



Indagini di Customer Satisfaction

Archivio Storico Capitolino

18 – 26 Febbraio 2020

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 2019-2020
- 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 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 **148 questionari** somministrati a campione, sia attraverso autocompilazione che interviste dirette *face-to-face* **dal 18 al 26 febbraio 2020** presso l'**Archivio Storico Capitolino** (gli intervistati rappresentano il 56% 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 un intervallo di confidenza del 95%, un margine di errore di stima di $\pm 5,34\%$.

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 2020, 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 molto buono, con una media di **2,77** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **100%**.

Al di sopra del giudizio generale vi sono il **personale di accoglienza** (2,89), la **pulizia del luogo** (2,87) e la **competenza del personale per l'interpretazione dei testi** e la **consulenza nella ricerca** (2,86).

Quasi tutti gli aspetti oggetto d'indagine hanno una media al di sopra dello standard minimo di 2,20, ad eccezione del **numero di pezzi da consultare** (1,85), che risulta essere anche l'unico miglioramento prioritario nella mappa. Invece la **temperatura** e la **pulizia del luogo** sono le variabili ritenute più importanti e correlate all'esperienza complessiva (cfr. pp. 15-17).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per la quasi totalità da **cittadini romani** (91% del campione totale), soprattutto **liberi professionisti** (65%), in possesso di un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (69%), appartenenti alle fasce di età **26-34 anni** e **45-64 anni** (rispettivamente 24% e 38% sul campione totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di chi viene a conoscenza dell'Archivio tramite "**lavoro**" (55%), poi seguono "**scuola/università**" (24%) e "**internet**" (14%).

Risulta significativo che a rispondere *lavoro* siano soprattutto gli uomini, diplomati, alcuni già stati all'Archivio, con un giudizio superiore alle aspettative, in generale molto soddisfatti. Invece *scuola/università* prevale per le donne, in possesso di un titolo di specializzazione post laurea, che frequentano abitualmente tale spazio culturale, hanno un giudizio uguale alle attese e nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatte.

Infine *internet* è predominante per le donne, laureate, che si recano per la prima volta all'Archivio, con un giudizio uguale alle aspettative e sono molto soddisfatte della loro esperienza.

Tabella riassuntiva

Archivio Storico Capitolino 2020	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Servizio Non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Orari di apertura	2,54	3,00	144	4	0,624	3%	60%	1%	94%
Personale di accoglienza	2,89	3,00	148	0	0,312	0%	89%	0%	100%
Segnaletica interna	2,70	3,00	147	1	0,516	1%	73%	0%	97%
Guardaroba	2,74	3,00	134	14	0,458	9%	75%	0%	99%
Competenza personale	2,86	3,00	140	8	0,364	5%	87%	0%	99%
Numero pezzi da consultare	1,85	2,00	136	12	0,891	8%	28%	5%	63%
Posti a sedere	2,67	3,00	143	5	0,554	3%	71%	0%	96%
Postazioni p.c.	2,40	3,00	132	16	0,686	11%	52%	0%	89%
Pulizia del luogo	2,87	3,00	147	1	0,393	1%	89%	0%	98%
Temperatura sale	2,53	3,00	146	2	0,789	1%	68%	4%	22%
Esperienza complessiva	2,77	3,00	133	15	0,420	10%	77%	0%	100%

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

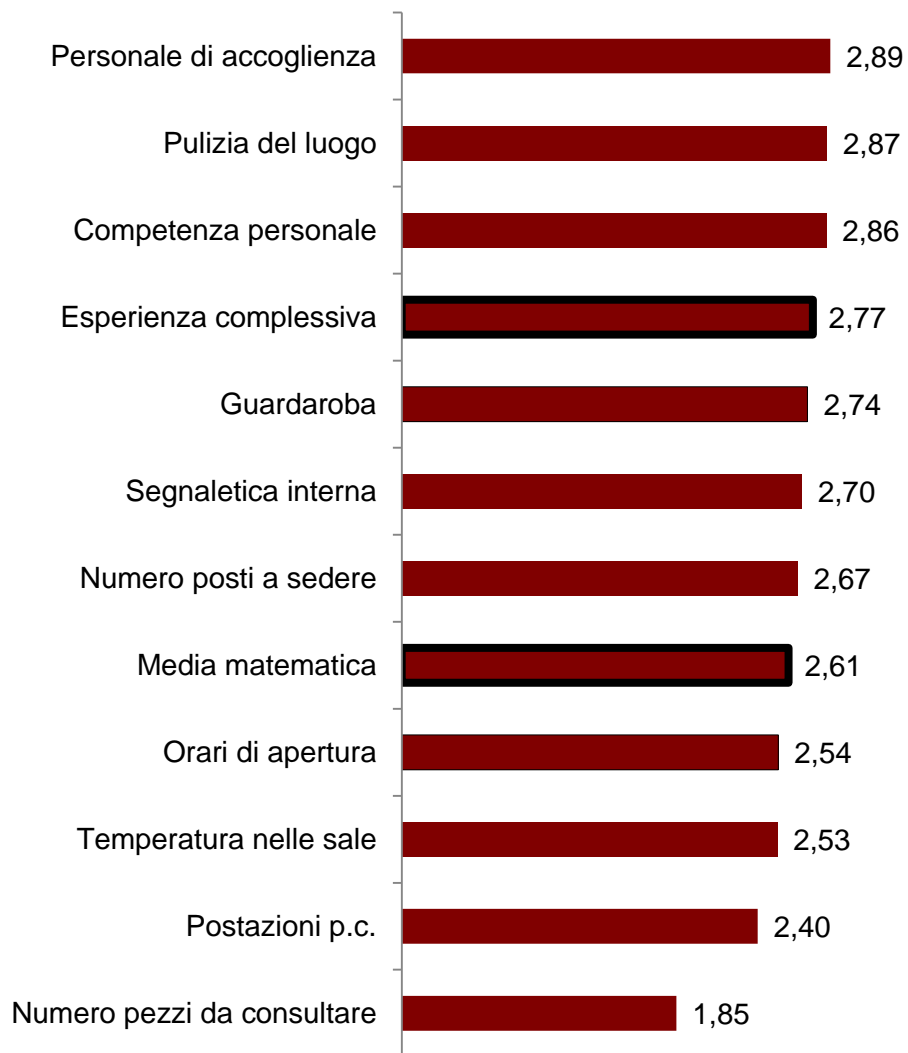
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,61).

