



Indagini di Customer Satisfaction

Archivio Storico Capitolino

12 - 21 Marzo 2018

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 30/03/2018*

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 2017-2018
- 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 125 questionari somministrati a campione, sia attraverso autocompilazione che interviste dirette dal 12 al 21 marzo 2018 presso l'*Archivio Storico Capitolino* (gli intervistati rappresentano il 57% degli ingressi totali nei giorni in cui è stata svolta l'indagine).

Questa numerosità appare piuttosto adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 90%, un margine di errore di stima di $\pm 5,28\%$.

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 2018, 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 buono, con una media di **2,57** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 97%.

Al di sopra del giudizio generale vi sono il personale di accoglienza (2,85), la pulizia del luogo (2,83), la competenza del personale per l'interpretazione dei testi e la consulenza nella ricerca (2,78), il materiale informativo disponibile all'accoglienza (2,61).

La maggior parte degli aspetti oggetto d'indagine hanno una media al di sopra dello standard minimo di 2,20, ad eccezione della segnaletica esterna all'ingresso (1,70), del numero di pezzi da consultare (2,05) e del sito web (2,16), ma solo il primo aspetto risulta tra i miglioramenti prioritari nella mappa. La competenza del personale per l'interpretazione dei testi e la consulenza nella ricerca, il personale di accoglienza e la pulizia del luogo 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 (81% del campione totale), principalmente liberi professionisti (61%), in possesso di un titolo di laurea o specializzazione post laurea (76%), soprattutto appartenenti alle fasce di età 26-34 anni e 45-54 anni (24% e 21% sul campione totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di chi viene a conoscenza dell'Archivio tramite "lavoro" (40%), poi seguono "scuola/università" (26%) e "internet" (18%).

Risulta significativo che a rispondere "lavoro" siano soprattutto i visitatori di età 35-39 anni e 55-64 anni, con un titolo di diploma superiore o specializzazione post laurea, alcuni già stati all'Archivio e in generale si ritengono molto soddisfatti. Invece "scuola/università" prevale per coloro che hanno un'età compresa tra i 19 e 34 anni, laureati, nuovi fruitori di tale spazio culturale e nel complesso abbastanza soddisfatti.

Tabella riassuntiva

Archivio Storico Capitolino 2018	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Non utilizzato	Deliziati	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica all'ingresso	1,70	2,00	76	49	0,800	39%	12%	9%	67%
www.archiviocapitolino.it	2,16	2,00	86	39	0,749	31%	36%	1%	81%
Orari di apertura	2,36	3,00	122	3	0,783	2%	52%	2%	86%
Materiale informativo all'accoglienza	2,61	3,00	100	25	0,584	20%	65%	1%	97%
Personale di accoglienza	2,85	3,00	121	4	0,357	3%	85%	0%	100%
Segnaletica interna	2,46	3,00	116	9	0,610	7%	51%	1%	96%
Guardaroba	2,55	3,00	110	15	0,630	12%	61%	1%	95%
Competenza personale	2,78	3,00	113	12	0,438	10%	79%	0%	99%
Numero pezzi da consultare	2,05	2,00	113	12	0,854	10%	34%	5%	77%
Posti a sedere	2,50	3,00	117	8	0,703	6%	61%	1%	90%
Postazioni p.c.	2,24	2,00	103	22	0,834	18%	45%	5%	84%
Pulizia del luogo	2,83	3,00	123	2	0,399	2%	84%	0%	99%
Temperatura sale	2,41	3,00	122	3	0,769	2%	56%	2%	88%
Esperienza complessiva	2,57	3,00	115	10	0,564	8%	60%	0%	97%

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

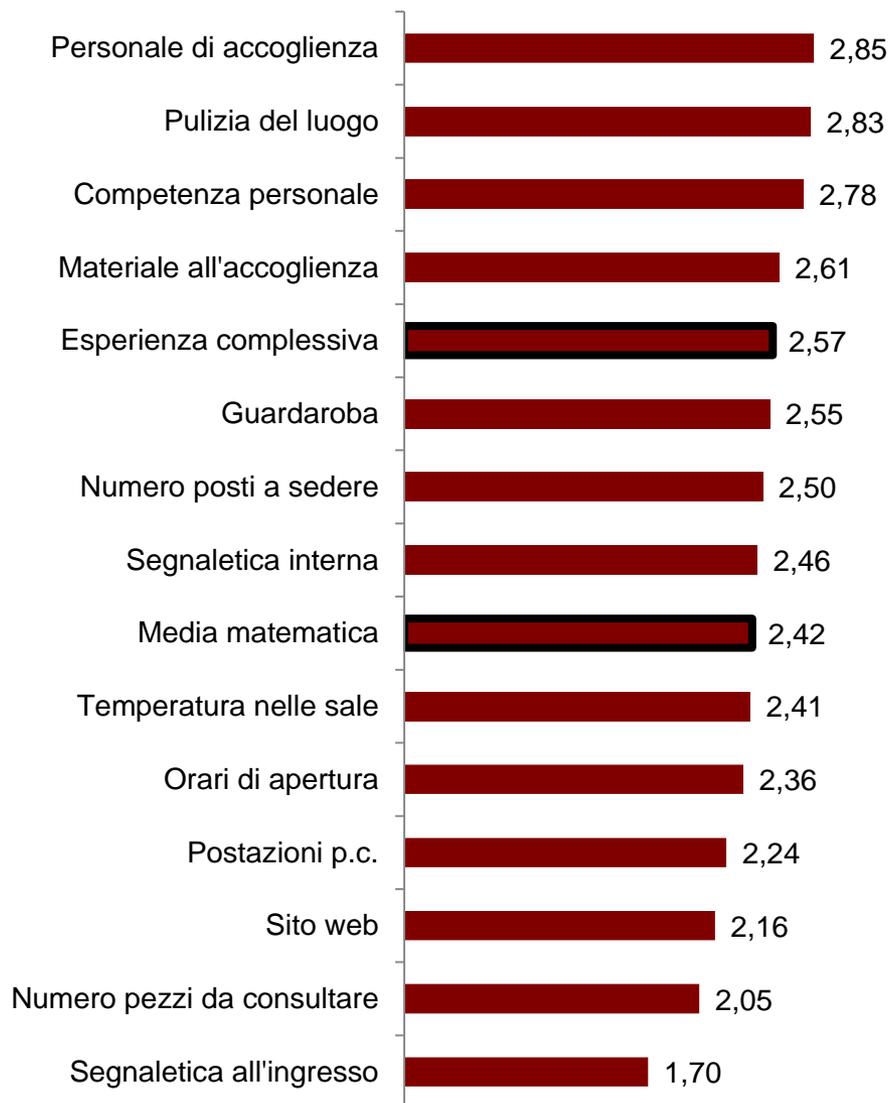
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,42).

