



---

Indagini di Customer Satisfaction

## **Archivio Storico Capitolino**

Giugno 2021

## 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 2020-2021
- 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 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 n. **93 questionari** somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate dal personale dell'Ufficio Customer Care con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) **dal 7 al 18 giugno 2021** presso l'**Archivio Storico Capitolino** (gli intervistati rappresentano il 66% 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  $\pm 5,95\%$ .

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 2021, 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 **2,66** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **100%**.

Al di sopra del giudizio generale vi sono il **personale di accoglienza** (2,91), la **pulizia del luogo** (2,87), la **competenza del personale per l'interpretazione dei testi** e la **consulenza nella ricerca** (2,84), il **guardaroba** (2,70) e la **temperatura nelle sale** (2,66).

Tutti gli aspetti oggetto d'indagine hanno una media al di sopra dello standard minimo di 2,20. Gli **orari di apertura** e il **numero di pezzi da consultare** sono le variabili ritenute più importanti e da migliorare nella mappa, ma anche quelle più correlate all'esperienza complessiva (cfr. pp. 15-17). Tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti prevale la **consultazione** (totale 14 suggerimenti), in particolare la richiesta di digitalizzazione dei servizi.

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per la quasi totalità da **cittadini romani** (92% del campione totale), soprattutto **liberi professionisti** (68%), in possesso di un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (75%), appartenenti alle fasce di età **45-64 anni** (44% sul campione totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di chi viene a conoscenza dell'*Archivio Storico Capitolino* tramite "**lavoro**" (46%), poi seguono "**scuola/università**" (26%), "**internet**" (13%) e "**passaparola**" (10%).

Risulta significativo che a rispondere lavoro siano soprattutto coloro che sono già stati all'Archivio (da una a tre volte nell'ultimo anno), diplomati, di età compresa tra i 26 e 44 anni. Invece scuola/università prevale per i frequentatori abituali di tale spazio culturale, che hanno conseguito un titolo di laurea o post laurea, appartenenti alle fasce di età 45-74 anni.

Internet e passaparola sono i canali predominanti per i nuovi fruitori, laureati, di età 45-54 anni.

## Tabella riassuntiva

Archivio Storico Capitolino 2021	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Servizio Non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Orari di apertura	2,29	2,00	90	3	0,723	3%	43%	1%	87%
Personale di accoglienza	2,91	3,00	92	1	0,283	1%	91%	0%	100%
Segnaletica interna	2,65	3,00	88	5	0,480	5%	65%	0%	100%
Guardaroba	2,70	3,00	91	2	0,505	2%	73%	0%	98%
Competenza personale	2,84	3,00	92	1	0,371	1%	84%	0%	100%
Numero pezzi da consultare	2,24	2,00	85	8	0,766	9%	42%	1%	82%
Numero posti a sedere	2,60	3,00	90	3	0,667	3%	68%	2%	94%
Postazioni p.c.	2,44	3,00	82	11	0,739	12%	56%	2%	90%
Pulizia del luogo	2,87	3,00	93	0	0,337	0%	87%	0%	100%
Temperatura nelle sale	2,66	3,00	92	1	0,519	1%	68%	0%	98%
<b>Esperienza complessiva</b>	<b>2,66</b>	<b>3,00</b>	<b>93</b>	<b>0</b>	<b>0,478</b>	<b>0%</b>	<b>66%</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.

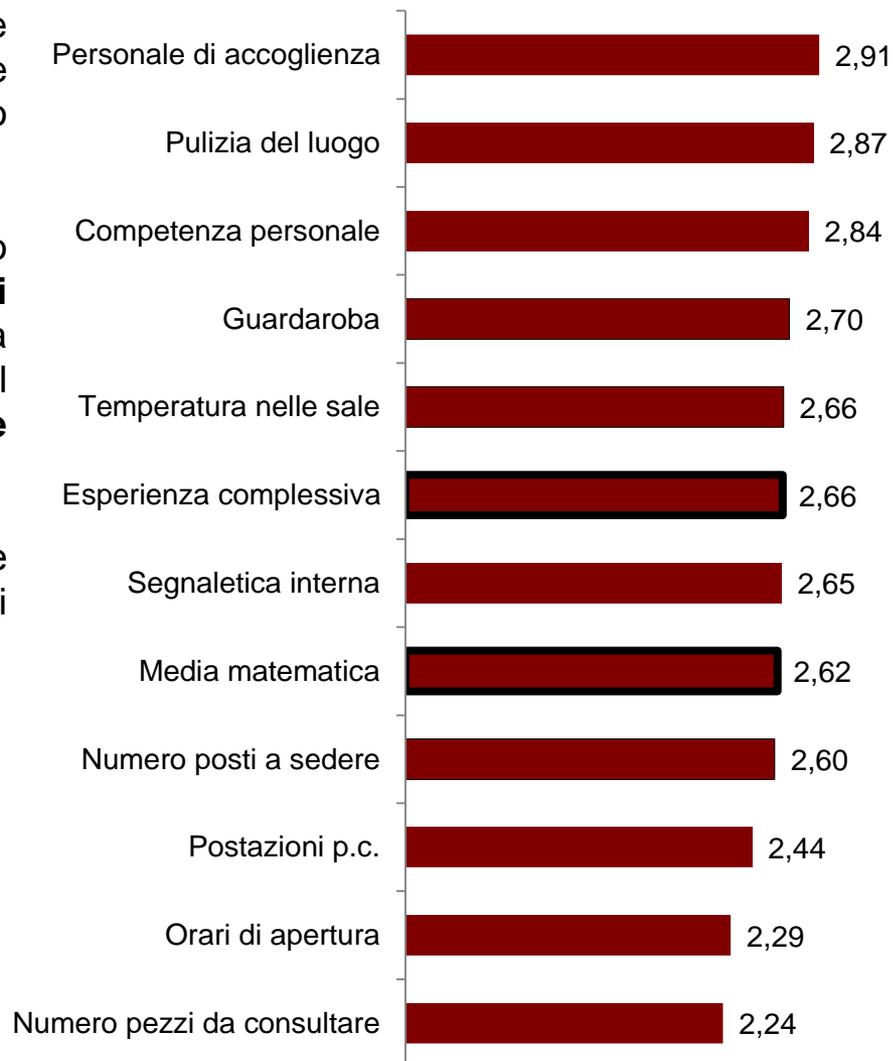
\*\*La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,62).

