



Indagini di Customer Satisfaction

Servizio Informagiovani

17 Novembre – 29 Dicembre 2018

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità  
Data 16/01/2019*

**zè**tema  
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 del servizio
- Quale informazione ha chiesto all'operatore
- Frequenza di utilizzo del servizio
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe il Servizio 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 118 questionari somministrati a campione attraverso auto-compilazione dal 17 novembre al 29 dicembre 2018 agli utenti del Servizio Informagiovani (gli intervistati rappresentano l'8% dei fruitori totali nel periodo d'indagine; nello specifico il campione intervistato è pari al 59% 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 98%, un margine di errore di stima di  $\pm 2,54\%$ .

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 medio di soddisfazione dell'esperienza generale è molto buono, con una media di **2,74** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **100%**.

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono nettamente superiori allo 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: cortesia e professionalità (2,91), efficienza dell'operatore (2,87) e completezza delle informazioni ricevute (2,78).

La cortesia e professionalità, insieme all'efficienza dell'operatore, sono gli elementi che risultano essere più importanti e soddisfacenti nella mappa delle priorità, ma anche le variabili più correlate al giudizio generale su tale servizio (*cf.* pp. 16-18).

Il profilo degli intervistati è costituito per la quasi totalità da cittadini romani (99% del campione totale), di età compresa tra i 14 e 25 anni (72%; l'età media è di 21 anni), di genere femminile (61%), studenti (69%), in possesso di un titolo di diploma di scuola media inferiore e superiore (87%). L'83% 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 scuola/università (49% sul totale degli intervistati), poi seguono il passaparola (26%) e il canale web (14%).

Risulta significativo che la voce "scuola/università" prevalga per gli utenti diplomati, di età 19-34 anni, che utilizzano il servizio per la prima volta, in generale molto soddisfatti e con un giudizio superiore alle aspettative. Invece il passaparola emerge per gli studenti della scuola secondaria di I grado, minorenni, alcuni dei quali già fruitori del servizio, si ritengono abbastanza soddisfatti ed il loro giudizio è uguale alle proprie attese.

## Tabella riassuntiva

Indagine <i>customer satisfaction</i> Servizio Informagiovani 2018	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+Abba stanza soddisfatti
Indicazioni per raggiungere il Centro	2,47	3,00	88	30	0,642	53%	1%	94%
Orari di apertura	2,69	3,00	86	32	0,467	69%	0%	100%
Cortesia e professionalità	2,91	3,00	118	0	0,292	91%	0%	100%
Efficienza dell'operatore	2,87	3,00	118	0	0,335	87%	0%	100%
Completezza informazioni ricevute	2,78	3,00	114	4	0,436	79%	0%	99%
Materiali informativi distribuiti	2,47	3,00	103	15	0,591	51%	0%	95%
Pulizia del luogo	2,66	3,00	83	35	0,547	69%	1%	99%
<b>Giudizio generale Servizio Informagiovani</b>	<b>2,74</b>	<b>3,00</b>	<b>105</b>	<b>13</b>	<b>0,439</b>	<b>74%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

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

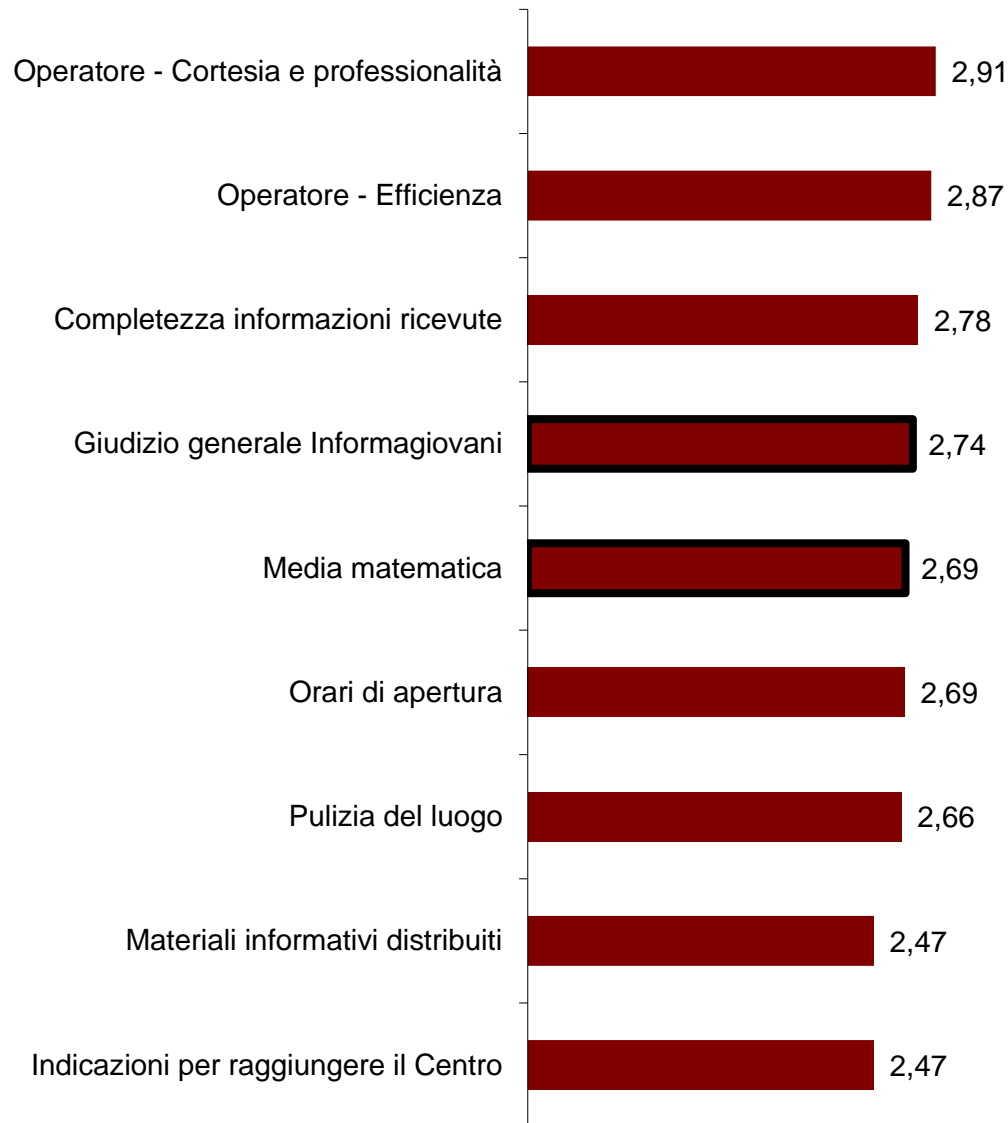
\*\*La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,69).