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**, la **competenza del personale per l'interpretazione dei testi e la consulenza nella ricerca**, il **materiale informativo disponibile all'accoglienza**.

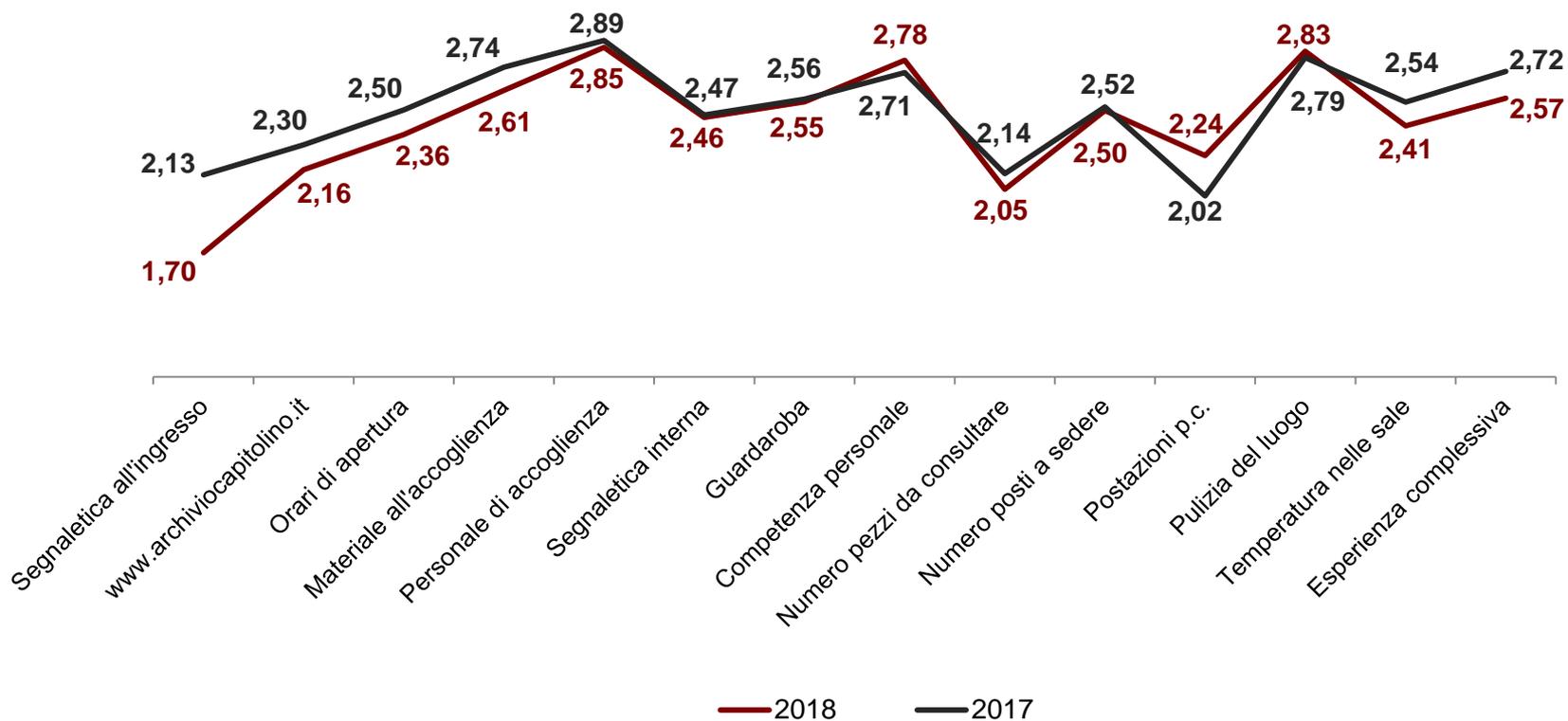
Invece il sito web, il numero di pezzi da consultare e la segnaletica esterna all'ingresso raggiungono un valore medio al di sotto dello standard di 2,20.



Analisi del trend 2017-2018

Rispetto all'indagine dello scorso anno, il trend risulta piuttosto costante e lineare, seppure con qualche discrepanza.

In aumento il livello medio di soddisfazione sulla competenza del personale, sulle postazioni pc e sulla pulizia del luogo, mentre le medie dei restanti aspetti registrano una flessione, in particolare la segnaletica esterna all'ingresso dell'Archivio.

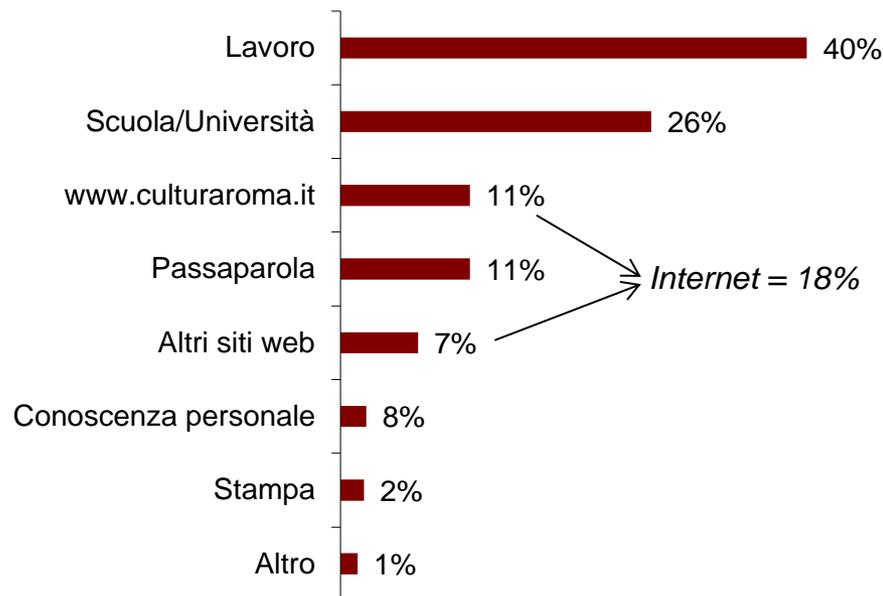


Come è venuto a conoscenza dell'Archivio

Il 40% degli intervistati dichiara di essere venuto a conoscenza dell'Archivio tramite "lavoro" (era il 38% nel 2017), il 26% attraverso "scuola/università" (in aumento rispetto al 22% dello scorso anno). Il canale web aumenta da 16% a 18%, mentre il passaparola resta invariato con una percentuale pari a 11%.

