



Indagini di Customer Satisfaction

Claudio Imperatore

Messalina, Agrippina e le ombre di una dinastia

Spazio espositivo Ara Pacis

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 03/06/2019*

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 2018-2019
- Come è venuto a conoscenza della mostra
- Negli ultimi cinque anni è già venuto al Museo dell'Ara Pacis
- Ha utilizzato una card 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)
- Suggerimenti
- Allegato 1 - Questionario

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di 327 questionari somministrati a campione attraverso interviste dirette *face-to-face* dal 6 al 16 maggio 2019 presso lo *Spazio espositivo del Museo dell'Ara Pacis* (gli intervistati rappresentano il 37% 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 96%, un margine di errore di stima di $\pm 2,13\%$.

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 2019, 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 **2,70** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **96%**.

Tra gli aspetti della mostra maggiormente graditi vi sono la pulizia del luogo (2,93), la chiarezza del percorso (2,80) ed i supporti digitali (2,73).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,20. Il contenuto è la variabile ritenuta in assoluto più importante nella mappa delle priorità, ma anche quella più correlata alla soddisfazione complessiva su tale mostra (pp. 16-18).

Tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti emergono i supporti didattici, sia informativi (82 suggerimenti) che digitali (43 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 47% da stranieri, pensionati (36%) ed occupati dipendenti (21%), in possesso di un titolo di laurea o specializzazione post laurea (76%), soprattutto di età adulta compresa tra i 45 e 74 anni (62% sul totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza della mostra “entrando in biglietteria” (20% sul totale degli intervistati); poi seguono “internet” (18%) e “pubblicità” (13%; di cui il 75% si riferisce ai manifesti pubblicitari ed il restante 25% alla pubblicità sulla stampa).

Coloro che vengono a conoscenza della mostra entrando nel museo/passando, per caso sono soprattutto stranieri, appartenenti alle fasce d'età dei 26-39 anni e 40-64 anni, nuovi visitatori, con un giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, in generale molto o abbastanza soddisfatti della mostra. Invece internet è predominante tra gli italiani, di età 40-64 anni, che visitano questo museo per la prima volta, il cui giudizio è uguale alle proprie attese e nel complesso si dichiarano molto soddisfatti.

Tabella riassuntiva

Mostra <i>Claudio Imperatore</i> 2019	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Pubblicità (immagine mostra)	2,50	3,00	246	81	0,591	25%	54%	1%	98%
Contenuto	2,65	3,00	327	0	0,624	0%	72%	1%	94%
Pannelli e didascalie	2,60	3,00	325	2	0,653	1%	67%	2%	94%
Allestimento	2,68	3,00	326	1	0,557	0%	72%	1%	97%
Supporti digitali	2,73	3,00	321	6	0,607	2%	79%	2%	96%
Chiarezza percorso di visita	2,80	3,00	327	0	0,466	0%	83%	0%	97%
Pulizia del luogo	2,93	3,00	316	11	0,274	3%	94%	0%	99%
Giudizio generale mostra	2,70	3,00	327	0	0,562	0%	74%	1%	96%

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

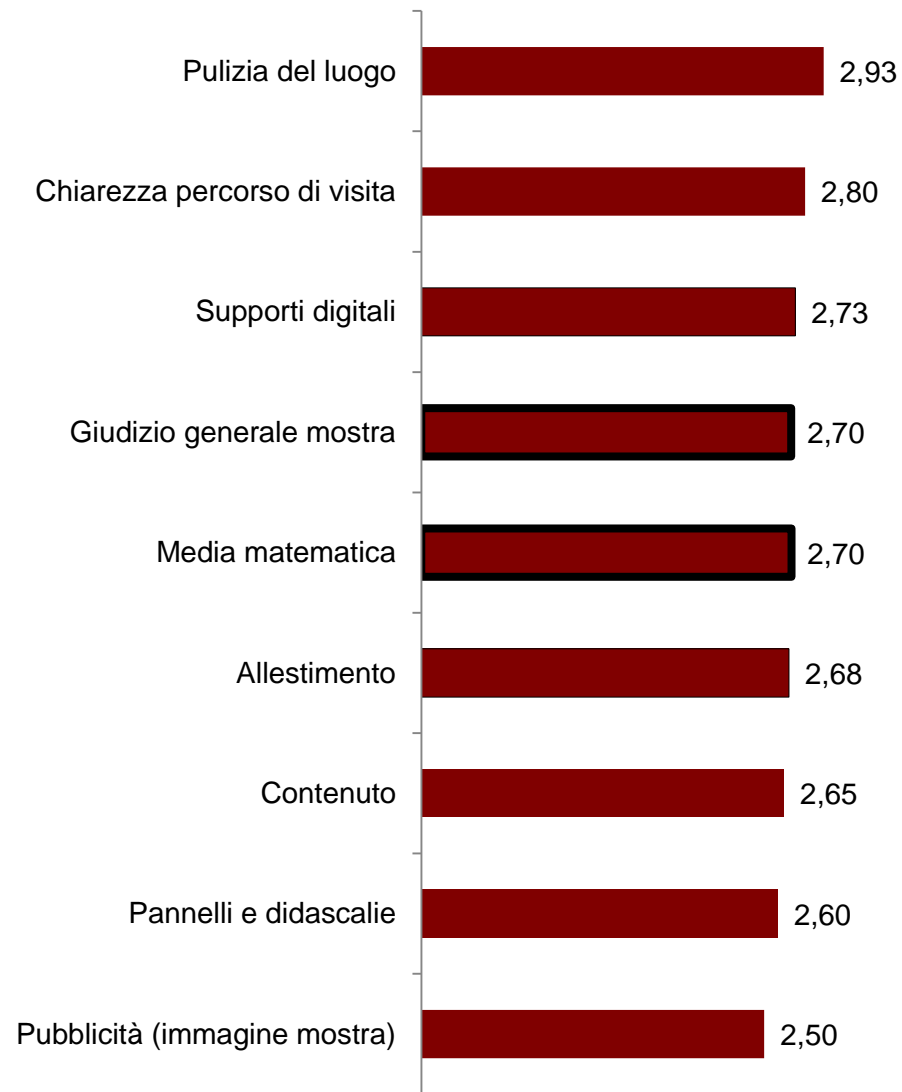
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,70).