## 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**.

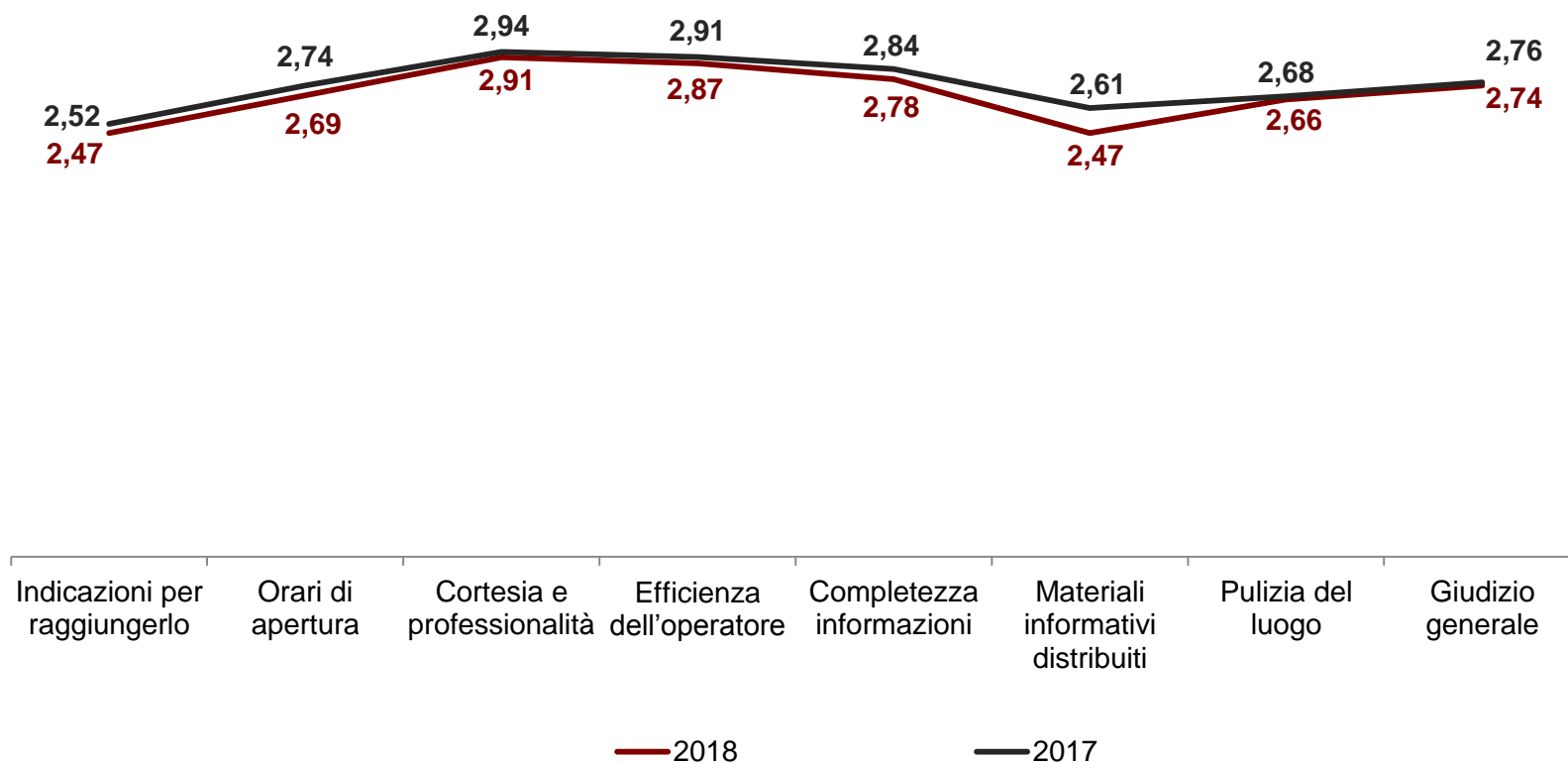
Tutte le medie sono al di sopra dello standard minimo di 2,20.



## Analisi del trend 2017-2018

Rispetto allo scorso anno il trend risulta piuttosto costante e lineare, ma si registra un lieve decremento generale del livello medio di soddisfazione sui vari aspetti oggetto d'indagine.

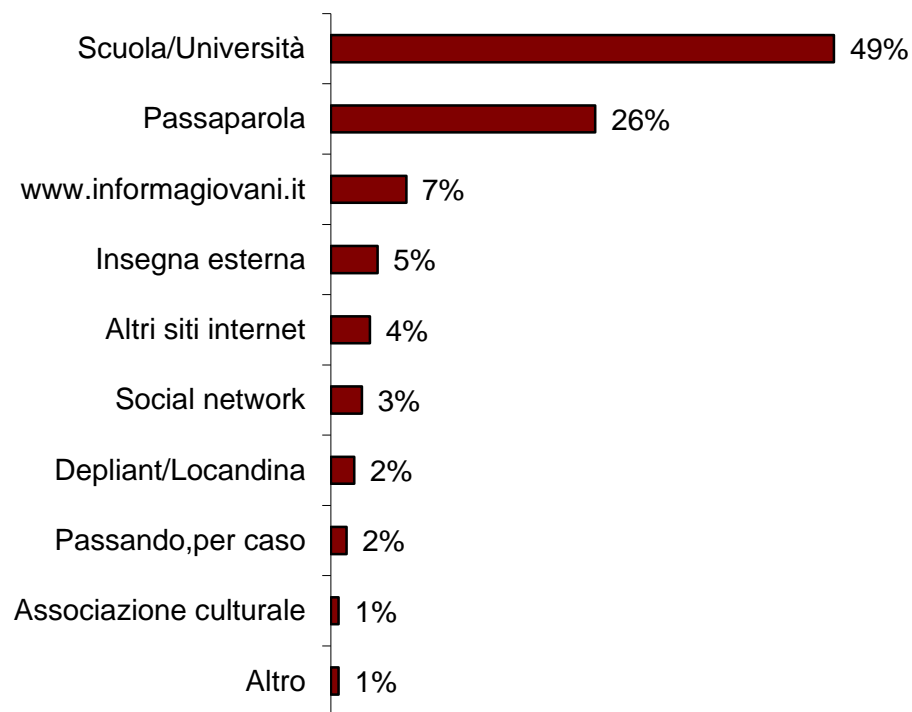
In diminuzione soprattutto le medie relative ai materiali distribuiti e alla completezza delle informazioni, seppure i valori siano nettamente superiori allo standard minimo di 2,20.