Risulta significativo che a rispondere "lavoro" siano soprattutto i visitatori di età 35-39 anni e 55-64 anni, con un titolo di diploma superiore o specializzazione post laurea, alcuni già stati all'Archivio e in generale si ritengono molto soddisfatti. Invece "scuola/università" prevale per coloro che hanno un'età compresa tra i 19 e 34 anni, laureati, nuovi fruitori di tale spazio culturale e nel complesso abbastanza soddisfatti.

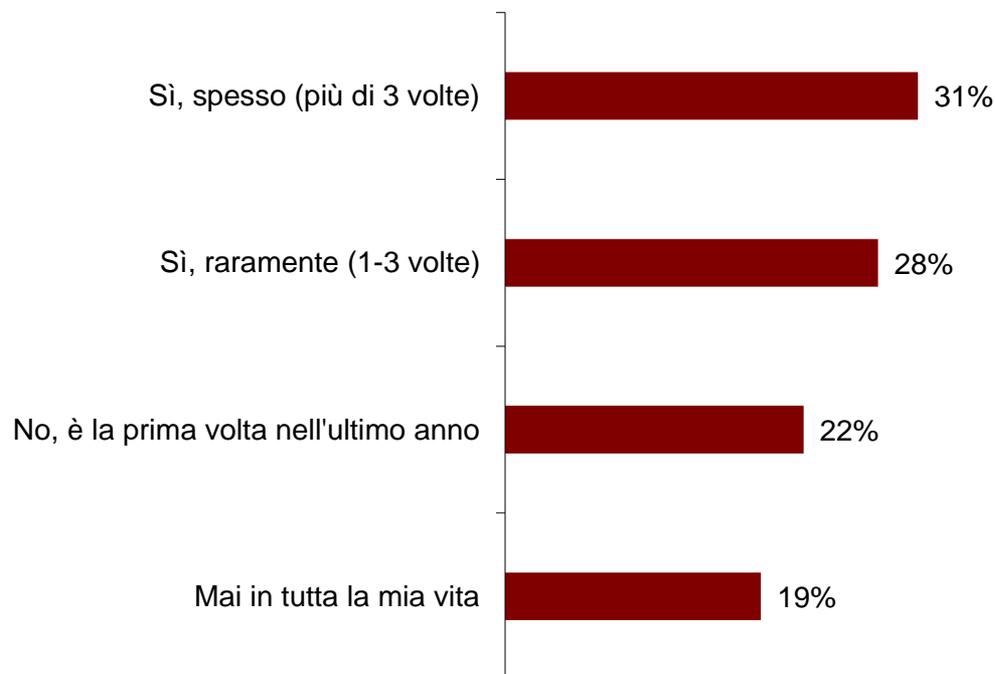
Il canale web è predominante per gli utenti di età compresa tra i 40 e 54 anni, che hanno conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea, alcuni hanno già frequentato l'Archivio e sono abbastanza soddisfatti della loro esperienza.



Nell'ultimo anno è già venuto all'Archivio

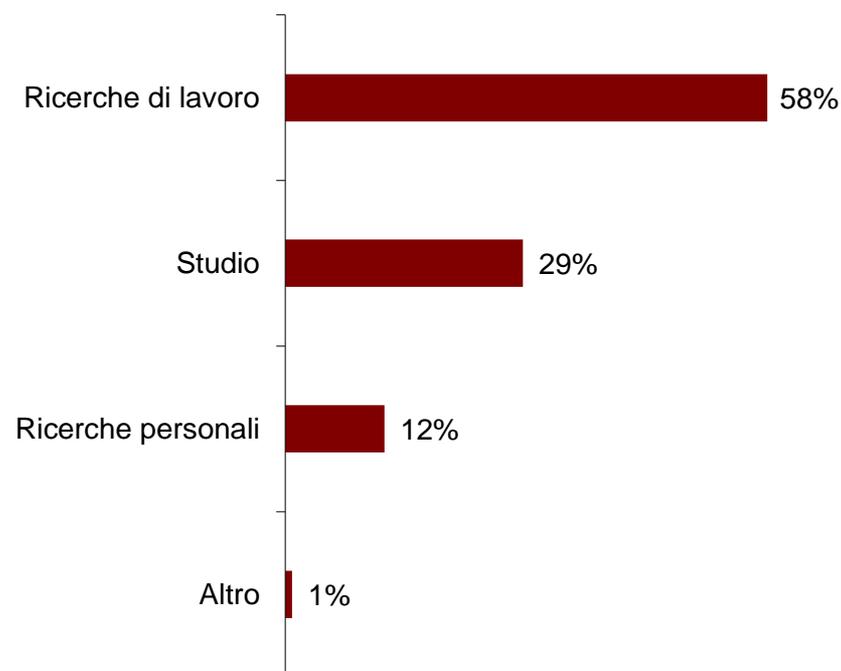
La maggior parte degli intervistati (59% sul campione totale) dichiara di essere già stato all'Archivio (di cui il 31% "più di tre volte"), mentre il 22% non vi si è recato nell'ultimo anno e il 19% non vi è mai stato.

È rilevante che coloro che si sono già recati all'Archivio sono prevalentemente gli utenti che hanno conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea, mentre a venire per la prima volta sono soprattutto i diplomati.



Motivazione della visita

Il 58% degli intervistati afferma di essere venuto all'Archivio per fare delle "ricerche di lavoro", il 29% per motivi di "studio" e il 12% per "ricerche personali"; il restante 1% risponde "altro".
Risulta significativo che a recarsi all'Archivio per effettuare ricerche di lavoro siano in prevalenza gli utenti di età compresa tra i 40 e 64 anni, mentre lo studio risulta essere la motivazione predominante tra gli utenti giovani di età 19-34 anni. Invece gli adulti over 55 anni sono interessati soprattutto ad effettuare ricerche personali.