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** e la **competenza del personale per l'interpretazione dei testi**

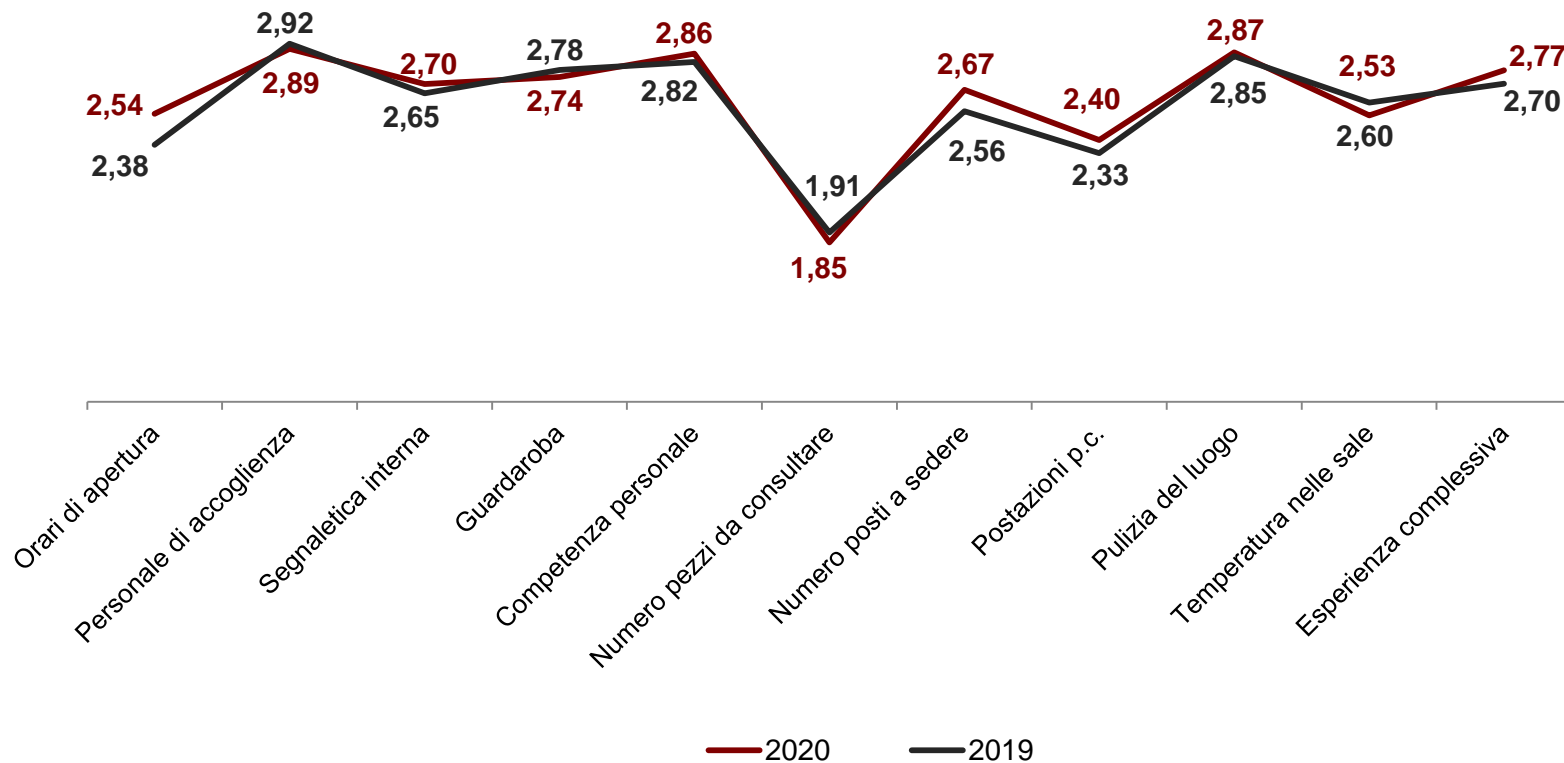
Invece il **numero di pezzi da consultare** raggiunge un valore al di sotto dello standard di 2,20.



Analisi del trend 2019-2020

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

Si evidenzia un aumento del livello medio di soddisfazione degli utenti sulla maggior parte delle variabili oggetto d'indagine, in particolare sugli orari, sul numero dei posti a sedere e sull'esperienza complessiva.

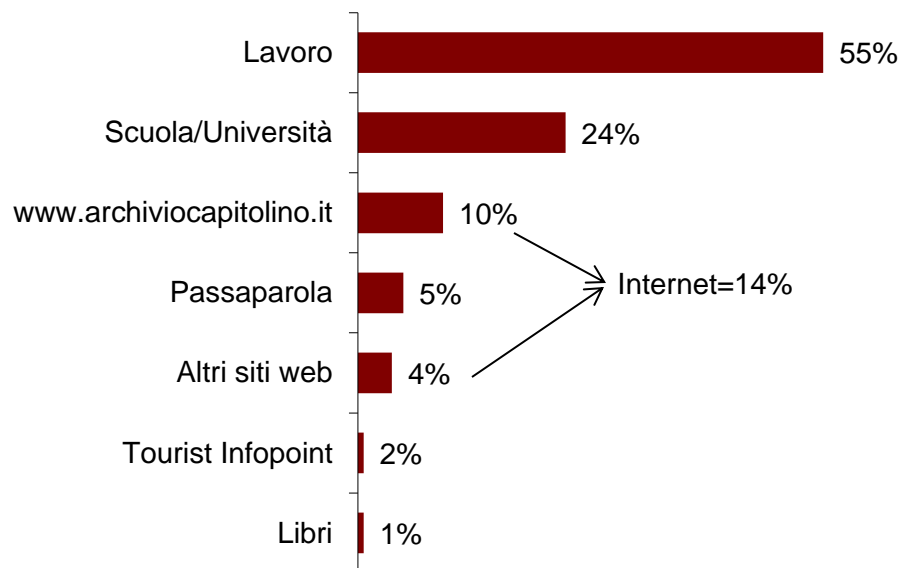


Come è venuto a conoscenza dell'Archivio

Il 55% degli intervistati dichiara di essere venuto a conoscenza dell'Archivio tramite **lavoro** (in aumento dal 42% emerso nel 2019), il 24% attraverso **scuola/università** (in lieve flessione rispetto al 28% dello scorso anno). Il **canale web** passa da 12% a 14%, mentre il **passaparola** scende dall'11% della scorsa indagine al 5%.

