



Indagini di Customer Satisfaction

Museo Civico di Zoologia

4 - 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
- Ha utilizzato una card per entrare nel 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. **120** questionari somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) dal **4 al 9 ottobre** presso il **Museo Civico di Zoologia** (gli intervistati rappresentano il 35% degli ingressi totali al museo nei giorni in cui è stata svolta l'indagine).

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento giacché assicura, con una soddisfazione media del 97%, un margine di errore di stima di $\pm 3,06\%$.

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 molto buono, con una media di **2,72** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **99%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono gli **orari di apertura** (2,92), il **personale di biglietteria** (2,83) e la **pulizia del sito** (2,73).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20. La **pulizia del sito**, le **opere della collezione** e il **personale in sala** sono le variabili ritenute più importanti nella mappa, ma anche quelle più correlate al giudizio medio rilasciato sull'esperienza complessiva (cfr. pp. 17-19).

Gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti sono la **temperatura** (n. 4 suggerimenti) e i **supporti informativi** (n. 4 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito in prevalenza da **romani** (72% sul totale); **studenti** (33%) ed **impiegati** (27%), in possesso di un titolo di **diploma di scuola media inferiore o superiore** (64%), soprattutto appartenenti alle fasce dei 26-34 anni (19%), minori di 14 anni e 45-54 anni (17% per entrambi).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di chi è venuto a sapere del museo tramite **altri siti web** (25%), segue poi chi risponde **residente a Roma** (20%), **conoscenza personale e passaparola** (10% per entrambi).

È significativo che *altri siti web* emerga soprattutto per i turisti (sia italiani che stranieri), laureati, nuovi visitatori, che sono stati in più musei nell'ultimo anno ed in generale si dichiarano molto soddisfatti. Invece a rispondere *residente a Roma*, *conoscenza personale* e *passaparola* sono principalmente i visitatori romani, diplomati, che hanno già visitato il *Museo Civico di Zoologia* e hanno frequentato meno di tre musei nell'ultimo anno, nel complesso si ritengono molto o abbastanza soddisfatti.

Tabella riassuntiva

<i>Museo Civico di Zoologia</i> 2022	Media	Mediana*	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard**	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,71	3,00	119	1	0,454	1%	71%	0%	100%
Orari di apertura	2,92	3,00	120	0	0,278	0%	92%	0%	100%
Personale di biglietteria	2,83	3,00	120	0	0,374	0%	83%	0%	100%
Opere della collezione	2,57	3,00	120	0	0,561	0%	60%	0%	97%
Supporti informativi	2,45	3,00	120	0	0,696	0%	56%	1%	90%
Supporti digitali	2,58	3,00	120	0	0,602	0%	63%	2%	98%
Personale in sala	2,48	3,00	119	1	0,622	1%	55%	0%	93%
Segnaletica interna	2,67	3,00	119	1	0,489	1%	68%	0%	99%
Pulizia del sito	2,73	3,00	120	0	0,514	0%	77%	0%	97%
Libreria	2,52	3,00	108	12	0,619	10%	57%	1%	95%
Esperienza complessiva	2,72	3,00	120	0	0,471	0%	73%	0%	99%

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

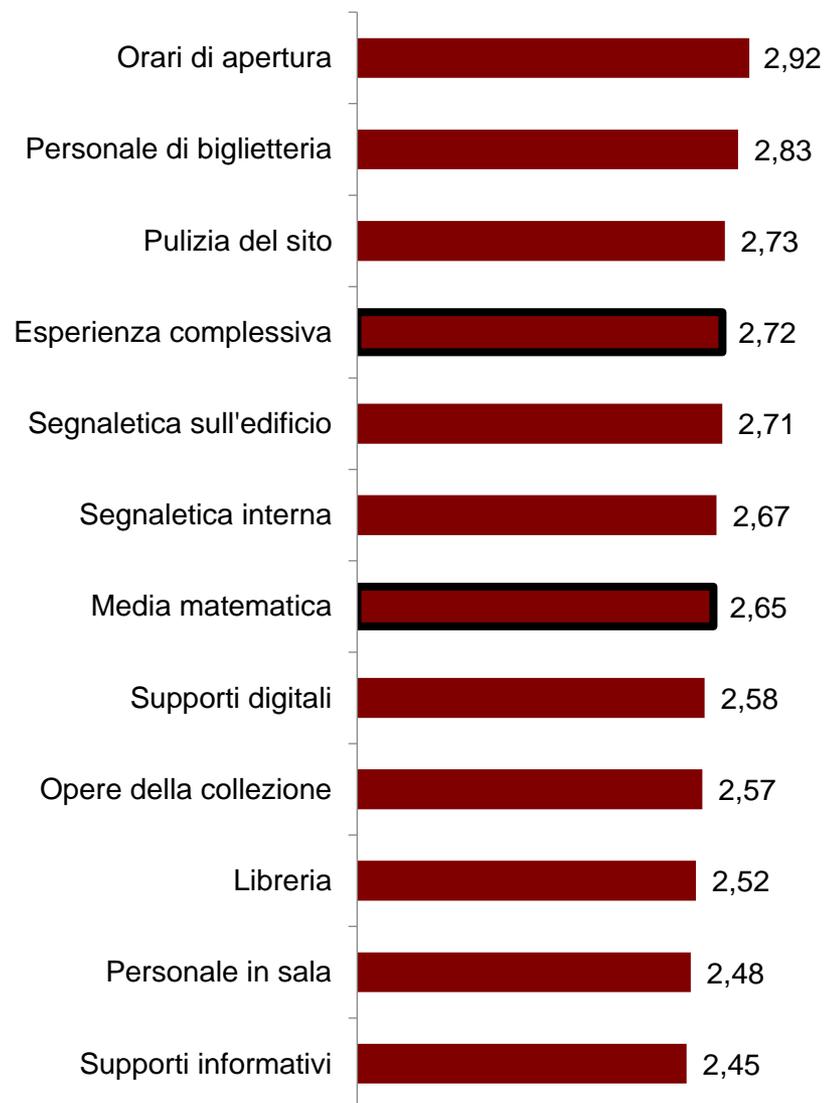
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,65).

Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

Nel grafico laterale sono disposte le medie in ordine decrescente per un apprezzamento più diretto dei risultati.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono: gli **orari di apertura**, il **personale di biglietteria** e la **pulizia del sito**.