## 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**, il **guardaroba** e la **temperatura nelle sale**.

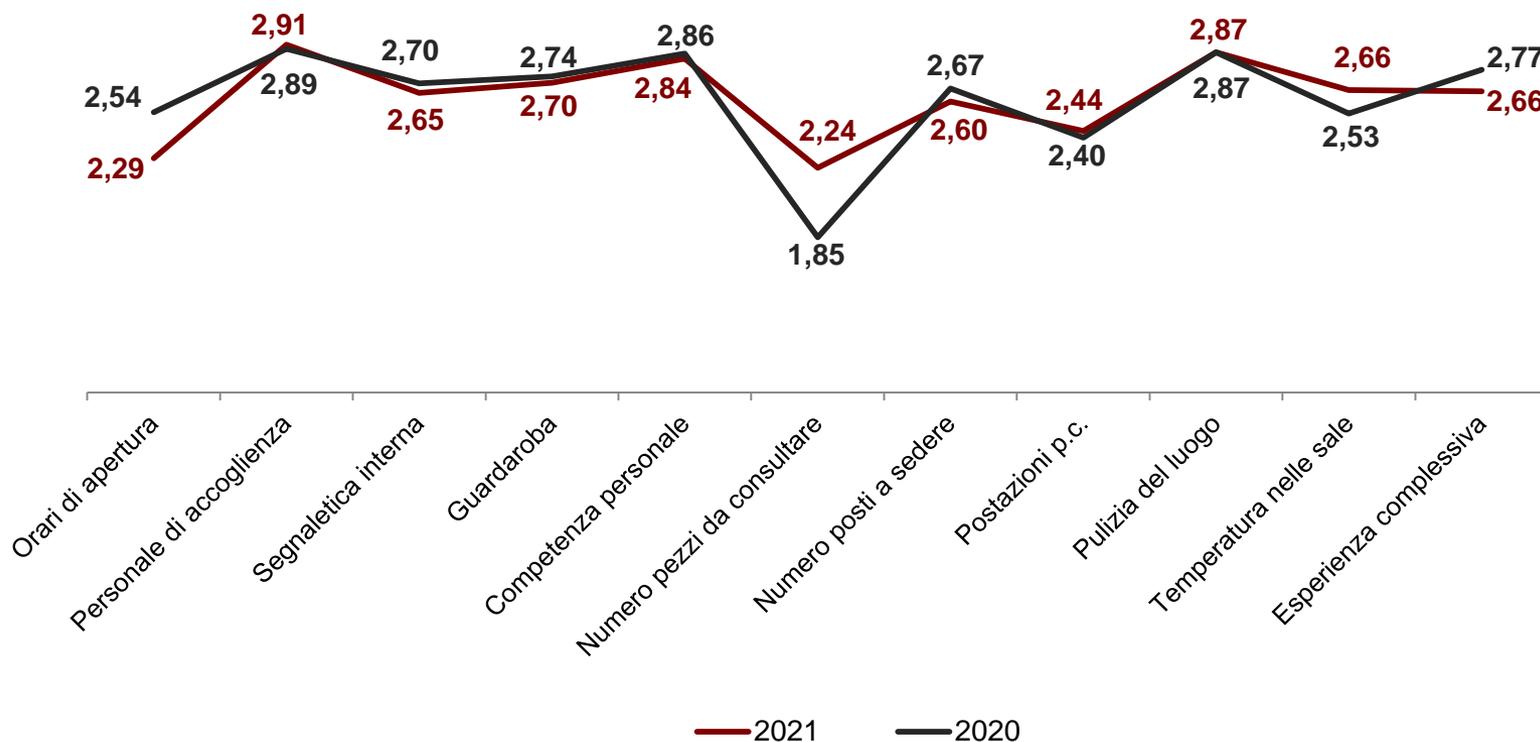
Tutte le medie oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard di 2,20.



## Analisi del trend 2020-2021

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

Si evidenzia un aumento del livello medio di soddisfazione in particolare sui pezzi da consultare (nella precedente indagine erano al di sotto dello standard minimo) e sulla temperatura nelle sale. Invece il decremento più significativo si registra sugli orari di apertura, anche se la media resta al di sopra di 2,20; ciò è probabilmente dovuto all'obbligo di contingentamento degli ingressi, previo appuntamento, a seguito del periodo di emergenza sanitaria.

