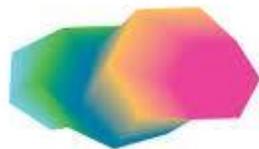


Zè

Indagini di Customer Satisfaction



TECHNOTOWN
HUB DELLA SCIENZA CREATIVA

Zètema
progetto cultura

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 2023-2024
- Come sei venuto a conoscenza di Technotown
- Sei già stato a Technotown
- A quale attività hai partecipato
- Consigliaresti ad un amico di venire a Technotown
- Con chi sei venuto
- Per quale motivo sei venuto
- Analisi socio-demografica
- Analisi univariate per target e attività
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Analisi multivariate (Cluster Analysis)
- Elogi e Suggerimenti
- Allegato 1 – Questionario

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **213 questionari** somministrati attraverso il metodo **CAWI** (*Computer assisted web interviewing*) e **TAPI** (ausilio di tablet) con interviste dirette sia al pubblico che agli studenti, che hanno partecipato alle varie attività in programma a **Technotown dall'11 aprile al 3 maggio 2024** (il campione raggiunge una percentuale pari al 54% sul totale degli ingressi nei giorni in cui è stata svolta la survey). Nel periodo d'indagine era esposta la mostra *Vintage Memory Tour* e si è svolta la terza edizione della *Settimana del Podcast*, che è stata ospitata dal 15 al 20 aprile 2024.

Questa numerosità è piuttosto adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una media di soddisfazione del 94%, un margine di errore di stima di $\pm 3,20\%$.

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 2024, da Contratto di Affidamento, la media minima standard rimane invariata a 2,20.

Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale degli intervistati è elevato, con una media di **2,77** su 3,00 e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **99%**.

Quasi tutti gli aspetti oggetto d'indagine hanno una media al di sopra dello standard minimo di qualità di 2,20, ad eccezione della **libreria** (2,10).

Il **gradimento dell'attività svolta** è la variabile che risulta più importante nella mappa delle priorità e quella più correlata all'esperienza complessiva, mentre il sito web **www.technotown.it** rientra tra i possibili miglioramenti prioritari (pp. 18-20).

Tra i vari suggerimenti (totale n. 66) prevalgono quelli sull'**allestimento** (n. 16), sulla **promozione** (n. 13) e sui **laboratori** (n. 11). Inoltre, si evidenzia che sono stati rilasciati numerosi elogi (totale n. 106).

Il profilo degli intervistati è costituito in prevalenza da **maschi** (53% sul totale), di età **inferiore ai 14 anni** (34%; di cui il 18% ha 13 anni), **residenti a Roma** (92%), soprattutto nei **Municipi III** (17%), **VII** (11%) e **I** (10%).

Ben il 78% del campione afferma di **essere venuto per la prima volta a Technotown**.

Il 44% sul totale degli intervistati dichiara di essersi recato a *Technotown* per partecipare ai **laboratori**. A prevalere sono i seguenti: «**Podlab**» (36%), «**Sound design experience**» (21%), «**Sound walk experience**» (14%), «**Sneak peek 3d maker**» (12%) e «**Ritratto fotografico**» (10%).

Il 55% del campione dichiara di essere venuto a conoscenza di *Technotown* tramite la propria **scuola**, un 15% indica il **passaparola** e un 15% **altri siti internet**.

Tabella riassuntiva

Technotown 2024	Media	Mediana	Risposte valide	Risposte mancanti	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza Soddisfatti
Tutor - competenza e professionalità	2,82	3,00	213	0	84%	0%	99%
Chiarezza del linguaggio utilizzato	2,75	3,00	213	0	77%	0%	98%
Comfort e allestimento delle sale	2,57	3,00	207	6	60%	0%	97%
Gradimento attività svolta	2,75	3,00	212	1	77%	0%	98%
Mostra	2,40	2,00	144	69	49%	1%	92%
Libreria	2,10	2,00	87	126	31%	2%	82%
www.technotown.it	2,23	2,00	64	149	36%	2%	89%
Esperienza complessiva	2,77	3,00	213	0	77%	0%	99%