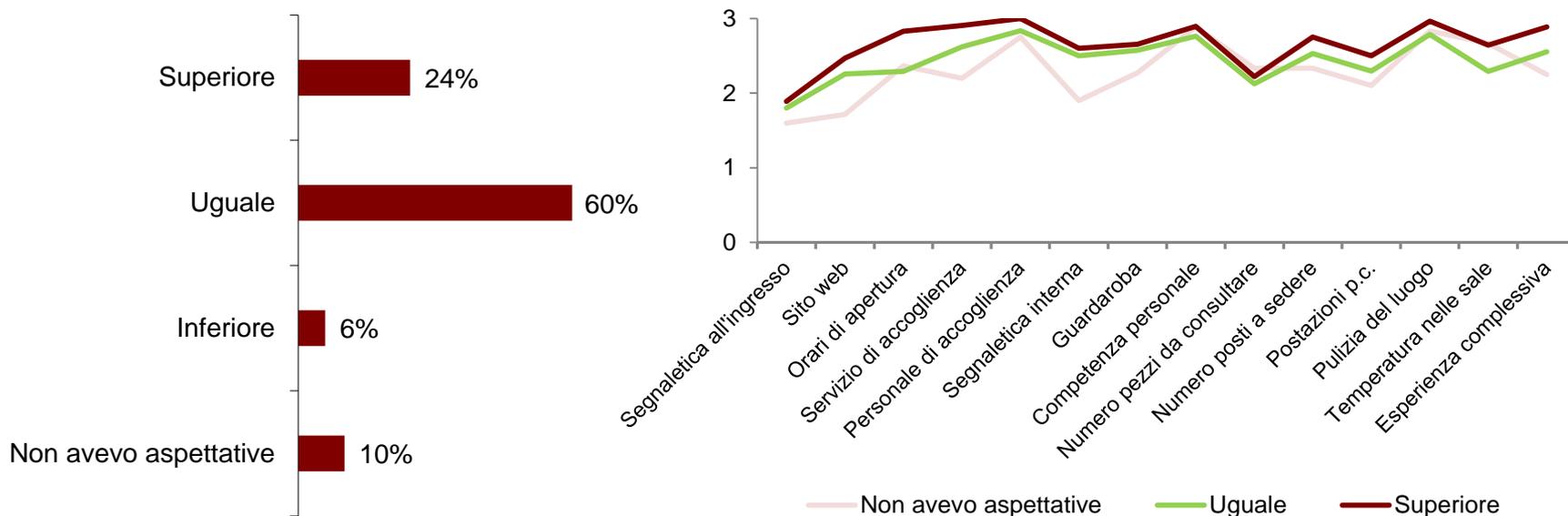


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 10% degli utenti intervistati dichiara di non avere aspettative prima di recarsi all'Archivio. Oltre la metà di coloro che rispondono a tale domanda (60%) afferma di avere un giudizio uguale alle proprie attese, mentre per il 24% è superiore e solo per il 6% 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 piuttosto 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 (cfr. grafico sottostante a destra), tranne che sul numero di pezzi da consultare (tale aspetto è più soddisfacente per chi è privo di 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 **44%**; da evidenziare che ben il 44% 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 2018										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0%	1%	0%	0%	0%	2%	3%	13%	31%	24%	26%
DETRATTORI = 6%							PASSIVI = 44%		PROMOTORI = 50%	
50% - 6% = 44%										

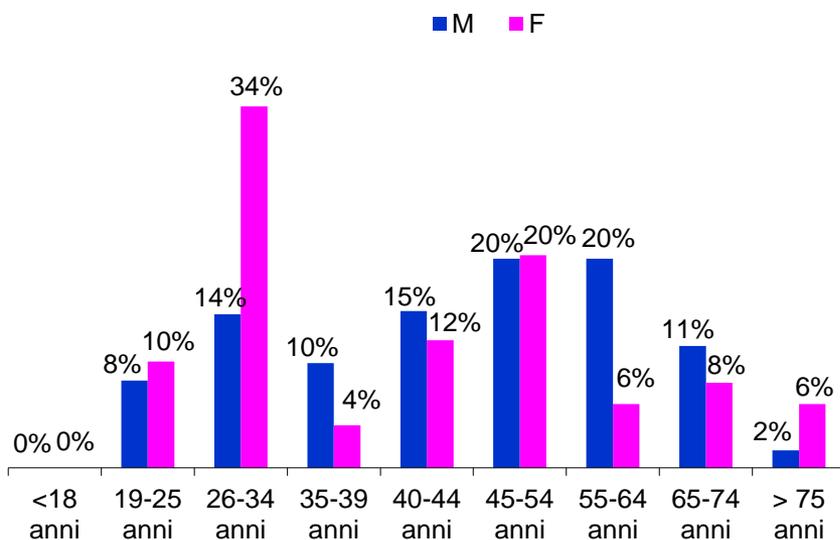
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Nell'indagine di quest'anno prevale il genere maschile (55%; era il 63% nel 2017), anche se le donne sono nettamente predominanti nella fascia 26-34 anni.

Le fasce di età più rappresentate sono quelle dei 26-34 anni e 45-54 anni, che raggiungono il 24% e il 21% sul totale (lo scorso anno erano pari al 22% e 20%).

Il 76% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea (86% nel 2017).