## Come è venuto a conoscenza del servizio

Il mezzo principale attraverso cui il 49% degli intervistati viene a conoscenza del Servizio Informagiovani è la “scuola/università” (nell’indagine precedente era 26%), il 26% tramite il “passaparola” (nel 2017 la percentuale era pari al 40%) e il 14% risponde “internet” (lo scorso anno era 18%).

Risulta significativo che la voce “scuola/università” prevalga per gli utenti diplomati, di età 19-34 anni, che utilizzano il servizio per la prima volta, in generale molto soddisfatti e con un giudizio superiore alle aspettative. Invece il passaparola emerge per gli studenti della scuola secondaria di I grado, minorenni, alcuni dei quali già fruitori del servizio, si ritengono abbastanza soddisfatti ed il loro giudizio è uguale alle proprie attese.





## Quale informazione ha chiesto all'operatore

Il 55% degli utenti intervistati dichiara di avere richiesto informazioni relative a “studio e formazione” (53% nel 2017), mentre il 14% è interessato a “lavoro e impresa” (era 18% lo scorso anno) e l'8% al “volontariato” (nell'indagine precedente era 4%).

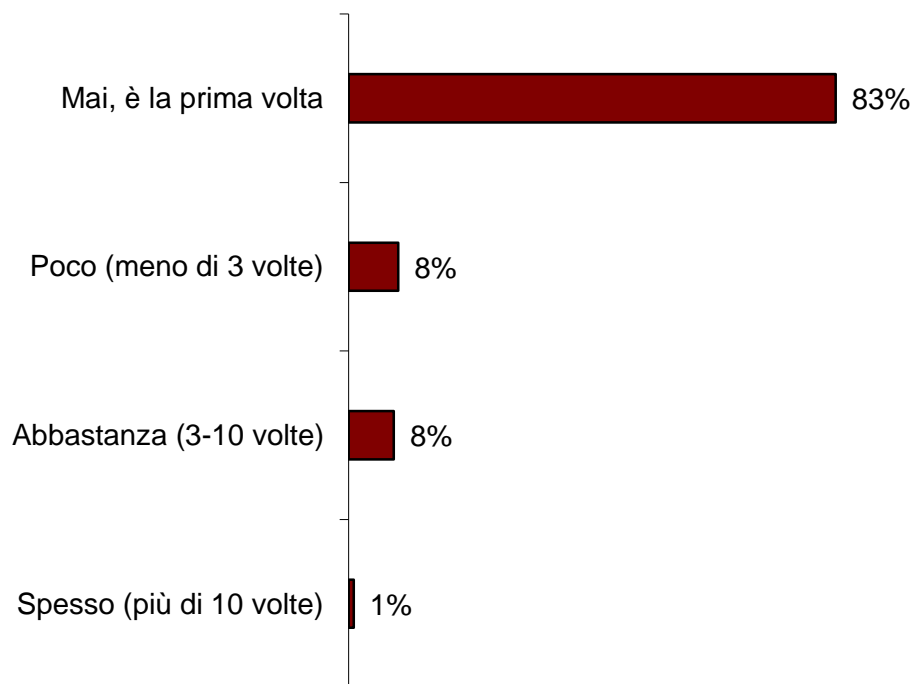
Da evidenziare che “studio e formazione” sia la risposta prevalente per i nuovi utenti, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, nel complesso abbastanza soddisfatti. Invece a richiedere informazioni su “lavoro e impresa” sono principalmente coloro che hanno già utilizzato il servizio, alcuni di essi sono laureati ed 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 (83% sul campione totale; in aumento rispetto al 78% emerso nel 2017), mentre il 17% ne ha già usufruito (in discesa dal 22% dello scorso anno), di cui l'8% risponde "meno di tre volte", l'8% "a volte - da 3 a 10 volte" e l'1% "spesso - più di 10 volte".

È significativo che i nuovi fruitori siano soprattutto coloro che affermano di avere conseguito un titolo di scuola dell'obbligo. Invece tra quelli che lo hanno già utilizzato, emerge chi è in possesso di un diploma di scuola media superiore.

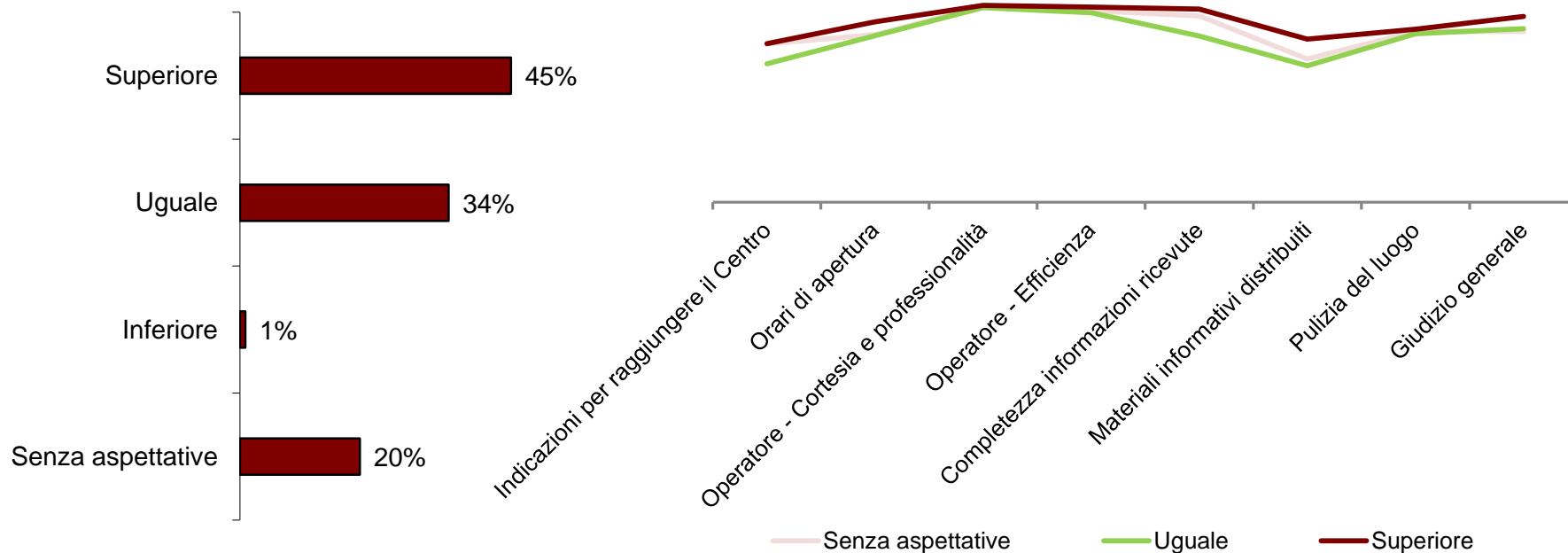


## Giudizio rispetto alle aspettative

Il 20% degli utenti intervistati dichiara di non avere aspettative prima di usufruire del servizio.