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

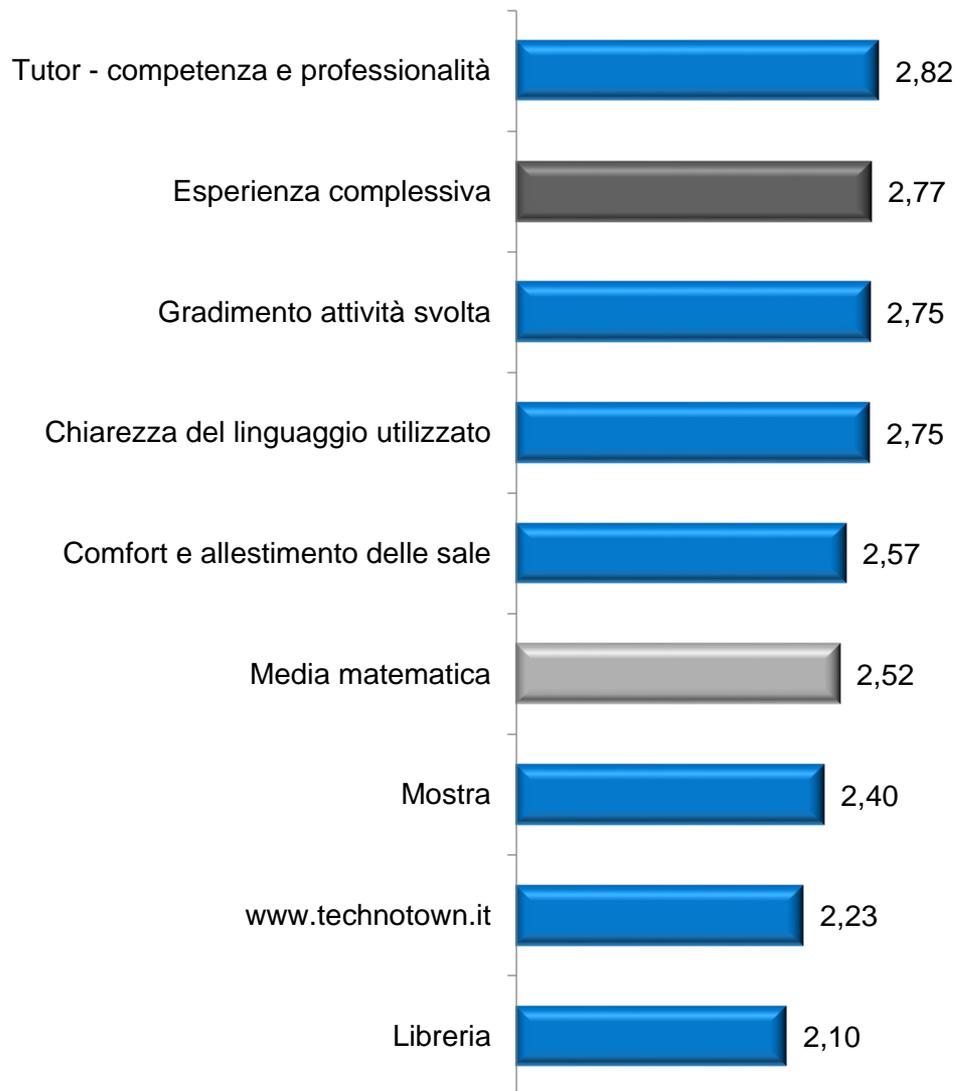
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,52).

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.

Gli aspetti più graditi sono stati la **competenza e professionalità dei Tutor**, il **gradimento dell'attività svolta** e la **chiarezza del linguaggio utilizzato**.

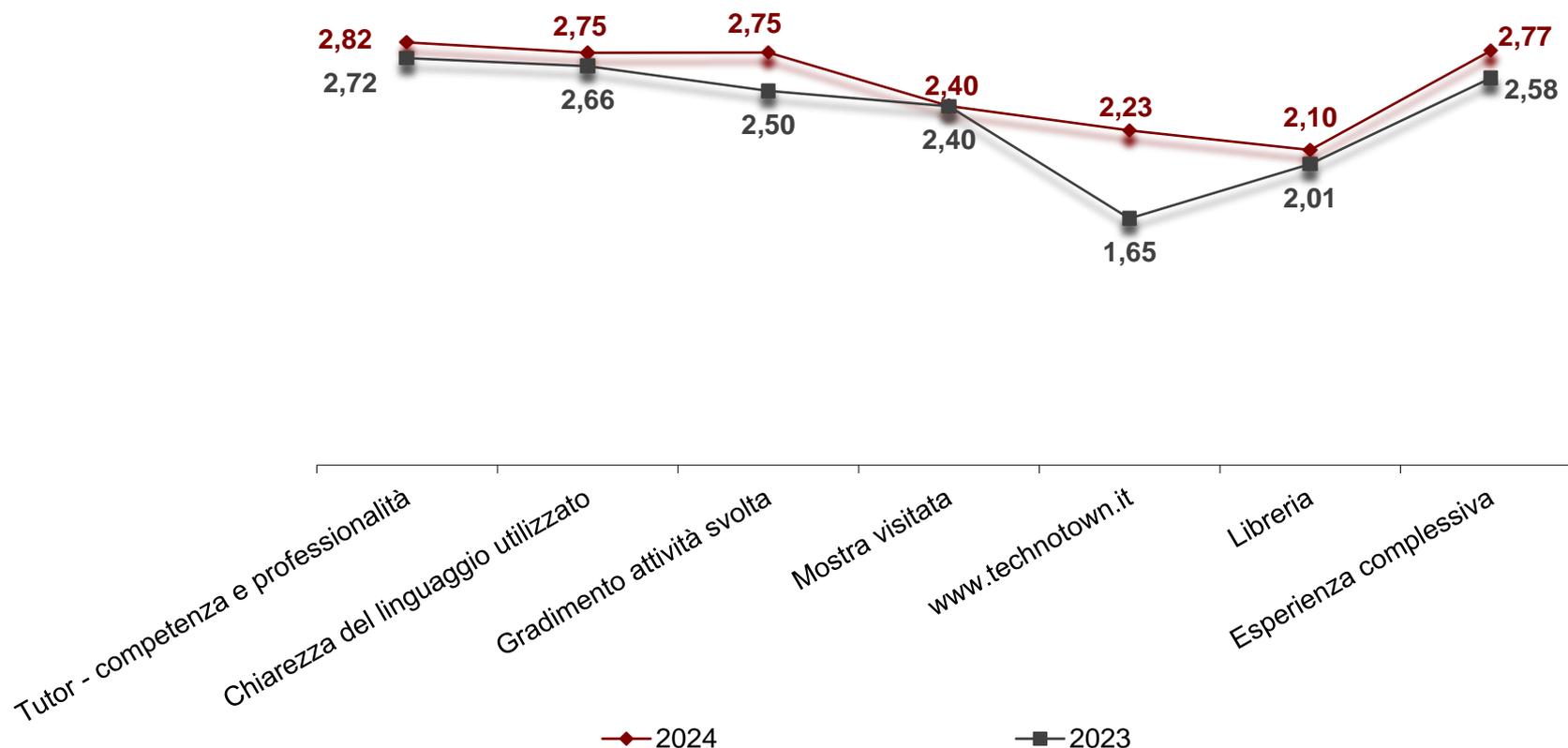
Quasi tutte le medie sono al di sopra dello standard di 2,20, ad eccezione della **libreria** (2,10; il 41% ha rilasciato una valutazione su tale servizio).