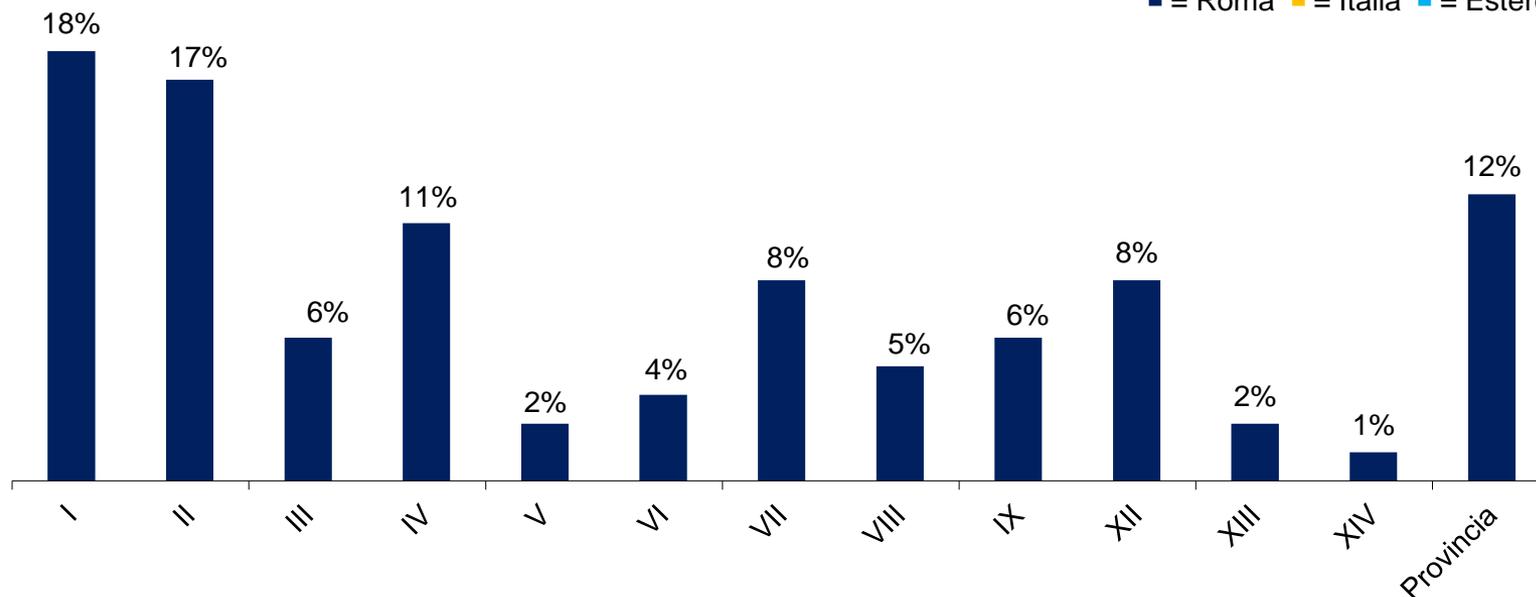
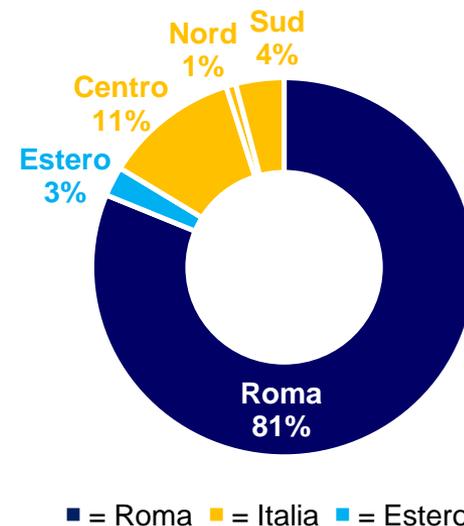
Rispetto alle categorie professionali viene confermata la prevalenza dei liberi professionisti (61% sul totale; in aumento dal 52% nel 2017), seguono gli studenti (16%; l'anno scorso erano il 12%). Resta invariata la percentuale degli occupati dipendenti, ovvero impiegati/insegnanti poiché è pari al 15% sul totale degli intervistati.



Analisi socio-demografica: genere e provenienza

L'81% del campione intervistato è costituito da cittadini romani (nel 2017 erano il 79% sul campione totale), mentre il 19% giunge da altre città italiane (l'anno scorso era il 16%) e il restante 3% dall'estero (5% nel 2017).

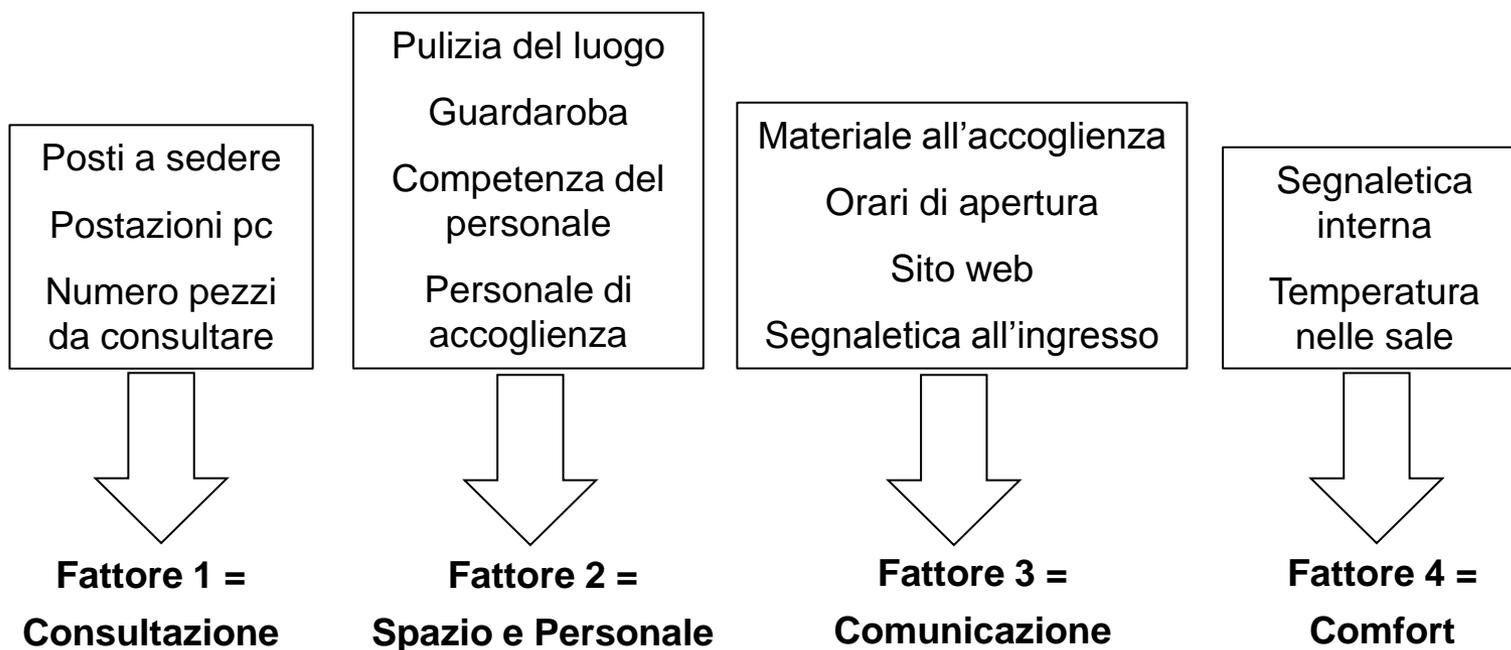
I Municipi in cui risiedono maggiormente gli utenti intervistati sono quelli centrali (I e II), che raggiungono complessivamente il 35% sul campione dei romani intervistati (stessa percentuale emersa nell'indagine precedente).



