



Indagini di Customer Satisfaction

Museo Carlo Bilotti

5 – 9 Ottobre 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 del museo
- Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe questo museo ad un amico
- Con chi ha visitato il museo
- Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato
- 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. **100 questionari** somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) **dal 5 al 9 ottobre** presso il **Museo Carlo Bilotti** (gli intervistati rappresentano il 18% degli ingressi totali al museo nei giorni in cui è stata svolta l'indagine).

Durante l'indagine era in corso la mostra temporanea "*Cosmogonia. Sonia Gentili - Collettivo l'uomo che non guarda, Daniela Monaci*".

Questa numerosità appare abbastanza adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 95%, un margine di errore di stima di $\pm 4,29\%$.

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 dei visitatori intervistati è buono, con una media di **2,62** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **100%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono la **pulizia del sito** (2,88), il **personale di accoglienza** (2,82), le **opere della collezione** (2,68) e il **guardaroba** (2,64).

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

Le **opere della collezione**, il **guardaroba**, il **personale in sala** e i **supporti informativi** sono le variabili ritenute in assoluto più importanti nella mappa, ma anche quelle più correlate al giudizio medio rilasciato sull'esperienza complessiva (*cf.* pp. 16-18).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 49% da **turisti stranieri**, **impiegati** (36%) e studenti (24%), in possesso di un titolo di **laurea o post laurea** (65%), appartenenti soprattutto alle fasce d'età giovane dei **19-34 anni** (41%).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a sapere del museo **passando, per caso** (50%); poi seguono **passaparola** (11%) e **altri siti web** (10%).

È significativo che ad avere conosciuto il museo *passando per caso* siano soprattutto i turisti stranieri, laureati, alcuni già stati al Museo Carlo Bilotti, appartenenti alle fasce di età 14-18 anni, 26-34 anni e 65-74 anni, con un giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi e hanno visitato meno di tre musei nell'ultimo anno. Invece il *passaparola* è predominante per i romani, diplomati, nuovi visitatori, di età 45-64 anni, il cui giudizio è uguale alle proprie attese e sono stati in più di tre musei quest'anno. Infine a rispondere *altri siti web* sono principalmente i turisti italiani, con specializzazione post laurea, che vengono per la prima volta, di età 19-25 anni e 35-44 anni, il loro giudizio è uguale alle aspettative e hanno visto più di tre musei nell'ultimo anno.

Tabella riassuntiva

Museo Carlo Bilotti 2022	Media	Mediana	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,50	3,00	100	0	0,644	0%	58%	0%	92%
Orari di apertura	2,54	3,00	100	0	0,626	0%	61%	0%	93%
Personale di accoglienza	2,82	3,00	100	0	0,411	0%	83%	0%	99%
Guardaroba	2,64	3,00	44	56	0,532	56%	66%	0%	98%
Opere della collezione	2,68	3,00	100	0	0,530	0%	71%	0%	97%
Supporti informativi	2,46	3,00	100	0	0,593	0%	51%	0%	95%
Personale in sala	2,54	3,00	98	2	0,706	2%	64%	2%	92%
Segnaletica interna	2,46	3,00	100	0	0,744	0%	61%	0%	85%
Pulizia del sito	2,88	3,00	100	0	0,327	0%	88%	0%	100%
Caffetteria	2,56	3,00	54	46	0,634	46%	63%	0%	93%
Esperienza complessiva	2,62	3,00	100	0	0,488	0%	62%	0%	100%

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

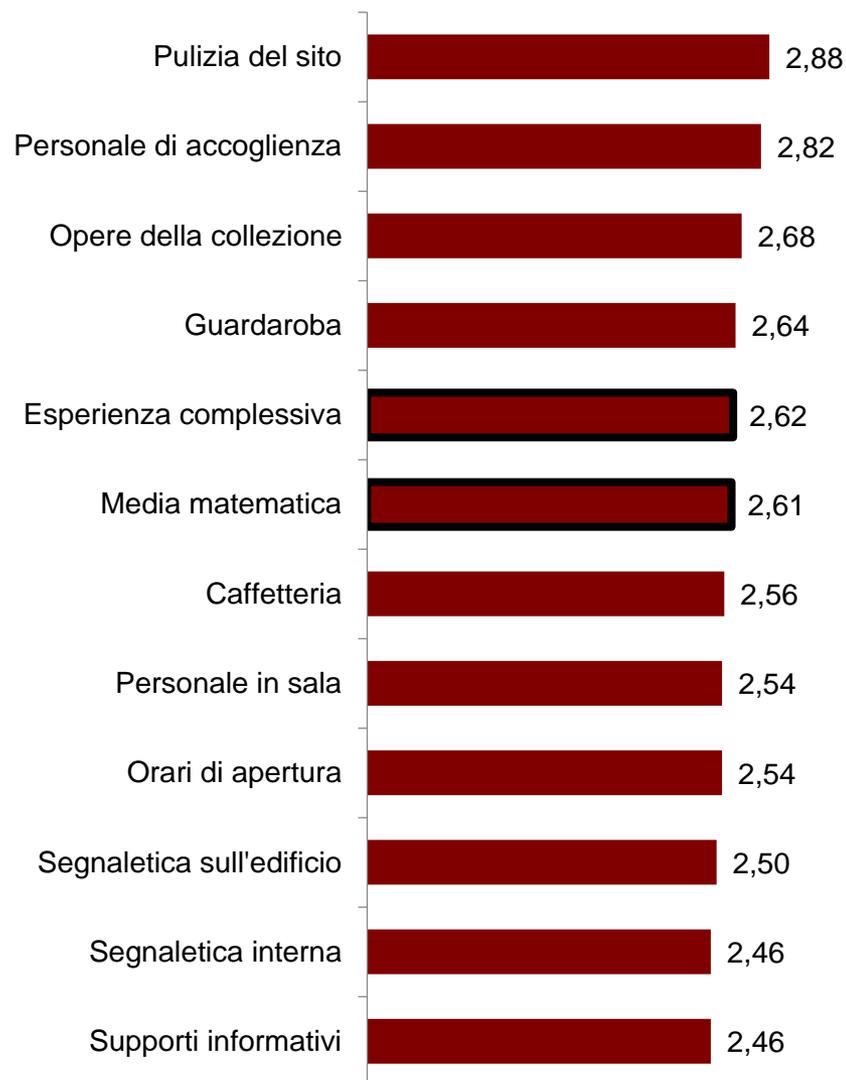
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,61).

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.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono: la **pulizia del sito**, il **personale di accoglienza**, le **opere della collezione** e il **guardaroba**.

