foto (5), non esporre le fotografie nella sala video perché così vengono penalizzate (4), altro (4). **Totale 13**

ALTRO. Totale 16

**TOTALE 319 SUGGERIMENTI
MOSTRA VIVIAN MAIER. UNA FOTOGRAFA RITROVATA**



Allegato 1 - Questionario

Gentile Visitatore, Le chiediamo cortesemente di compilare il questionario per aiutarci a rendere migliore l'organizzazione e la qualità dei nostri servizi di questa mostra temporanea.

1. **Negli ultimi 5 anni è già venuto al Museo di Roma in Trastevere?**
 Mai in tutta la mia vita No, negli ultimi 5 anni Sì, raramente (1-3 volte) Sì, spesso (oltre 3 volte)
2. **Ha utilizzato la card Roma Pass per entrare nel museo?** Sì No Non la conosco
3. **Attraverso quale canale di comunicazione è venuto a conoscenza della mostra?**

<input type="checkbox"/> stampa (quotidiani/riviste) <input type="checkbox"/> www.museiincome.it/sito web museo <input type="checkbox"/> altri siti internet <input type="checkbox"/> stendardo sull'edificio <input type="checkbox"/> passando, per caso <input type="checkbox"/> passaparola (amici-parenti)	<input type="checkbox"/> pubblicità (indicare se stampa o affissione) <input type="checkbox"/> televisione/radio <input type="checkbox"/> scuola/università <input type="checkbox"/> social network <input type="checkbox"/> in biglietteria <input type="checkbox"/> altro.....
---	---

Indichi per questi aspetti il suo grado di soddisfazione seguendo la scala sottostante:

- | | Non
utilizzato | Molto
Soddisfatto | Abbastanza
Soddisfatto | Poco
Soddisfatto | Per niente
Soddisfatto |
|--|---|--------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|
| 4. Contenuto della mostra | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Apparato didattico (Pannelli e didascalie) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Allestimento | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Supporti digitali | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Chiarezza percorso di visita | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Pulizia del luogo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Giudizio generale della mostra | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. Rispetto alle aspettative, il suo giudizio sulla mostra è: | <input type="checkbox"/> Superiore <input type="checkbox"/> Uguale <input type="checkbox"/> Inferiore <input type="checkbox"/> Non avevo aspettative | | | | |
| 12. Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe questa mostra ad un amico? | 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 | | | | |
| 13. Con chi ha visitato la mostra? | <input type="checkbox"/> Da solo <input type="checkbox"/> Gruppo organizzato <input type="checkbox"/> Coppia <input type="checkbox"/> Amici <input type="checkbox"/> Famiglia <input type="checkbox"/> Scuola <input type="checkbox"/> Altro | | | | |
| 14. Aspetti da migliorare | <input type="checkbox"/> Nessuno | | | | |

DATI NECESSARI PER FINI STATISTICI :

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

Titolo di studio: scuola dell'obbligo studi superiori laurea post laurea

Professione:

Provenienza: Roma Altra Provincia italiana:..... Altra Nazionalità:.....