



---

Indagini di Customer Satisfaction

**Archivio Storico Capitolino**

Marzo 2022

## 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 2021-2022
- 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)
- Suggerimenti
- Allegato 1 - Questionario

## Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **107 questionari** somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate dal personale dell'Ufficio Customer Care con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) **dal 21 al 30 marzo 2022** presso l'**Archivio Storico Capitolino** (gli intervistati rappresentano il 63% 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  $\pm 5,78\%$ .

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 2022, da Contratto di affidamento, la media minima standard rimane invariata a 2,20.

## Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale degli utenti intervistati è buono, con una media di **2,55** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **98%**.

Al di sopra del giudizio generale vi sono il **personale di accoglienza** (2,87), la **competenza del personale per l'interpretazione dei testi** e la **consulenza nella ricerca** (2,79), la **pulizia del luogo** (2,75), il **guardaroba** (2,64) e la **segnaletica interna** (2,62).

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** (1,96).

Il **numero di pezzi da consultare**, la **temperatura nelle sale** e le **postazioni pc** sono le variabili ritenute più importanti e da migliorare, ma anche quelle più correlate all'esperienza complessiva, insieme agli **orari di apertura**, che invece rappresentano un punto di forza nella mappa (*cfr.* pp. 15-17). Tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti prevale la **consultazione** (n. 23 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito in prevalenza da **cittadini romani** (84% del campione totale), soprattutto **liberi professionisti** (65%), in possesso di un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (78%), appartenenti alle fasce di età **45-64 anni** (40%).

Tra i mezzi di comunicazione prevalgono le percentuali di chi viene a conoscenza dell'*Archivio Storico Capitolino* tramite "**lavoro**" (43%), "**scuola/università**" (30%) e "**internet**" (13%).

Risulta significativo che il *lavoro* sia predominante per coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative e in generale si ritengono molto soddisfatti dei servizi erogati. Invece a rispondere *scuola/università* sono soprattutto gli utenti con un giudizio uguale alle attese o ne sono privi, abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva.

Infine il sito *www.archiviocapitolino.it* prevale in particolare per chi ha un giudizio uguale alle proprie aspettative e dichiara di essere abbastanza soddisfatto.

## Tabella riassuntiva

| <b>Archivio Storico Capitolino 2022</b> | <b>Media</b> | <b>Mediana*</b> | <b>Risposte valide</b> | <b>Risposte mancanti</b> | <b>Deviazione standard**</b> | <b>Servizio Non utilizzato</b> | <b>Molto soddisfatti</b> | <b>Per niente soddisfatti</b> | <b>Molto+ Abbastanza soddisfatti</b> |
|-----------------------------------------|--------------|-----------------|------------------------|--------------------------|------------------------------|--------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|
| Orari di apertura                       | 2,55         | 3,00            | 104                    | 3                        | 0,573                        | 3%                             | 59%                      | 0%                            | 96%                                  |
| Personale di accoglienza                | 2,87         | 3,00            | 107                    | 0                        | 0,339                        | 0%                             | 87%                      | 0%                            | 100%                                 |
| Segnaletica interna                     | 2,62         | 3,00            | 106                    | 1                        | 0,487                        | 1%                             | 62%                      | 0%                            | 100%                                 |
| Guardaroba                              | 2,64         | 3,00            | 103                    | 4                        | 0,575                        | 4%                             | 68%                      | 1%                            | 97%                                  |
| Competenza personale                    | 2,79         | 3,00            | 106                    | 1                        | 0,407                        | 1%                             | 79%                      | 0%                            | 100%                                 |
| Numero pezzi da consultare              | 1,96         | 2,00            | 106                    | 1                        | 0,883                        | 1%                             | 31%                      | 6%                            | 71%                                  |
| Numero posti a sedere                   | 2,53         | 3,00            | 106                    | 1                        | 0,665                        | 1%                             | 60%                      | 2%                            | 94%                                  |
| Postazioni p.c.                         | 2,27         | 2,00            | 107                    | 0                        | 0,747                        | 0%                             | 43%                      | 2%                            | 86%                                  |
| Pulizia del luogo                       | 2,75         | 3,00            | 106                    | 1                        | 0,459                        | 1%                             | 75%                      | 0%                            | 99%                                  |
| Temperatura nelle sale                  | 2,31         | 3,00            | 106                    | 1                        | 0,844                        | 1%                             | 52%                      | 4%                            | 83%                                  |
| <b>Esperienza complessiva</b>           | <b>2,55</b>  | <b>3,00</b>     | <b>107</b>             | <b>0</b>                 | <b>0,536</b>                 | <b>0%</b>                      | <b>57%</b>               | <b>0%</b>                     | <b>98%</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 (2,53).

## 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 **competenza del personale**, la **pulizia del luogo**, il **guardaroba** e la **segnaletica interna**.