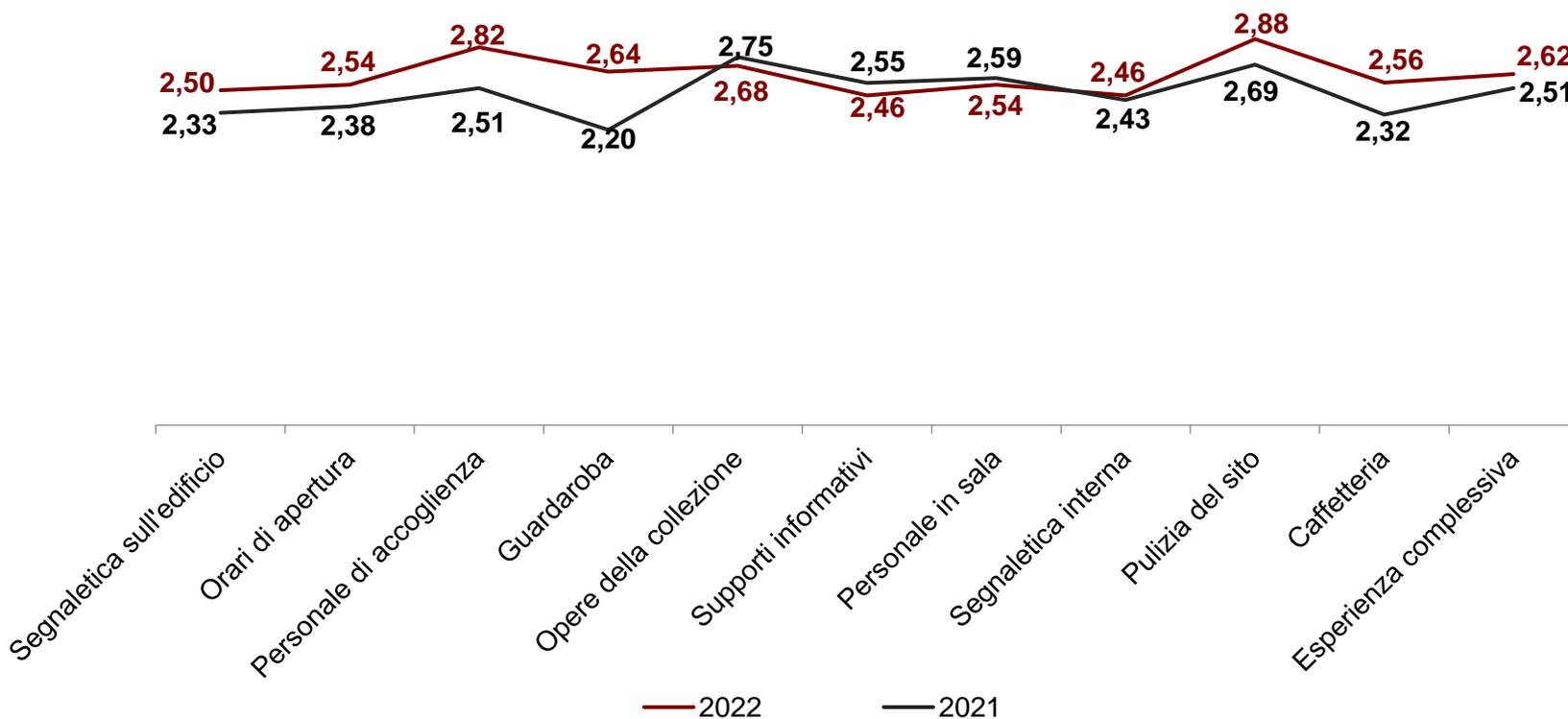
Tutte le medie sono superiori allo standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2021-2022

Rispetto alla precedente indagine, il trend risulta piuttosto costante e lineare, anche se con qualche lieve discrepanza.

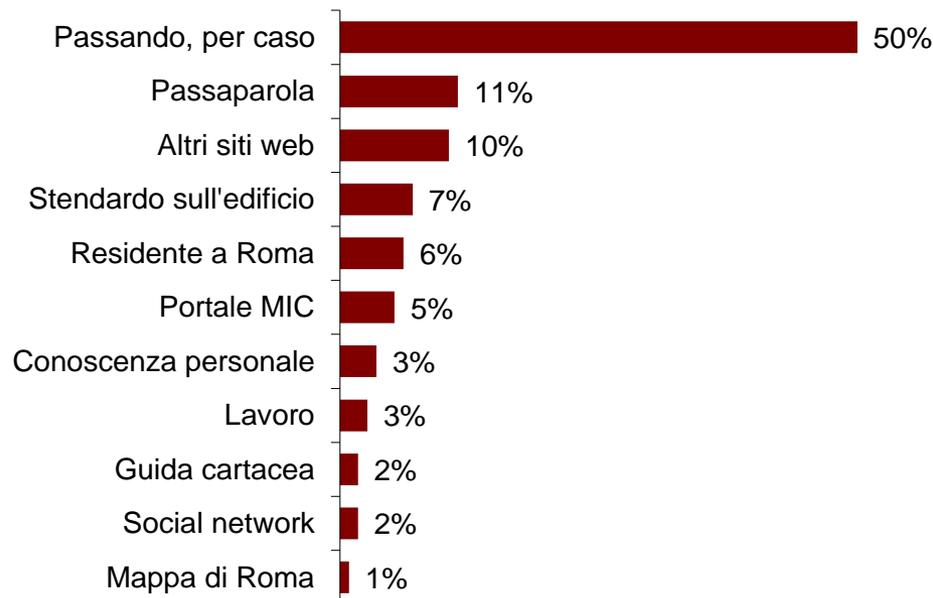
Dal grafico sottostante si evidenzia un aumento del livello di soddisfazione sulla maggior parte degli aspetti oggetto d'indagine, in particolare sul personale di accoglienza e sul guardaroba. Invece si registra una flessione minima riguardo alle opere della collezione, ai supporti informativi e al personale in sala, ma le medie restano ben al di sopra dello standard di 2,20.



Come è venuto a conoscenza del museo

Il 50% del campione intervistato dichiara di essere venuto a conoscenza del museo “**passando, per caso**” (20% nel 2021); poi seguono “**passaparola**” (11%; in aumento dal 4% emerso nella precedente indagine) ed “**altri siti web**” (10%; lo scorso anno era 6%). Inoltre scende notevolmente il valore percentuale della voce “**conoscenza personale**” (da 13% a 3%).