Una buona parte degli intervistati (45% sul totale) afferma di avere un giudizio superiore alle proprie attese, mentre per il 34% è uguale e solo per il restante 1% è inferiore.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle aspettative siano soprattutto gli utenti di genere femminile, minorenni, con un titolo di scuola media inferiore, che utilizzano il servizio per la prima volta e sono molto soddisfatti della loro esperienza complessiva. Invece coloro che dichiarano di avere un giudizio uguale alle aspettative o di esserne privi sono principalmente i diplomati, appartenenti alle fasce d'età 19-34 anni, in generale abbastanza soddisfatti; ma mentre ad avere un giudizio uguale alle attese sono soprattutto gli uomini, alcuni dei quali hanno già usufruito di tale servizio, ad esserne privi sono prevalentemente le donne, mai state prima al Servizio Informagiovani. Coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative sono soprattutto gli utenti che si ritengono molto soddisfatti su tutti gli aspetti oggetto d'indagine (cfr. grafico sottostante a destra).



## Consiglierebbe il Servizio 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 **destrattori** - utenti insoddisfatti con valutazione da 0 a 6, corrisponde a coloro che parleranno realmente bene di tale servizio.

In questo caso la percentuale di chi consiglierà il Servizio Informagiovani è pari al **60%**; ciò è indice di un elevato gradimento da parte degli utenti intervistati su tale servizio.



NET PROMOTER SCORE Servizio Informagiovani 2018										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	2	1	9	32	37	37
0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	8%	28%	31%	31%
<b>DETRATTORI = 2%</b>							<b>PASSIVI = 36%</b>		<b>PROMOTORI = 62%</b>	
<b>62% - 2% = 60%</b>										

## Sito web

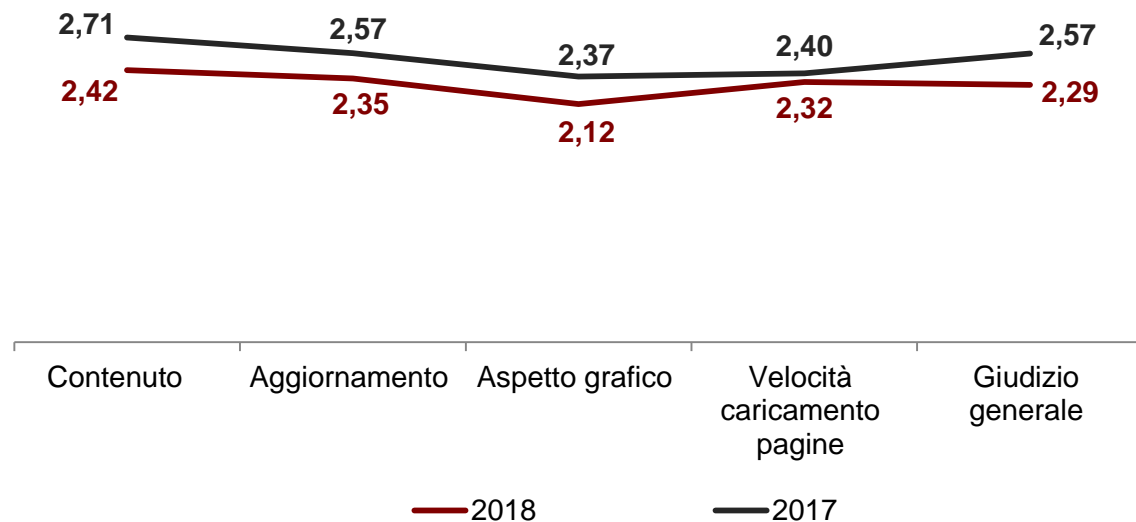
Il 65% degli utenti intervistati ha risposto alla sezione del questionario relativa ai vari aspetti del sito web *www.informagiovaniroma.it*.

Tutte le medie sono al di sopra dello standard minimo di 2,20, ad eccezione dell'aspetto grafico (media di 2,12).

Dall'analisi del trend rispetto allo scorso anno (*cf.* grafico sottostante) si evidenzia che la soddisfazione media diminuisce sui vari aspetti oggetto di indagine.

Risulta significativo che il giudizio generale del sito web sia direttamente proporzionale all'aggiornamento, all'aspetto grafico e alla velocità di caricamento delle pagine, ovvero i più soddisfatti sono coloro che gradiscono tali aspetti.

Indagine customer satisfaction <i>www.informagiovaniroma.it</i> 2018	Media	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Contenuto	2,42	45	73	44%	0%	98%
Aggiornamento	2,35	43	75	40%	0%	95%
Aspetto grafico	2,12	41	77	27%	2%	88%
Velocità caricamento pagine	2,32	41	77	34%	0%	98%
<b>Giudizio generale sito web</b>	<b>2,29</b>	<b>41</b>	<b>77</b>	<b>37%</b>	<b>0%</b>	<b>93%</b>