Risulta significativo che a rispondere lavoro siano soprattutto gli uomini, diplomati, alcuni già stati all'Archivio, con un giudizio superiore alle aspettative, in generale molto soddisfatti. Invece scuola/università prevale per le donne, in possesso di un titolo di specializzazione post laurea, che frequentano abitualmente tale spazio culturale, hanno un giudizio uguale alle attese e nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatte.

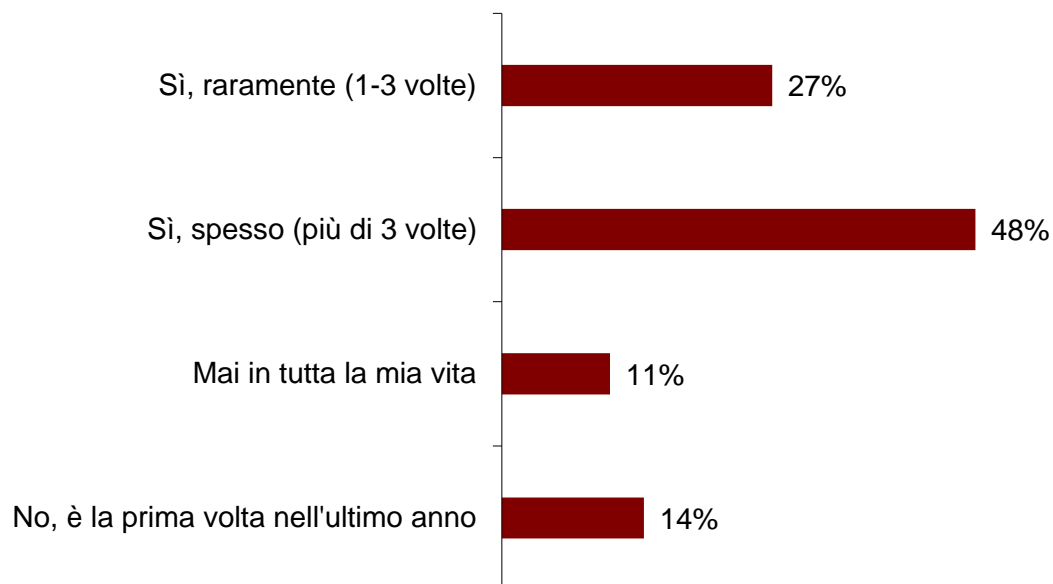
Infine internet è predominante per le donne, laureate, che si recano per la prima volta all'Archivio, con un giudizio uguale alle aspettative e sono molto soddisfatte della loro esperienza.



Nell'ultimo anno è già venuto all'Archivio

La maggior parte degli intervistati (75% sul campione totale) dichiara di essere già stato all'Archivio (di cui il 48% **“più di tre volte”** e il 27% **“tra una e tre volte”**), mentre il 14% non vi si è recato nell'ultimo anno e l'11% non vi è mai stato.

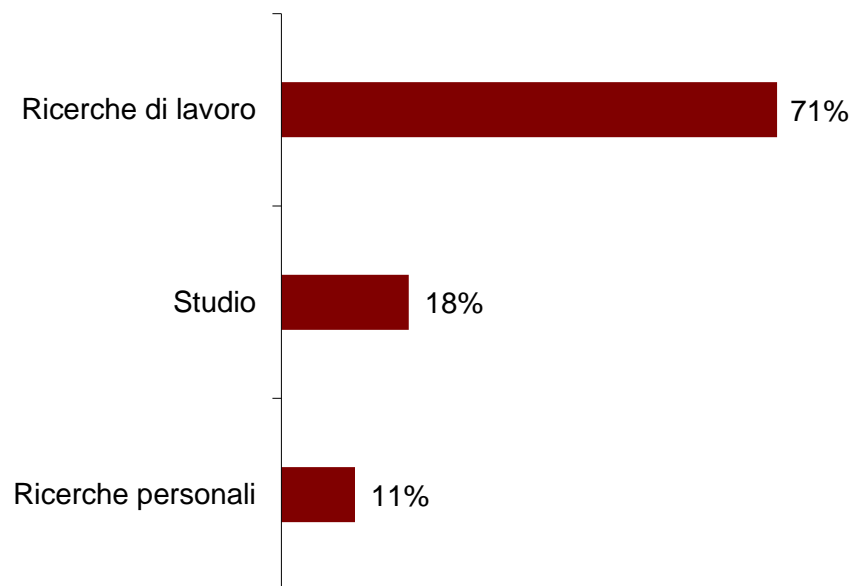
È rilevante che i frequentatori abituali dell'Archivio (più di tre volte nell'ultimo anno) siano prevalentemente gli utenti di età compresa tra i 35 e 54 anni, con un titolo di diploma o post laurea, il cui giudizio è uguale alle aspettative. Coloro che vi si recano raramente (da una a tre volte) hanno un'età adulta al di sopra dei 55 anni, laureati, con un giudizio uguale alle proprie attese. Invece i nuovi fruitori sono soprattutto gli utenti appartenenti alla fascia di età 26-34 anni, diplomati, che hanno un giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi.



Motivazione della visita

Il 71% degli intervistati afferma di essersi recato all'Archivio per fare delle “**ricerche di lavoro**”, il 18% per motivi di “**studio**” e l'11% per “**ricerche personali**”.