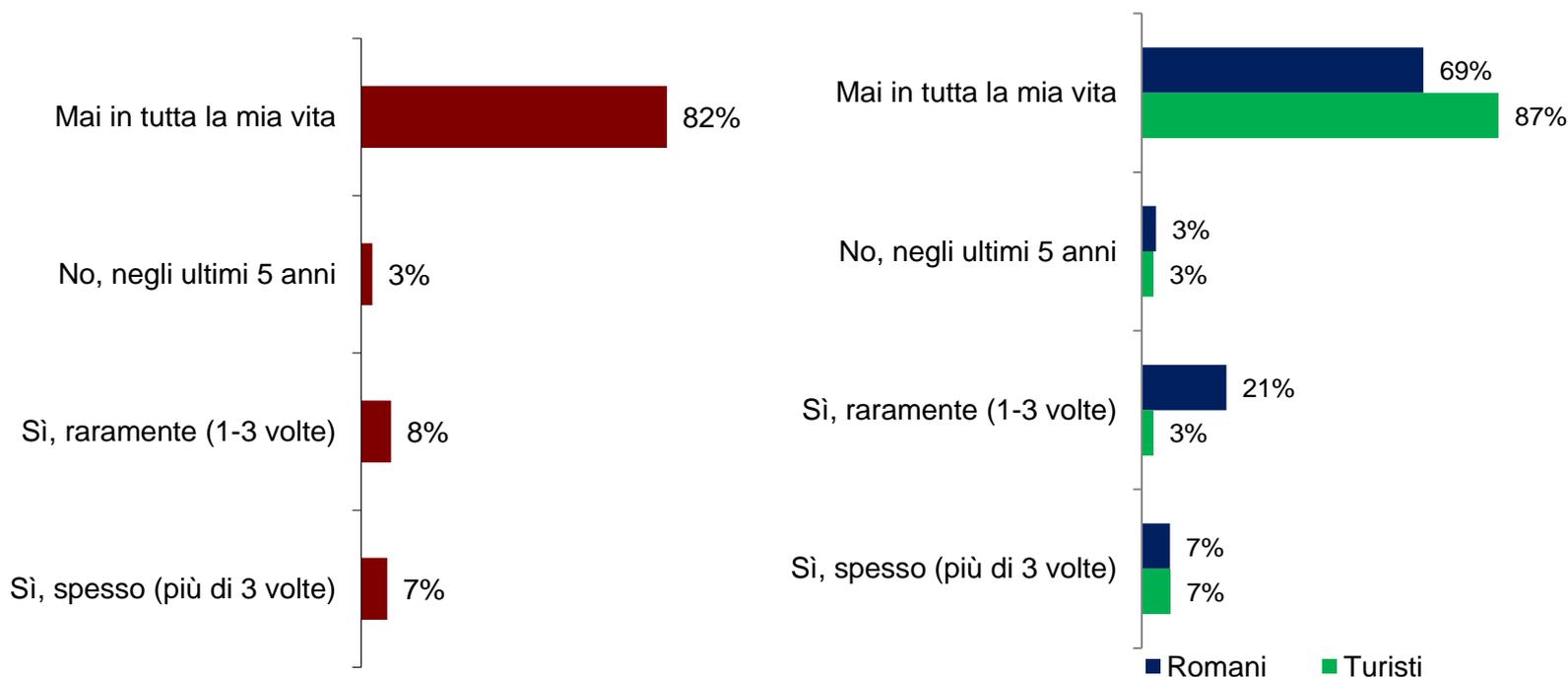
È significativo che ad avere conosciuto il museo passando per caso siano soprattutto i turisti stranieri, laureati, alcuni già stati al *Museo Carlo Bilotti*, appartenenti alle fasce di età 14-18 anni, 26-34 anni e 65-74 anni, con un giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi e hanno visitato meno di tre musei nell'ultimo anno. Invece il passaparola è predominante per i romani, diplomati, nuovi visitatori, di età 45-64 anni, il cui giudizio è uguale alle proprie attese e sono stati in più di tre musei quest'anno. Infine a rispondere altri siti web sono principalmente i turisti italiani, con specializzazione post laurea, che vengono per la prima volta, di età 19-25 anni e 35-44 anni, il loro giudizio è uguale alle aspettative e hanno visto più di tre musei nell'ultimo anno.



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

La maggior parte degli intervistati (82% sul campione totale) dichiara di **non essere stato prima al Museo Carlo Bilotti**, il 3% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni e il restante 15% già vi è stato (di cui l'8% "da una a tre volte" e il 7% "più di tre volte").

Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto i turisti (cfr. grafico in basso a destra), appartenenti alle fasce di età 35-44 anni e 55-74 anni, con un giudizio superiore alle attese o ne sono privi e non sono stati in altri musei nell'ultimo anno. Invece ad avere già visto il Museo Carlo Bilotti sono prevalentemente i visitatori romani, di età giovane 19-34 anni o adulta 45-54 anni, il cui giudizio è uguale alle aspettative e in quest'ultimo anno dichiarano di avere frequentato vari musei.