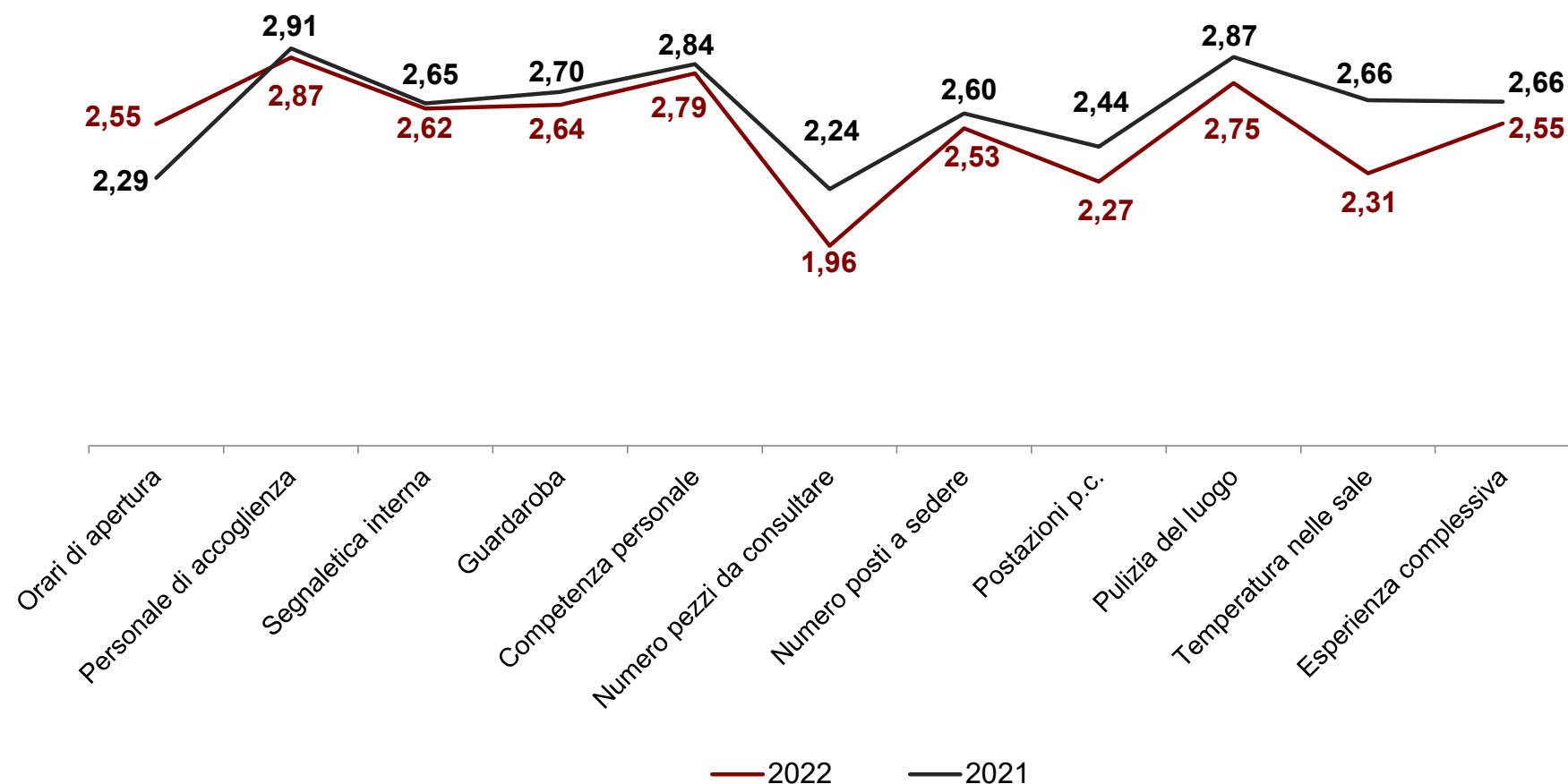
Quasi tutte le medie oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard di 2,20, ad eccezione del numero di pezzi da consultare.



## Analisi del trend 2021-2022

Rispetto all'indagine dello scorso anno il trend risulta piuttosto costante e lineare.

Si evidenzia un decremento generale del livello medio di soddisfazione sui vari aspetti oggetto d'indagine, in particolare sulla temperatura nelle sale e sul numero di pezzi da consultare (in quest'ultimo caso la media scende al di sotto dello standard di 2,20). Si apprezza altresì un significativo aumento del gradimento sugli orari di apertura.

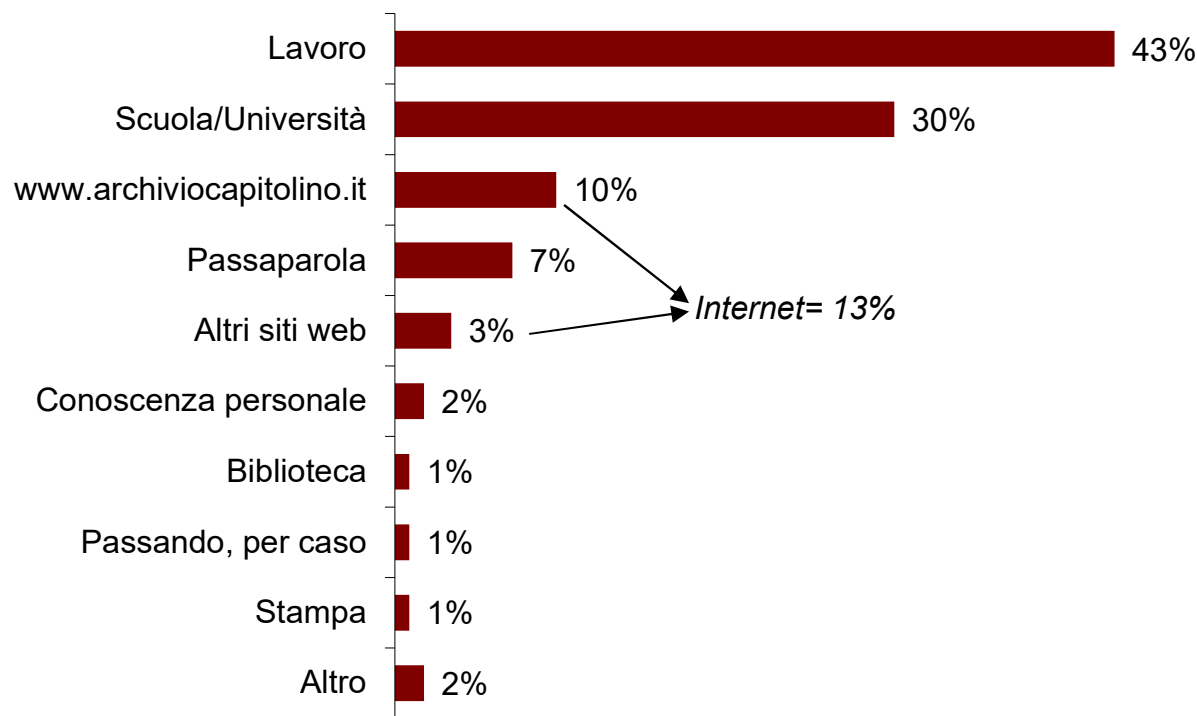


## Come è venuto a conoscenza dell'Archivio

Il 43% degli intervistati dichiara di essere venuto a conoscenza dell'*Archivio Storico Capitolino* tramite **lavoro** (in lieve discesa dal 46% emerso nel 2021), il 30% attraverso **scuola/università** (in aumento rispetto al 26% dello scorso anno). Il **canale web** resta invariato al 13%, mentre la percentuale del **passaparola** scende dal 10% della scorsa indagine al 7%.