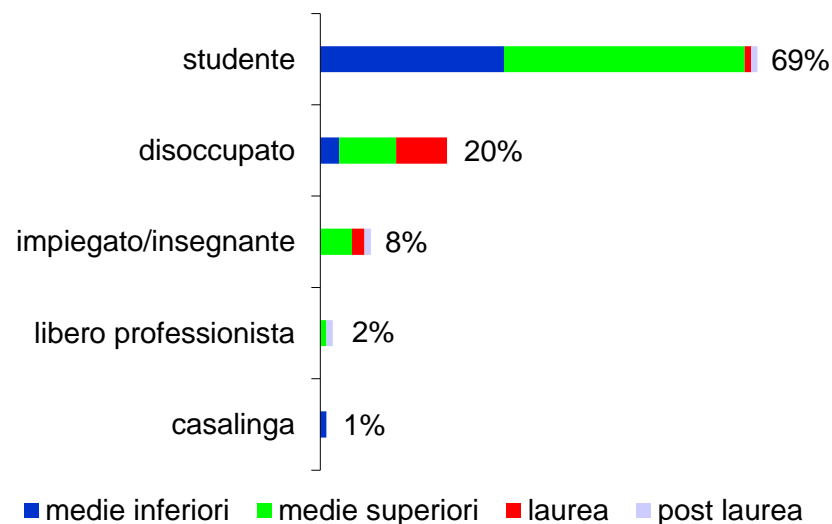
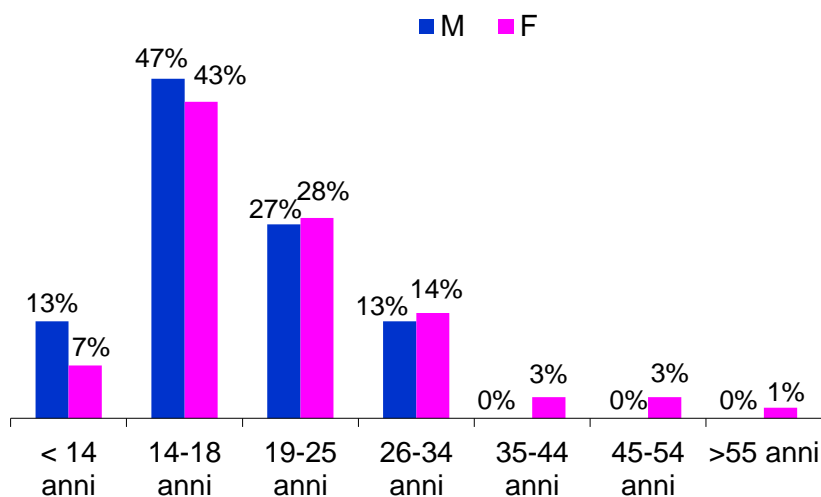
## Analisi socio-demografica (genere, età, professione)

Anche quest'anno tra gli intervistati prevalgono le donne col 61% (55% nel 2017), soprattutto nelle fasce al di sopra dei 19 anni, mentre gli uomini sono predominanti tra i minorenni.

Le fasce di età più rappresentate sono quelle comprese tra i 14 e 25 anni, che raggiungono complessivamente il 72% sul campione totale (in netto aumento rispetto al 46% emerso nel 2017). La fascia dei 26-34 anni passa da 34% a 14%; l'età media è di 21 anni (nell'indagine precedente era pari a 25 anni). La variazione della composizione del target per fasce d'età è dovuta al fatto che tale indagine è stata rivolta anche alle scuole, dove viene effettuata l'attività di orientamento.

L'87% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di scuola media inferiore o superiore (in netto aumento rispetto al 59% dello scorso anno).

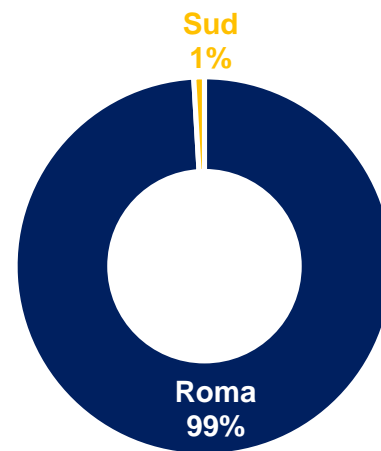
Rispetto alle categorie professionali prevalgono gli studenti col 69% sul totale degli intervistati (nel 2017 erano il 49%), mentre i disoccupati raggiungono il 20% (in discesa dal 36% dell'indagine precedente). Invece la percentuale degli impiegati/insegnanti passa da 11% a 8%.



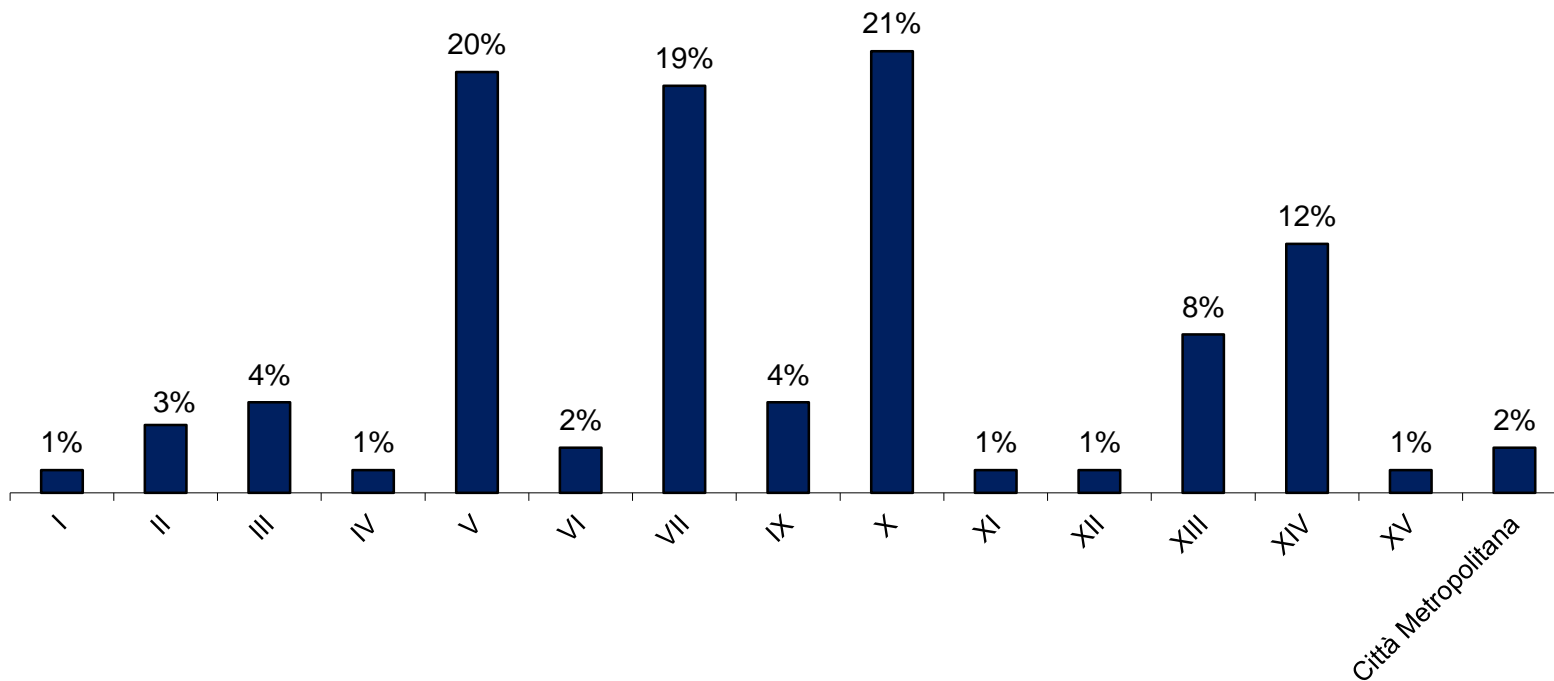
## Analisi socio-demografica: provenienza

La quasi totalità del campione intervistato è costituito da cittadini romani (99%; nel 2017 era 94%), mentre l'1% giunge da altre province italiane (4% nell'indagine precedente) e nessuno proviene dall'estero (lo scorso anno la percentuale degli stranieri era pari al 2%).