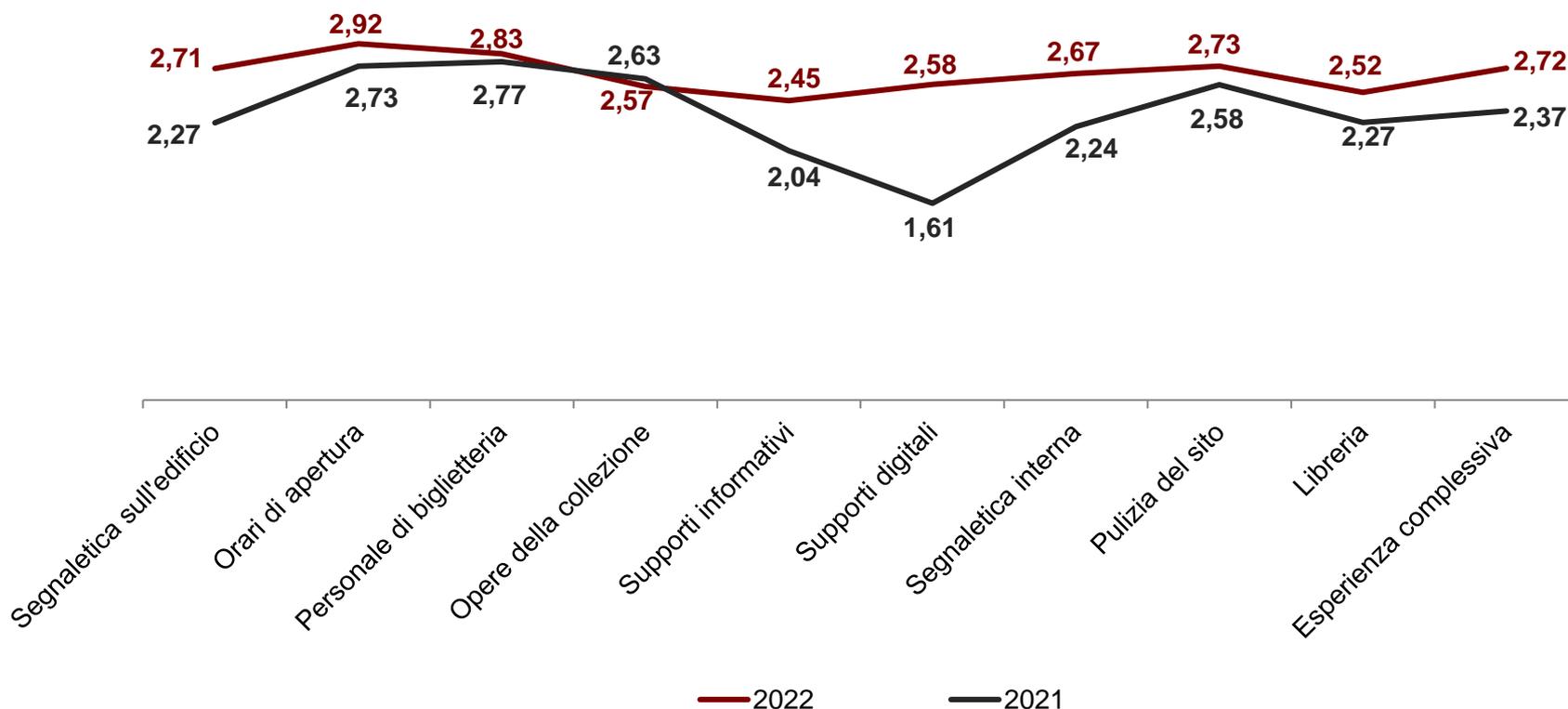
Tutte le medie sono superiori allo standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2021-2022

Rispetto alla precedente indagine, il trend risulta piuttosto costante e lineare.

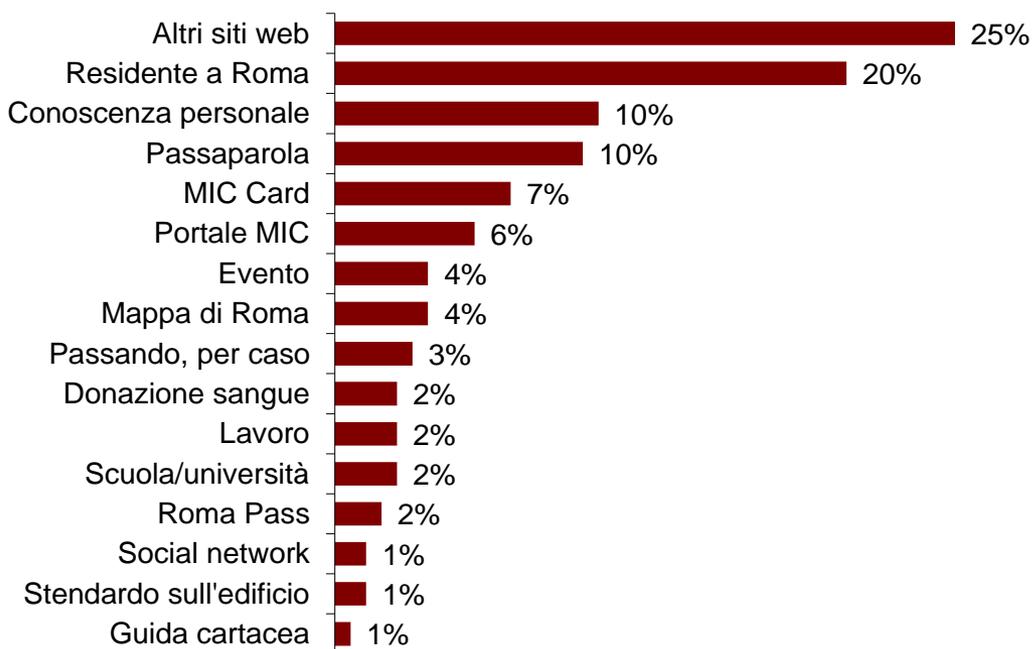
Si rileva un incremento generale del livello di soddisfazione su tutti gli aspetti, in particolare sui supporti informativi e digitali, che quest'anno superano lo standard minimo di 2,20, ma anche la media della segnaletica interna aumenta notevolmente (passa da 2,24 a 2,67). Invece le opere della collezione sono l'unica variabile che subisce una lieve flessione, pur mantenendo un valore medio molto buono.



Come è venuto a conoscenza del museo

Il 25% del campione intervistato afferma di essere venuto a conoscenza del museo attraverso “**altri siti web**” (23% nel 2021). Segue chi risponde “**residente a Roma**” (in aumento dal 13% al 20%), mentre “**conoscenza personale**” e “**passaparola**” raggiungono una percentuale pari al 10% (nella scorsa indagine erano rispettivamente 16% e 19%).

È significativo che altri siti web emerga soprattutto per i turisti (sia italiani che stranieri), laureati, nuovi visitatori, che sono stati in più musei nell’ultimo anno ed in generale si dichiarano molto soddisfatti. Invece a rispondere residente a Roma, conoscenza personale e passaparola sono principalmente i visitatori romani, diplomati, che hanno già visitato il *Museo Civico di Zoologia* e hanno frequentato meno di tre musei nell’ultimo anno, nel complesso si ritengono molto o abbastanza soddisfatti.