Risulta significativo che il lavoro sia predominante per coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative e in generale si ritengono molto soddisfatti dei servizi erogati. Invece a rispondere scuola/università sono soprattutto gli utenti con un giudizio uguale alle attese o ne sono privi, abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva.

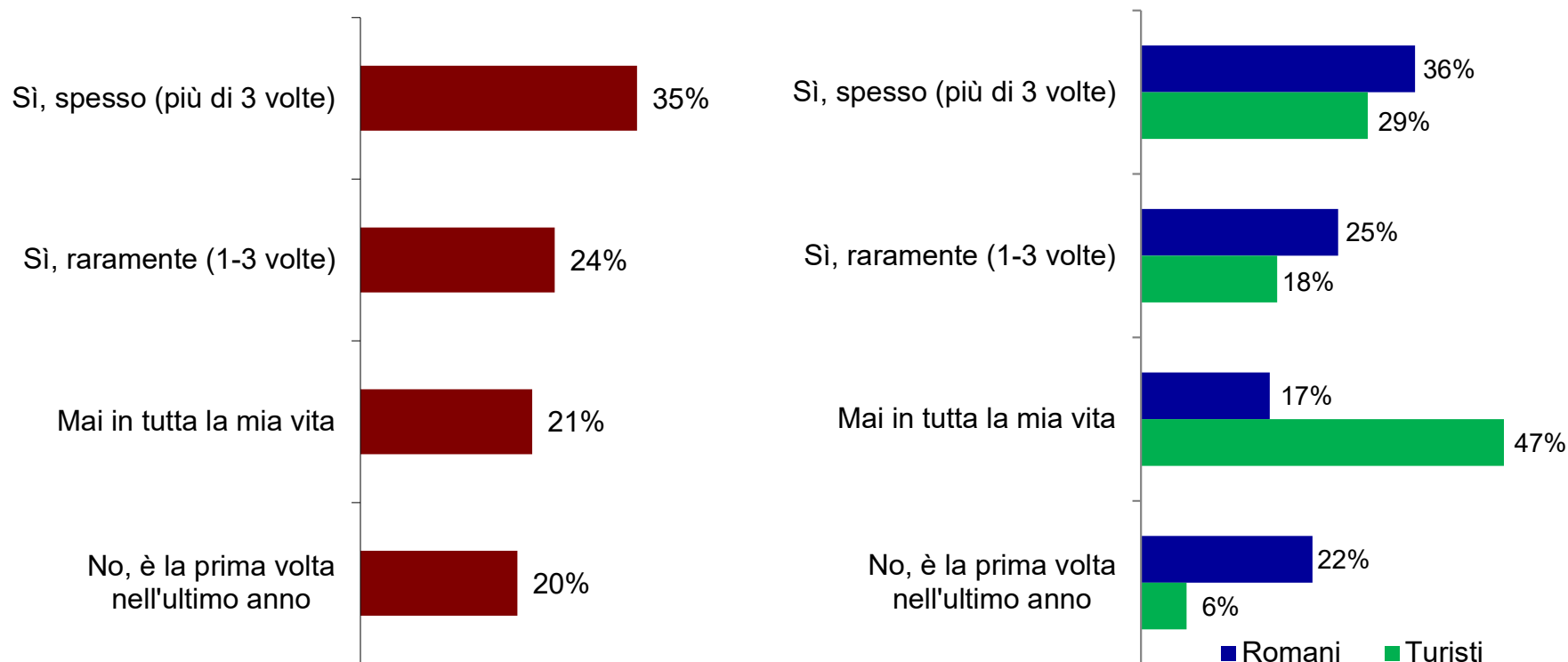
Infine il sito [www.archiviocapitolino.it](http://www.archiviocapitolino.it) prevale in particolare per chi ha un giudizio uguale alle proprie aspettative e dichiara di essere abbastanza soddisfatto.



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

La maggior parte degli intervistati (59% sul campione totale) dichiara di **essere già stato all'Archivio** (di cui il 35% spesso “**più di tre volte**” e il 24% raramente “**tra una e tre volte**”), mentre il 21% non vi è mai stato e il 20% non vi si è recato nell'ultimo anno.

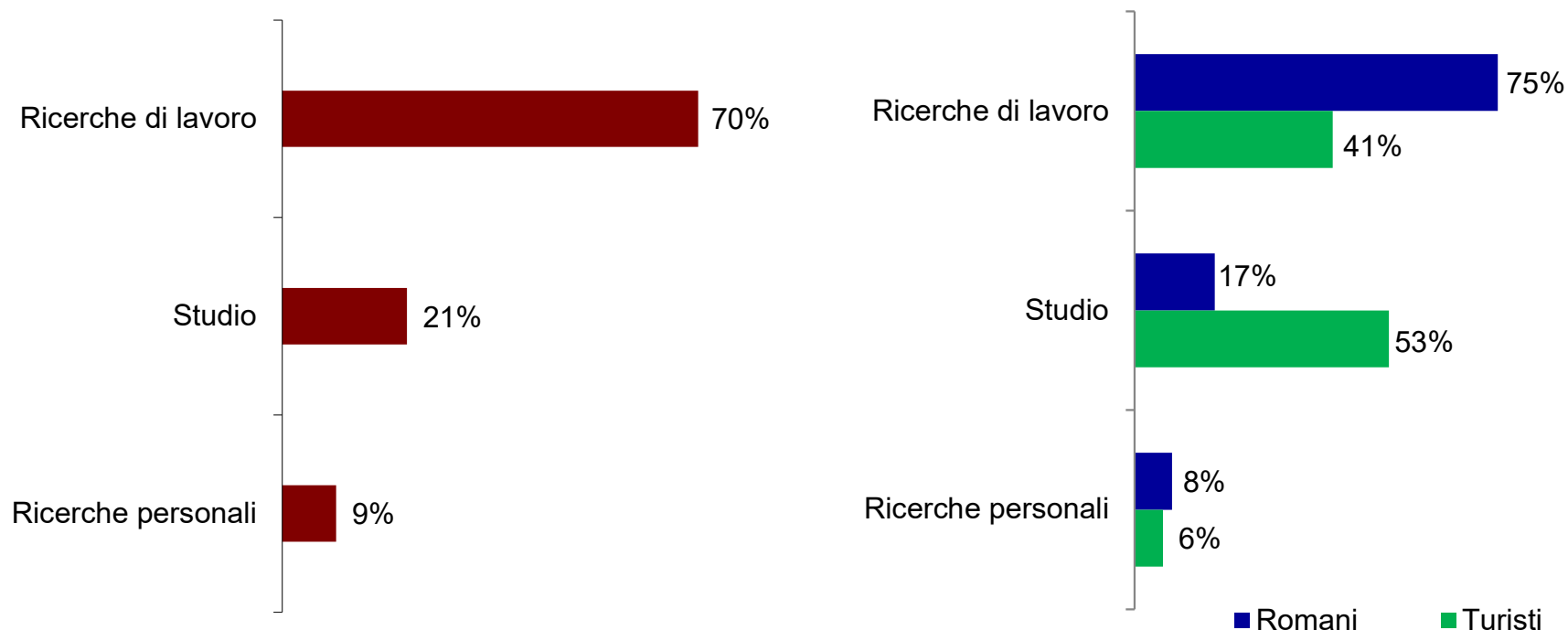
È rilevante che i frequentatori abituali dell'Archivio (più di tre volte nell'ultimo anno) siano prevalentemente romani (*cfr.* grafico in basso a destra), di età 35-39 anni ed oltre 65 anni, con un titolo di post laurea. Coloro che vi si recano raramente (da una a tre volte) sono soprattutto residenti a Roma, appartenenti alle fasce d'età dei 40-64 anni, laureati. Invece i nuovi fruitori giungono da fuori Roma, sono giovani di età 19-34 anni, diplomati.