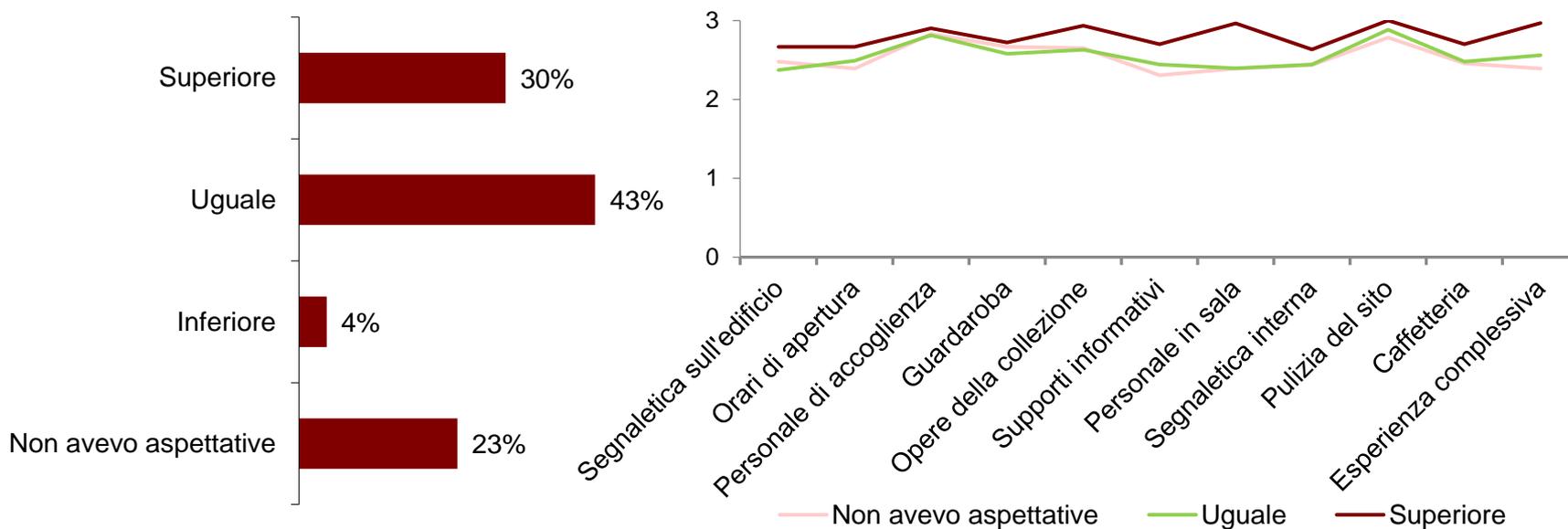


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 43% dei visitatori intervistati dichiara di avere un **giudizio uguale alle proprie attese**, per il 30% è superiore, mentre solo per il 4% degli intervistati è inferiore. Il restante 23% afferma di non avere aspettative prima della visita.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle attese siano in particolare i visitatori italiani, in generale molto soddisfatti e non hanno visitato altri musei in quest'ultimo anno. Invece il giudizio è uguale alle aspettative principalmente per i turisti stranieri, nel complesso abbastanza soddisfatti e hanno frequentato più di tre musei nell'ultimo anno. Infine a non avere aspettative a priori sono soprattutto i cittadini romani, che si ritengono abbastanza soddisfatti della loro esperienza e hanno visto da uno a tre musei negli ultimi dodici mesi.

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

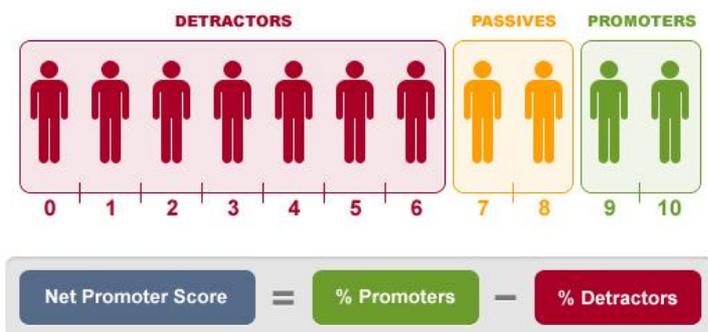


Consiglierebbe questo museo ad un amico

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 del museo che hanno visitato.

In questo caso la percentuale di visitatori che consiglierà il *Museo Carlo Bilotti* è pari al **16%**.

Il 52% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”. Il restante 16% rientra nella categoria dei “*detrattori*” (valutazioni comprese nell’intervallo tra 0 e 6).

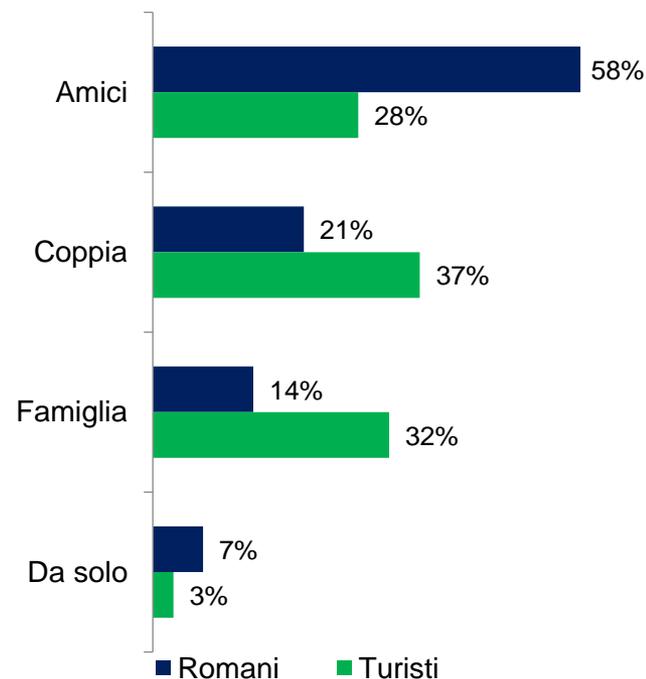
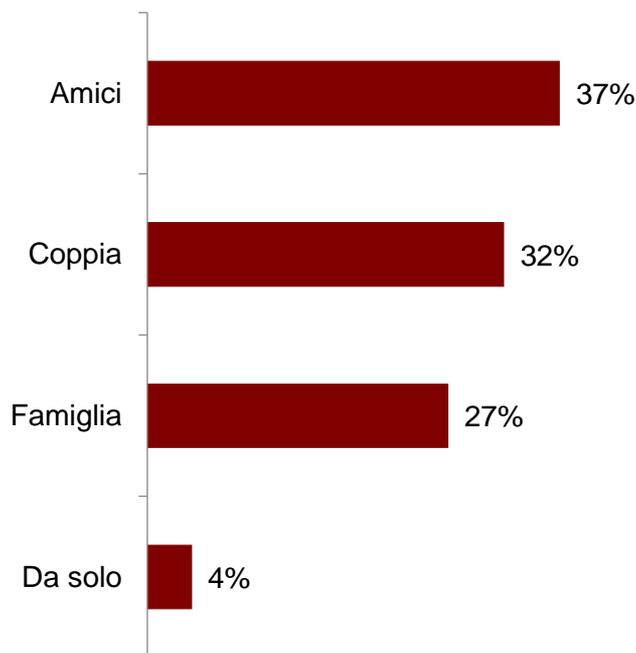


NET PROMOTER SCORE Museo Carlo Bilotti 2022										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	3	13	25	27	9	23
0%	0%	0%	0%	0%	3%	13%	25%	27%	9%	23%
DETRACTORI = 16%							PASSIVI = 52%	PROMOTORI = 32%		
32% - 16% = 16%										

Con chi ha visitato il museo

Il 37% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo in compagnia di “**amici**”, il 32% viene in “**coppia**”, il 27% con la propria “**famiglia**”, mentre il restante 4% viene “**da solo**”.