Per i municipi di residenza si rimanda al grafico sottostante: prevalgono i Municipi X (21%), V (20%) e VII (19%).



■ = Roma    ■ = Italia    ■ = Estero



## Correlazione

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

Le variabili che risultano tra di loro più correlate sono l'**efficienza dell'operatore** con la **cortesia e professionalità**, ma anche con la **completezza delle informazioni ricevute** (il loro coefficiente di correlazione è quello che si avvicina di più al valore massimo di 1,000).

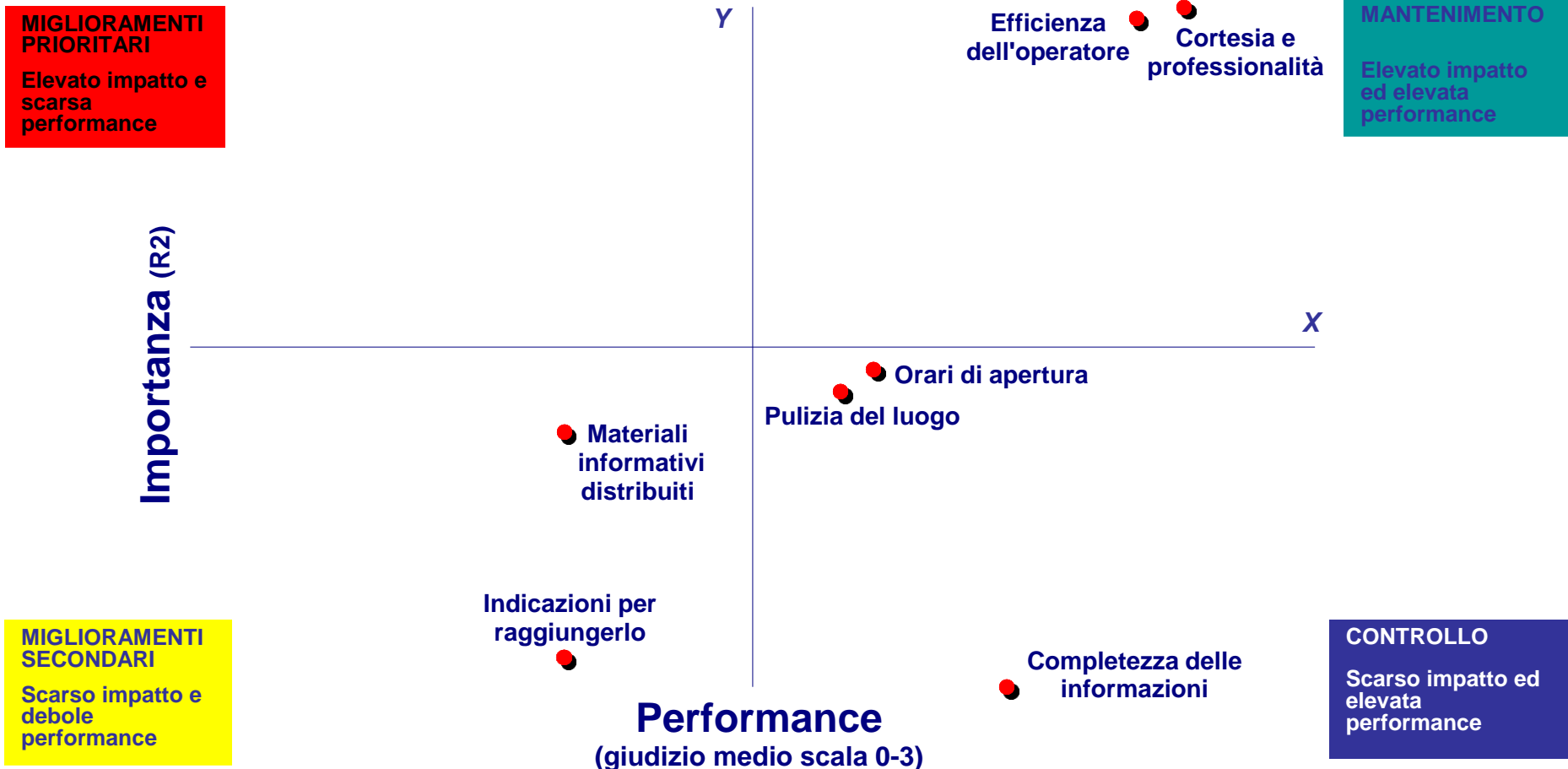
Coefficiente di correlazione di Spearman – Servizio Informagiovani 2018	Indicazioni per raggiungere lo sportello	Orari di apertura	Cortesia e professionalità	Efficienza dell'operatore	Completezza delle informazioni ricevute	Materiali informativi distribuiti	Pulizia del luogo	Giudizio generale
Indicazioni per raggiungere il Centro	1,000	0,389**	0,170	0,305**	0,300**	0,439**	0,294**	0,296**
Orari di apertura	0,389**	1,000	0,260*	0,178	0,152	0,405**	0,390**	0,364**
Cortesia e professionalità	0,170	0,260*	1,000	<b>0,753**</b>	0,383**	0,331**	0,260*	0,477**
Efficienza dell'operatore	0,305**	0,178	0,753**	1,000	0,535**	0,311**	0,012	0,474**
Completezza informazioni ricevute	0,300**	0,152	0,383**	<b>0,535**</b>	1,000	0,332**	-0,026	0,213*
Materiali informativi distribuiti	0,439**	0,405**	0,331**	0,311**	0,332**	1,000	0,272*	0,336**
Pulizia del luogo	0,294**	0,390**	0,260*	0,012	-0,026	0,272*	1,000	0,439**
Giudizio generale	0,296**	0,364**	0,477**	0,474**	0,213*	0,336**	0,439**	1,000



## Mappa delle priorità (Regressione lineare)

La **cortesia e professionalità**, insieme all'**efficienza dell'operatore**, sono gli aspetti ritenuti in assoluto più importanti e soddisfacenti (quadrante in alto a destra), mentre nessuna variabile 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 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

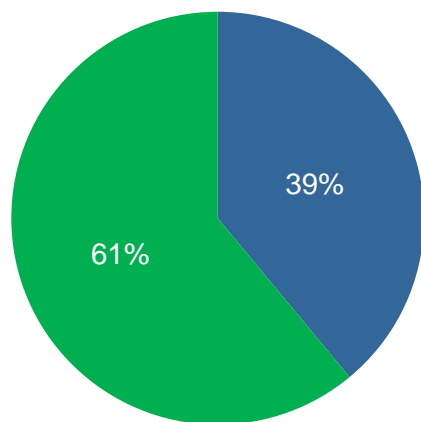
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (46 individui nel *Cluster 1* e 72 nel *Cluster 2*).