## Motivazione della visita

Il 70% degli intervistati afferma di essersi recato all'Archivio per fare delle “**ricerche di lavoro**”, il 21% per motivi di “**studio**” e il restante 9% per effettuare “**ricerche personali**”.

Risulta significativo che a recarsi all'Archivio per effettuare ricerche di lavoro siano in prevalenza gli utenti romani (cfr. grafico in basso a destra), di età 40-54 anni, molti di essi già stati all'Archivio, in generale abbastanza soddisfatti. A rispondere per motivi di studio sono principalmente coloro che risiedono fuori Roma, di età giovane 19-34 anni, che vengono per la prima volta in tale spazio culturale e nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece le ricerche personali vengono predilette in particolare dai romani, di età adulta 55-74 anni, alcuni nuovi fruitori, molto soddisfatti della loro esperienza.

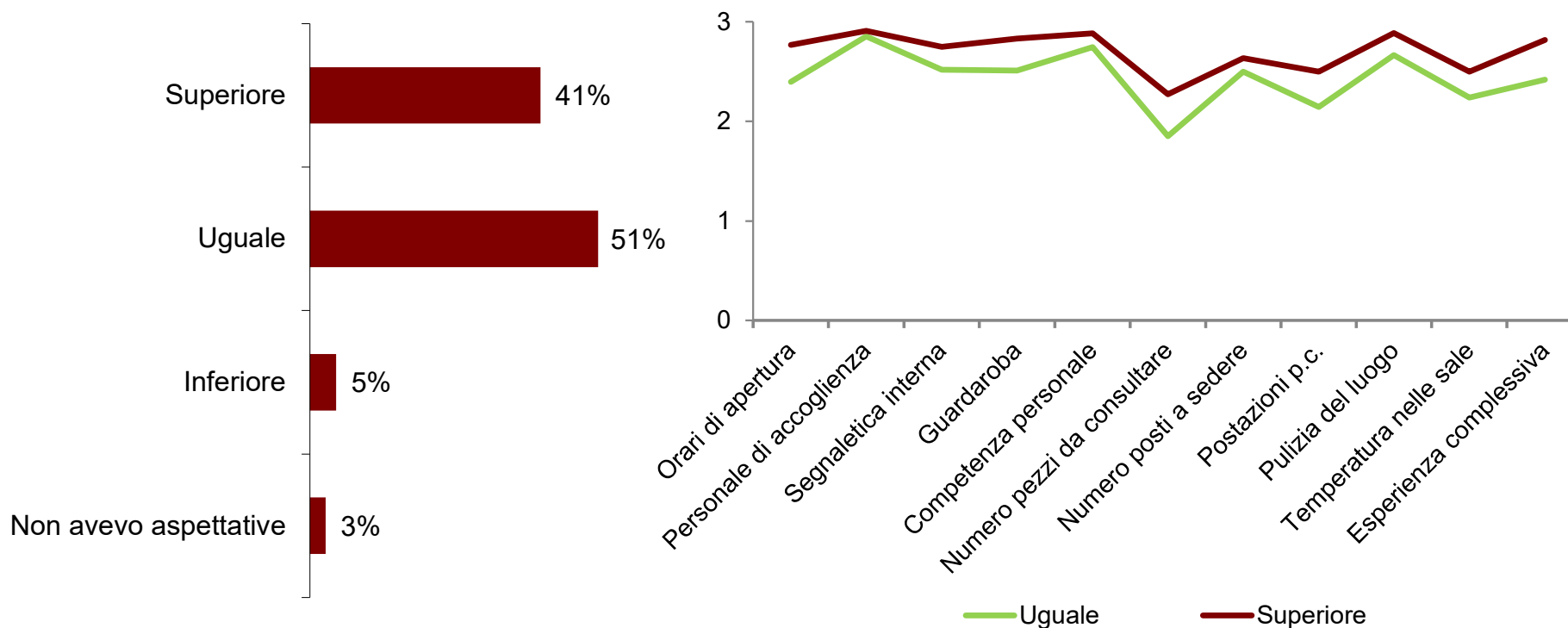


## Giudizio rispetto alle aspettative

Il 51% del campione totale ha un **giudizio uguale alle proprie attese**, mentre per il 41% è superiore e solo per il 5% è inferiore. Il restante 3% dichiara di non avere aspettative prima della visita all'Archivio.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle proprie attese siano in prevalenza coloro che nel complesso si ritengono molto soddisfatti della loro esperienza in tale spazio culturale. Invece il giudizio è uguale alle aspettative soprattutto per gli utenti che hanno un giudizio generale abbastanza soddisfacente.