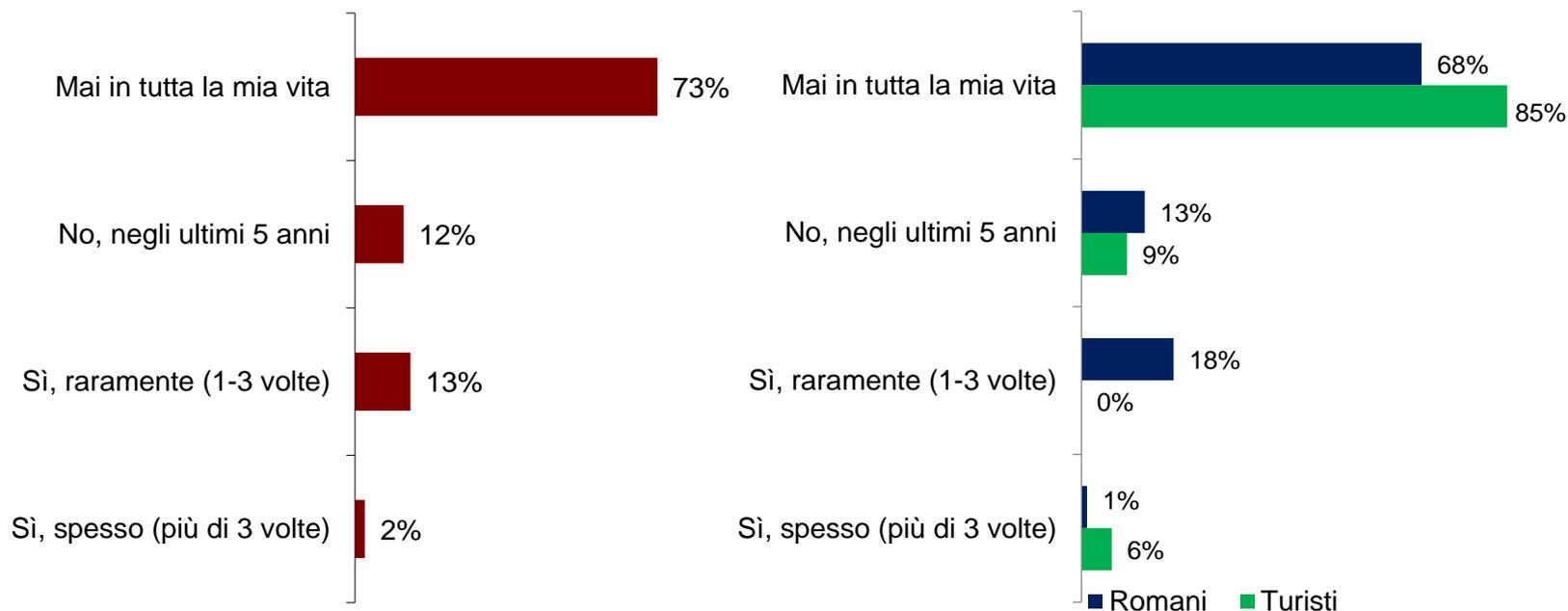


Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

Ben il 73% degli intervistati afferma di **non essere mai stato prima** al *Museo Civico di Zoologia*, il 15% vi è già stato (di cui il 13% raramente “*da una a tre volte*” e il 2% spesso “*più di tre volte*”); il restante 12% non vi si reca dagli ultimi cinque anni.

Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto i turisti (*cf.* grafico sottostante a destra), con un titolo di scuola media inferiore o superiore, in generale sono molto soddisfatti e non hanno visitato altri musei nell’ultimo anno.

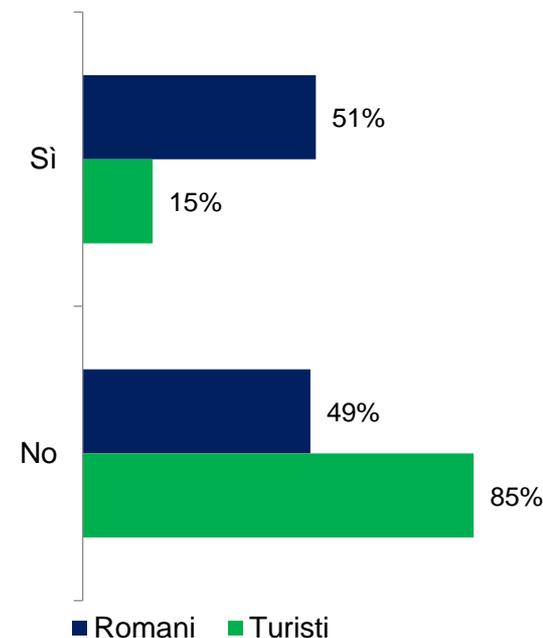
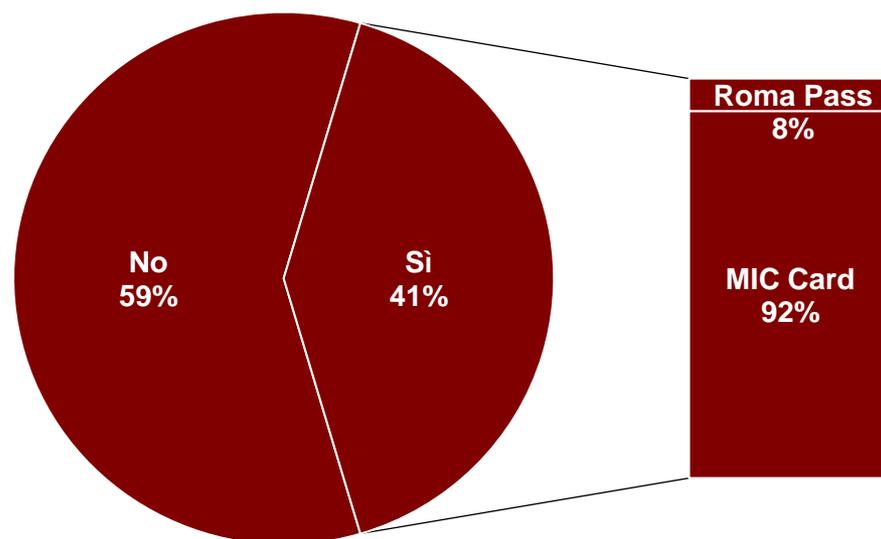
Invece ad avere già visto il Museo Civico di Zoologia sono prevalentemente i residenti romani, con titolo di laurea o post laurea, nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti e in quest’ultimo anno sono stati in vari musei.



Ha utilizzato una card per entrare nel museo

Il 59% degli intervistati non ha utilizzato alcuna card per entrare nel museo, mentre il restante 41% ne ha usufruito (di cui il 92% si riferisce alla **MIC Card** e il restante 8% alla **Roma Pass**).

Risulta significativo che ad avere utilizzato una card siano soprattutto i cittadini romani (*cf.* grafico sottostante a destra), alcuni già stati al *Museo Civico di Zoologia*, ma non hanno effettuato altre visite nei musei nell'ultimo anno. Invece a non avere usufruito di alcuna card per entrare in questo museo, sono principalmente i turisti (sia italiani che stranieri), nuovi visitatori, che in quest'ultimo anno sono stati in vari musei.