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**, la **chiarezza del percorso** e i **supporti digitali**.

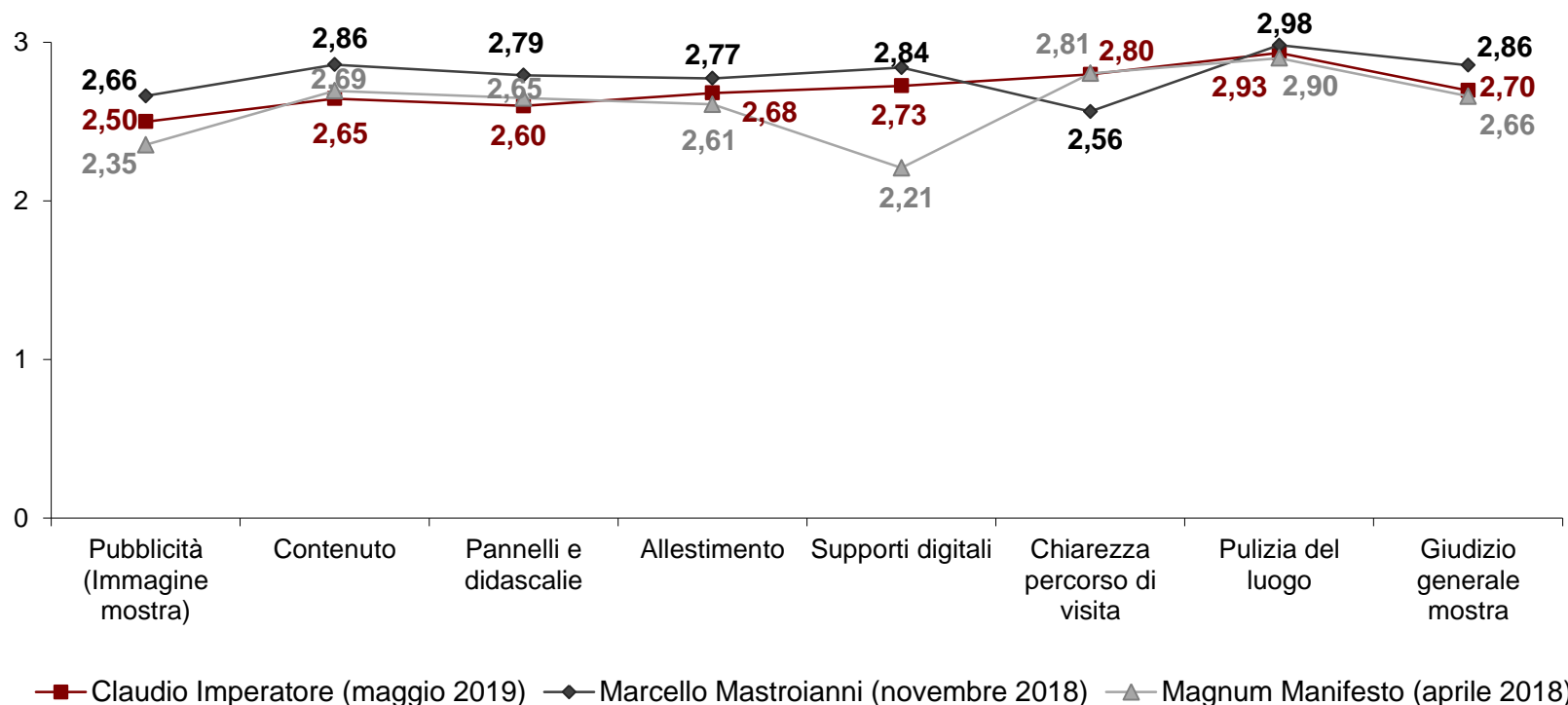
Tutte le medie sono nettamente superiori allo standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2018-2019

Come si denota dal grafico sottostante, il trend risulta abbastanza costante e lineare, seppure vi siano alcune discrepanze rispetto alle indagini precedenti effettuate sulle mostre “*Marcello Mastroianni*” (novembre 2018) e “*Magnum Manifesto*” (aprile 2018) .

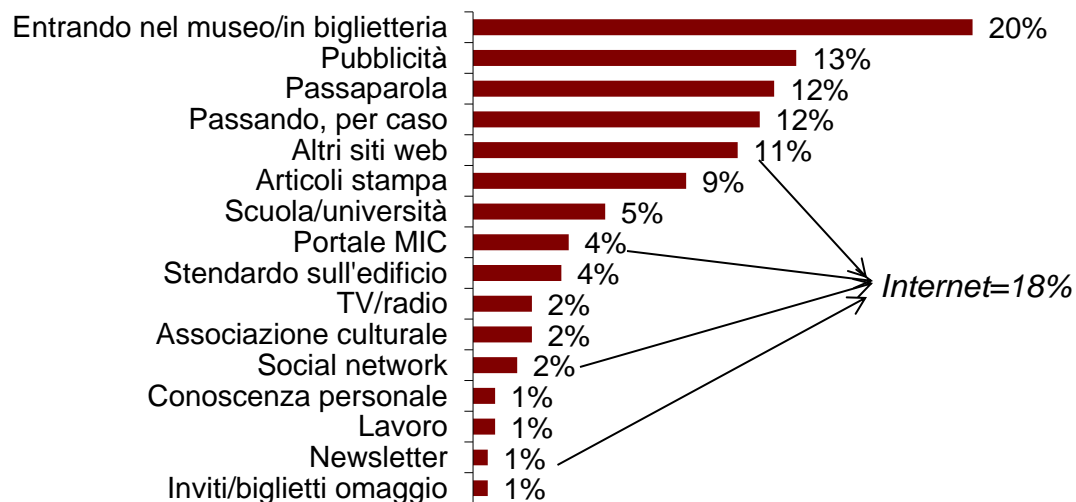
Le medie sulla chiarezza del percorso di visita e sulla pulizia del luogo restano pressoché invariate, mentre si registra una lieve flessione sul contenuto e sui supporti informativi (pannelli e didascalie), anche se i valori su tali aspetti sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,20.