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

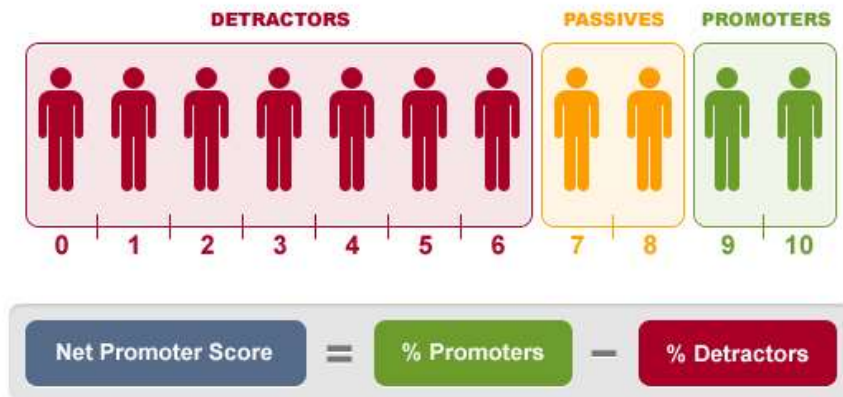


## Consiglierebbe l'*Archivio* ad un amico/collega

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 **61%**.

Si evidenzia che il 33% del campione rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”.



| <b>NET PROMOTER SCORE</b><br><i>Archivio Storico Capitolino 2022</i> |           |           |           |           |           |           |                      |                        |            |            |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------------|------------------------|------------|------------|
| <b>0</b>                                                             | <b>1</b>  | <b>2</b>  | <b>3</b>  | <b>4</b>  | <b>5</b>  | <b>6</b>  | <b>7</b>             | <b>8</b>               | <b>9</b>   | <b>10</b>  |
| <b>0</b>                                                             | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>1</b>  | <b>2</b>  | <b>8</b>             | <b>28</b>              | <b>26</b>  | <b>42</b>  |
| <b>0%</b>                                                            | <b>0%</b> | <b>0%</b> | <b>0%</b> | <b>0%</b> | <b>1%</b> | <b>2%</b> | <b>7%</b>            | <b>26%</b>             | <b>25%</b> | <b>39%</b> |
| <b>DETRATTORI = 3%</b>                                               |           |           |           |           |           |           | <b>PASSIVI = 33%</b> | <b>PROMOTORI = 64%</b> |            |            |
| <b>64% - 3% = 61%</b>                                                |           |           |           |           |           |           |                      |                        |            |            |

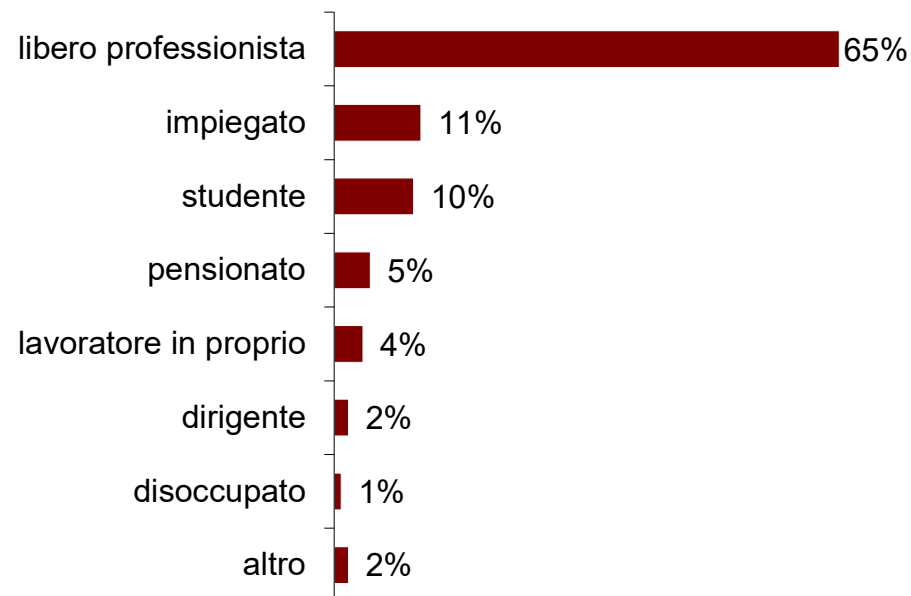
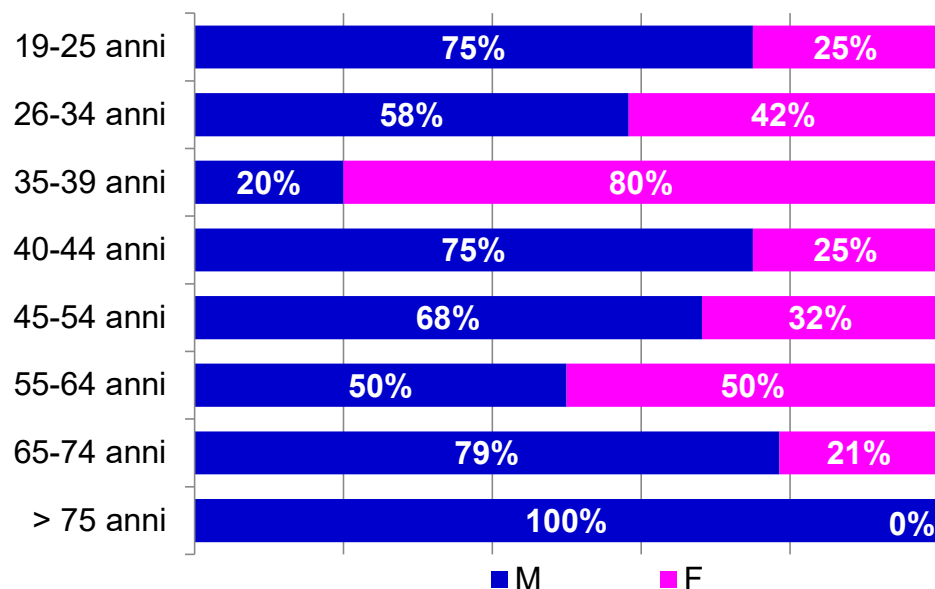
## Analisi socio-demografica (genere, età, istruzione, professione,)

Anche quest'anno prevale il **genere maschile** (64%; era il 62% nel 2021), soprattutto nelle fasce dei 40-54 anni ed oltre i 65 anni (*cfr.* grafico in basso a sinistra). Invece le donne emergono in particolare tra i giovani di età 19-39 anni o adulti 55-64 anni.