Risulta significativo che a recarsi all'Archivio per effettuare ricerche di lavoro siano in prevalenza gli utenti uomini, residenti a Roma, appartenenti alle fasce di età 35-44 anni o al di sopra dei 55 anni, diplomati, alcuni già stati in tale spazio culturale. A rispondere per motivi di studio sono principalmente le donne, alcune di esse giungono da fuori Roma, di età 26-34 anni e 45-54 anni, con un titolo di post laurea, che già conoscono l'Archivio e alcune vi sono già state in passato. Invece le ricerche personali vengono predilette in particolare dalle donne, romane, di età 40-54 anni, laureate, che vi si recano per la prima volta.

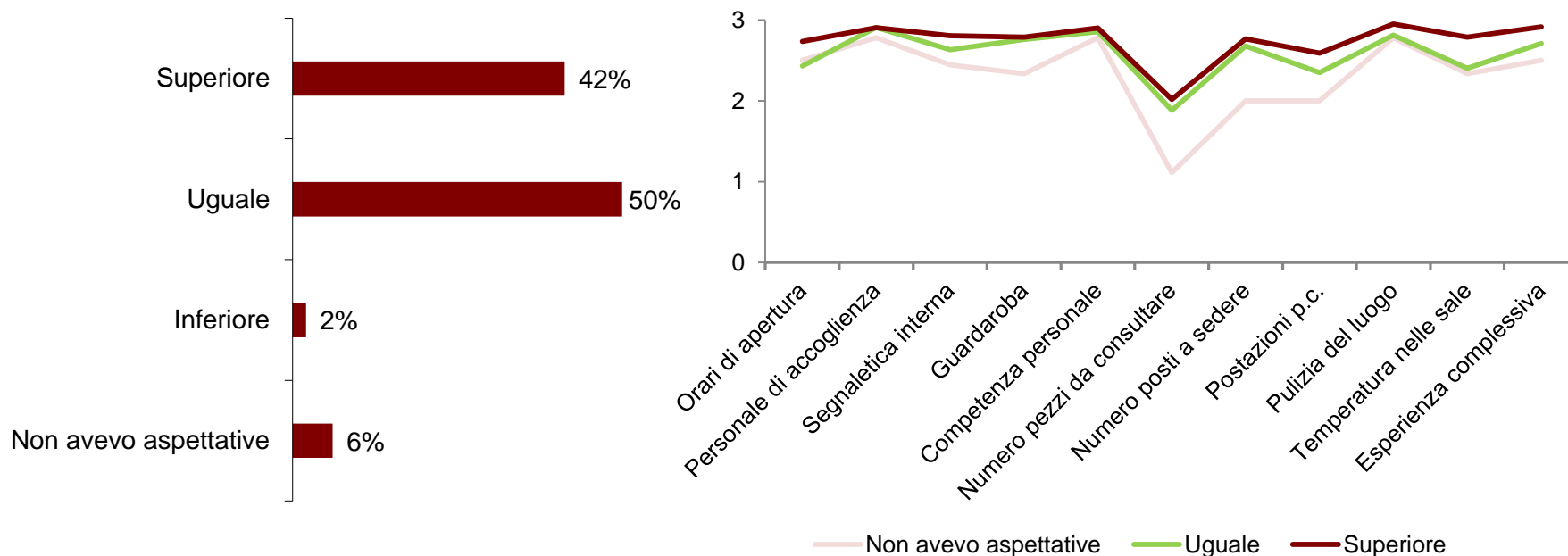


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 6% degli utenti intervistati dichiara di non avere aspettative prima della visita all'Archivio. La metà di coloro che rispondono a tale domanda (50% sul totale) afferma di avere un giudizio uguale alle proprie attese, mentre per il 42% è superiore e solo per il 2% è inferiore.

Risulta significativo che ad avere un giudizio uguale alle aspettative o ad esserne prive siano soprattutto le donne, alcune di esse già state all'*Archivio Storico Capitolino*, in generale abbastanza soddisfatte. Invece il giudizio è superiore alle proprie attese in prevalenza per gli uomini, nuovi fruitori, nel complesso molto soddisfatti della loro esperienza in tale spazio culturale.

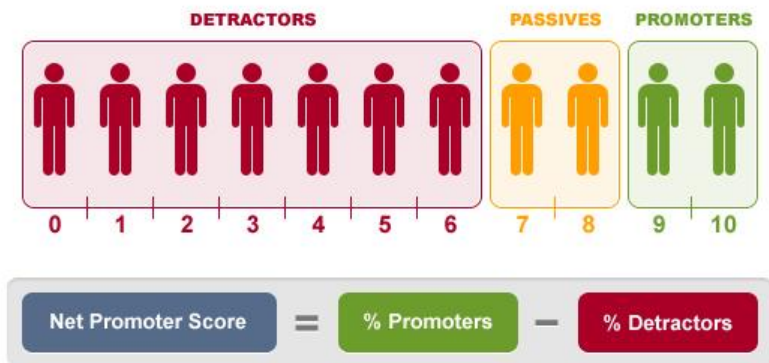
Coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative sono tendenzialmente i più soddisfatti sui vari aspetti oggetto d'indagine (*cf.* grafico sottostante a destra).



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 **63%**. Si evidenzia che il 33% degli intervistati rientra tra i “*passivi*”, pertanto rilascia valutazioni buone pari a 7 e 8, mentre solo il 2% rappresenta la percentuale dei “*detrattori*”.