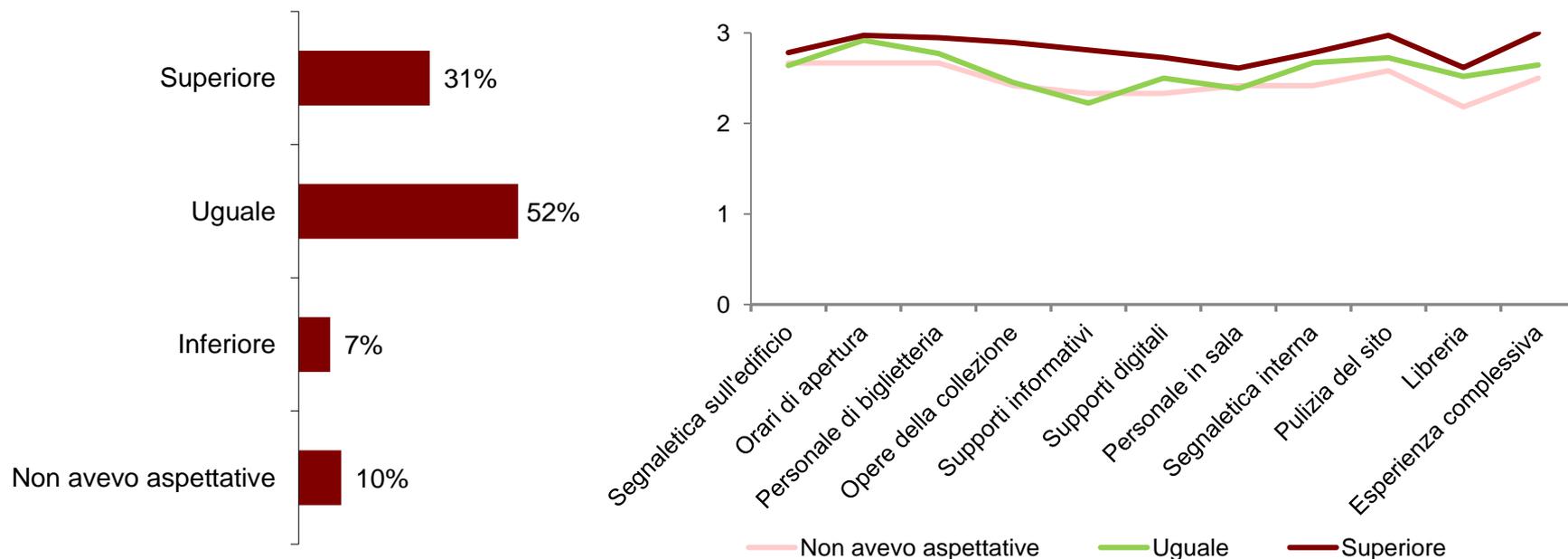


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 52% dei visitatori intervistati dichiara di avere un **giudizio uguale alle proprie attese**, per il 31% è superiore, mentre il 7% ritiene tale museo inferiore rispetto alle proprie aspettative. Il 10% del campione afferma di non avere aspettative prima della visita.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore siano in particolare i nuovi visitatori, nel complesso molto soddisfatti e hanno visto meno di tre musei nell'ultimo anno. Invece ad avere un giudizio uguale alle aspettative o ad esserne privi sono principalmente coloro che sono già stati al *Museo Civico di Zoologia*, in generale abbastanza soddisfatti e hanno frequentato più di tre musei in quest'ultimo anno.

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

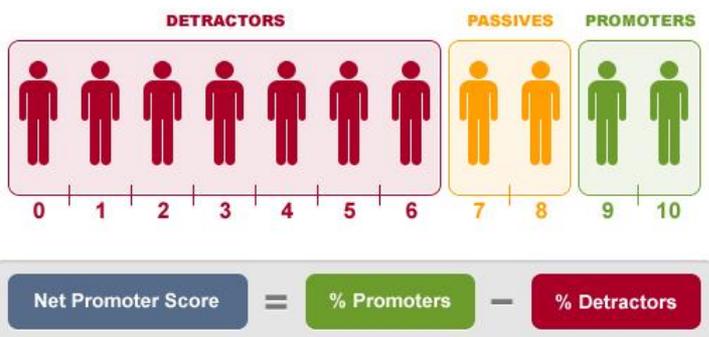


Consiglierebbe questo museo ad un amico

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**, ovvero gli 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 Civico di Zoologia* è pari al **39%**.

Il 51% del campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”, mentre il restante 5% rientra nella categoria dei “*detrattori*” (valutazioni comprese nell’intervallo tra 0 e 6).



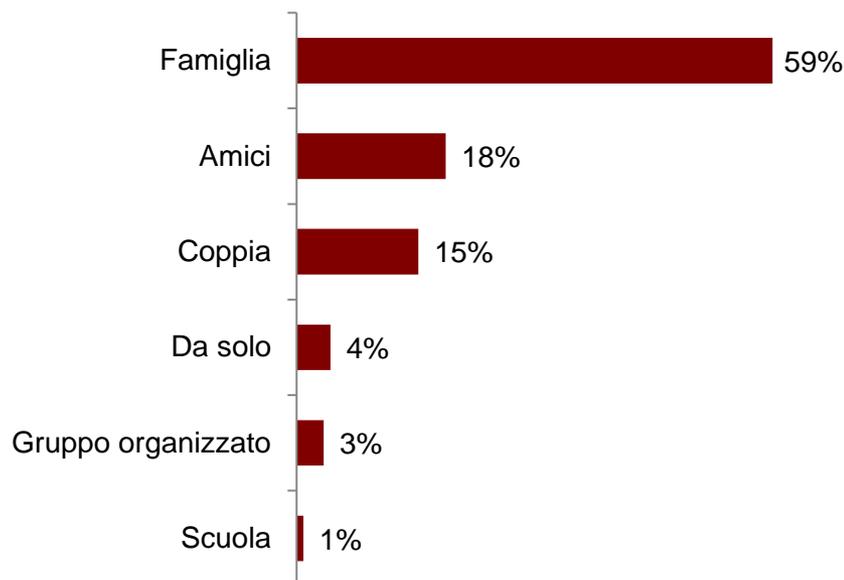
NET PROMOTER SCORE Museo Civico di Zoologia 2022										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	1	5	28	33	25	28
0%	0%	0%	0%	0%	1%	4%	23%	28%	21%	23%
DETRACTORI = 5%							PASSIVI = 51%	PROMOTORI = 44%		
44% - 5% = 39%										

Con chi ha visitato il museo

Ben il 59% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo insieme alla propria “**famiglia**”, il 18% giunge con “**amici**”, il 15% “**in coppia**”, il 4% “**da solo**”, il 3% lo visita con “**gruppo organizzato**” e il restante 1% con la “**scuola**”.

Risulta significativo che a visitare il museo con la propria famiglia siano in prevalenza i cittadini romani, minori di 14 anni o di età 35-44 anni, alcuni di essi sono già stati al *Museo Civico di Zoologia*, il loro giudizio è superiore alle aspettative e in generale sono molto soddisfatti.