Le fasce di età più rappresentate sono quelle comprese tra i **45 e 64 anni** (40% sul totale; in lieve calo dal 44% emerso lo scorso anno). Rispetto all'indagine precedente si registra un incremento della fascia dei **26-34 anni**, che passa dal 13% al 23% sul totale degli intervistati.

Il 78% del campione dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea/specializzazione post laurea** (75% nel 2020).

Anche quest'anno rispetto alle categorie professionali, prevalgono i **liberi professionisti** (65% sul totale; l'anno scorso erano il 68%); poi seguono gli impiegati (in aumento dal 6% all'11%) e gli studenti (passano dal 9% al 10%).

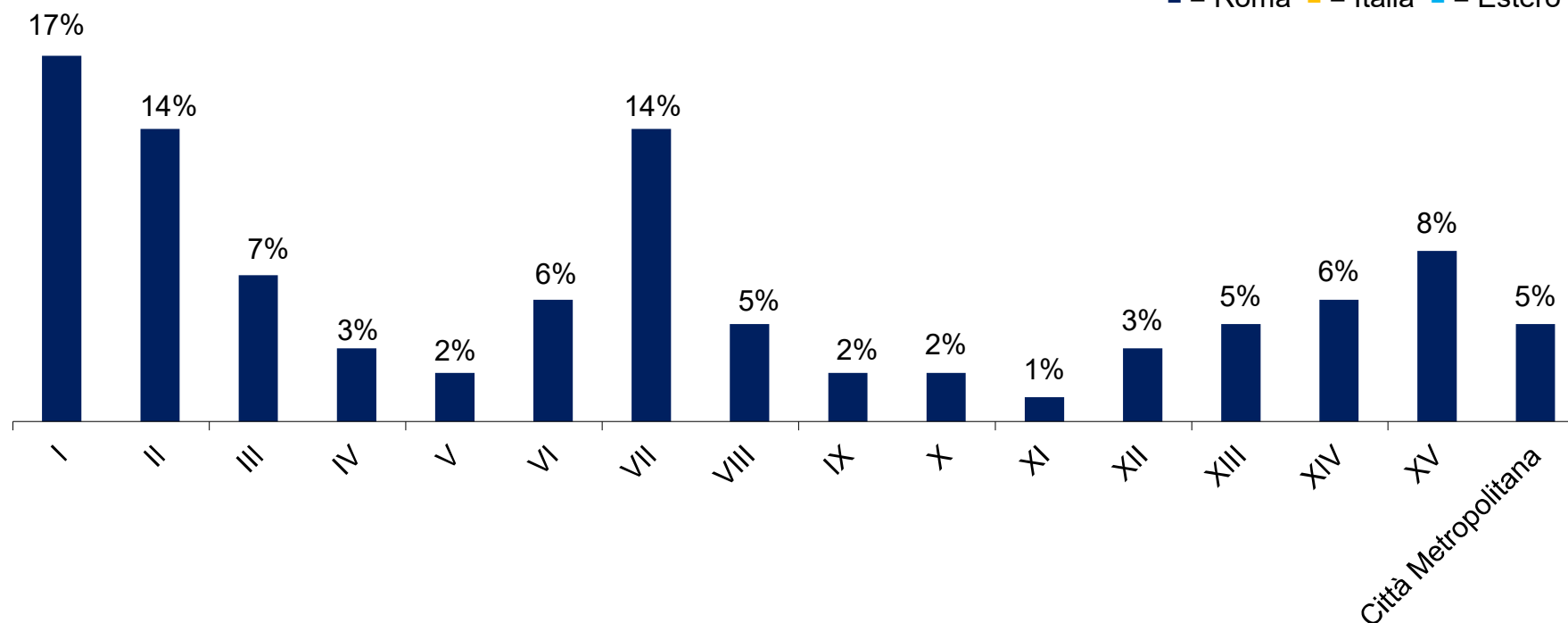
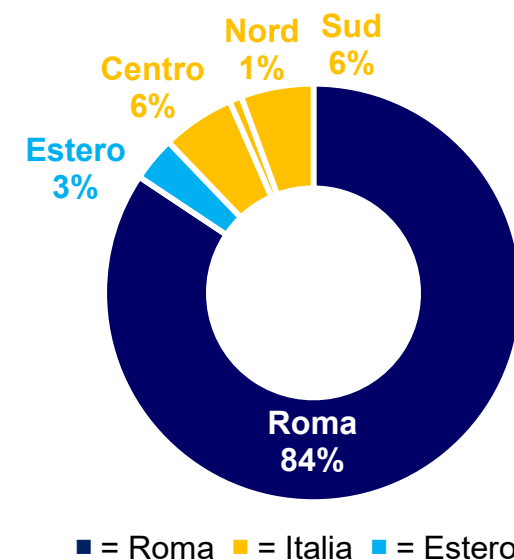


## Analisi socio-demografica: genere e provenienza

L'84% del campione intervistato è costituito da **cittadini romani** (nel 2021 erano il 92%), mentre il 13% giunge da altre città italiane (7% nella precedente indagine) e il restante 3% proviene dall'estero (lo scorso anno era 1%).

Tra i municipi in cui risiedono maggiormente i romani intervistati, prevalgono i **Municipio I** (17%), **II** e **VII** (14% per ciascuno di essi).