NET PROMOTER SCORE										
Archivio Storico Capitolino 2020										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	1	2	18	30	33	62
0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	12%	21%	23%	42%
DETRATTORI = 2%							PASSIVI = 33%		PROMOTORI = 65%	
65% - 2% = 63%										

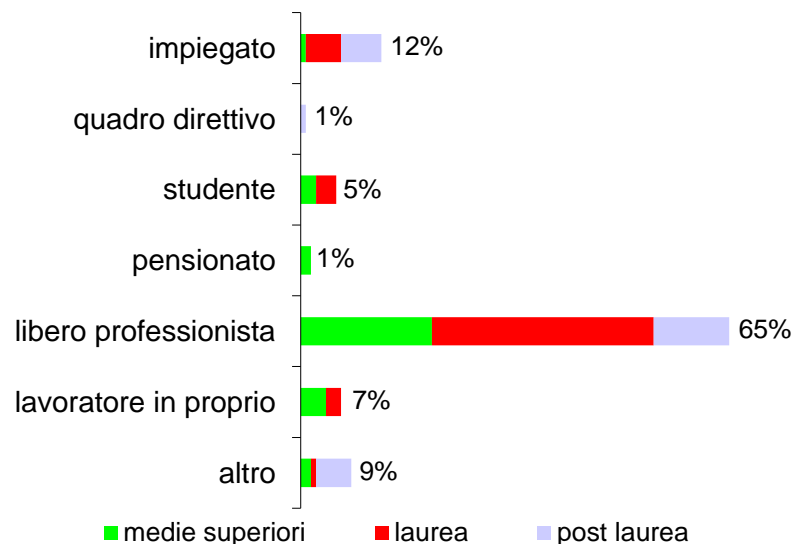
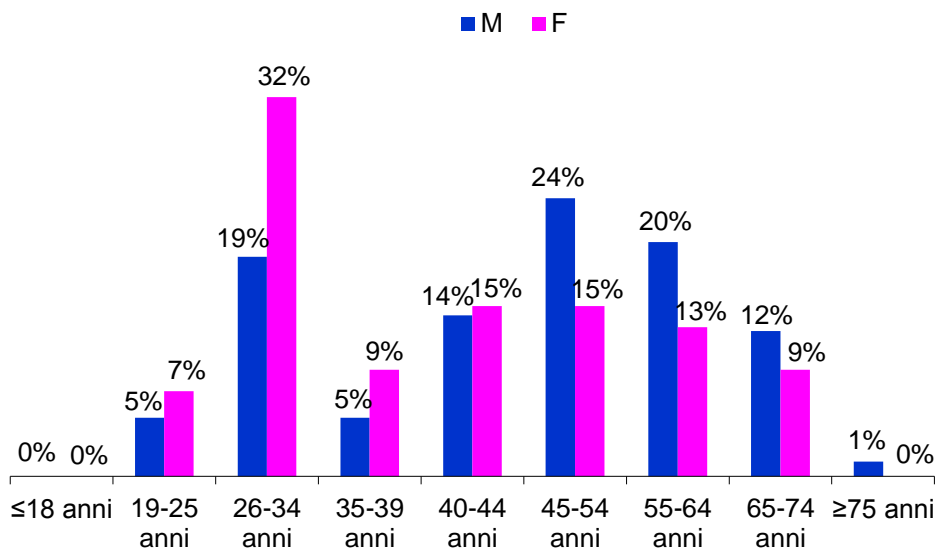
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Anche quest'anno prevale il **genere maschile** (60%; stessa percentuale emersa nel 2019), soprattutto nelle fasce di età adulta al di sopra dei 45 anni, mentre le donne sono predominanti nelle fasce giovani 19-44 anni.

Le fasce di età più rappresentate sono quelle dei **45-64 anni** (38% sul totale; in aumento dal 21% dello scorso anno). Le fasce dei **26-34 anni** raggiungono il 24% sul totale (nel 2019 erano il 23%).

Il 69% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (erano 77% nel 2019).

Rispetto alle categorie professionali prevalgono i **liberi professionisti** (65% sul totale; in lieve calo dal 70% nel 2019); poi seguono gli impiegati (12%, stessa percentuale dell'indagine precedente) e gli studenti (in discesa dal 7% al 5%).

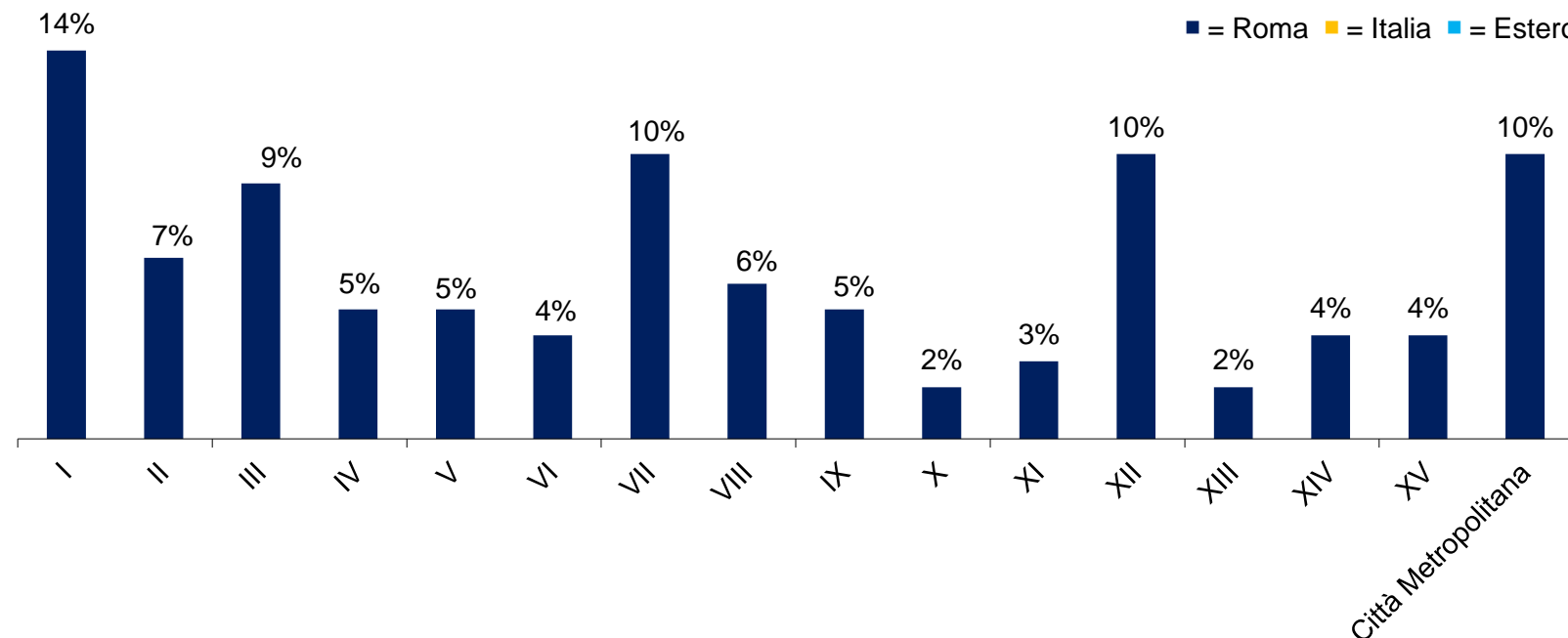
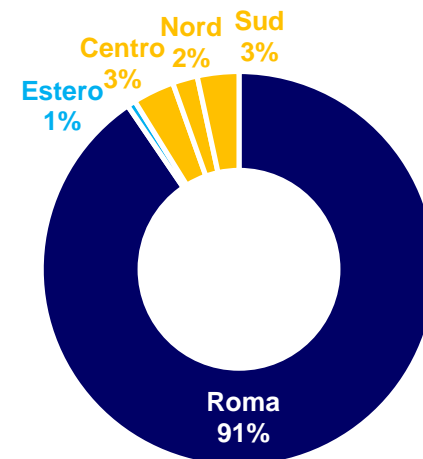