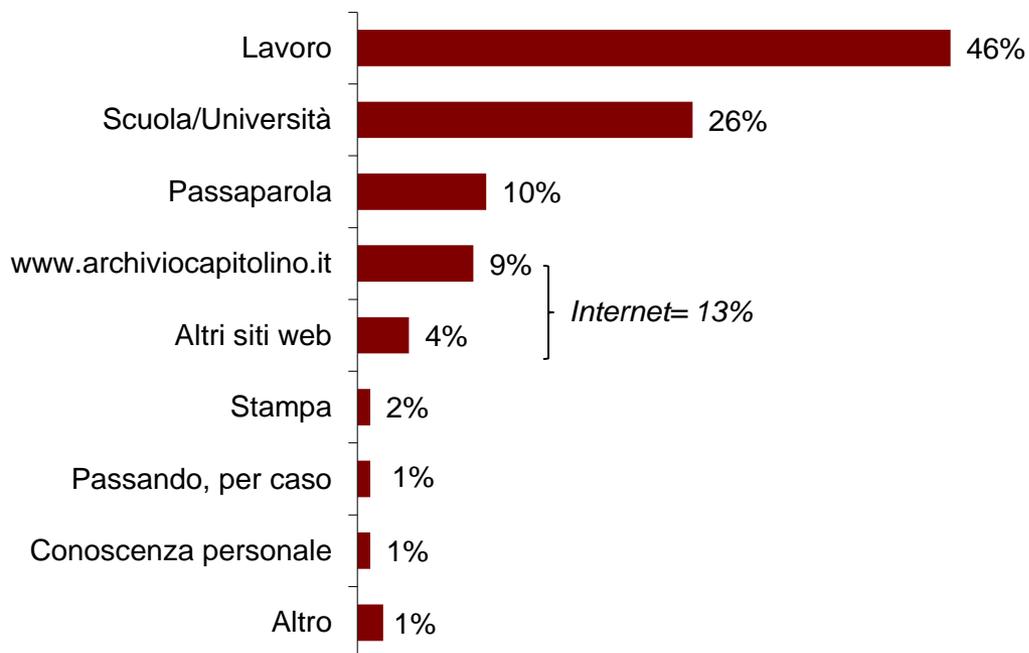


## Come è venuto a conoscenza dell'Archivio

Il 46% degli intervistati dichiara di essere venuto a conoscenza dell'Archivio tramite **lavoro** (in discesa dal 55% emerso nel 2020), il 26% attraverso **scuola/università** (in lieve flessione rispetto al 24% dello scorso anno). Il **canale web** passa da 14% a 13%, mentre la percentuale del **passaparola** raddoppia dal 5% della scorsa indagine al 10%.

Risulta significativo che a rispondere lavoro siano soprattutto coloro che sono già stati all'Archivio (da una a tre volte nell'ultimo anno), diplomati, di età compresa tra i 26 e 44 anni. Invece scuola/università prevale per i frequentatori abituali di tale spazio culturale, che hanno conseguito un titolo di laurea o post laurea, appartenenti alle fasce di età 45-74 anni.

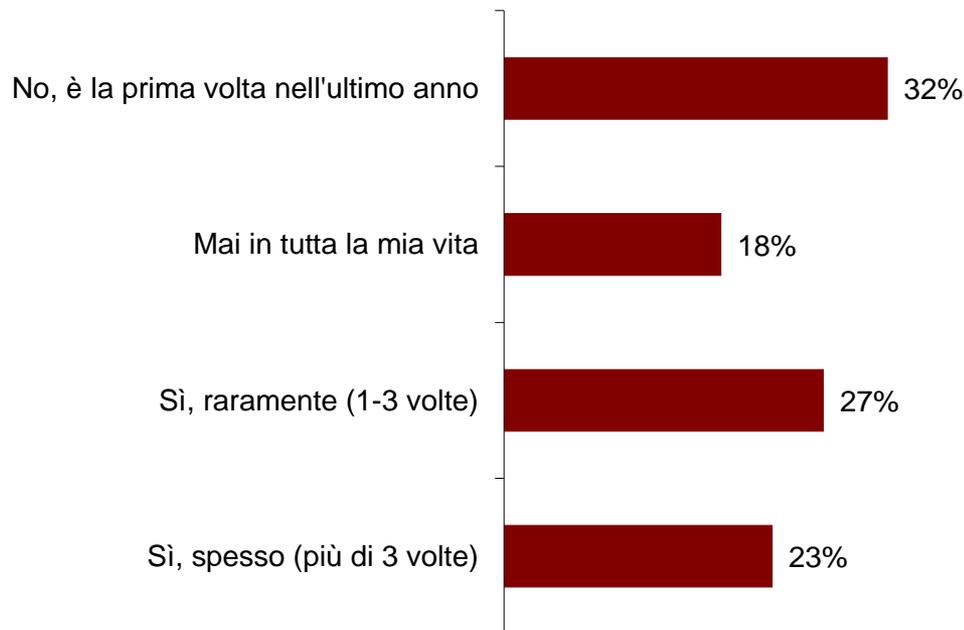
Internet e passaparola sono i canali predominanti per i nuovi fruitori, laureati, di età 45-54 anni.



## Nell'ultimo anno è già venuto all'Archivio

Il campione intervistato si suddivide equamente tra i **nuovi fruitori** (50%: il 32% viene per la prima volta nell'ultimo anno e il 18% non vi è mai stato) e coloro che **sono già stati all'Archivio** (50%; di cui il 27% "tra una e tre volte" e il 23% "più di tre volte").

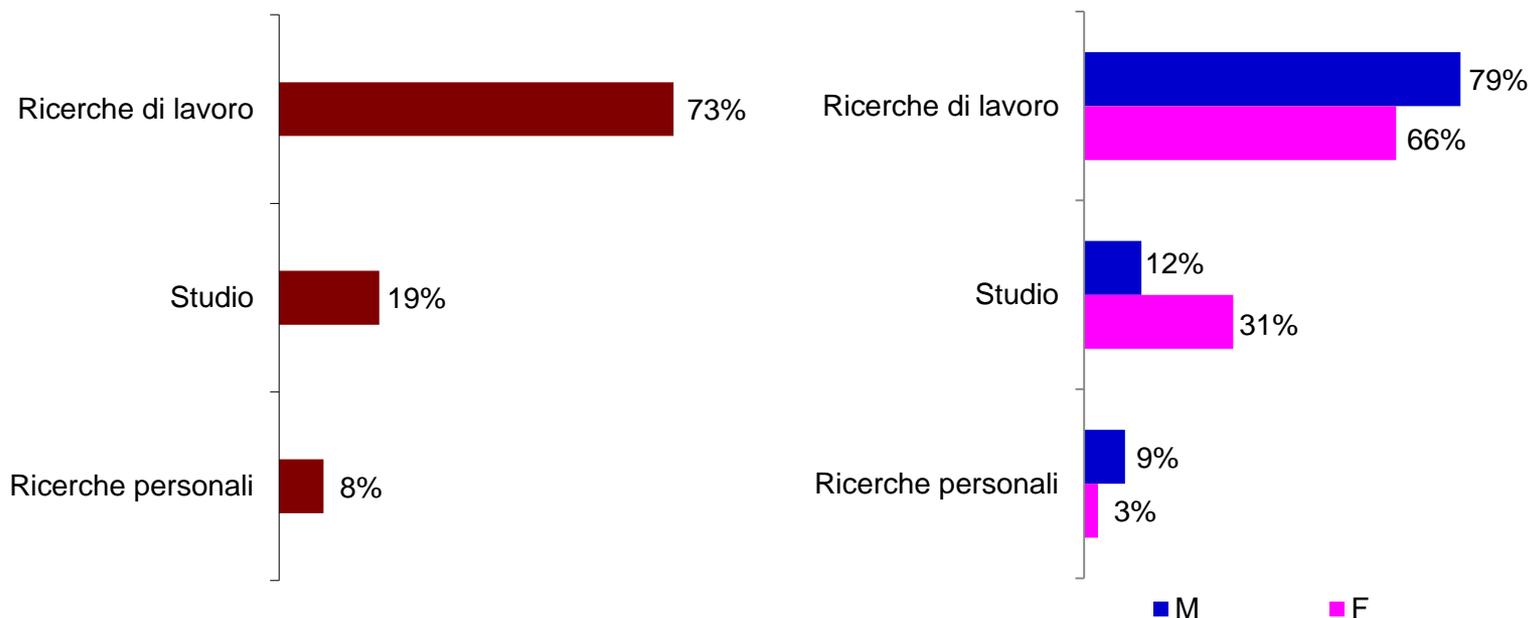
È rilevante che i frequentatori abituali dell'Archivio (più di tre volte nell'ultimo anno) siano prevalentemente gli utenti molto soddisfatti, il cui giudizio è superiore alle aspettative. Coloro che vi si recano raramente (da una a tre volte) sono nel complesso abbastanza soddisfatti e hanno un giudizio uguale alle proprie attese. Invece i nuovi fruitori sono soprattutto gli utenti privi di aspettative a priori, con un giudizio generale abbastanza soddisfacente.