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



## Correlazione 1/2

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

| Correlazione bivariata<br><i>Rho di Spearman</i> *** | Orari di<br>apertura | Personale di<br>accoglienza | Segnaletica<br>interna | Guardaroba | Competenza<br>personale | Numero pezzi<br>da consultare | Numero posti a<br>sedere | Postazioni p.c. | Pulizia del<br>luogo | Temperatura<br>nelle sale | Esperienza<br>complessiva |
|------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------|------------------------|------------|-------------------------|-------------------------------|--------------------------|-----------------|----------------------|---------------------------|---------------------------|
| Orari di apertura                                    | 1,000                | ,426**                      | ,322**                 | ,287**     | ,313**                  | ,264**                        | ,474**                   | ,419**          | ,370**               | ,394**                    | ,531**                    |
| Personale di accoglienza                             | ,426**               | 1,000                       | ,329**                 | ,285**     | ,350**                  | -0,012                        | 0,165                    | 0,135           | ,354**               | ,198*                     | ,313**                    |
| Segnaletica interna                                  | ,322**               | ,329**                      | 1,000                  | ,613**     | ,223*                   | 0,057                         | ,326**                   | ,218*           | ,508**               | 0,124                     | ,428**                    |
| Guardaroba                                           | ,287**               | ,285**                      | ,613**                 | 1,000      | ,247*                   | 0,177                         | ,434**                   | ,434**          | ,583**               | ,260**                    | ,432**                    |
| Competenza personale                                 | ,313**               | ,350**                      | ,223*                  | ,247*      | 1,000                   | ,276**                        | ,235*                    | ,276**          | ,308**               | ,407**                    | ,444**                    |
| Numero pezzi da consultare                           | ,264**               | -0,012                      | 0,057                  | 0,177      | ,276**                  | 1,000                         | ,291**                   | ,343**          | 0,177                | ,384**                    | ,518**                    |
| Numero posti a sedere                                | ,474**               | 0,165                       | ,326**                 | ,434**     | ,235*                   | ,291**                        | 1,000                    | ,591**          | ,572**               | 0,152                     | ,362**                    |
| Postazioni p.c.                                      | ,419**               | 0,135                       | ,218*                  | ,434**     | ,276**                  | ,343**                        | ,591**                   | 1,000           | ,446**               | ,333**                    | ,487**                    |
| Pulizia del luogo                                    | ,370**               | ,354**                      | ,508**                 | ,583**     | ,308**                  | 0,177                         | ,572**                   | ,446**          | 1,000                | ,333**                    | ,406**                    |
| Temperatura nelle sale                               | ,394**               | ,198*                       | 0,124                  | ,260**     | ,407**                  | ,384**                        | 0,152                    | ,333**          | ,333**               | 1,000                     | ,581**                    |
| Esperienza complessiva                               | ,531**               | ,313**                      | ,428**                 | ,432**     | ,444**                  | ,518**                        | ,362**                   | ,487**          | ,406**               | ,581**                    | 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).

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

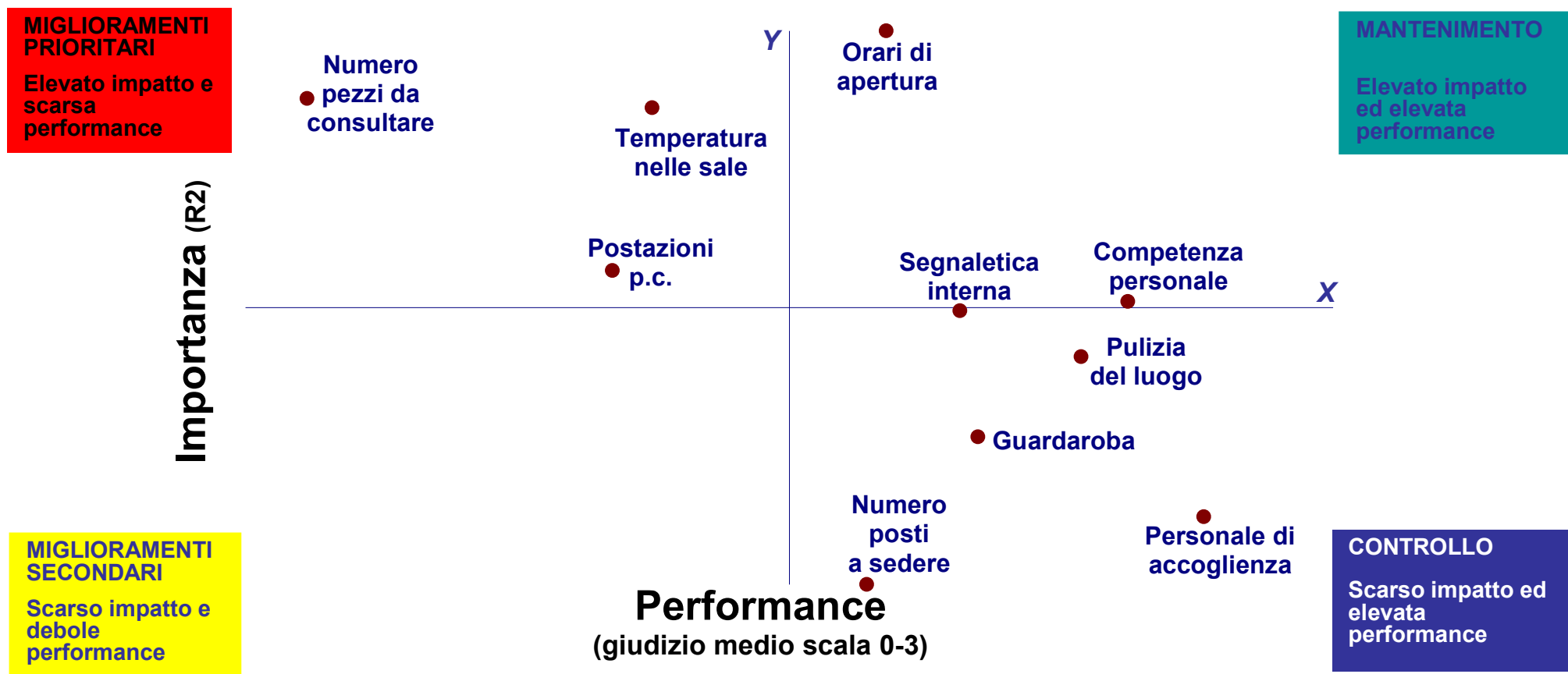
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sul giudizio generale.

| Coefficienti di correlazione<br>Rho di Spearman<br>sul giudizio generale |       |
|--------------------------------------------------------------------------|-------|
| Temperatura nelle sale                                                   | 0,581 |
| Orari di apertura                                                        | 0,531 |
| Numero pezzi da consultare                                               | 0,518 |
| Postazioni p.c.                                                          | 0,487 |
| Competenza personale                                                     | 0,444 |
| Guardaroba                                                               | 0,432 |
| Segnaletica interna                                                      | 0,428 |
| Pulizia del luogo                                                        | 0,406 |
| Numero posti a sedere                                                    | 0,362 |
| Personale di accoglienza                                                 | 0,313 |

## Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Gli **orari di apertura** rientrano tra gli aspetti più importanti e soddisfacenti nel quadrante in alto a destra, mentre la **competenza del personale** e la **segnaletica interna** sono in una posizione *borderline*. Invece il **numero di pezzi da consultare**, la **temperatura nelle sale** e le **postazioni pc** risultano 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.