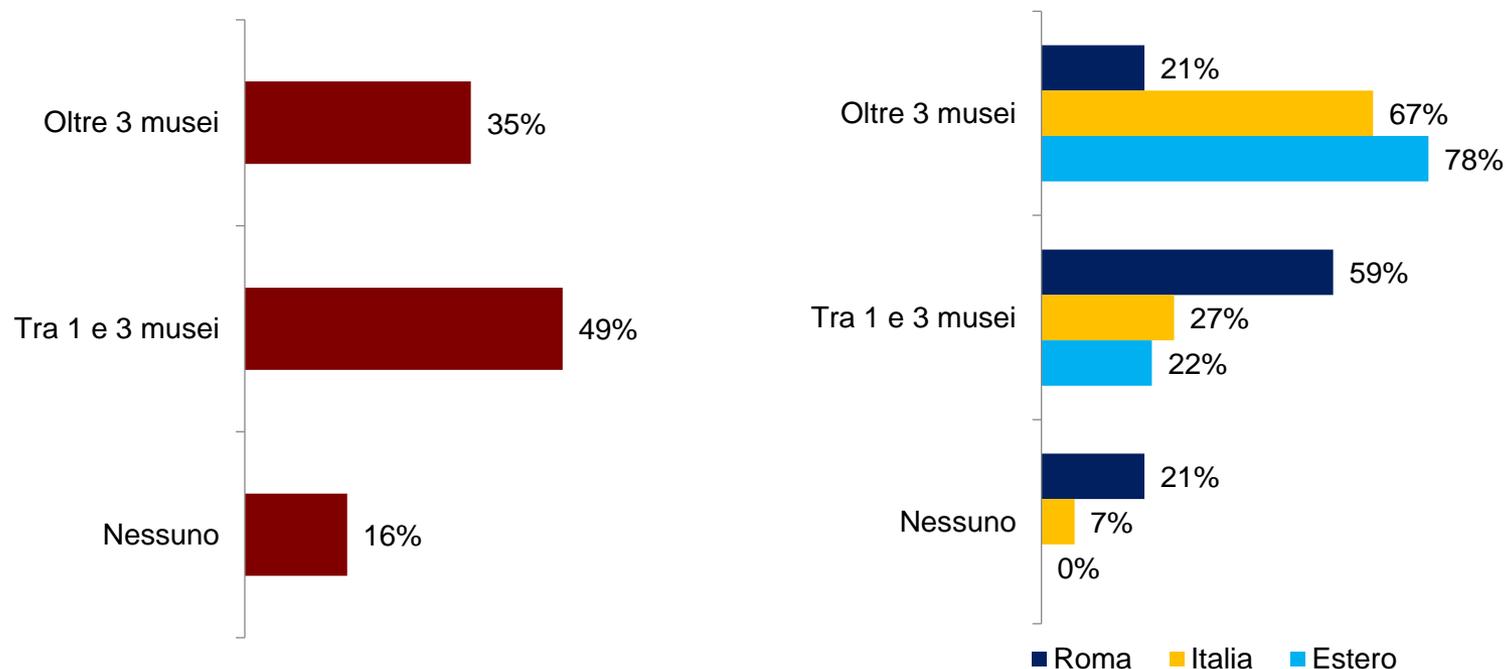
A recarsi con gli amici sono soprattutto i turisti, appartenenti alle fasce di età 26-34 anni e 45-54 anni, nuovi visitatori, con un giudizio uguale alle attese e nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti. A venire in coppia sono in particolare i visitatori residenti a Roma, di età giovane 19-34 anni o adulta 55-74 anni, che si recano in tale museo per la prima volta, il cui giudizio è superiore alle aspettative o ne sono privi e sono molto soddisfatti della loro esperienza.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Il 49% degli intervistati dichiara di avere visitato **“tra uno e tre musei”** nell'ultimo anno, il 35% risponde **“oltre tre musei”** e il restante 16% **“nessuno”**.

Risulta significativo che ad avere visto più di tre musei nell'ultimo anno siano soprattutto i turisti (in prevalenza stranieri; *cfr.* grafico in basso a destra), con titolo di laurea o specializzazione post laurea, di cui alcuni, italiani, hanno già visitato il museo. Invece ad avere frequentato meno di tre musei sono in particolare i visitatori romani, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, che vengono per la prima volta al *Museo Civico di Zoologia*.



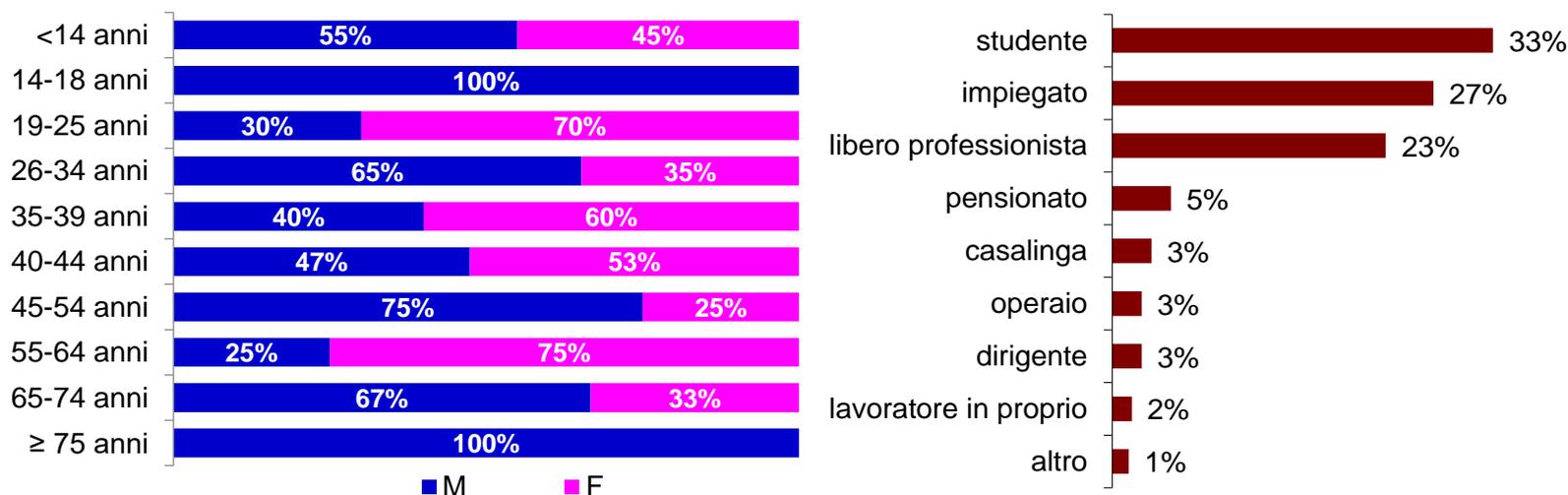
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Il 56% del campione appartiene al **genere femminile** (49% nel 2021), soprattutto nelle fasce dei 19-25 anni e 55-64 anni. Invece gli uomini emergono in particolare nelle fasce di età 14-18 anni, 45-54 anni e over 65 anni.

La fascia più rappresentata è quella dei **26-34 anni** (19%; nel 2021 era 13%), seguita dai minori di 14 anni, che aumentano notevolmente dal 2% della scorsa indagine al 17% di quella attuale. Inoltre si evidenzia una flessione delle fasce di età 40-54 anni, che passano da 44% a 33%.

Il 64% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **diploma inferiore/superiore** (in netto aumento dal 33% dell'indagine precedente, dove emergevano i laureati col 67%).

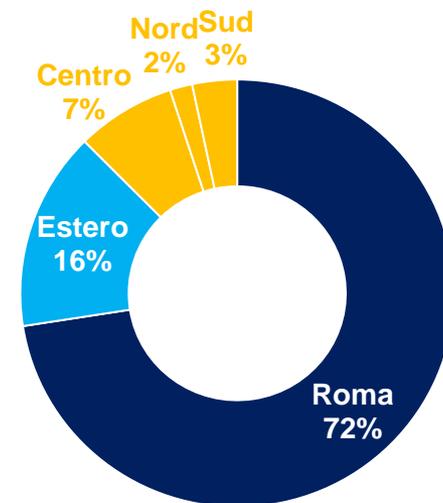
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli **studenti** (33%; in netto aumento dal 18% nella scorsa indagine) e gli **impiegati** (in calo dal 46% nel 2021 al 27%). Seguono i **liberi professionisti** (23%; lo scorso anno erano il 15%).