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 **4 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 (89 individui nel *Cluster 1* e 36 nel *Cluster 2*).

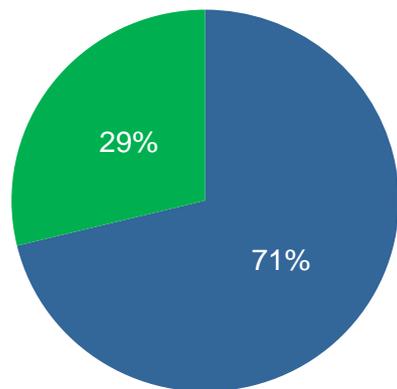
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Deliziati** sono coloro che hanno un giudizio complessivo molto buono su tutti gli aspetti oggetto d'indagine, mentre nella 2° tipologia i **Soddisfatti** sono ad un livello più basso di soddisfazione.

Cluster 1

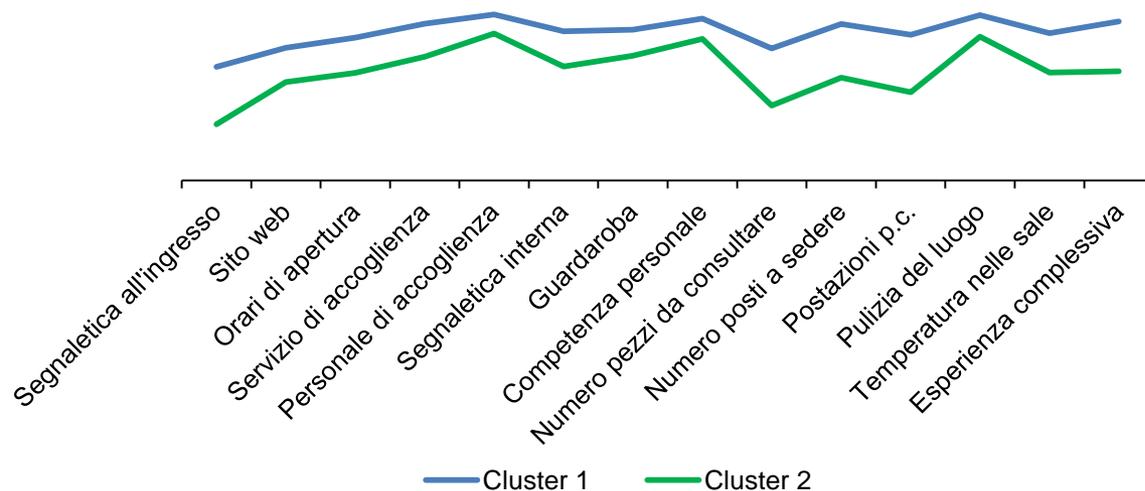
Deliziati: in prevalenza uomini, di età 40-64 anni, con un titolo di diploma superiore o specializzazione post laurea, soprattutto occupati dipendenti, residenti nei Municipi I e II, frequentano spesso l'Archivio (più di tre volte l'anno), lo hanno conosciuto attraverso il proprio lavoro, vi si recano in particolare per ricerche di lavoro o personali, giudizio superiore o uguale alle aspettative, in generale molto soddisfatti.

Cluster 2

Soddisfatti: in prevalenza donne, di età 19-34 anni, con un titolo di laurea, soprattutto studenti e liberi professionisti, residenti in Provincia, frequentano raramente l'Archivio (1-3 volte l'anno), lo hanno conosciuto tramite scuola/università e internet, vi si recano in particolare per motivi di studio, privi di aspettative, in generale abbastanza soddisfatti.