## Motivazione della visita

Il 73% degli intervistati afferma di essersi recato all'Archivio per fare delle “**ricerche di lavoro**”, il 19% per motivi di “**studio**” e il restante 8% per “**ricerche personali**”.

Risulta significativo che a recarsi all'Archivio per effettuare ricerche di lavoro siano in prevalenza gli uomini (*cf.* grafico in basso a destra), di età 40-64 anni, che vengono per la prima volta in tale spazio culturale e il loro giudizio è superiore alle aspettative. A rispondere per motivi di studio sono principalmente le donne, di età 19-39 anni, già state all'Archivio, con un giudizio uguale alle proprie attese. Invece le ricerche personali vengono predilette in particolare dagli uomini, di età adulta oltre i 65 anni, che nell'ultimo anno si sono recati raramente (da una a tre volte) all'Archivio e il loro giudizio è pari alle aspettative.

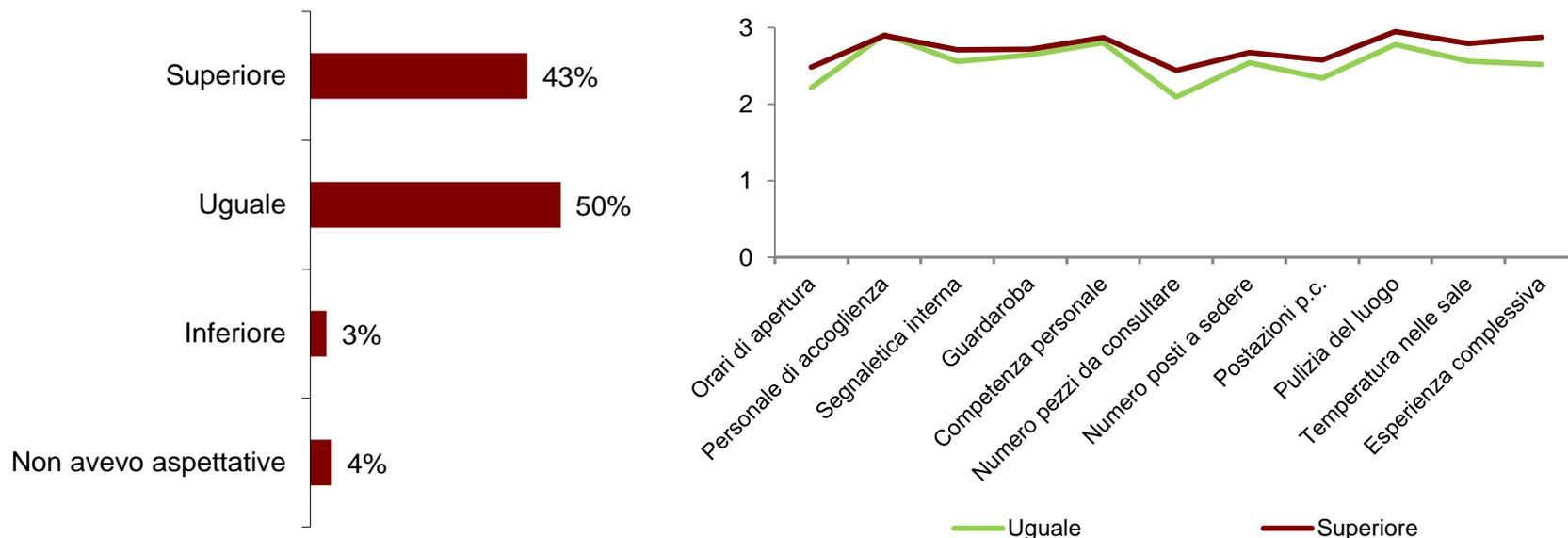


## Giudizio rispetto alle aspettative

La metà di coloro che rispondono a tale domanda (50% sul totale) afferma di avere un **giudizio uguale alle proprie attese**, mentre per il 43% è superiore e solo per il 3% è inferiore. Il 4% degli utenti intervistati dichiara di non avere aspettative prima della visita all'Archivio.

Risulta significativo che ad avere un giudizio uguale alle aspettative siano soprattutto coloro che si sono già recati all'*Archivio Storico Capitolino* e si dichiarano in generale abbastanza soddisfatti. Invece il giudizio è superiore alle proprie attese in prevalenza per i nuovi fruitori, nel complesso molto soddisfatti della loro esperienza in tale spazio culturale.