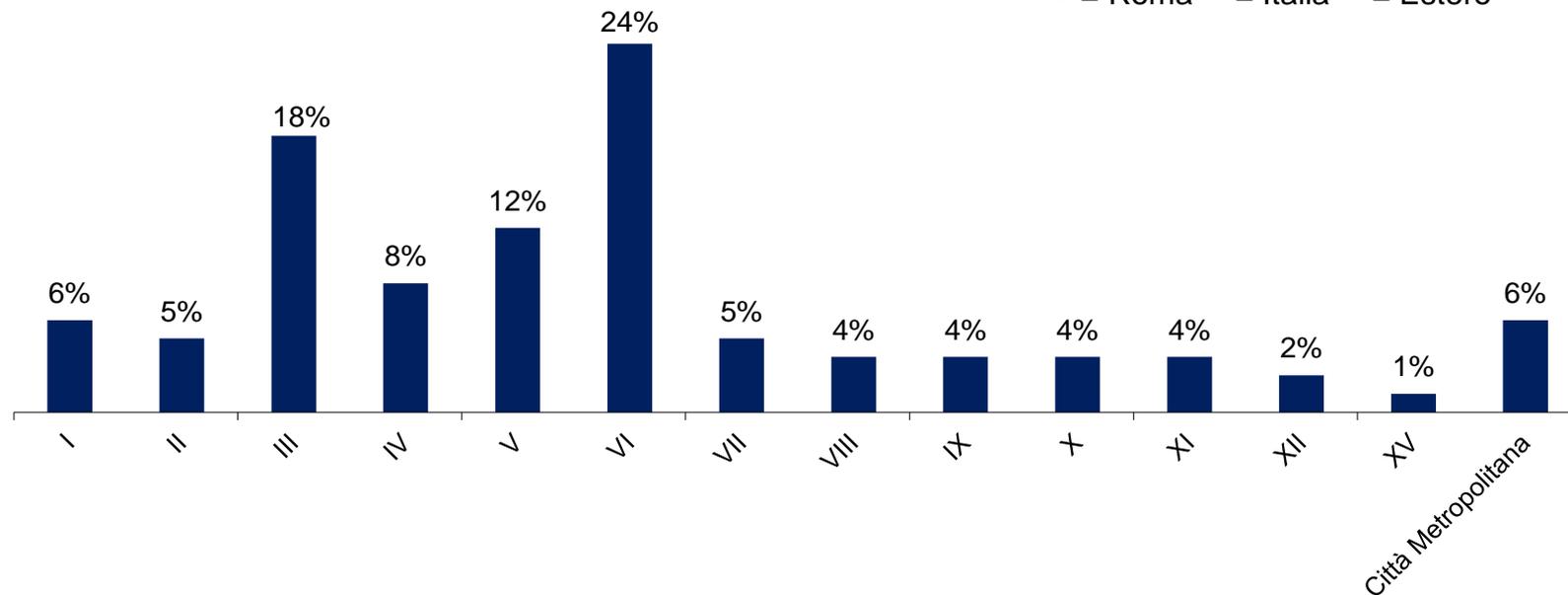
Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 72% del campione intervistato è costituito da residenti **romani** (in aumento dal 64% emerso lo scorso anno), mentre coloro che giungono da **altre province italiane** registrano una flessione dal 19% al 12%. Invece resta pressoché invariata la percentuale dei turisti **stranieri**, che calano dal 17% al 16%.

Si rimanda al grafico sottostante per i dettagli sui municipi di residenza dei romani intervistati: prevalgono i **Municipi VI** (24%) e **III** (18%).



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata di Spearman***	Segnaletica sull'edificio	Orari di apertura	Personale di biglietteria	Opere della collezione	Supporti informativi	Supporti digitali	Personale in sala	Segnaletica interna	Pulizia del sito	Libreria	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	,280**	0,093	,285**	,439**	,326**	,585**	0,219	0,097	0,129	,373**
Orari di apertura	,280**	1,000	,290**	,232*	,205*	0,062	,316**	0,126	0,141	0,101	,377**
Personale di biglietteria	0,093	,290**	1,000	0,017	0,079	-0,001	0,193	,371**	,273**	,382**	,266**
Opere della collezione	,285**	,232*	0,017	1,000	,393**	,368**	,322**	,293*	,424**	,398**	,503**
Supporti informativi	,439**	,205*	0,079	,393**	1,000	,542**	,644**	,335**	,221*	,359**	,570**
Supporti digitali	,326**	0,062	-0,001	,368**	,542**	1,000	,536**	,513**	0,086	,593**	,451**
Segnaletica interna	,585**	,316**	0,193	,322**	,644**	,536**	1,000	,409**	,209*	,360**	,597**
Posti a sedere	0,219	0,126	,371**	,293*	,335**	,513**	,409**	1,000	,344**	,582**	,412**
Pulizia del sito	0,097	0,141	,273**	,424**	,221*	0,086	,209*	,344**	1,000	0,241	,402**
Libreria	0,129	0,101	,382**	,398**	,359**	,593**	,360**	,582**	0,241	1,000	,555**
Esperienza complessiva	,373**	,377**	,266**	,503**	,570**	,451**	,597**	,412**	,402**	,555**	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).

Tutte le variabili sono risultate significative rispetto all'esperienza complessiva.

Per il *Museo Civico di Zoologia* la **pulizia del sito**, le **opere della collezione** e il **personale in sala** sono gli aspetti più correlati alla soddisfazione generale.