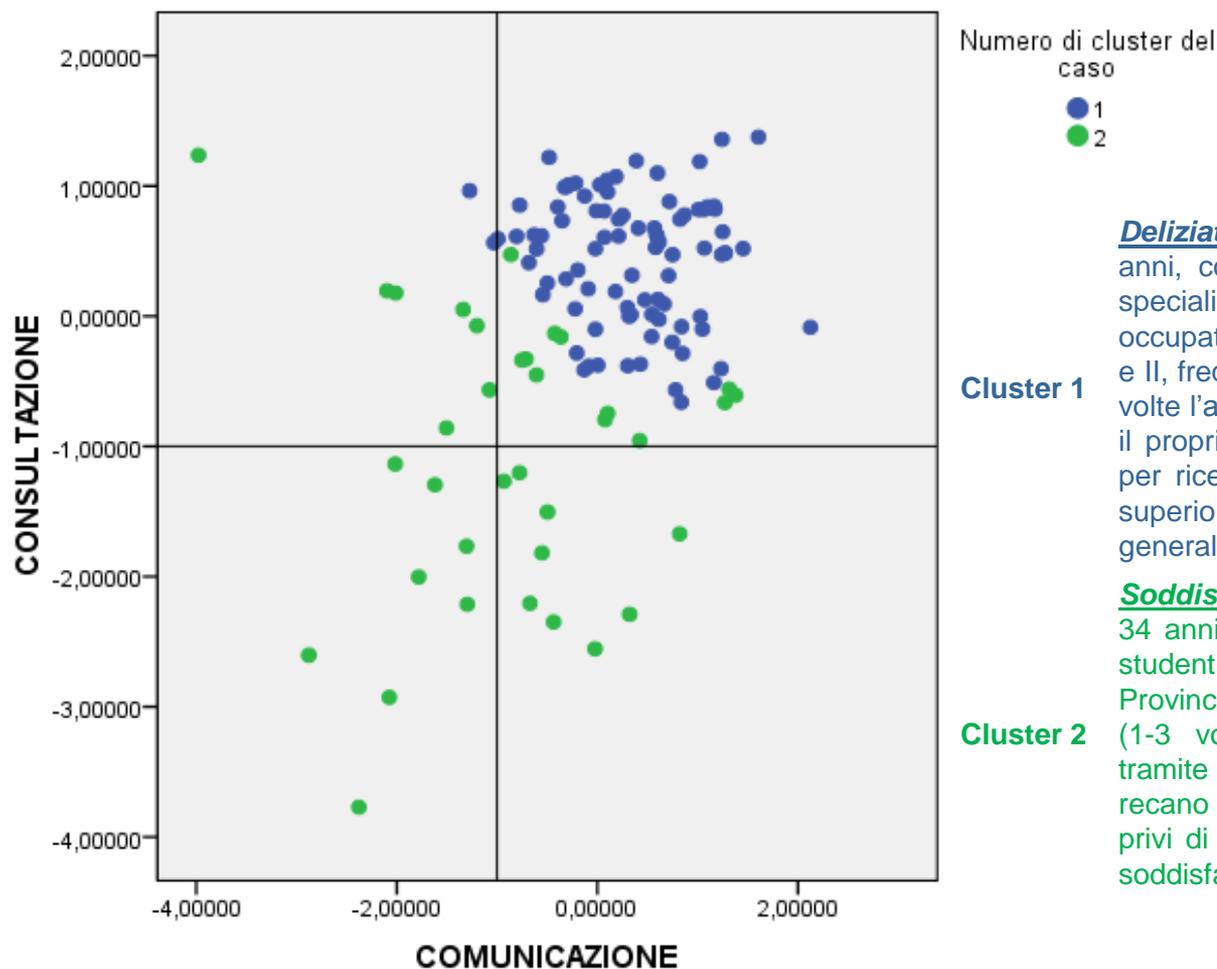


■ Cluster 1 ■ Cluster 2



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 sui vari fattori, mentre il Cluster 2 rileva una maggiore dispersività di giudizi, soprattutto sul Fattore 1 (“Consultazione”).



Deliziati: in prevalenza uomini, di età 40-64 anni, con un titolo di diploma superiore o specializzazione post laurea, soprattutto occupati dipendenti, residenti nei Municipi I e II, frequentano spesso l'Archivio (più di tre volte l'anno), lo hanno conosciuto attraverso il proprio lavoro, vi si recano in particolare per ricerche di lavoro o personali, giudizio superiore o uguale alle aspettative, in generale molto soddisfatti.

Soddisfatti: in prevalenza donne, di età 19-34 anni, con un titolo di laurea, soprattutto studenti e liberi professionisti, residenti nella Provincia, frequentano raramente l'Archivio (1-3 volte l'anno), lo hanno conosciuto tramite scuola/università e internet, vi si recano in particolare per motivi di studio, privi di aspettative, in generale abbastanza soddisfatti.

Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata <i>Rho di Spearman</i> ***	Segnaletica 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
Segnaletica all'ingresso	1,000	,336**	,210	,302*	,355**	,294*	,125	,164	,256*	,358**	,271*	,138	,229*	,495**
Sito web	,336**	1,000	,266*	,301*	,083	,260*	,157	,066	,095	,239*	,239*	,037	,143	,305**
Orari di apertura	,210	,266*	1,000	,466**	,396**	,055	,200*	,289**	,260**	,169	,137	,193*	,345**	,480**
Materiale all'accoglienza	,302*	,301*	,466**	1,000	,537**	,303**	,182	,232*	,245*	,143	,272*	,228*	,255*	,429**
Personale di accoglienza	,355**	,083	,396**	,537**	1,000	,219*	,347**	,504**	,316**	,181	,250*	,433**	,286**	,514**
Segnaletica interna	,294*	,260*	,055	,303**	,219*	1,000	,320**	,195*	,150	,241*	,209*	,201*	,050	,339**
Guardaroba	,125	,157	,200*	,182	,347**	,320**	1,000	,318**	,204*	,220*	,241*	,334**	,234*	,433**
Competenza personale	,164	,066	,289**	,232*	,504**	,195*	,318**	1,000	,261**	,337**	,198	,315**	,344**	,589**
Numero pezzi da consultare	,256*	,095	,260**	,245*	,316**	,150	,204*	,261**	1,000	,435**	,464**	,183	,205*	,413**
Posti a sedere	,358**	,239*	,169	,143	,181	,241*	,220*	,337**	,435**	1,000	,542**	,227*	,219*	,460**
Postazioni p.c.	,271*	,239*	,137	,272*	,250*	,209*	,241*	,198	,464**	,542**	1,000	,171	,304**	,441**
Pulizia del luogo	,138	,037	,193*	,228*	,433**	,201*	,334**	,315**	,183	,227*	,171	1,000	,449**	,513**
Temperatura sale	,229*	,143	,345**	,255*	,286**	,050	,234*	,344**	,205*	,219*	,304**	,449**	1,000	,497**
Esperienza complessiva	,495**	,305**	,480**	,429**	,514**	,339**	,433**	,589**	,413**	,460**	,441**	,513**	,497**	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).

Tutte le variabili sono risultate significative rispetto al giudizio generale e sono state inserite nella 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 **personale di accoglienza** e la **pulizia del luogo**.