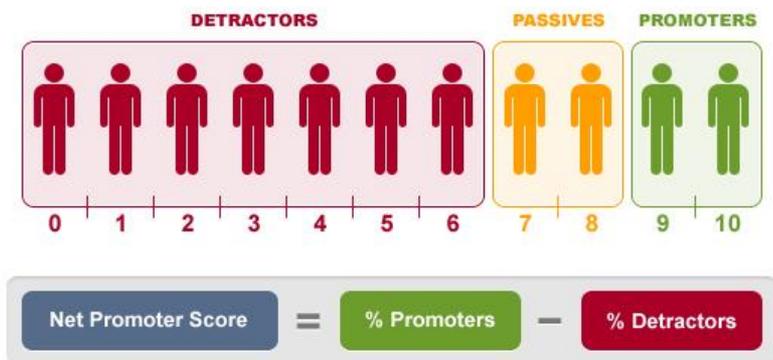
Coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative sono tendenzialmente i più soddisfatti sui vari aspetti oggetto d'indagine (*cf.* grafico sottostante a destra).



## Consiglierebbe l'Archivio 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 **66%**. Si evidenzia che il 32% degli intervistati rientra tra i "passivi", pertanto rilascia valutazioni buone pari a 7 e 8, mentre solo un 1% rappresenta la percentuale dei "detrattori".



NET PROMOTER SCORE										
Archivio Storico Capitolino 2021										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	1	0	11	19	16	46
0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	12%	20%	17%	50%
<b>DETRACTORI = 1%</b>							<b>PASSIVI = 32%</b>		<b>PROMOTORI = 67%</b>	
<b>67% - 1% = 66%</b>										

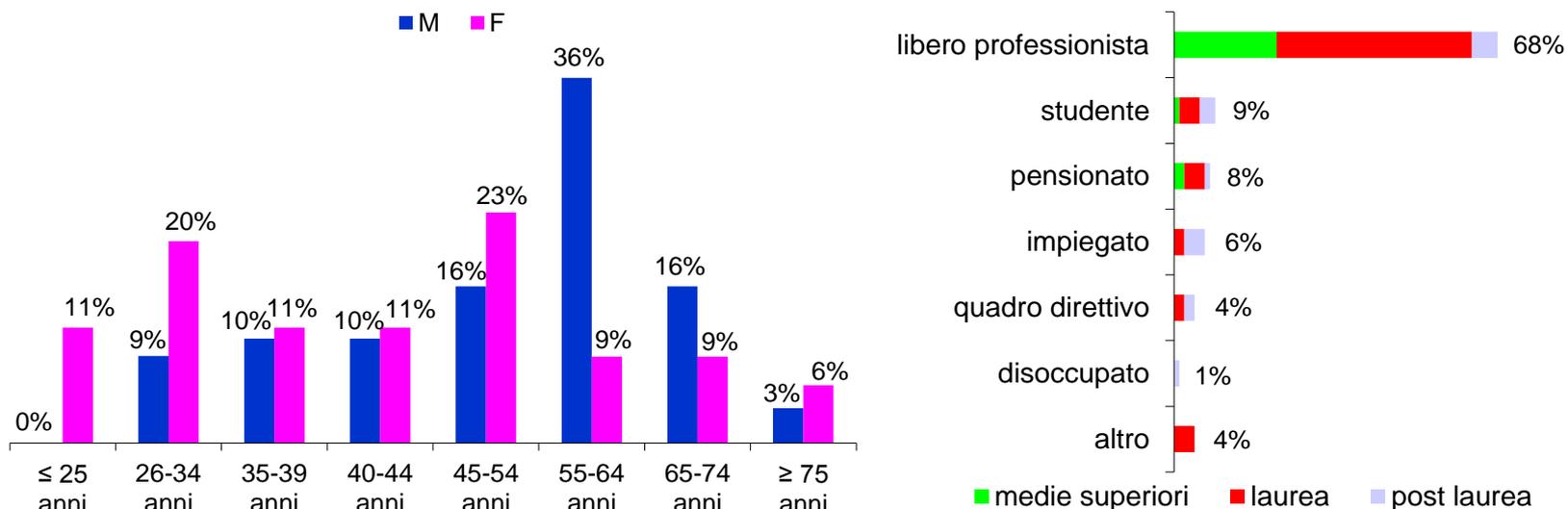
## Analisi socio-demografica (genere, età, istruzione, professione,)

Anche quest'anno prevale il **genere maschile** (62%; era il 60% nel 2020), soprattutto nelle fasce di età adulta 55-74 anni. Invece le donne emergono in particolare tra i giovani di età fino a 34 anni.

Le fasce di età più rappresentate sono quelle comprese tra i **45 e 64 anni** (44% sul totale; in aumento dal 38% dello scorso anno). Rispetto all'indagine precedente si registra un calo della fascia dei **26-34 anni**, che raggiunge il 13% sul totale degli intervistati (24% nel 2020).

Il 75% del campione dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (in aumento dal 69% nel 2020).

Rispetto alle categorie professionali prevalgono i **liberi professionisti** (68% sul totale; l'anno scorso erano il 65%); poi seguono gli studenti (9%; la percentuale emersa nell'indagine precedente era 5%) e i pensionati (in aumento dall'1% all'8%). Gli impiegati, rispetto al 12% del 2020, si riducono della metà (6%).