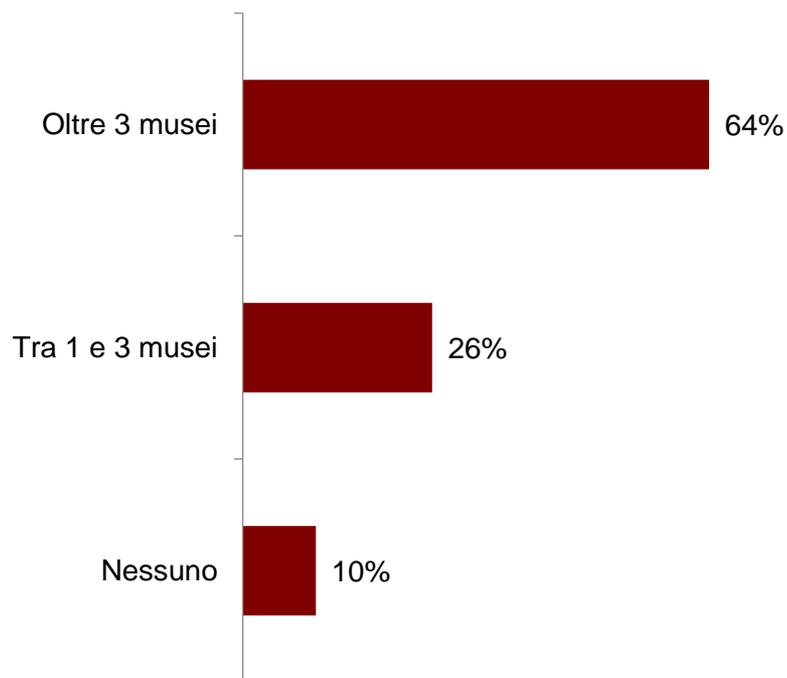
Risulta significativo che a venire con amici siano principalmente i romani (*cf.* grafico in basso a destra), soprattutto donne, giovani di età 14-34 anni, alcune già state in questo museo, nel complesso abbastanza soddisfatte e nell’ultimo anno sono state in più di tre musei. A recarsi al museo in coppia o con la propria famiglia sono soprattutto i turisti, uomini, nuovi visitatori, ma mentre chi si reca con la famiglia ha 35-54 anni, è molto soddisfatto e ha visitato meno di tre musei nell’ultimo anno, coloro che sono venuti in coppia, hanno un’età compresa tra i 45 e 74 anni, sono abbastanza soddisfatti e hanno frequentato più di tre musei in quest’ultimo anno.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Il 64% degli intervistati dichiara di avere visitato “**oltre tre musei**” nell'ultimo anno, il 26% risponde “**tra uno e tre musei**” e il 10% dichiara di non aver visitato quest'anno alcun museo.

Risulta significativo che ad avere visto più di tre musei nell'ultimo anno siano soprattutto coloro che sono già stati al *Museo Carlo Bilotti* e in generale si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece ad avere frequentato meno di tre musei in quest'ultimo anno sono principalmente i nuovi visitatori, nel complesso molto soddisfatti.



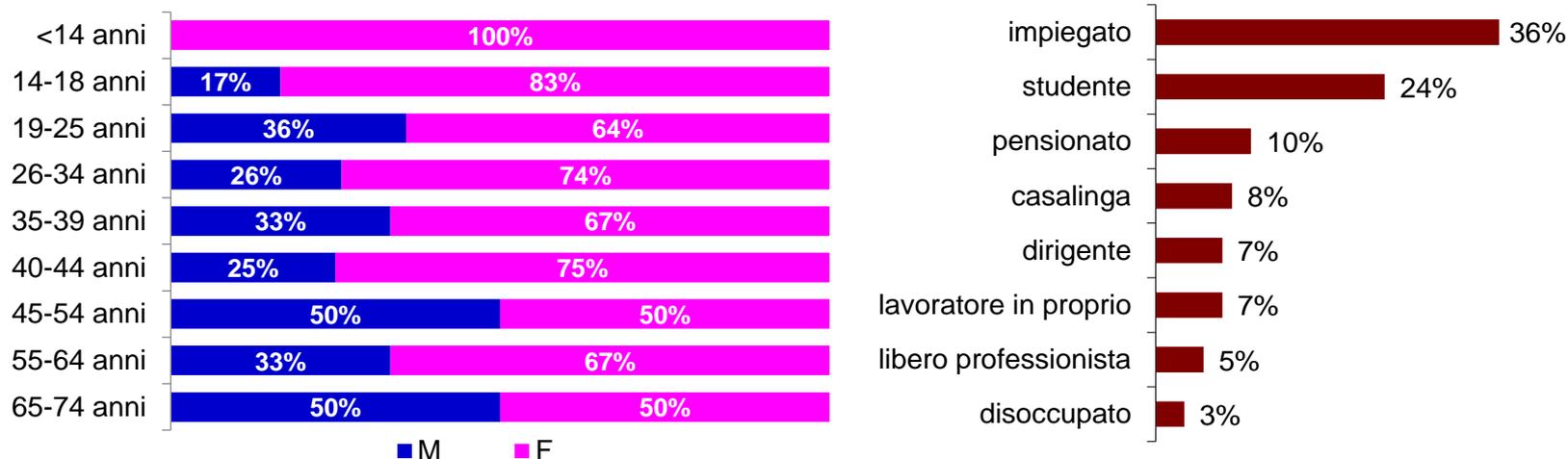
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Il 67% del campione appartiene al **genere femminile** (54% nel 2021), in quasi tutte le fasce di età; solo nelle fasce dei 45-54 anni e 65-74 anni i due generi sono equamente ripartiti (cfr. grafico in basso a sinistra).

In tale indagine si registra una maggiore presenza di **giovani fino ai 34 anni**, che raggiungono il 50% (erano il 29% nel 2021) e della fascia più adulta dei 55-74 anni, che passa dal 16% al 26%. Invece si rileva una flessione dei visitatori di età compresa tra i 35 e 54 anni, che scendono nettamente dal 52% al 24%.

Il 65% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (60% nel 2021).

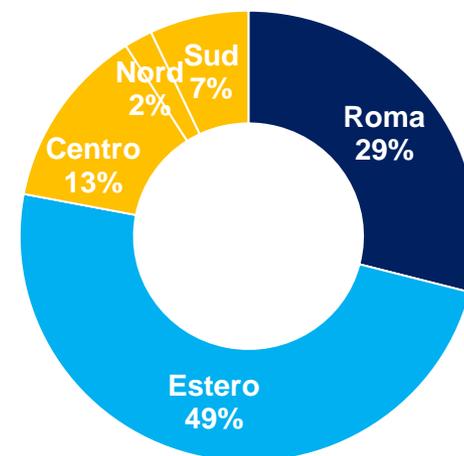
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli **impiegati** (36%; in aumento dal 30% emerso nell'indagine precedente) e gli **studenti** (24%; lo scorso anno erano il 22%). La percentuale dei **pensionati** scende dal 13% al 10%.