Come è venuto a conoscenza della mostra

Il 20% del campione intervistato afferma di avere saputo della mostra “entrando nel museo” (in netto aumento dal 3% emerso per la mostra “*Marcello Mastroianni*” e dal 12% per “*Magnum Manifesto*”). Segue il “canale web” con il 18% (era il 15% per la mostra “*Marcello Mastroianni*” e 30% per “*Magnum Manifesto*”), mentre il 13% ne viene a conoscenza tramite “pubblicità” (di cui il 75% si riferisce ai manifesti pubblicitari e il restante 25% alla pubblicità sulla stampa; la percentuale complessiva era pari al 32% e all’8% per le due mostre precedenti).

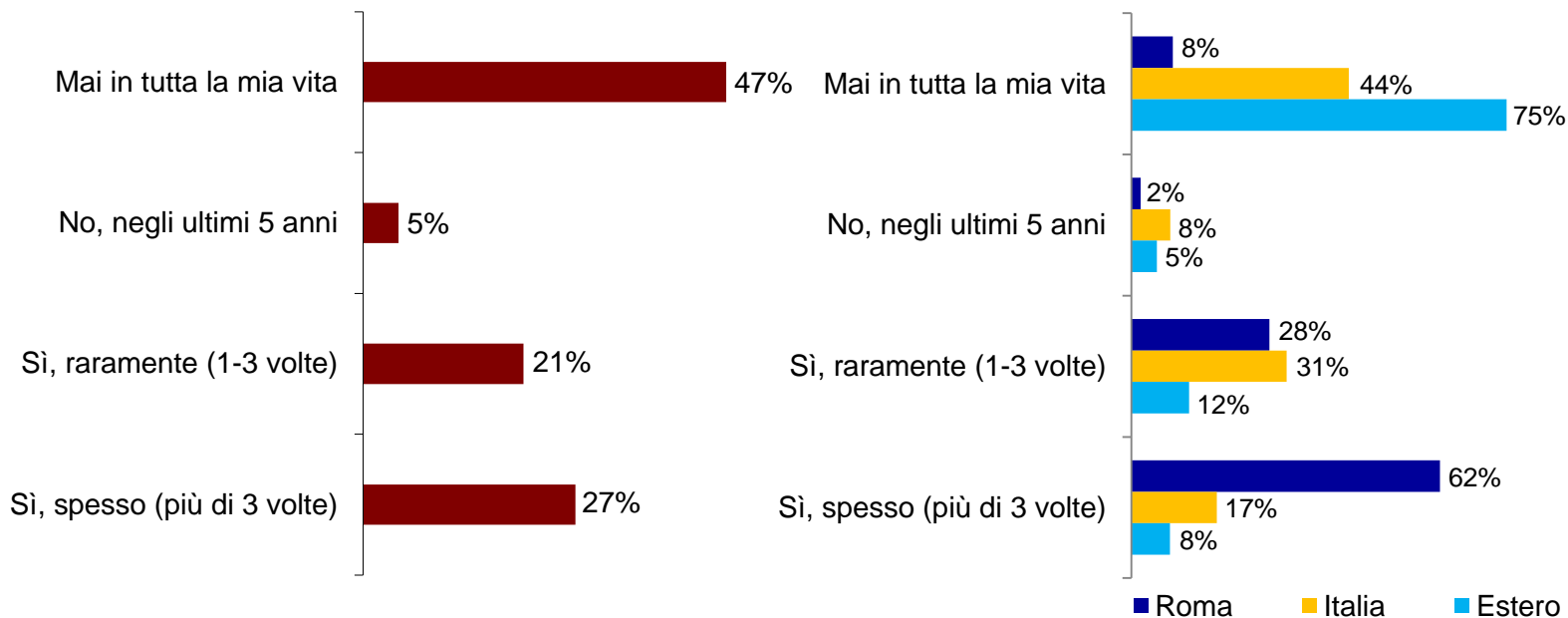
Coloro che vengono a conoscenza della mostra entrando nel museo/passando per caso, sono soprattutto stranieri, appartenenti alle fasce d’età dei 26-39 anni e 40-64 anni, nuovi visitatori, con un giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, in generale molto o abbastanza soddisfatti della mostra. Invece internet è predominante tra gli italiani, di età 40-64 anni, che visitano questo museo per la prima volta, il cui giudizio è uguale alle proprie attese e nel complesso si dichiarano molto soddisfatti. La pubblicità e il passaparola emergono tra i cittadini romani, di età adulta oltre i 65 anni, alcuni già stati al *Museo dell’Ara Pacis*, con un giudizio superiore alle aspettative, che affermano di essere molto (passaparola) o abbastanza soddisfatti (pubblicità) della mostra visitata.



Negli ultimi cinque anni è già stato al Museo dell’Ara Pacis

Il 49% degli intervistati dichiara di essere già stato al *Museo dell’Ara Pacis* (di cui il 27% “più di tre volte” e il 21% “da una a tre volte”), il 47% non lo ha mai visitato prima e solo il 5% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni.