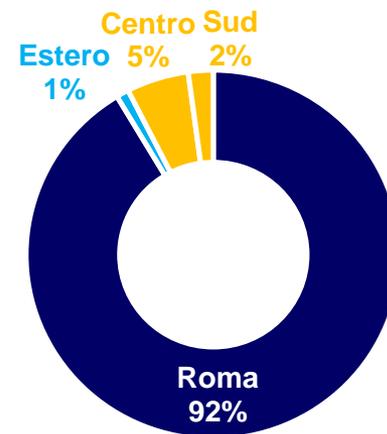


## Analisi socio-demografica: genere e provenienza

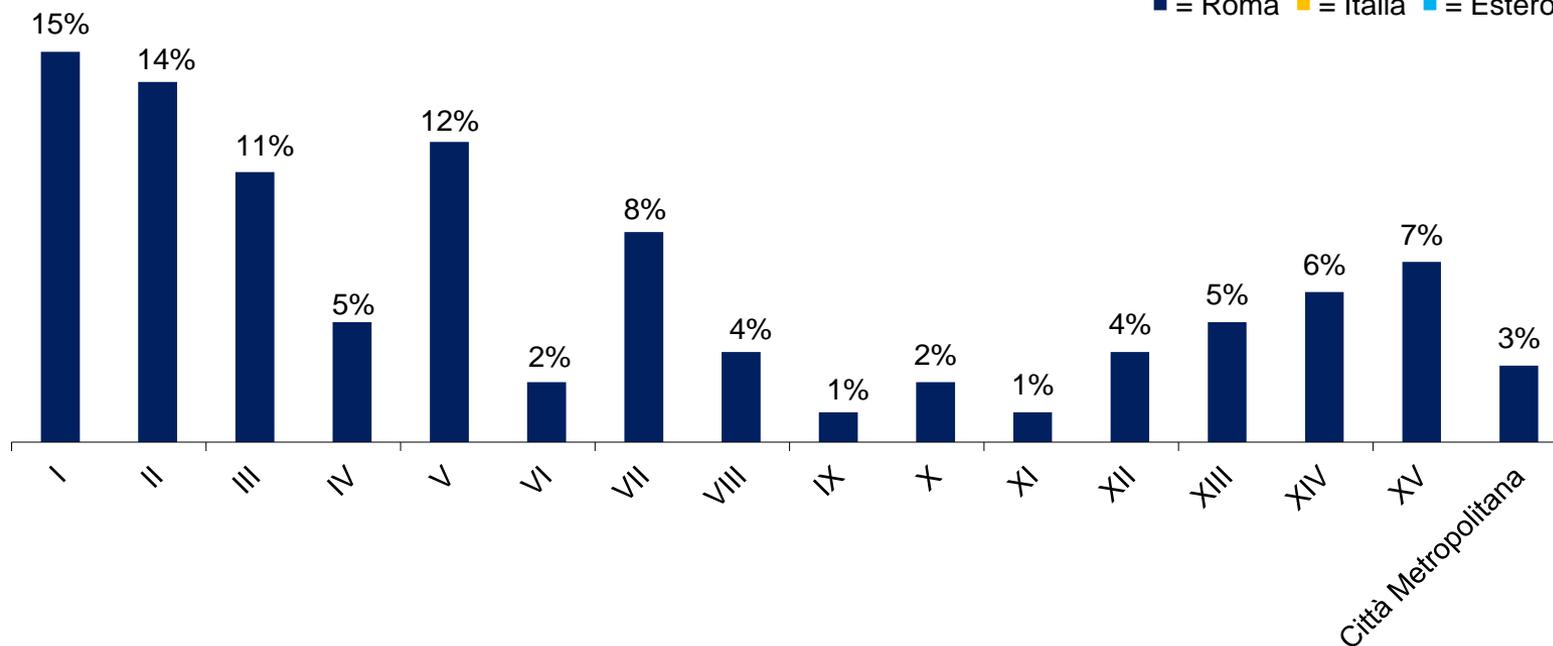
Il 92% del campione intervistato è costituito da **cittadini romani** (nel 2020 erano il 91%), mentre il 7% giunge da altre città italiane (8% nella precedente indagine) e il restante 1% proviene dall'estero (stessa percentuale emersa lo scorso anno).

Tra i municipi in cui risiedono maggiormente gli utenti intervistati prevalgono i **Municipi I e II**, che raggiungono il 15% e 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 <i>Rho di Spearman</i> ***	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	0,164	,470**	,279**	0,193	0,156	,274*	,337**	,350**	,297**	,458**
Personale di accoglienza	0,164	1,000	,429**	,242*	,385**	0,075	0,026	0,085	,362**	0,121	0,106
Segnaletica interna	,470**	,429**	1,000	,550**	,229*	,253*	,244*	,366**	,336**	,215*	,211*
Guardaroba	,279**	,242*	,550**	1,000	,220*	0,141	,240*	,360**	,288**	0,197	0,094
Competenza personale	0,193	,385**	,229*	,220*	1,000	0,170	0,188	0,126	,266*	0,153	,370**
Numero pezzi da consultare	0,156	0,075	,253*	0,141	0,170	1,000	,439**	,490**	0,161	,328**	,420**
Numero posti a sedere	,274*	0,026	,244*	,240*	0,188	,439**	1,000	,447**	,431**	,443**	,280**
Postazioni p.c.	,337**	0,085	,366**	,360**	0,126	,490**	,447**	1,000	,458**	,439**	,419**
Pulizia del luogo	,350**	,362**	,336**	,288**	,266*	0,161	,431**	,458**	1,000	,550**	,396**
Temperatura nelle sale	,297**	0,121	,215*	0,197	0,153	,328**	,443**	,439**	,550**	1,000	,305**
Esperienza complessiva	,458**	0,106	,211*	0,094	,370**	,420**	,280**	,419**	,396**	,305**	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 personale di accoglienza e il guardaroba non sono risultati significativi rispetto al giudizio generale e pertanto sono stati esclusi dalla tabella laterale.

Per l'*Archivio Storico Capitolino* gli aspetti che risultano più correlati all'esperienza complessiva sono quelli relativi agli **orari di apertura** e al **numero di pezzi da consultare**.