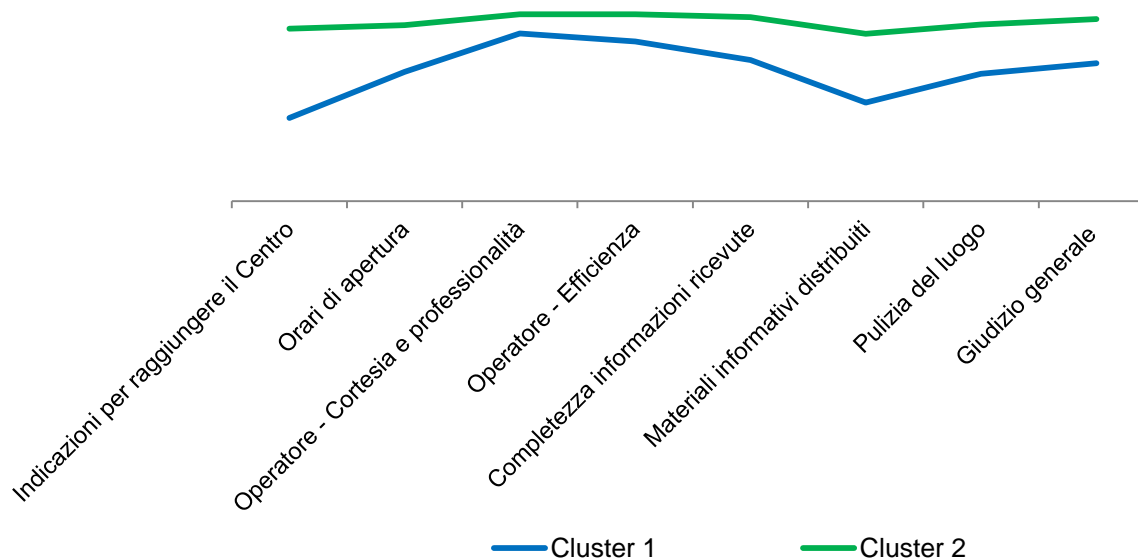
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che nella 2° tipologia i **Molto Soddisfatti** hanno un giudizio complessivo più alto su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.

**Cluster 1** Abbastanza soddisfatti: in prevalenza uomini, minori di 14 anni e di età 19-25 anni, con un titolo di scuola secondaria di I e II grado, conoscono il servizio soprattutto tramite passaparola e [www.informagiovani.it](http://www.informagiovani.it), alcuni hanno già utilizzato il servizio, giudizio uguale alle aspettative, in generale abbastanza soddisfatti.

**Cluster 2** Molto soddisfatti: in prevalenza donne, di età 14-18 anni e 26-34 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, conoscono soprattutto il servizio tramite scuola/università, nuovi fruitori, giudizio superiore alle attese, in generale molto soddisfatti.