Analisi socio-demografica: genere e provenienza

Il 91% del campione intervistato è costituito da **cittadini romani** (nel 2019 erano il 90% sul campione totale), mentre l'8% giunge da altre città italiane (stessa percentuale della scorsa indagine) e il restante 1% proviene dall'estero (2% lo scorso anno).

Tra i municipi in cui risiedono maggiormente gli utenti intervistati prevale il **Municipio I**, che raggiunge il 14% sul campione dei romani intervistati.

Si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sui vari municipi di residenza.



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero

Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata Rho di Spearman*** Archivio Storico Capitolino	Orari di apertura	Personale di accoglienza	Segnaletica interna	Guardaroba	Competenza personale	Numero pezzi da consultare	Numero posti a sedere	Postazioni p.c.	Pulizia del luogo	Temperatura nelle sale	Esperienza complessiva
Orari di apertura	1,000	0,096	,172*	0,167	0,030	,294**	0,131	,263**	,207*	,219**	,282**
Personale di accoglienza	0,096	1,000	,215**	0,131	,296**	0,039	,245**	0,093	,229**	,212*	,263**
Segnaletica interna	,172*	,215**	1,000	,341**	0,120	,207*	0,143	0,077	,329**	0,154	,356**
Guardaroba	0,167	0,131	,341**	1,000	0,158	0,095	0,071	0,070	,177*	0,120	0,164
Competenza personale	0,030	,296**	0,120	0,158	1,000	0,080	,200*	,193*	,224**	,220**	,293**
Numero pezzi da consultare	,294**	0,039	,207*	0,095	0,080	1,000	0,166	,313**	,233**	,291**	,444**
Numero posti a sedere	0,131	,245**	0,143	0,071	,200*	0,166	1,000	,584**	,302**	0,159	,345**
Postazioni p.c.	,263**	0,093	0,077	0,070	,193*	,313**	,584**	1,000	,334**	,250**	,362**
Pulizia del luogo	,207*	,229**	,329**	,177*	,224**	,233**	,302**	,334**	1,000	,376**	,435**
Temperatura nelle sale	,219**	,212*	0,154	0,120	,220**	,291**	0,159	,250**	,376**	1,000	,455**
Esperienza complessiva	,282**	,263**	,356**	0,164	,293**	,444**	,345**	,362**	,435**	,455**	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).

Il guardaroba non è risultato significativo rispetto al giudizio generale ed è stato pertanto escluso dalla tabella laterale.

All'*Archivio Storico Capitolino* gli aspetti che risultano più correlati all'esperienza complessiva sono quelli relativi alla **temperatura nelle sale** e al **numero di pezzi da consultare**.

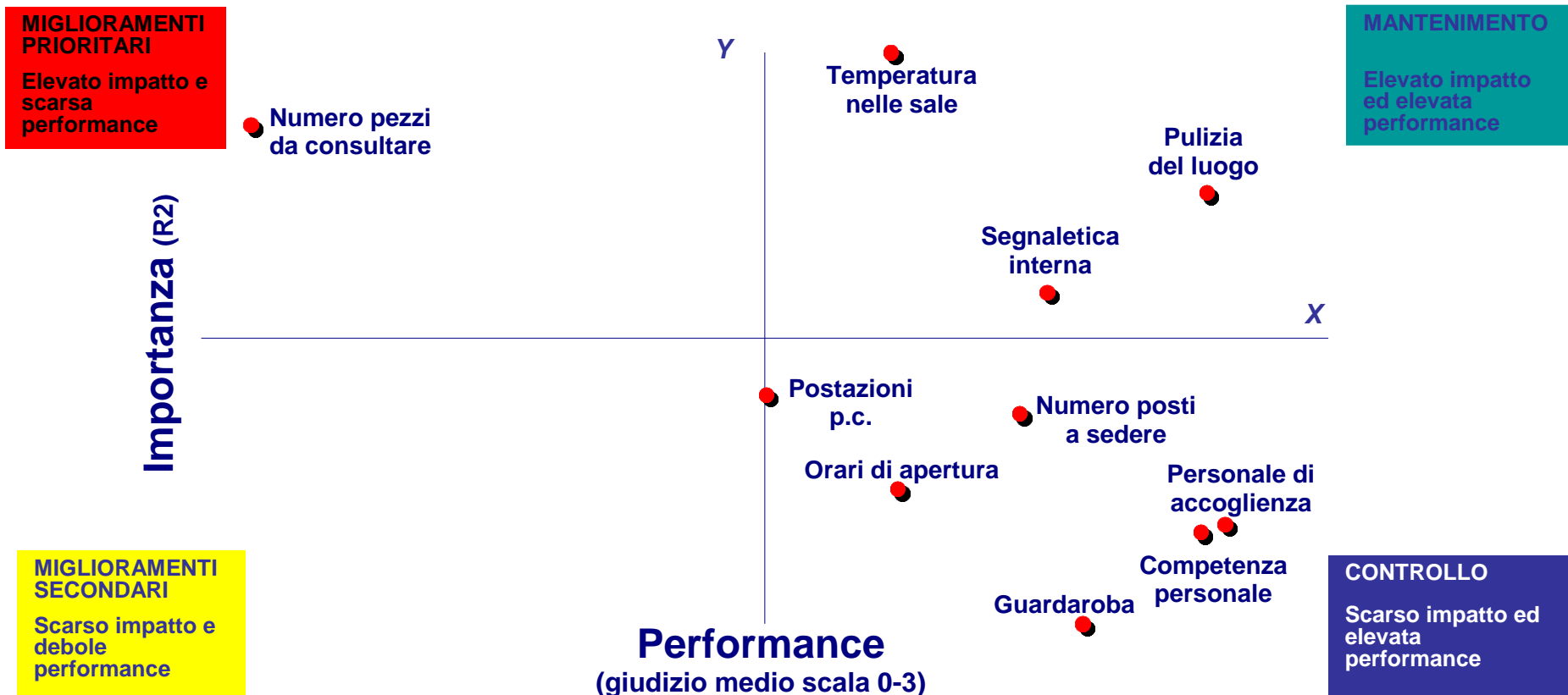
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sul giudizio complessivo.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale	
Temperatura nelle sale	0,455
Numero pezzi da consultare	0,444
Pulizia del luogo	0,435
Postazioni p.c.	0,362
Segnaletica interna	0,356
Numero posti a sedere	0,345
Competenza personale	0,293
Orari di apertura	0,282
Personale di accoglienza	0,263