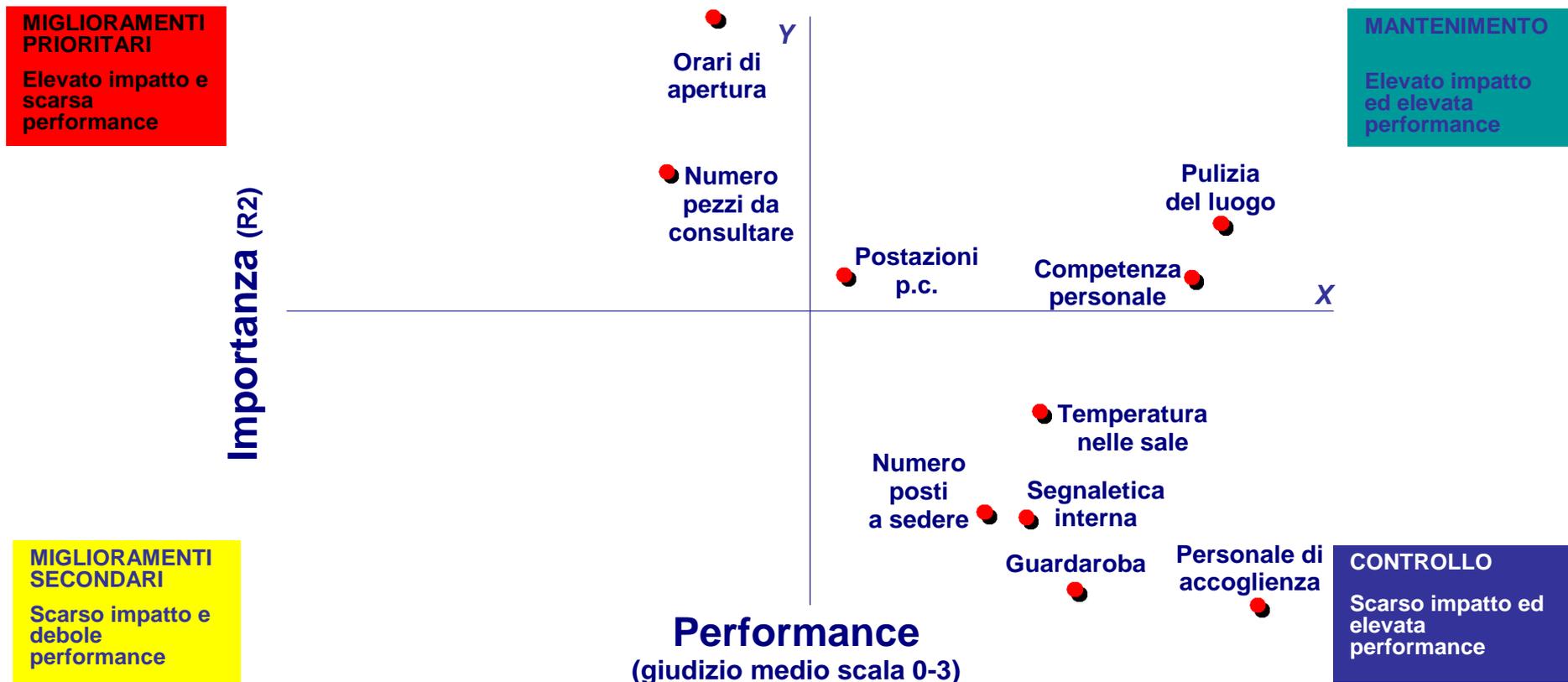
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sul giudizio generale.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale	
Orari di apertura	0,458
Numero pezzi da consultare	0,420
Postazioni p.c.	0,419
Pulizia del luogo	0,396
Competenza personale	0,370
Temperatura nelle sale	0,305
Numero posti a sedere	0,280
Segnaletica interna	0,211

## Mappa delle priorità (Regressione lineare)

La **pulizia del luogo**, la **competenza del personale** e le **postazioni p.c.** rientrano tra gli aspetti importanti e soddisfacenti nel quadrante in alto a destra. Invece gli **orari di apertura** e il **numero di pezzi da consultare** risultano tra i miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra) e sono in assoluto le variabili col coefficiente di importanza più elevato (Y).

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.

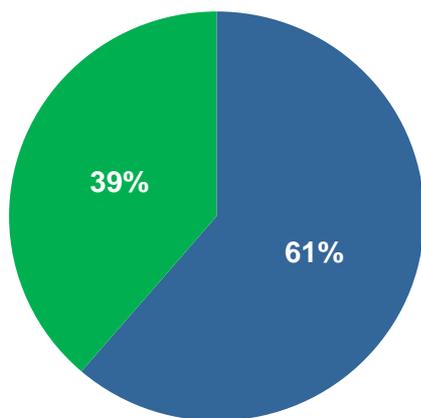
## Cluster Analysis

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

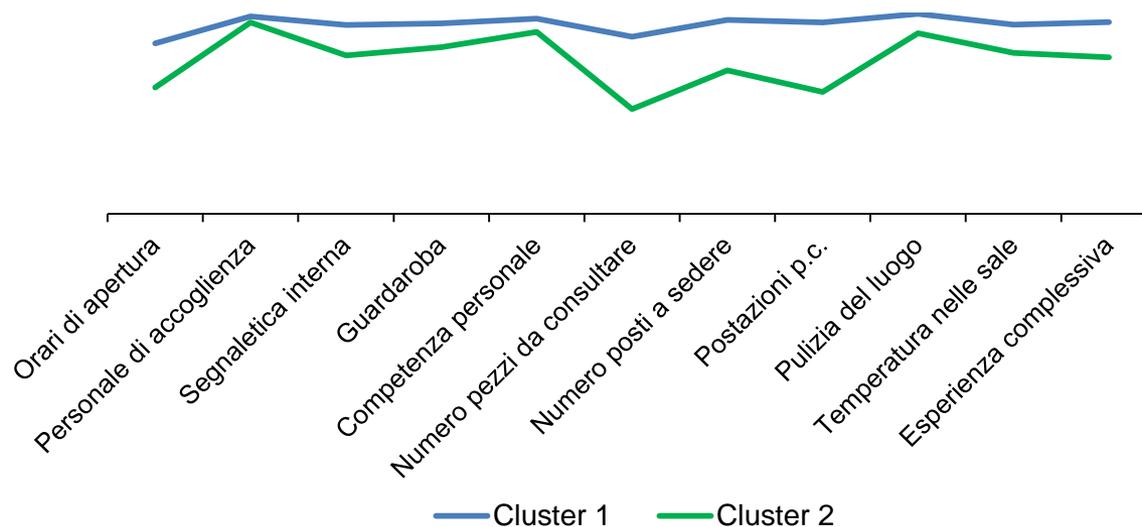
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è ottima per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (57 individui nel *Cluster 1* e 36 nel *Cluster 2*; nessun caso mancante). Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico 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 40-44 anni e 55-64 anni, con titolo di diploma superiore, 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 26-39 anni, 45-54 anni e 65-74 anni, con titolo di laurea o post laurea, alcuni già stati all'Archivio, lo hanno conosciuto tramite scuola/università e internet, vi si recano in particolare per motivi di studio o per ricerche personali, giudizio uguale alle aspettative.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