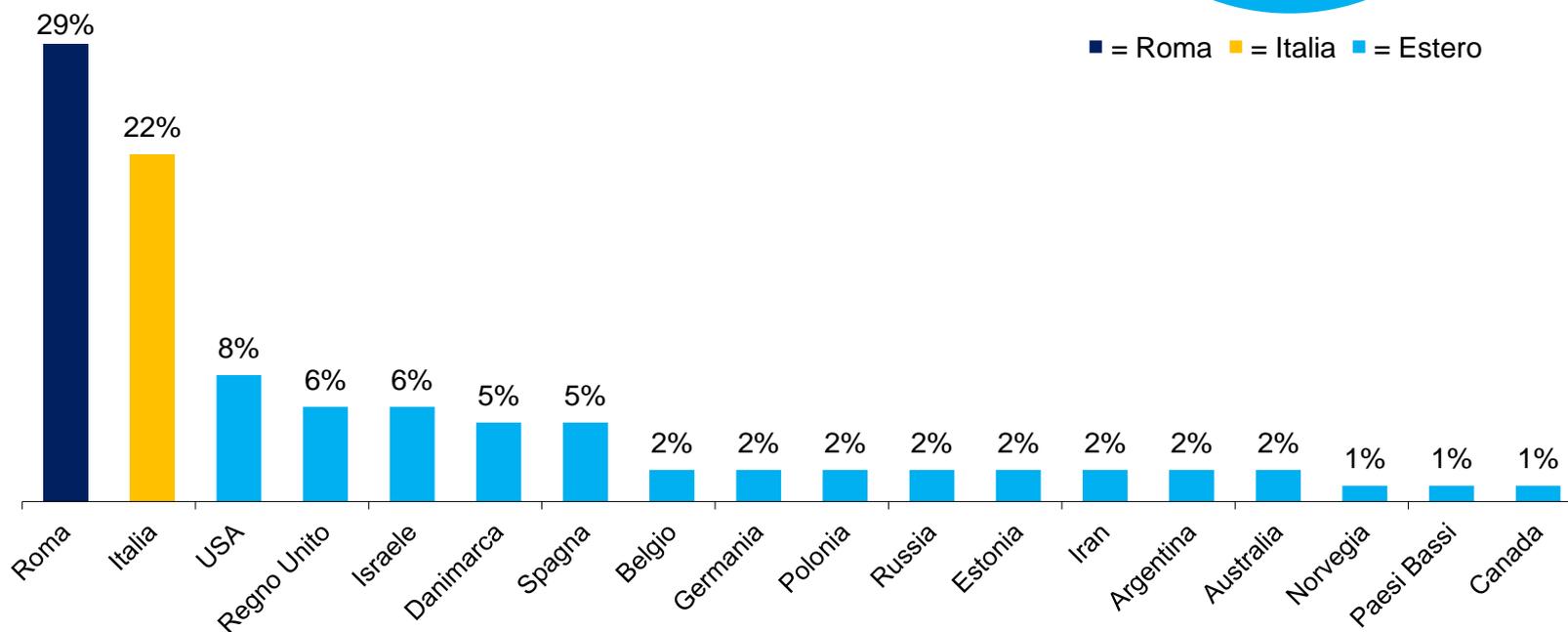
Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 49% del campione totale è rappresentato da **turisti stranieri** (erano il 41% nel 2021); i residenti a Roma scendono dal 41% dello scorso anno al 29%, mentre il 22% giunge da altre province italiane (in aumento dal 18% emerso nell'indagine precedente).

Tra le nazionalità estere prevale quella **statunitense** (8%); si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza.



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata Rho di Spearman***	Segnaletica sull'edificio	Orari di apertura	Personale di biglietteria	Guardaroba	Opere della collezione	Supporti informativi	Personale in sala	Segnaletica interna	Pulizia del sito	Caffetteria	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	,479**	0,052	0,229	-0,162	0,139	0,187	0,070	0,136	0,089	0,076
Orari di apertura	,479**	1,000	0,171	,660**	0,052	0,126	,361**	0,145	,210*	0,195	,315**
Personale di biglietteria	0,052	0,171	1,000	0,257	,374**	0,064	,334**	0,163	0,076	0,056	,198*
Guardaroba	0,229	,660**	0,257	1,000	,581**	,516**	,633**	,499**	0,204	,798**	,551**
Opere della collezione	-0,162	0,052	,374**	,581**	1,000	,480**	,529**	,370**	0,158	0,265	,593**
Supporti informativi	0,139	0,126	0,064	,516**	,480**	1,000	,343**	,431**	,218*	0,234	,573**
Personale in sala	0,187	,361**	,334**	,633**	,529**	,343**	1,000	,533**	,233*	,273*	,590**
Segnaletica interna	0,070	0,145	0,163	,499**	,370**	,431**	,533**	1,000	,506**	,452**	,472**
Pulizia del sito	0,136	,210*	0,076	0,204	0,158	,218*	,233*	,506**	1,000	0,183	,472**
Caffetteria	0,089	0,195	0,056	,798**	0,265	0,234	,273*	,452**	0,183	1,000	,374**
Esperienza complessiva	0,076	,315**	,198*	,551**	,593**	,573**	,590**	,472**	,472**	,374**	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).

La segnaletica sull'edificio è l'unica variabile che non è risultata significativa rispetto all'esperienza complessiva ed è stata esclusa dalla tabella laterale.

Per il Museo Carlo Bilotti le **opere della collezione**, il **personale in sala** e i **supporti informativi** sono gli elementi più correlati alla soddisfazione generale.