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

La **temperatura nelle sale** è l'aspetto ritenuto in assoluto più importante e piuttosto soddisfacente, ma anche la **pulizia del luogo** e la **segnaletica interna** rientrano nel quadrante in alto a destra. Invece il **numero di pezzi da consultare** risulta tra i miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano i servizi che risultano di minore impatto sulla soddisfazione generale, anche se ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).



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

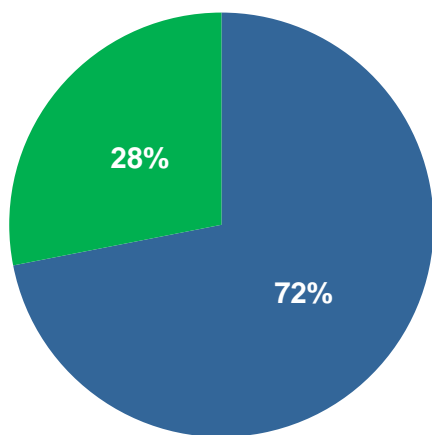
Cluster Analysis

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

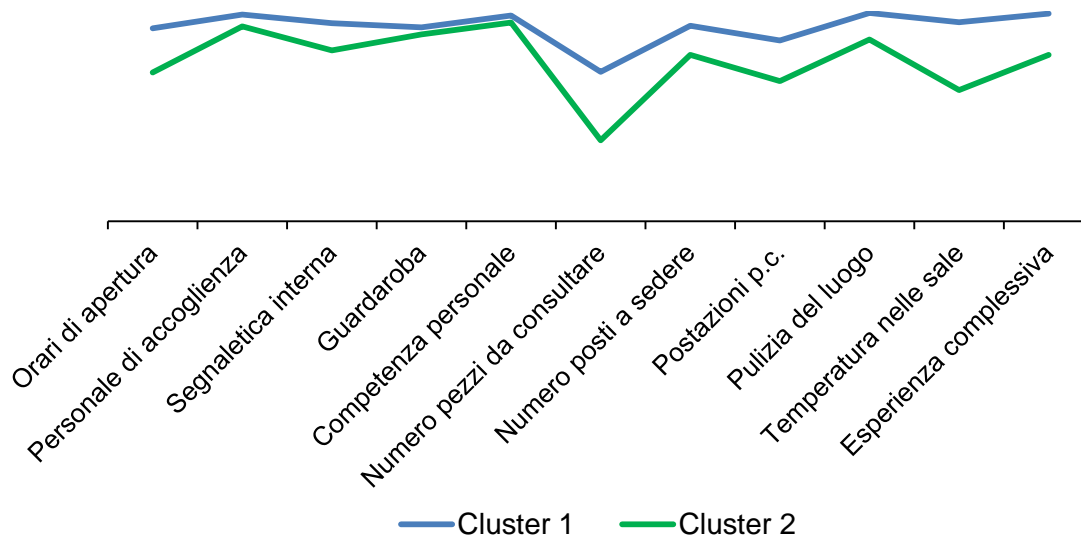
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (82 individui nel *Cluster 1* e 32 nel *Cluster 2*; n. 34 casi mancanti). Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Molto soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo molto buono su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 *Molto Soddisfatti*: in prevalenza uomini, di età 40-64 anni, con un titolo di laurea o post laurea, liberi professionisti, residenti soprattutto nel Municipio VII, nuovi fruitori dell'Archivio, lo hanno conosciuto attraverso il lavoro, vi si recano in particolare per ricerche di lavoro, giudizio superiore alle aspettative.

Cluster 2 *Abbastanza Soddisfatti*: in prevalenza donne, di età 26-34 anni e 65-74 anni, diplomati, impiegati o studenti, residenti soprattutto nel Municipio I o nella Città Metropolitana, alcuni già stati all'Archivio, lo hanno conosciuto tramite scuola/università, vi si recano in particolare per motivi di studio, giudizio uguale alle aspettative.