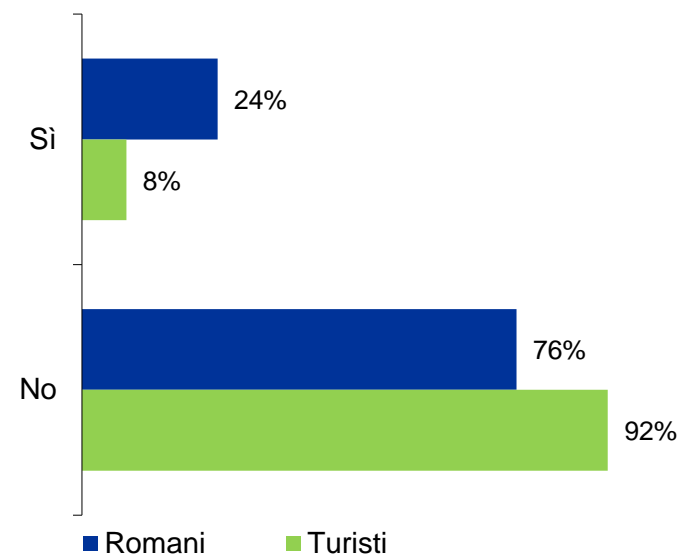
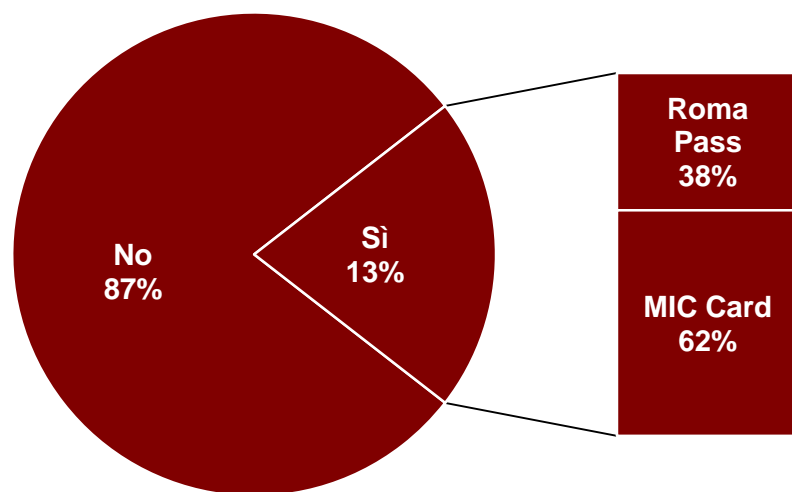
Risulta significativo che la maggior parte di coloro che non sono mai stati al museo siano soprattutto i turisti stranieri (75%; *cfr.* grafico sottostante a destra), uomini, con un titolo di specializzazione post laurea, alcuni hanno utilizzato la card Roma Pass per entrare, sono privi di aspettative ed in generale si ritengono molto soddisfatti della mostra. Invece ad avere già visto tale museo sono principalmente i visitatori italiani (inclusi i romani), donne, con un titolo di diploma o laurea, alcune hanno utilizzato la MIC Card per accedere al museo, il cui giudizio è uguale alle proprie attese e nel complesso si dichiarano abbastanza soddisfatte.



Ha utilizzato una card per entrare nel museo

Il 13% degli intervistati afferma di avere utilizzato una card per accedere al *Museo dell'Ara Pacis* (di cui il 62% la *MIC Card* e il 38% la *Roma Pass*), mentre l'87% del campione non ne ha usufruito.

Risulta significativo che a prediligere l'utilizzo di una card siano prevalentemente i romani (*MIC Card*), alcuni dei quali sono già stati al *Museo dell'Ara Pacis*, con un giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, nel complesso molto soddisfatti. Invece a non avere utilizzato card sono prevalentemente i turisti (sia italiani che stranieri), nuovi visitatori, con un giudizio uguale o inferiore alle proprie attese ed in generale abbastanza soddisfatti della mostra visitata.



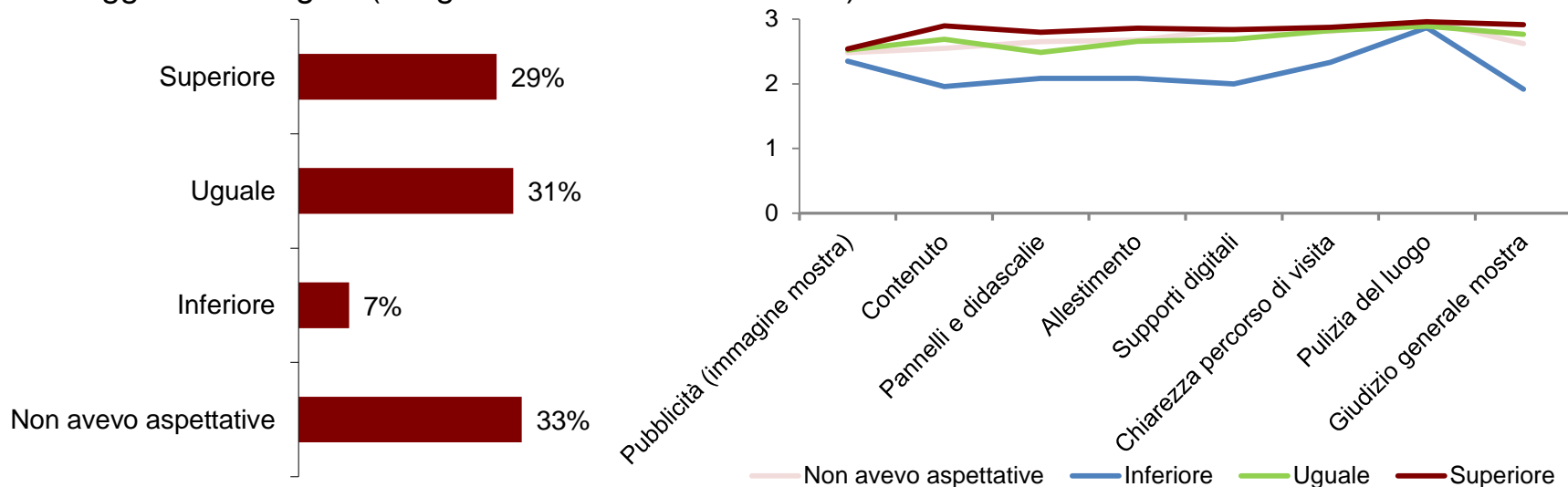
Giudizio rispetto alle aspettative

Il 33% dei visitatori intervistati dichiara di non avere aspettative prima di visitare questa mostra.

Il 31% sul campione totale afferma di avere un giudizio uguale alle proprie attese, per il 29% è superiore e solo per il 7% è inferiore.

Risulta significativo che a non avere aspettative sulla mostra siano soprattutto coloro che giungono da altre province italiane, appartenenti alle fasce d'età 19-25 anni e 35-44 anni, diplomati, nuovi visitatori ed in generale abbastanza soddisfatti. Invece ad avere un giudizio superiore alle aspettative sono in particolare i turisti stranieri, di età giovane 26-34 anni o adulta oltre i 75 anni, con un titolo di specializzazione post laurea, mai stati in questo museo e nel complesso molto soddisfatti della mostra. Il giudizio è uguale alle proprie attese in prevalenza per i romani, di età 45-74 anni, laureati, alcuni già stati in questo museo e rilasciano un giudizio generale molto soddisfacente.