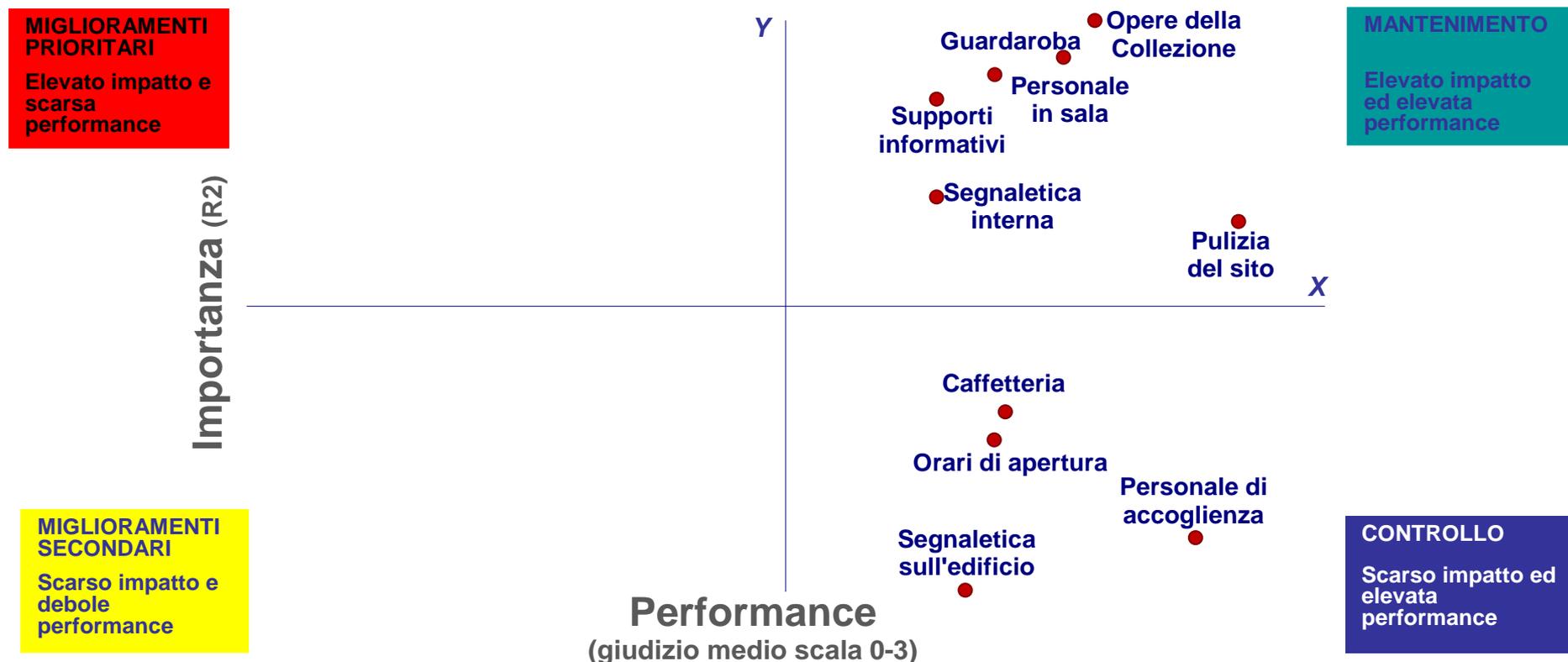
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sul giudizio complessivo.

Coefficiente di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sull'esperienza complessiva	
Opere della collezione	0,593
Personale in sala	0,590
Supporti informativi	0,573
Guardaroba	0,551
Segnaletica interna	0,472
Pulizia del sito	0,472
Caffetteria	0,374
Orari di apertura	0,315
Personale di biglietteria	0,198

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Le **opere della collezione** rappresentano l'aspetto ritenuto in assoluto più importante e soddisfacente nella mappa, posizionandosi nel quadrante in alto a destra, insieme al **guardaroba**, al **personale in sala**, ai **supporti informativi**, alla **segnaletica interna** e alla **pulizia del sito**. Non emergono miglioramenti prioritari (quadrante in alto a destra).

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



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

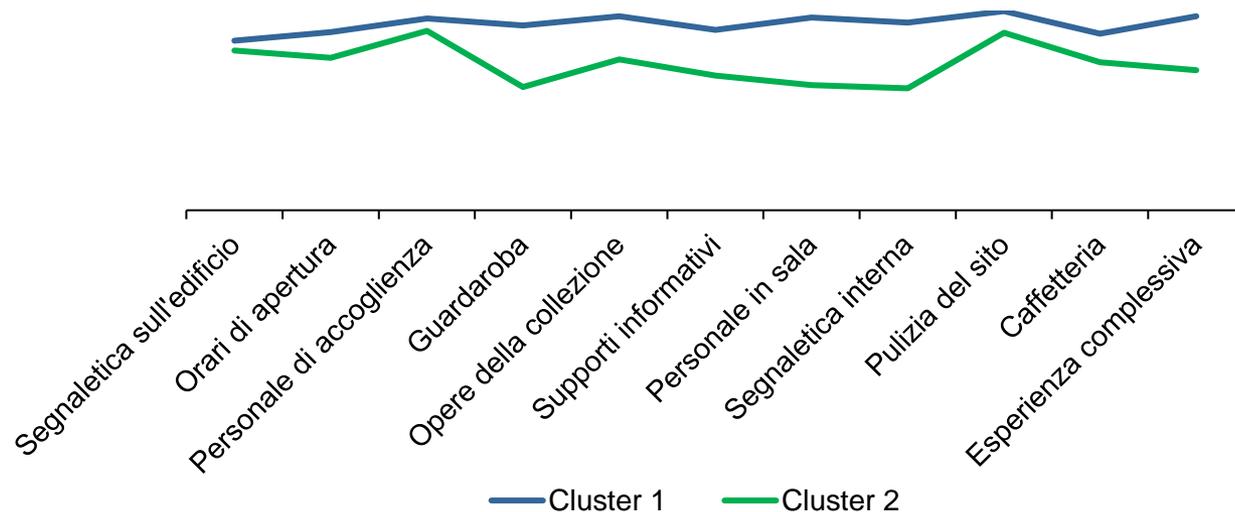
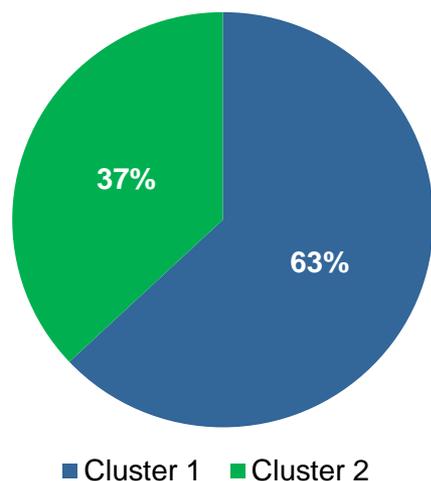
Cluster Analysis

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 buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (63 individui per il *Cluster 1* e 37 per il *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 mediamente più alto su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 – Molto Soddisfatti: in prevalenza uomini; romani e turisti italiani; di età giovane 19-34 anni; laureati; studenti e impiegati; alcuni già stati al museo; ne sono venuti a conoscenza soprattutto tramite il portale www.museiincomuneroma.it e lo standardo sull'edificio; vengono con la propria famiglia; giudizio superiore o uguale alle aspettative; hanno visitato meno di tre musei nell'ultimo anno .