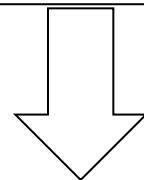
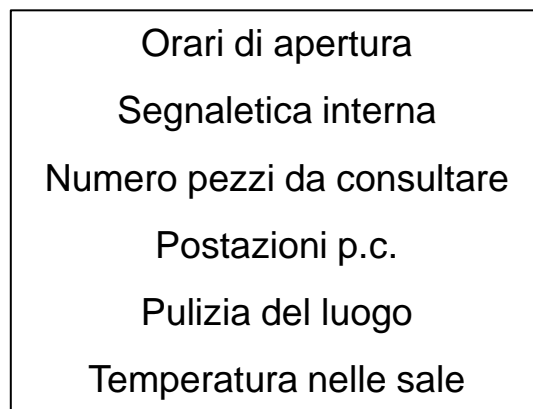
■ Cluster 1 ■ Cluster 2



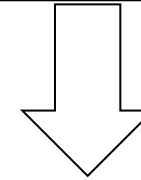
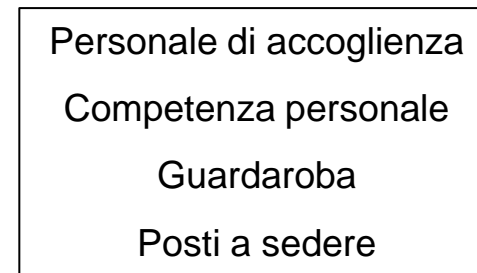
Analisi Fattoriale

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 tutte le variabili oggetto d'indagine sono stati identificati statisticamente i **2 Fattori** seguenti:



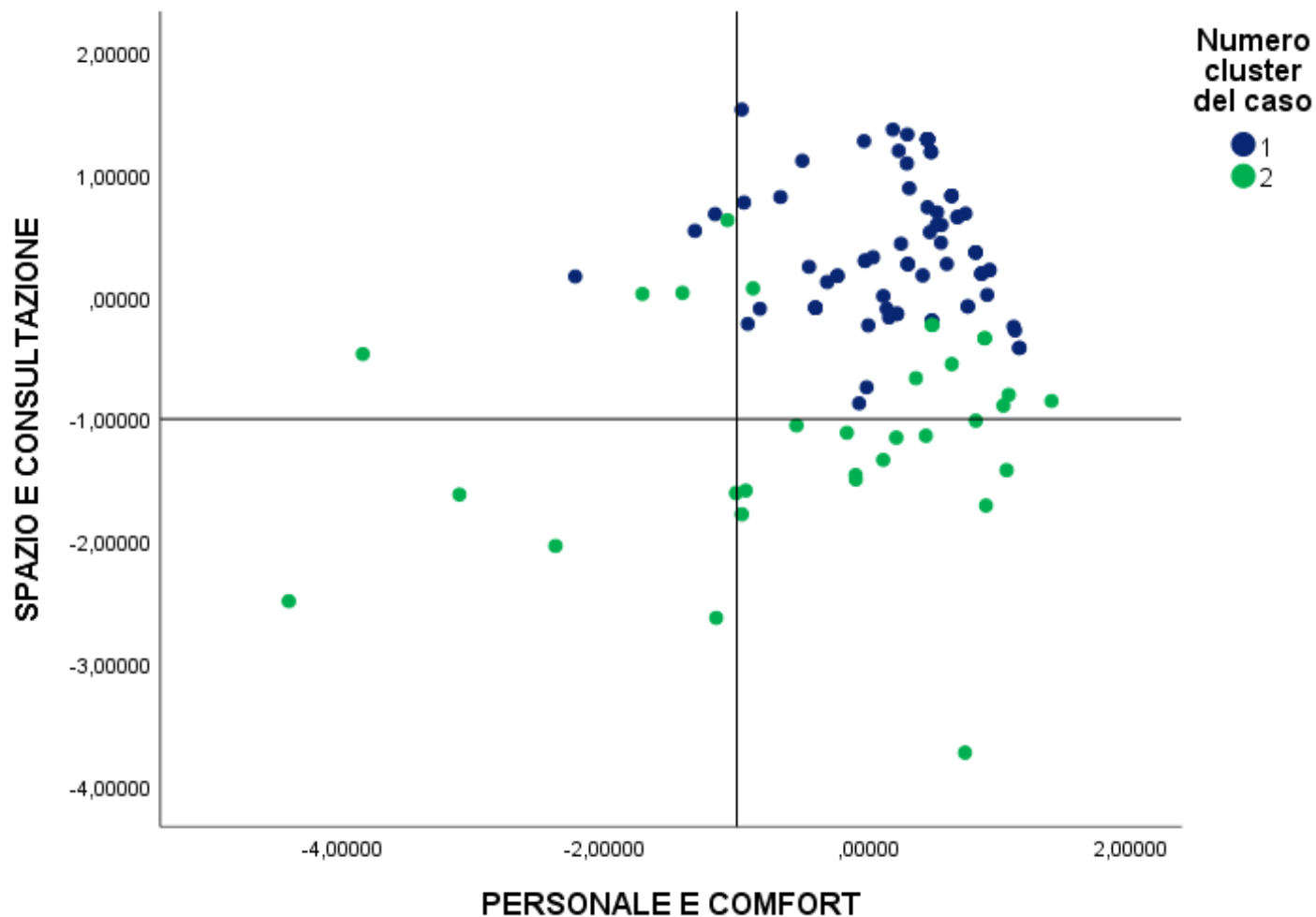
**Fattore 1 =
Spazio e Consultazione**



**Fattore 2 =
Personale e Comfort**

Analisi multivariate: Fattoriale e Cluster Analysis

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il Cluster 2 mostra una maggiore soddisfazione su entrambi i fattori, mentre il Cluster 1 rileva una maggiore dispersività di giudizi, soprattutto sul Fattore 1 (“Spazio e Consultazione”).



Suggerimenti

NON RISPONDE. Totale 109

ELOGI soddisfazione generale sul servizio. **Totale 6**

CONSULTAZIONE più fascicoli da prelevare/consultare ad ogni presa (16), digitalizzazione dell'archivio, accessibilità in rete (10), altro (2). **Totale 28**

RIPRODUZIONE più rapidità e velocità per la documentazione fotografica. **Totale 4**

ORARIO estendere gli orari di apertura. **Totale 4**

ALTRO. Totale 15

***Totale 51 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. Orari di apertura al pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Personale di accoglienza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Segnaletica interna (per archivio, sale, servizi, toilette)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Servizio di guardaroba	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Competenza personale e consulenza ricerca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Numero pezzi da consultare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Numero posti a sedere a disposizione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Postazioni p.c.	<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. Temperatura nelle sale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Esperienza complessiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 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	
13. 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					
14. 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				
15. 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) _____				
16. Come è venuto a conoscenza dell'Archivio?	<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.....				
17. 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 ITALIANA/NAZIONALITÀ: _____)