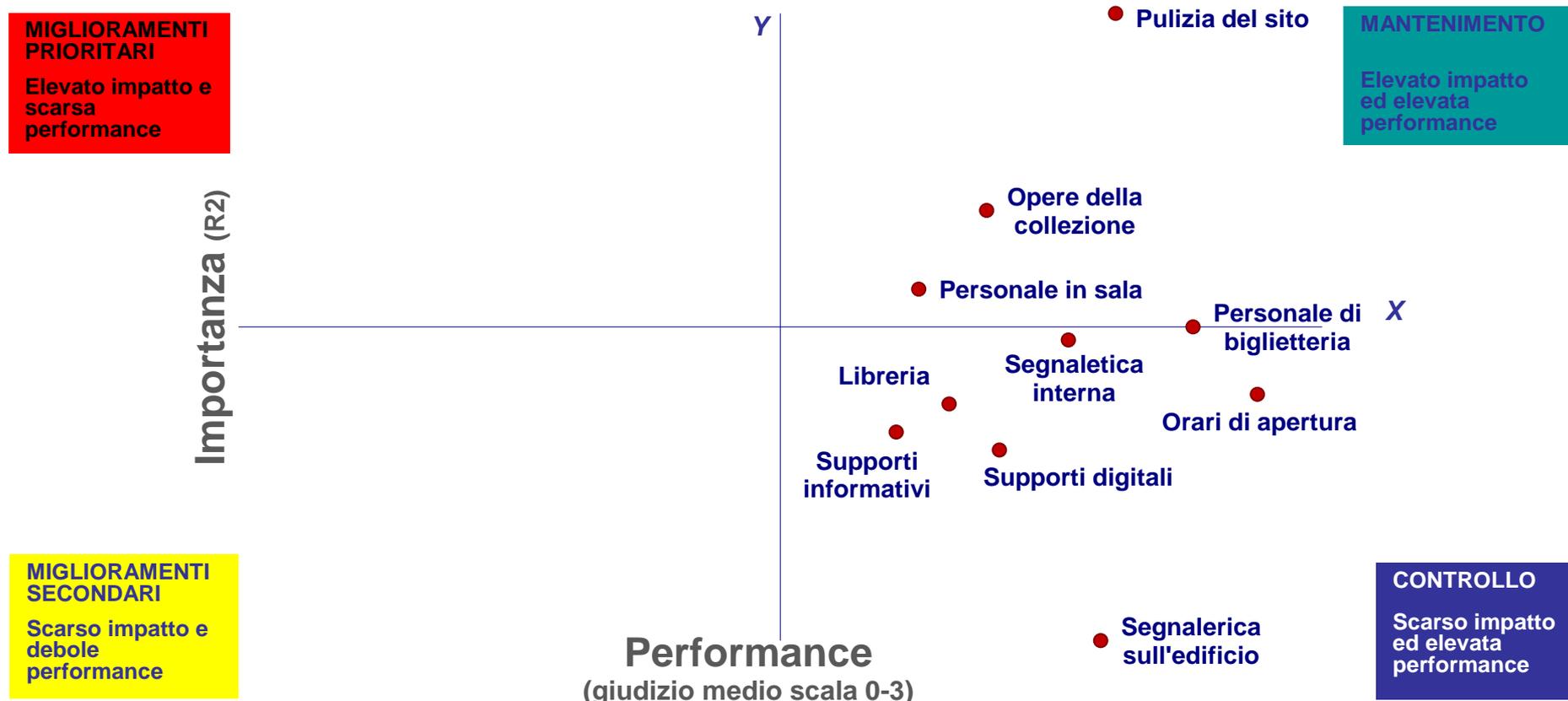
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sul giudizio complessivo.

Coefficiente di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sull'esperienza complessiva	
Pulizia del sito	0,640
Opere della collezione	0,479
Personale in sala	0,459
Personale di biglietteria	0,433
Segnaletica interna	0,394
Supporti informativi	0,379
Orari di apertura	0,368
Libreria	0,323
Supporti digitali	0,273

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

La **pulizia del sito** è l'aspetto ritenuto in assoluto più importante nella mappa e si posiziona nel quadrante in alto a destra, insieme alle **opere della collezione** e al **personale in sala**, mentre il **personale di biglietteria** è in una posizione *borderline*. Non emergono possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

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



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

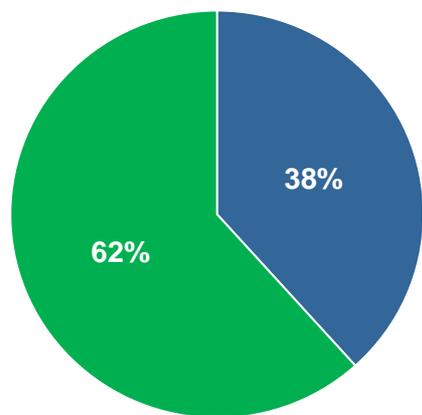
Cluster Analysis

L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine (la segnaletica sull'edificio non è risultata significativa per tale analisi).

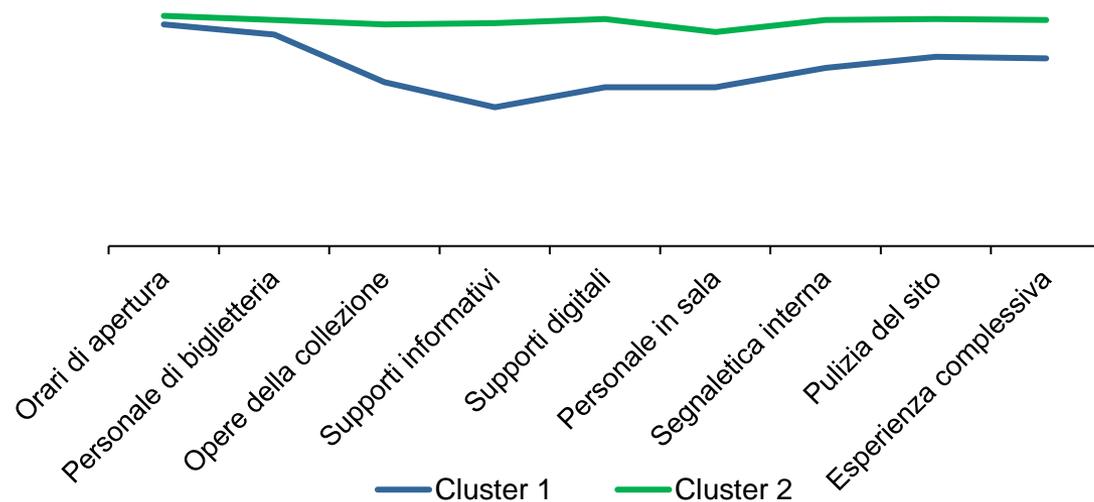
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (46 individui per il *Cluster 1* e 74 per il *Cluster 2*; nessun caso mancante). Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che la 2° tipologia dei **Molto soddisfatti** mostra un giudizio complessivo tendenzialmente più alto su vari aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 – Abbastanza soddisfatti: in prevalenza donne; turisti italiani; di età adulta oltre i 45 anni; con un titolo di scuola media inferiore/superiore; liberi professionisti e pensionati; nuovi visitatori; scoprono il museo tramite internet; vengono con amici o da soli; giudizio uguale alle attese o ne sono privi.

Cluster 2 – Molto soddisfatti: in prevalenza uomini; romani; minori di 14 anni e 26-44 anni; con titolo di laurea o post laurea; studenti e impiegati; alcuni già stati al *Museo Civico di Zoologia*; scoprono il museo tramite passaparola o perché sono residenti a Roma; vengono con la famiglia o un gruppo organizzato; giudizio superiore alle aspettative.