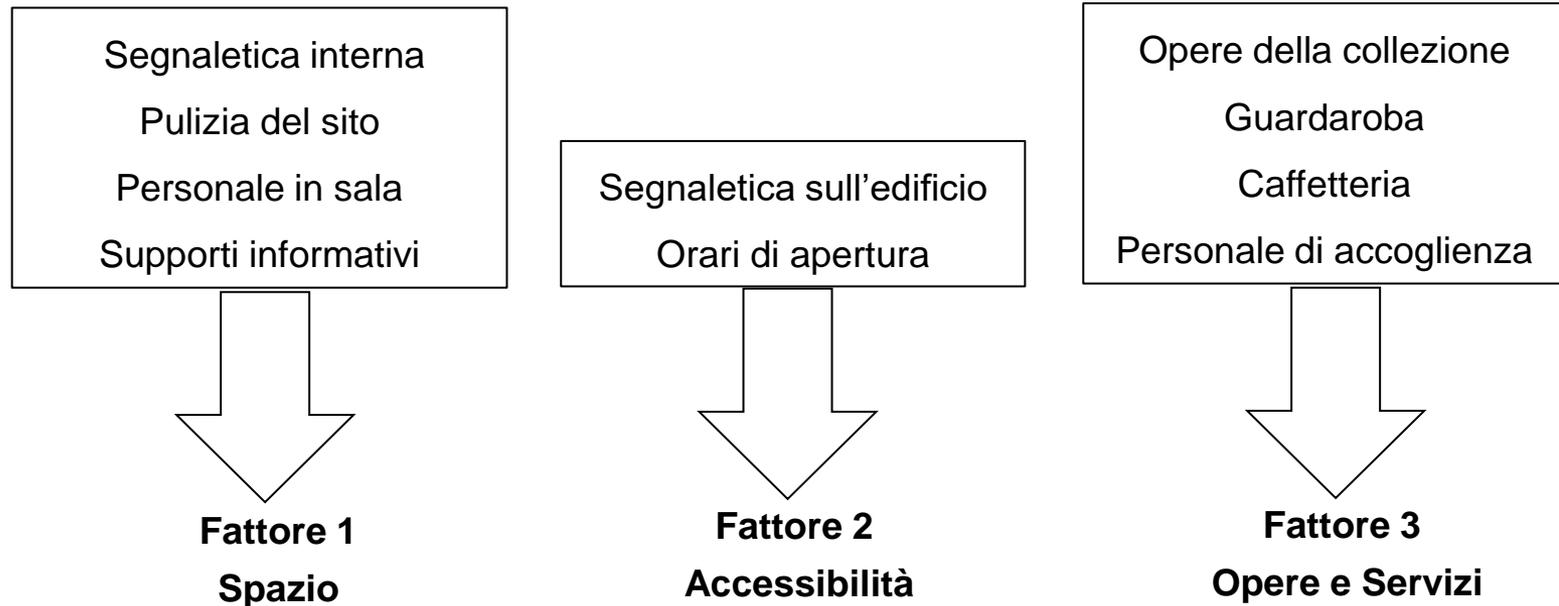
Cluster 2 – Abbastanza Soddisfatti: in prevalenza donne; turisti stranieri; di età adulta 45-74 anni; diplomati; pensionati e dirigenti; nuovi visitatori; vengono a conoscenza del museo soprattutto tramite altri siti web e passaparola; vengono in coppia o con amici; privi di aspettative a priori; hanno visitato oltre tre musei nell'ultimo anno.



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.

Sono stati identificati statisticamente i seguenti 3 Fattori dei vari aspetti oggetto dell'indagine:



Suggerimenti

NIENTE DA MIGLIORARE. Totale 18

ELOGI museo molto bello (2). apprezzamento sulla gratuità. **Totale 3**

SUPPORTI INFORMATIVI pannelli informativi più visibili (3), più informazione su opere e autori (2), traduzioni in più lingue. **Totale 6**

COLLEZIONE da ampliare. **Totale 5**

SEGNALETICA ESTERNA migliorare le indicazioni per l'opera esterna di Manzù (4); più indicazioni all'interno del parco. **Totale 5**

COMUNICAZIONE pubblicizzare di più il museo. **Totale 4**

MOSTRE organizzare più esposizioni temporanee. **Totale 3**

PERCORSO invertire entrata ed uscita. **Totale 3**

SUPPORTI DIGITALI aggiungere più video. **Totale 3**

ALTRO. Totale 4

TOTALE 33 SUGGERIMENTI
Museo Carlo Bilotti

Allegato 1 - Questionario

Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo?

- Mai in tutta la mia vita
 No, negli ultimi 5 anni
 Sì da 1 a 3 volte
 Sì più di 3 volte

La prima volta, come è venuto a conoscenza del museo?

- stampa (quotidiani/riviste)
 standardo sull'edificio
 scuola-università
 www.museiincomuneroma.it
 amici/parenti
 social network
 altri siti internet
 scuola-università
 altro.....

Indichi per favore il suo indice di gradimento (da Molto a Per niente soddisfatto) dei seguenti aspetti:

	Non utilizzato	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Segnaletica sull'edificio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orari di apertura	<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"/>
Guardaroba	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opere della collezione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supporti informativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personale di assistenza in sala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Segnaletica interna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pulizia del sito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Caffetteria	<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 giudizio sul servizio è:
 Superiore
 Uguale
 Inferiore
 Non avevo aspettative

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

- MINIMO 0
 1
 2
 3
 4
 5
 6
 7
 8
 9
 10 MASSIMO

Con chi ha visitato il museo?
 Da solo
 Gruppo organizzato
 Coppia
 Amici
 Famiglia
 Scuola
 Altro.....

Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato?
 Nessuno
 Tra 1 e 3 musei
 Oltre 3 musei

Aspetti da migliorare:

DATI PERSONALI :
Età: <14
 14 –18
 19-25
 26-34
 35-39
 40-44
 45-54
 55- 64
 65-74
 ≥75

Genere:
 M
 F

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

Professione:
 impiegato
 dirigente
 studente
 pensionato
 libero professionista
 casalinga
 operaio
 disoccupato
 altro.....

Provenienza:
 Roma (Municipio:)
 Altra Provincia italiana:.....
 Altra Nazionalità:.....