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 **30%**; il 50% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”.

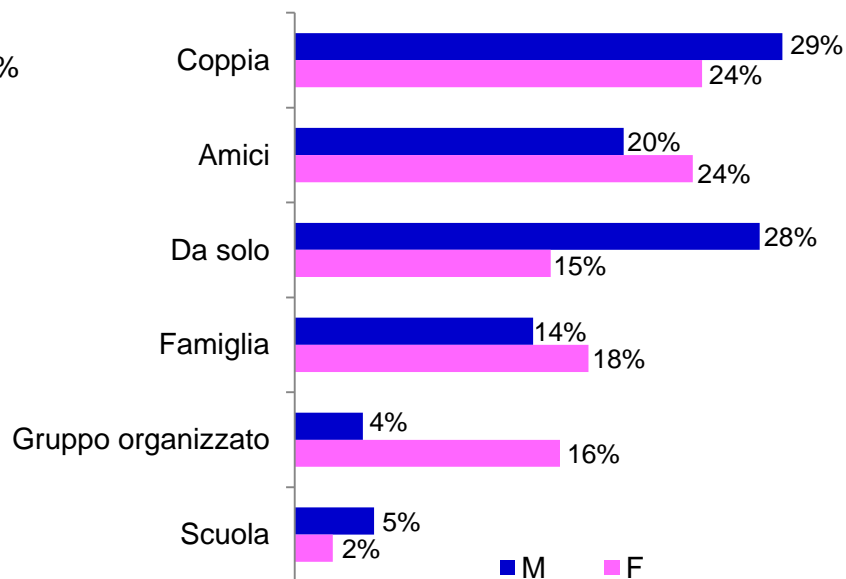
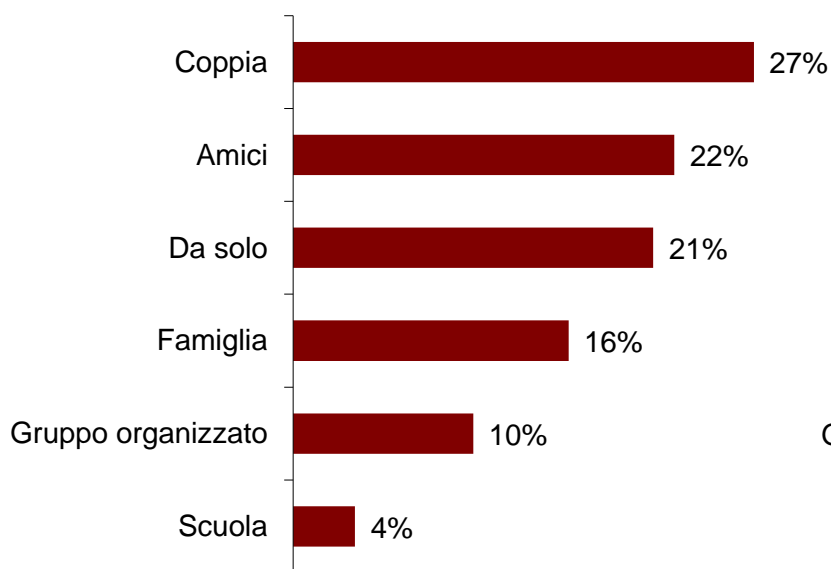


NET PROMOTER SCORE										
Mostra “ <i>Claudio Imperatore</i> ” - Spazio espositivo Ara Pacis 2019										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	3	2	4	5	5	11	41	124	66	66
0%	1%	1%	1%	2%	2%	3%	12%	38%	20%	20%
DETRATTORI = 10%							PASSIVI = 50%		PROMOTORI = 40%	
40% - 10% = 30%										

Con chi ha visitato la mostra

Il 27% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare la mostra “in coppia”, il 22% con “amici”, il 21% “da solo”, il 16% con la propria “famiglia”, il 10% con un “gruppo organizzato” e il restante 4% con la “scuola”.

Risulta significativo che a venire in coppia siano in particolare gli uomini (*cf.* grafico sottostante a destra), turisti (sia italiani che stranieri), di età 45-64 anni, diplomati o laureati, nuovi visitatori, privi di aspettative, non hanno utilizzato una card per entrare al museo ed in generale si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece vengono con amici soprattutto le donne, residenti a Roma, di età adulta oltre i 65 anni, con un titolo di specializzazione post laurea, alcune già state in questo museo, il cui giudizio è superiore alle attese e sono abbastanza soddisfatte della loro esperienza complessiva. A venire da soli sono principalmente gli uomini, che giungono da altre province italiane, di età 26-44 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, alcuni già stati al *Museo dell’Ara Pacis*, con un giudizio uguale alle aspettative e nel complesso molto soddisfatti.