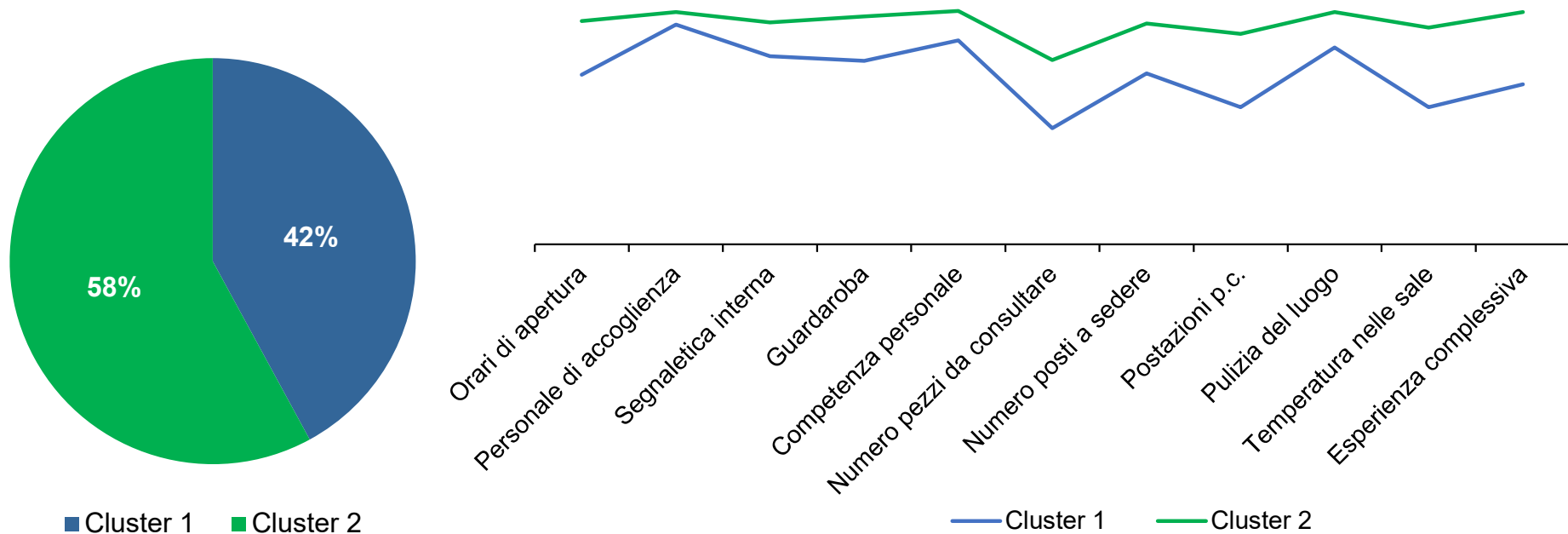
## Cluster Analysis

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 molto buona per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (45 individui nel *Cluster 1* e 62 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 2° tipologia i **Molto soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo molto buono su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.

**Cluster 1** Abbastanza Soddisfatti: in prevalenza donne, di età 26-34 anni e 55-64 anni, con titolo di laurea o post laurea, già stati all'Archivio, lo hanno conosciuto attraverso l'università e il canale web, giudizio uguale alle aspettative.

**Cluster 2** Molto Soddisfatti: in prevalenza uomini, di età 19-25 anni e 65-74 anni, diplomati, nuovi fruitori dell'Archivio, lo hanno conosciuto tramite il lavoro, giudizio superiore alle aspettative.



## **Suggerimenti**

**NIENTE DA MIGLIORARE. Totale 80**

**ELOGI** personale preparato e cordiale, ottimo servizio. **Totale 2**

---

**CONSULTAZIONE** possibilità di fare le ricerche anche online, digitalizzare l'Archivio, banca dati accessibile anche da remoto (10); aumentare il numero di prese giornaliere (9); più velocità nel prelevare i documenti dall'Archivio (3); altro (1). **Totale 23**

**ORARI** prolungare l'apertura, anche nel weekend. **Totale 4**

**ALTRO. Totale 5**

***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<br>utilizzato        | Molto<br>Soddisfatto     | Abbastanza<br>Soddisfatto | Poco<br>Soddisfatto      | Per niente<br>Soddisfatto |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|
| Orari di apertura al pubblico                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |
| Personale di accoglienza                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |
| Segnaletica interna (per archivio, sale, servizi, toilette) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |
| Servizio di guardaroba                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |
| Competenza personale e consulenza ricerca                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |
| Numero pezzi da consultare                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |
| Numero posti a sedere a disposizione                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |
| Postazioni p.c.                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |
| Pulizia del luogo                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |
| Temperatura nelle sale                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |
| Esperienza complessiva                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |

Rispetto alle aspettative, il suo grado di soddisfazione è ☐ Superiore ☐ Uguale ☐ Inferiore ☐ Non avevo aspettative

Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe questo luogo ad un amico/collega?

MIN ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 MAX

Nell'ultimo anno è già venuto all'Archivio? ☐ Mai in tutta la mia vita ☐ No, mai nell'ultimo anno ☐ Sì, ma raramente ☐ Sì, vengo molto spesso

Per quale motivo vi si è recato? ☐ Studio ☐ Ricerche di lavoro ☐ Ricerche personali ☐ Altro (Specificare) \_\_\_\_\_

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"/> stendardo sull'edificio     | <input type="checkbox"/> televisione/radio           |
| <input type="checkbox"/> passando, per caso          | <input type="checkbox"/> scuola/università           |
| <input type="checkbox"/> Punto Informativo Turistico | <input type="checkbox"/> newsletter                  |
| <input type="checkbox"/> Contact Center 060608       | <input type="checkbox"/> social network              |
| <input type="checkbox"/> altro.....                  |                                                      |

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: \_\_\_\_\_)