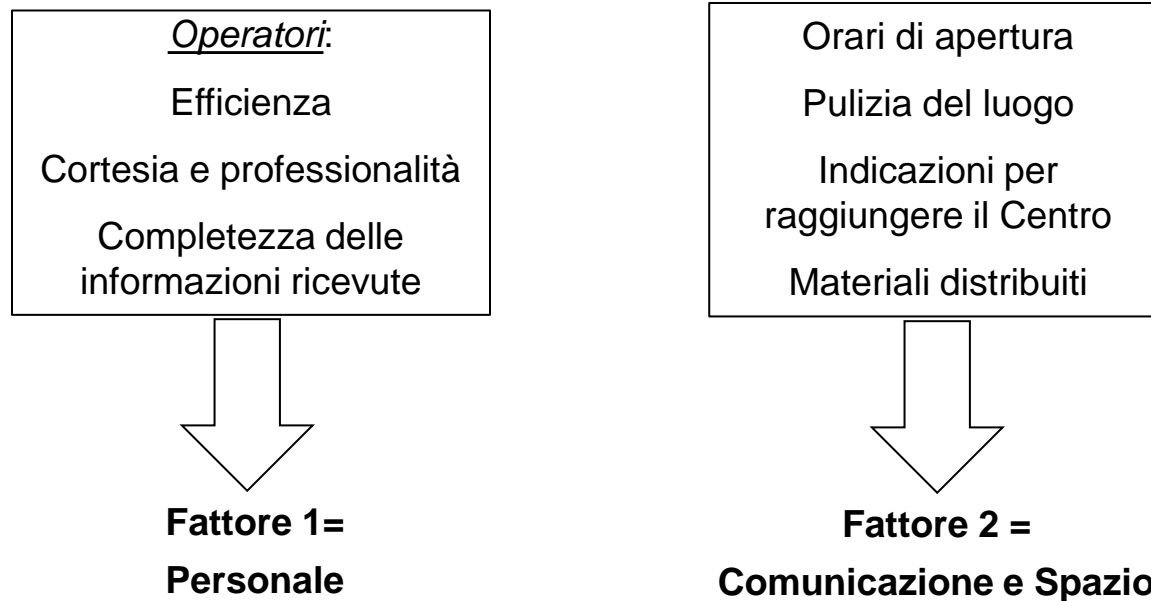
■ Cluster 1 ■ Cluster 2



## Analisi Fattoriale

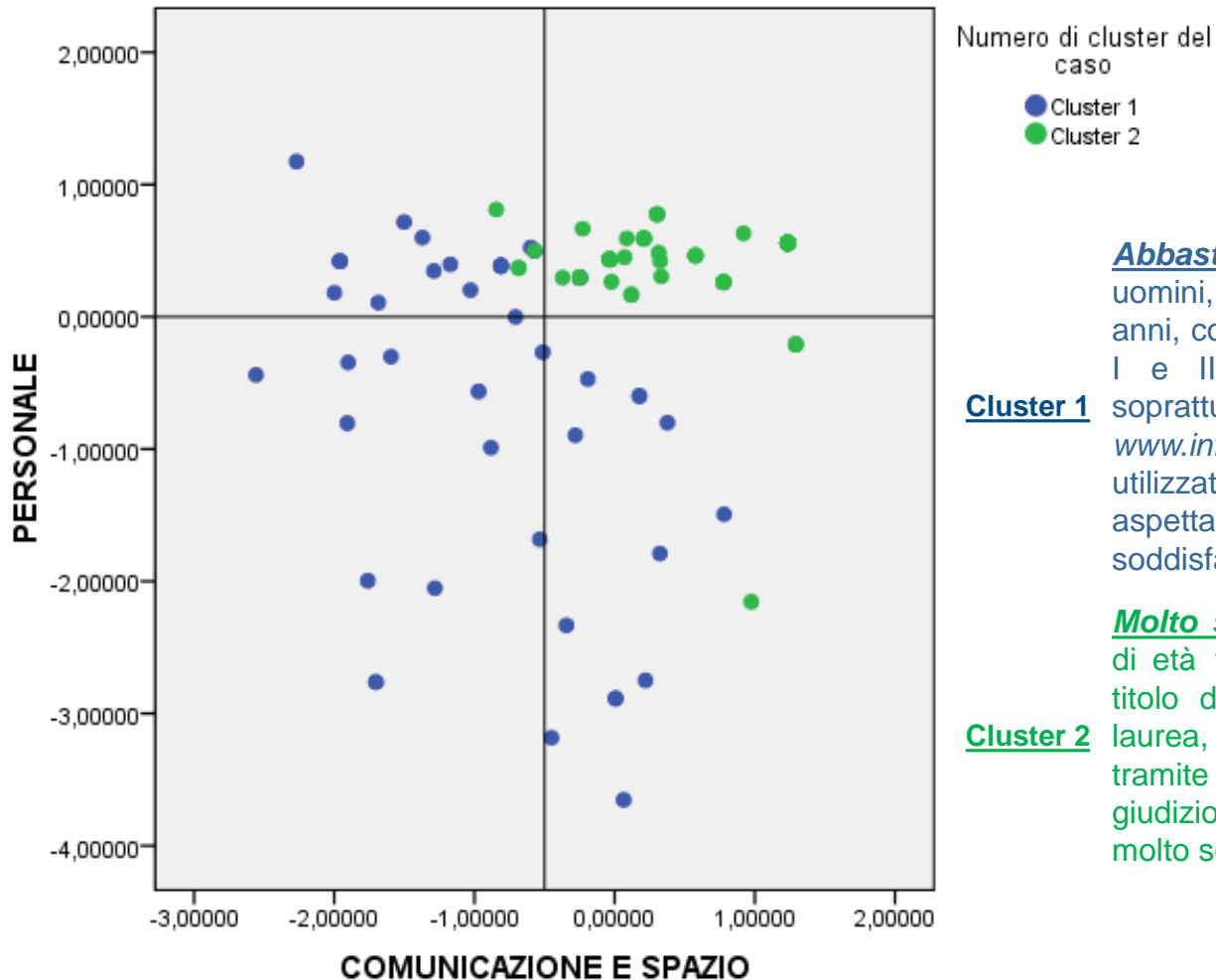
L'analisi fattoriale è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

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



## Analisi multivariate: Cluster Analysis e Fattoriale

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il *Cluster 2* mostra una maggiore soddisfazione generale, mentre il *Cluster 1* è tendenzialmente abbastanza soddisfatto su entrambi i fattori.



**Abbastanza soddisfatti:** in prevalenza uomini, minori di 14 anni e di età 19-25 anni, con un titolo di scuola secondaria di I e II grado, conoscono il servizio soprattutto tramite passaparola e [www.informagiovani.it](http://www.informagiovani.it), alcuni hanno già utilizzato il servizio, giudizio uguale alle aspettative, in generale abbastanza soddisfatti.

### Cluster 1

**Molto soddisfatti:** in prevalenza donne, di età 14-18 anni e 26-34 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, conoscono il servizio soprattutto tramite scuola/università, nuovi fruitori, giudizio superiore alle attese, in generale molto soddisfatti.

### Cluster 2

**ELOGI** piace il servizio, operatori gentili. **Totale 4**

---

## **SUGGERIMENTI**

**CONSULENZA** più test di orientamento. **Totale 2**

**MATERIALI DISTRIBUITI** più depliant e locandine. **Totale 2**

**ILLUMINAZIONE** da migliorare in orario serale. **Totale 1**

**SITO WEB** maggiore chiarezza. **Totale 1**

**SERVIZIO INFORMAGIOVANI 2018**  
**TOTALE 6 SUGGERIMENTI**

## Allegato 1 - Questionario

Le chiediamo cortesemente di compilare il questionario per aiutarci a migliorare l'organizzazione e la qualità del Servizio 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
<b>1. Indicazioni per raggiungere il Centro</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2. Orari di apertura</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3. Cortesia e professionalità dell'operatore</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4. Efficienza dell'operatore</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5. Completezza delle informazioni ricevute</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>6. Materiali informativi distribuiti (depliant, volantini)</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7. Pulizia del luogo</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>8. Giudizio generale del Servizio Informagiovani</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>9. Se conosce il sito internet <a href="http://www.informagiovaniroma.it">www.informagiovaniroma.it</a>:</b>	<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 <a href="http://www.informagiovaniroma.it">www.informagiovaniroma.it</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>10. Come è venuto a conoscenza del Servizio Informagiovani?</b>	<input type="checkbox"/> stampa (quotidiani/riviste) <input type="checkbox"/> passando, per caso <input type="checkbox"/> social network (facebook, twitter) <input type="checkbox"/> <a href="http://www.informagiovaniroma.it">www.informagiovaniroma.it</a> <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			
<b>11. Quale informazione ha chiesto all'operatore?</b>	<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			
<b>12. Quanto utilizza questo servizio?</b>	<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			
<b>13. Rispetto alle aspettative il suo grado di soddisfazione sul Servizio Informagiovani è:</b>	<input type="checkbox"/> Superiore <input type="checkbox"/> Uguale <input type="checkbox"/> Inferiore <input type="checkbox"/> Non avevo aspettative			
<b>14. Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe il Servizio Informagiovani ad un amico/a?</b>	MINIMO <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 MASSIMO			
<b>15. Secondo Lei cosa potremmo migliorare per aumentare il Suo gradimento:</b>	_____ _____			

**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:** \_\_\_\_\_