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

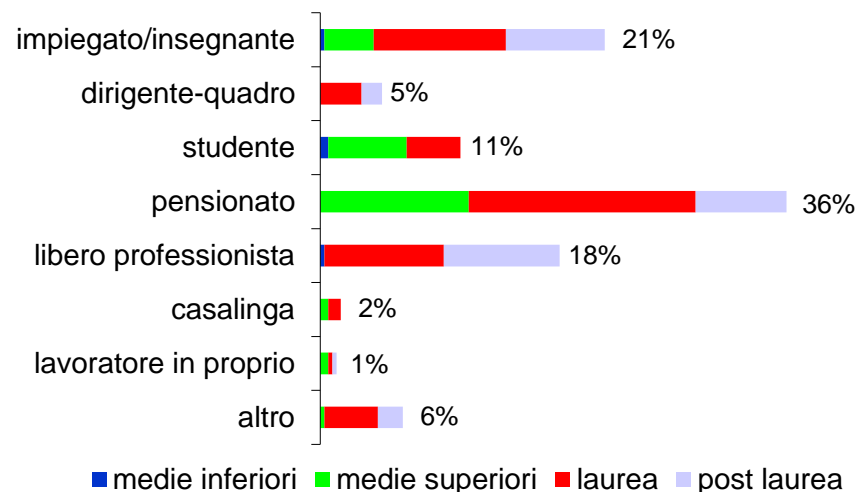
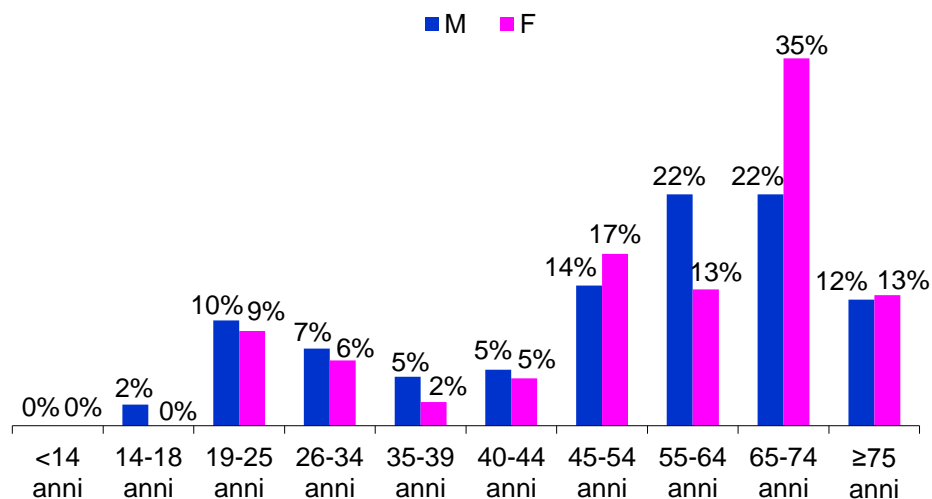
Anche in questa indagine prevale il genere femminile (54% sul totale) nelle fasce d'età 45-54 anni ed oltre i 65 anni, mentre gli uomini sono predominanti nelle fasce d'età giovane fino ai 44 anni e adulta 55-64 anni.

Le fasce d'età più rappresentate sono quelle comprese tra i 45 e 74 anni, che raggiungono complessivamente il 62% sul totale degli intervistati.

Il 76% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea.

Tra le categorie professionali prevalgono i pensionati col 36% sul totale degli intervistati, poi seguono gli occupati dipendenti (21%) e i liberi professionisti (18%).

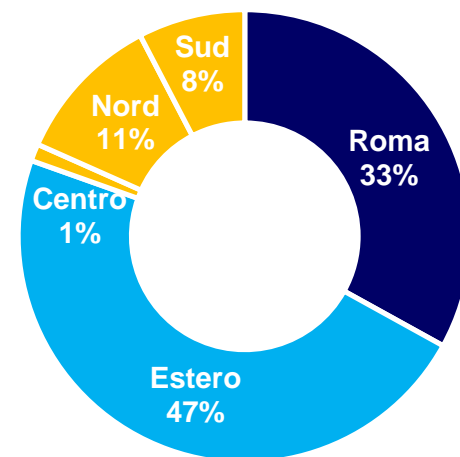
Rispetto alle due mostre precedenti il profilo degli intervistati varia maggiormente per la mostra "*Magnum Manifesto*", soprattutto relativamente alle fasce d'età (erano più presenti i giovani fino ai 34 anni, che raggiungevano il 33%) e alle professioni svolte (maggioranza di liberi professionisti – 28%), mentre risulta essere più simile a quello emerso per la mostra "*Marcello Mastroianni*".



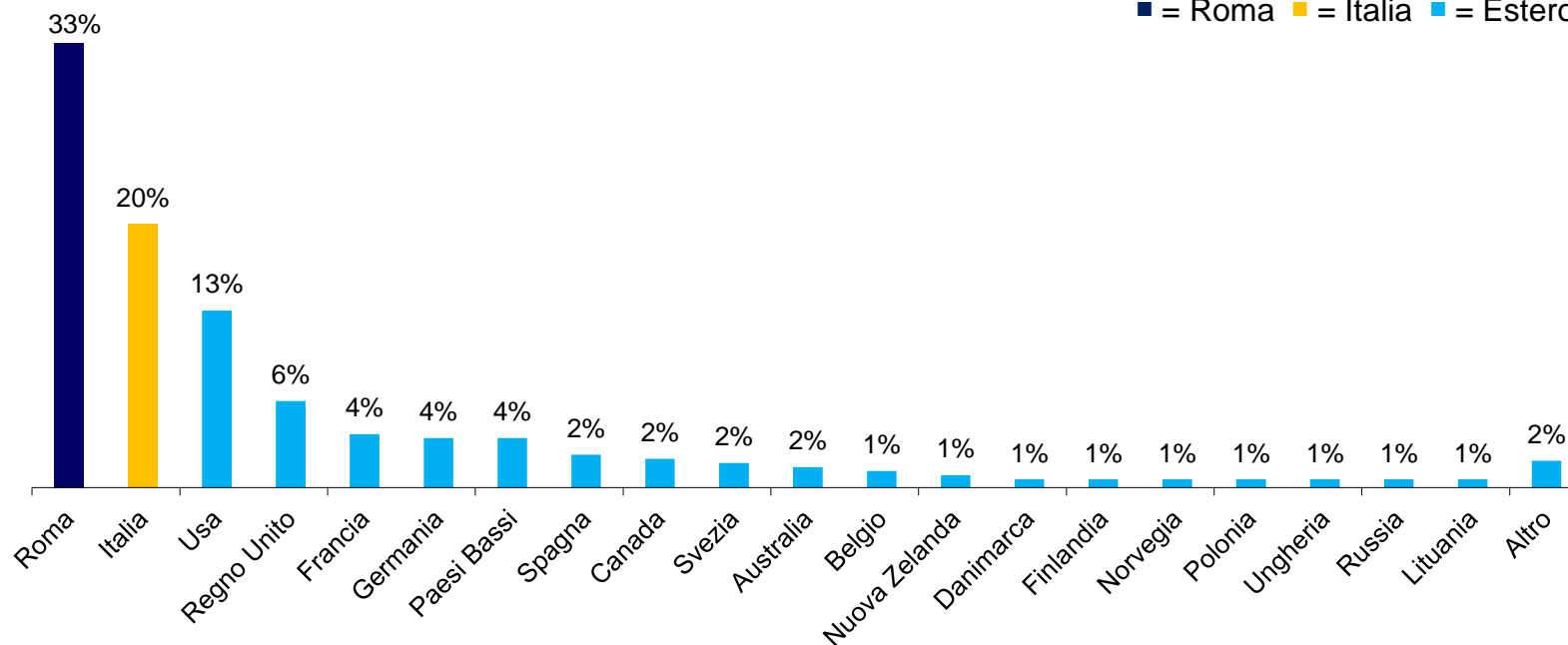
Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 47% del campione intervistato è costituito dai turisti stranieri (26% per “*Marcello Mastroianni*” e 25% per “*Magnum Manifesto*”); il 33% sono visitatori romani (in calo dal 43% emerso nell’indagine precedente “*Marcello Mastroianni*” e dal 40% relativo a “*Magnum Manifesto*”), mentre il 20% giunge da altre città italiane (nelle mostre precedenti la percentuale era pari a 31% e 35%)