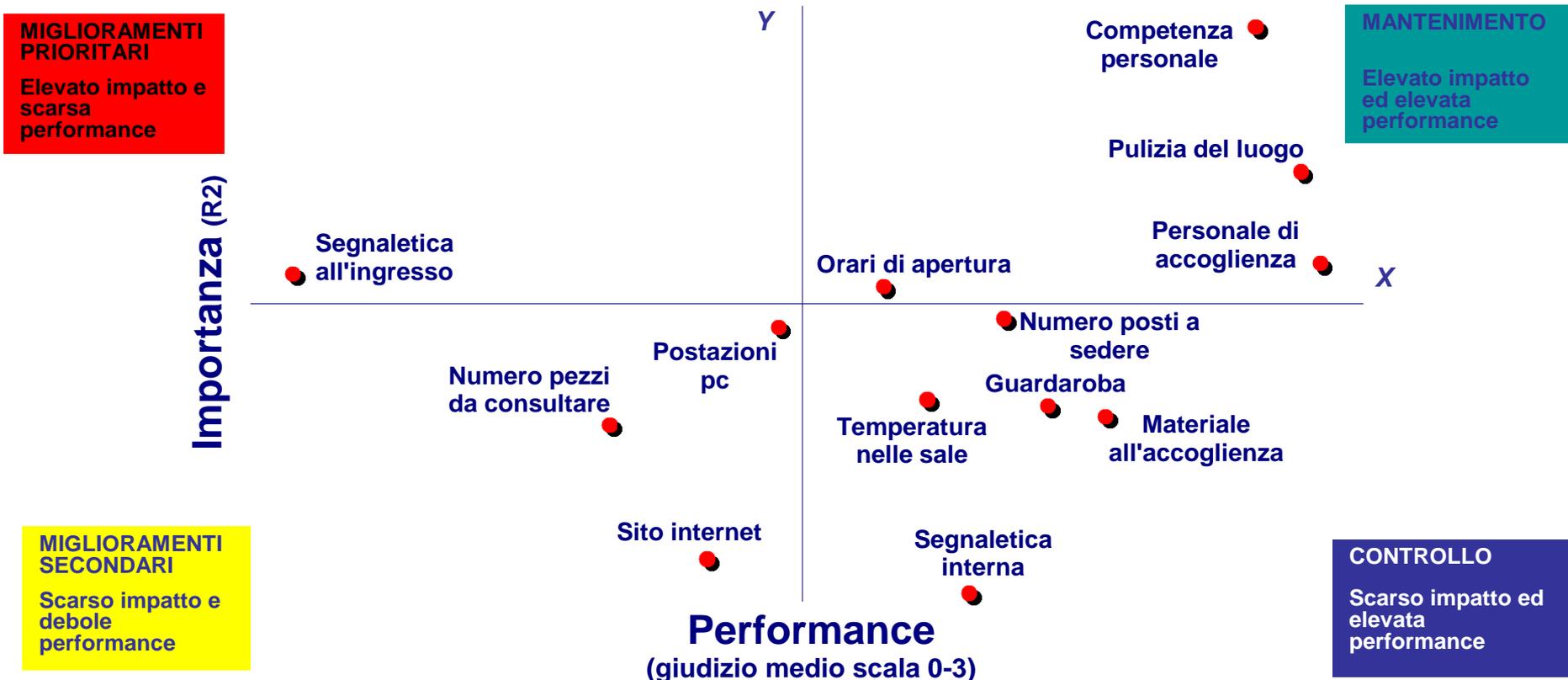
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sul giudizio complessivo.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale	
Competenza personale	0,589
Personale di accoglienza	0,514
Pulizia del luogo	0,513
Temperatura nelle sale	0,497
Segnaletica all'ingresso	0,495
Orari di apertura	0,480
Numero posti a sedere	0,460
Postazioni p.c.	0,441
Guardaroba	0,433
Servizio di accoglienza	0,429
Numero pezzi da consultare	0,413
Segnaletica interna	0,339
Sito web	0,305

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

La **competenza del personale per l'interpretazione dei testi e consulenza nella ricerca**, la **pulizia del luogo**, il **personale di accoglienza** e gli **orari di apertura** sono gli aspetti ritenuti più importanti e soddisfacenti (quadrante in alto a destra). Tra i miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra) si posiziona solo la **segnaletica esterna all'ingresso**.

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 76

ELOGI personale di accoglienza gentile. **Totale 1**

CONSULTAZIONE aumentare il numero delle prese giornaliere (13), modernizzare e digitalizzare l'Archivio (4), estendere gli orari per le prese (4), altro (2). **Totale 23**

TEMPERATURA da regolare meglio. **Totale 9**

ORARIO da estendere per l'apertura al pubblico. **Totale 8**

POSTAZIONI aumentare il numero di computer (4), le postazioni lettura (2) e mettere dei leggi più comodi (2). **Totale 8**

ILLUMINAZIONE insufficiente nelle sale. **Totale 6**

SEGNALETICA ESTERNA ingresso non visibile e segnalato. **Totale 6**

ALTRO. Totale 19

***Totale 79 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. Segnaletica 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. Materiale informativo disponibile all'accoglienza	<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?	<table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> stampa (quotidiani/riviste)</td> <td><input type="checkbox"/> depliant/locandina</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> www.archiviocapitolino.it</td> <td><input type="checkbox"/> amici/parenti (passaparola)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> altri siti internet</td> <td><input type="checkbox"/> pubblicità</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> standardo sull'edificio</td> <td><input type="checkbox"/> televisione/radio</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> passando, per caso</td> <td><input type="checkbox"/> scuola/università</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Punto Informativo Turistico - PIT</td> <td><input type="checkbox"/> newsletter</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Contact center 060608</td> <td><input type="checkbox"/> social network</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> altro.....</td> <td></td> </tr> </table>					<input type="checkbox"/> stampa (quotidiani/riviste)	<input type="checkbox"/> depliant/locandina	<input type="checkbox"/> www.archiviocapitolino.it	<input type="checkbox"/> amici/parenti (passaparola)	<input type="checkbox"/> altri siti internet	<input type="checkbox"/> pubblicità	<input type="checkbox"/> standardo sull'edificio	<input type="checkbox"/> televisione/radio	<input type="checkbox"/> passando, per caso	<input type="checkbox"/> scuola/università	<input type="checkbox"/> Punto Informativo Turistico - PIT	<input type="checkbox"/> newsletter	<input type="checkbox"/> Contact center 060608	<input type="checkbox"/> social network	<input type="checkbox"/> altro.....	
<input type="checkbox"/> stampa (quotidiani/riviste)	<input type="checkbox"/> depliant/locandina																				
<input type="checkbox"/> www.archiviocapitolino.it	<input type="checkbox"/> amici/parenti (passaparola)																				
<input type="checkbox"/> altri siti internet	<input type="checkbox"/> pubblicità																				
<input type="checkbox"/> standardo sull'edificio	<input type="checkbox"/> televisione/radio																				
<input type="checkbox"/> passando, per caso	<input type="checkbox"/> scuola/università																				
<input type="checkbox"/> Punto Informativo Turistico - PIT	<input type="checkbox"/> newsletter																				
<input type="checkbox"/> Contact center 060608	<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: _____)