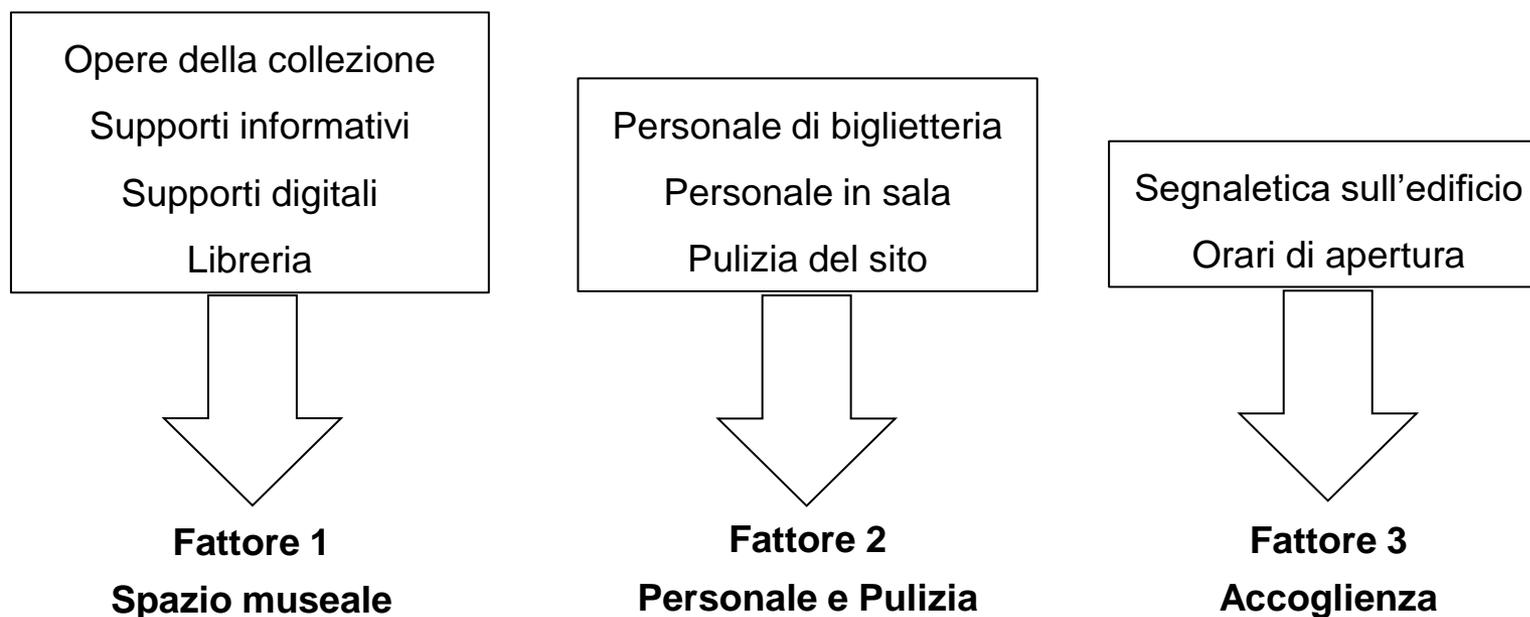
■ Cluster 1 ■ Cluster 2



Analisi Fattoriale

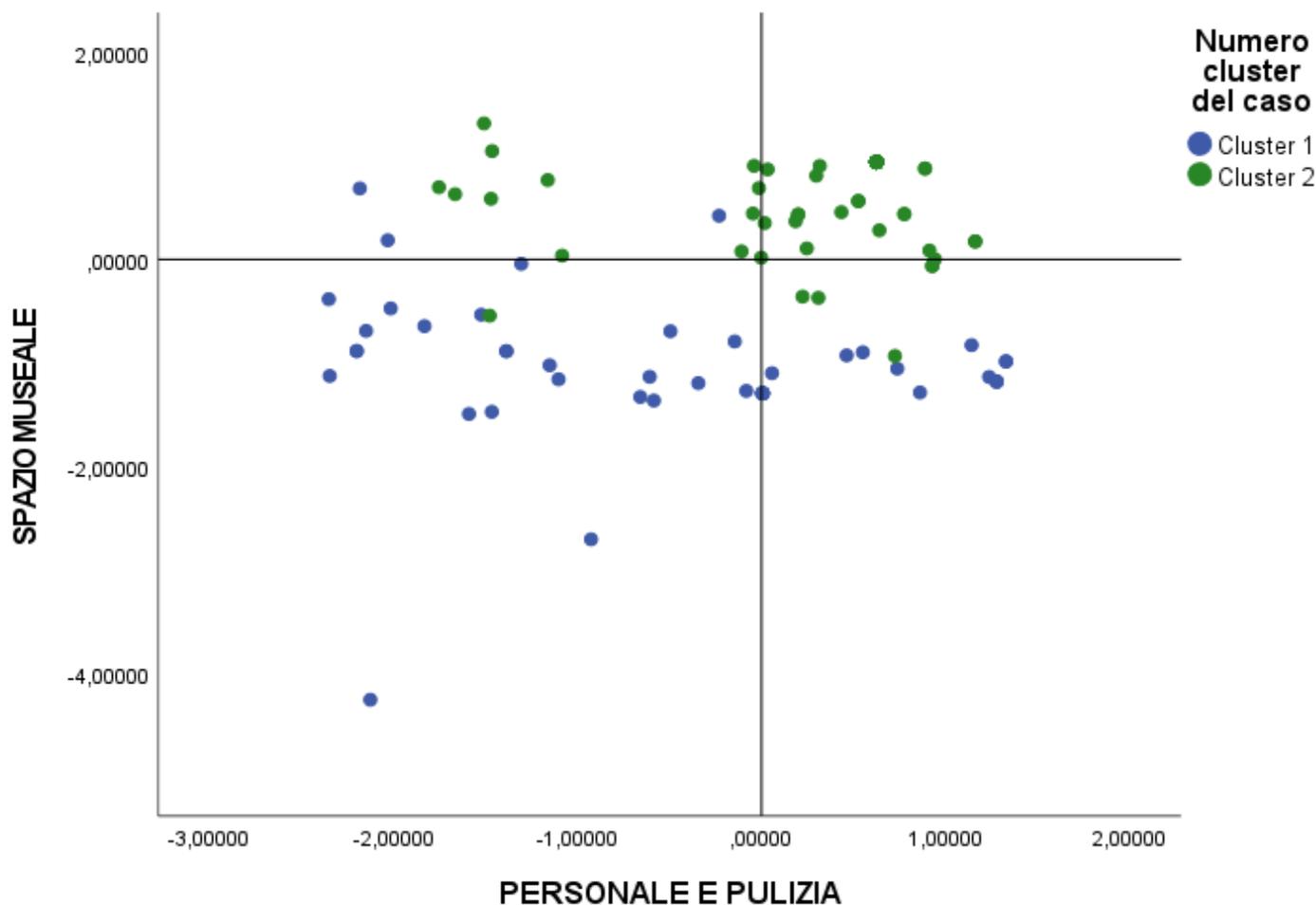
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

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



Analisi multivariate: Cluster Analysis e Fattoriale

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il Cluster 2, ovvero quello dei “*Molto Soddisfatti*”, mostra una maggiore soddisfazione su entrambi i fattori, in particolare sul fattore 1 (*Spazio museale*), che invece è stato meno gradito dal Cluster 1.



Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 21**

TEMPERATURA manca l'aria condizionata. **Totale 4**

SUPPORTI INFORMATIVI migliorare le didascalie (2), traduzioni in più lingue (2). **Totale 4**

ALLESTIMENTO rinnovare i servizi interni. **Totale 3**

COLLEZIONE ci si aspettava più dinosauri. **Totale 3**

SUPPORTI DIGITALI più ricostruzioni multimediali. **Totale 3**

TOTALE 17 SUGGERIMENTI
Museo Civico di Zoologia

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

Ha utilizzato una card per entrare nel museo? Sì (quale? Roma Pass MIC Card) No

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

stampa (quotidiani/riviste) stendardo 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 biglietteria	<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"/>
Supporti digitali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personale 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"/>
Libreria	<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:.....