La nazionalità prevalente è quella statunitense (13% sul totale); si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza estera.



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata Rho di Spearman*** Mostra Claudio Imperatore - 2019	Pubblicità (immagine mostra)	Contenuto	Pannelli e didascalie	Allestimento	Supporti digitali	Chiarezza percorso di visita	Pulizia del luogo	Giudizio generale mostra
Pubblicità (immagine mostra)	1,000	,275**	,207**	,189**	,133*	0,118	,159*	,242**
Contenuto	,275**	1,000	,308**	,391**	,249**	,177**	0,078	,712**
Pannelli e didascalie	,207**	,308**	1,000	,407**	,425**	,296**	,332**	,472**
Allestimento	,189**	,391**	,407**	1,000	,457**	,329**	,299**	,489**
Supporti digitali	,133*	,249**	,425**	,457**	1,000	,375**	,368**	,387**
Chiarezza percorso di visita	0,118	,177**	,296**	,329**	,375**	1,000	,496**	,320**
Pulizia del luogo	,159*	0,078	,332**	,299**	,368**	,496**	1,000	,132*
Giudizio generale mostra	,242**	,712**	,472**	,489**	,387**	,320**	,132*	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 della mostra (cioè quelli che presentano il doppio o singolo asterisco).

Tutte le variabili sono risultate significative rispetto al giudizio generale della mostra.

Per la mostra “*Claudio Imperatore*” l’aspetto che risulta più correlato all’esperienza complessiva è il **contenuto**.

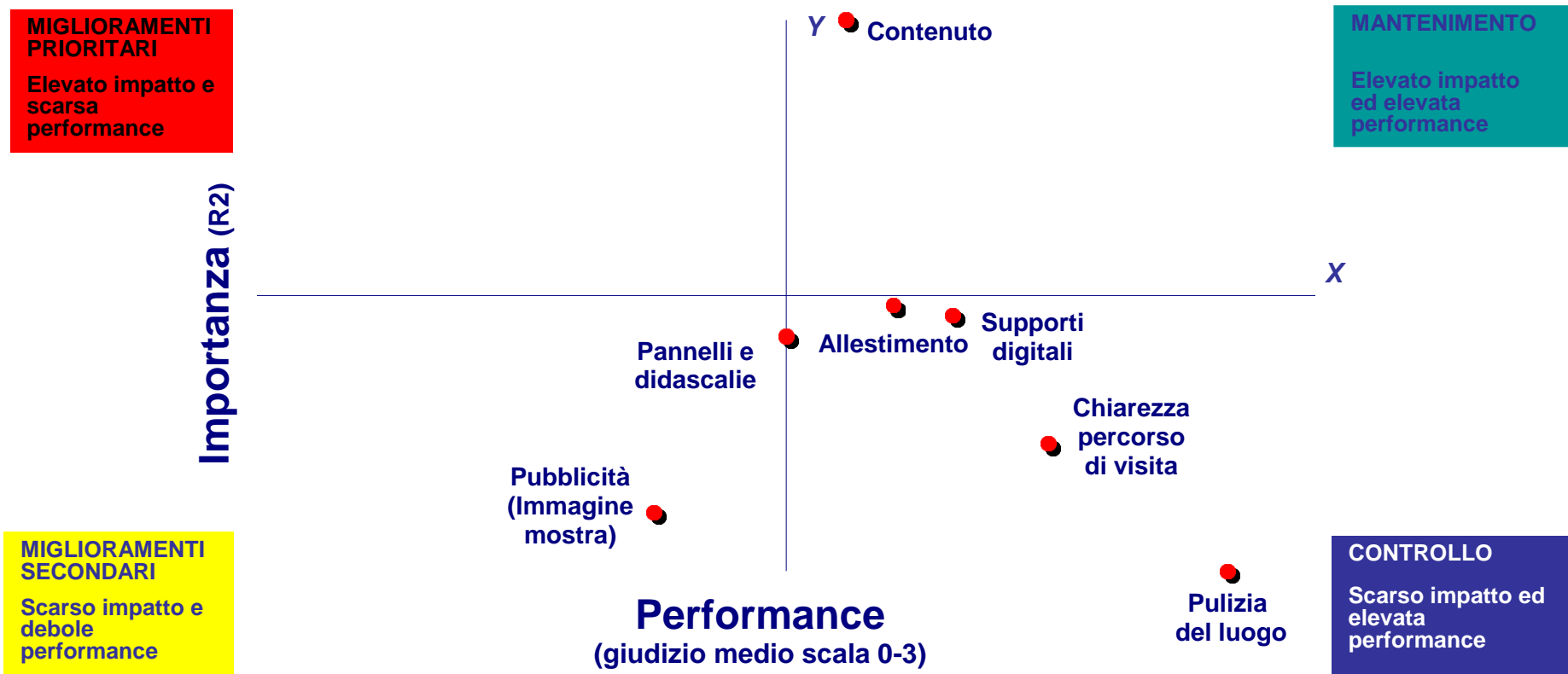
Nessuno degli aspetti indagati ha un’incidenza negativa sul giudizio generale.