## Analisi Fattoriale

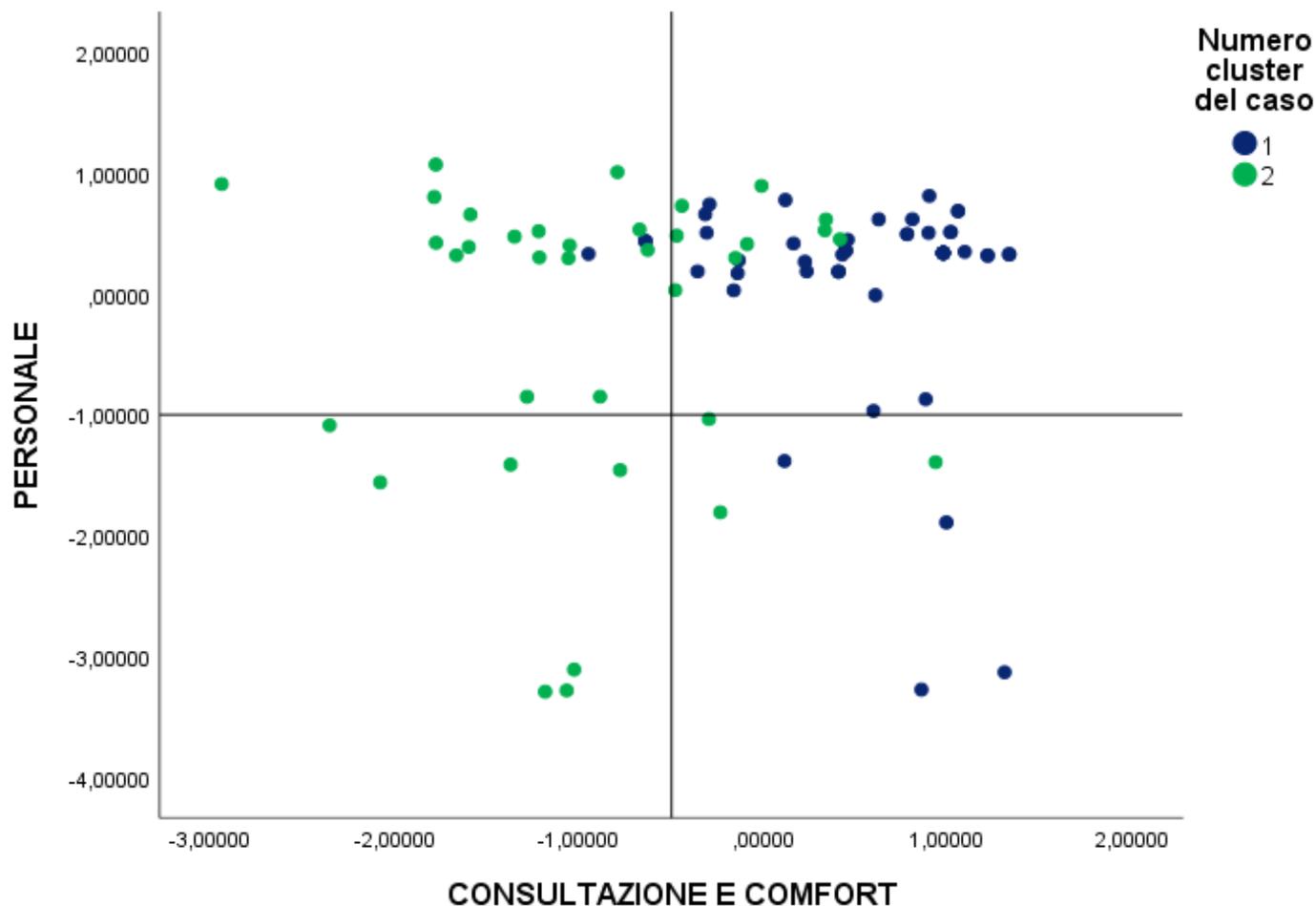
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

Con tutte le variabili oggetto d'indagine sono stati identificati statisticamente i **3 Fattori** seguenti:



## Analisi multivariate: Fattoriale e Cluster Analysis

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il Cluster 1 mostra una maggiore soddisfazione su entrambi i fattori, mentre il Cluster 2 rileva una maggiore dispersività di giudizi, soprattutto sul Fattore 3 (“*Consultazione e Comfort*”).



## Suggerimenti

**NIENTE DA MIGLIORARE. Totale 64**

**ELOGIO personale preparato e cordiale. Totale 1**

---

**CONSULTAZIONE** possibilità di fare le ricerche anche online, digitalizzazione archivio, i tesserati devono poter accedere all'archivio informatico da casa con credenziali, banca dati accessibile anche da remoto (7); disponibilità di un catalogo online per la preparazione preventiva alla consultazione, consentire il prelievo delle immagini scansionate di progetti e documenti online, maggiore digitalizzazione dei testi ed in particolare le raccolte da consultare (ad es. guida Monaci, delibera, atti di governatorato), fruire dei documenti già scannerizzati da pagare con carta credito (4); altro (3). **Totale 14**

**PRENOTAZIONE** ridurre i tempi di attesa per avere un appuntamento, tempistiche troppo lunghe, non si possono attendere mesi (9); altro (2). **Totale 11**

**ALTRO. Totale 7**

***Totale 32 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 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: \_\_\_\_\_)