Coefficienti di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sul giudizio generale della mostra “ <i>Claudio Imperatore</i> ” 2019	
Contenuto	0,712
Allestimento	0,489
Pannelli e didascalie	0,472
Supporti digitali	0,387
Chiarezza percorso di visita	0,32
Pubblicità (immagine mostra)	0,242
Pulizia del luogo	0,132

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **contenuto** è l'aspetto ritenuto in assoluto più importante, ma anche piuttosto 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 le variabili che risultano di minore impatto sul giudizio generale della mostra, anche se sono ritenute ottime (quadrante in basso a destra).



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

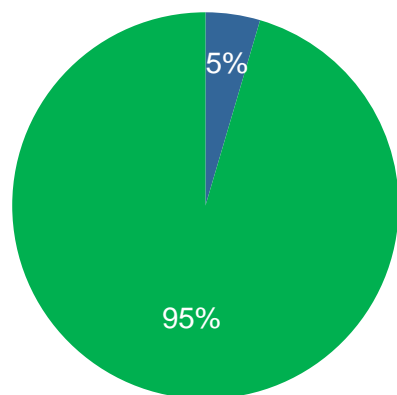
Cluster Analysis

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

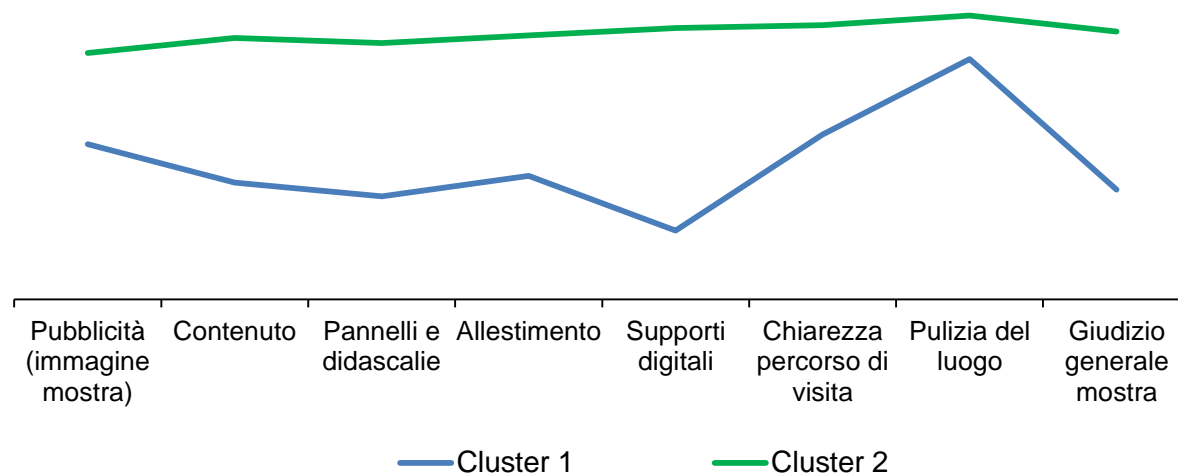
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è appena sufficiente, ma significativa, per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (12 individui per il *Cluster 1* e 251 per il *Cluster 2*). Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono molte differenze sul profilo socio-demografico e che nella 2° tipologia i **Molto Soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo più elevato su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 – Abbastanza o Poco Soddisfatti: in prevalenza donne, italiani (inclusi romani), di età 45-54 anni, liberi professionisti, alcuni già stati al *Museo dell'Ara Pacis*, vengono a conoscenza della mostra attraverso internet e passaparola, vengono con amici o da soli, giudizio uguale o inferiore alle aspettative, in generale abbastanza/poco soddisfatti.

Cluster 2 – Molto Soddisfatti: in prevalenza uomini, turisti stranieri, di età oltre i 55 anni, pensionati e occupati dipendenti, nuovi visitatori, vengono a conoscenza della mostra entrando nel museo o tramite pubblicità, vengono in coppia o con la famiglia, giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, in generale molto soddisfatti.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 176**

ELOGI mostra bellissima, interessante, molto suggestiva, piacciono l'allestimento, i supporti informativi e digitali. **Totale 21**

SUPPORTI INFORMATIVI didascalie poco leggibili, troppo piccole, poco contrasto (27), pannelli troppo lunghi (12), manca un pannello con la genealogia (10), più contestualizzazione storica (8), tradotti anche in spagnolo e francese (7), didascalie poco illuminate (5), altro (13). **Totale 82**

SUPPORTI DIGITALI l'audio dei video si sovrappone (19), in alcune sale disturbano la visita (8), possibilità di far partire video/audio su richiesta (8), altro (8). **Totale 43**

CONTENUTO troppi calchi e poche opere originali (11), mi aspettavo di più (6), altro (8). **Totale 25**

ILLUMINAZIONE troppo buio, alcune opere sono poco illuminate (20), altro (5). **Totale 25**

AUDIOGUIDA manca un'audioguida sulla mostra. **Totale 18**

PERCORSO poco lineare (13), altro (4). **Totale 17**

ALLESTIMENTO spazi ristretti, troppo colorato, caotico. **Totale 11**

POSTI A SEDERE da aumentare, soprattutto davanti ai video. **Totale 7**

LIBRERIA manca il catalogo in inglese e i DVD dei video. **Totale 5**

ALTRO. Totale 14

**TOTALE 247 SUGGERIMENTI
MOSTRA CLAUDIO IMPERATORE**

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 dell'Ara Pacis?

- Mai in tutta la mia vita No, negli ultimi 5 anni Sì, raramente (1-3 volte) Sì, spesso (oltre 3 volte)

2. Ha utilizzato una card per entrare nel museo? Sì (Roma Pass MiC Card) No

3. Attraverso quale canale di comunicazione è venuto a conoscenza della mostra?

- stampa (quotidiani/riviste) pubblicità (indicare se stampa o affissione)
 www.museiincomune.it televisione/radio
 altri siti internet scuola/università
 standardo sull'edificio social network
 passando, per caso in biglietteria
 amici-parenti 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. Pubblicità (Immagine della mostra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Contenuto della mostra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Pannelli e didascalie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Allestimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Supporti digitali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Chiarezza percorso di visita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Pulizia del luogo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Giudizio generale della mostra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 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
13. 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					
14. 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
15. 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:** Uomo Donna

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

Professione:

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