Analisi del trend 2023-2024

Il grafico sottostante evidenzia l'analisi del trend rispetto all'indagine precedente effettuata lo scorso anno.

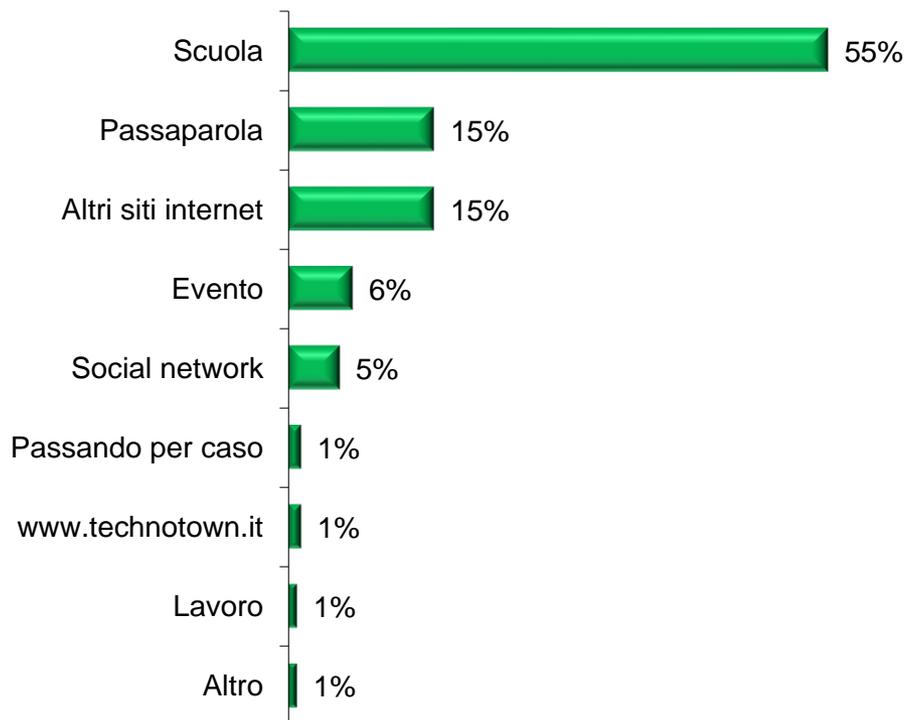
Si rileva un incremento del livello medio di soddisfazione sui vari aspetti oggetto d'indagine, in particolare sul sito web **www.technotown.it**, sul **gradimento dell'attività svolta** e sull'**esperienza complessiva**. Invece resta invariato il giudizio relativo alla **mostra visitata**.



Come sei venuto a conoscenza di *Technotown*

Il 55% del campione dichiara di essere venuto a conoscenza di *Technotown* tramite la propria **scuola**, mentre un 15% indica **passaparola** e un 15% **altri siti internet** (cfr. grafico sottostante).

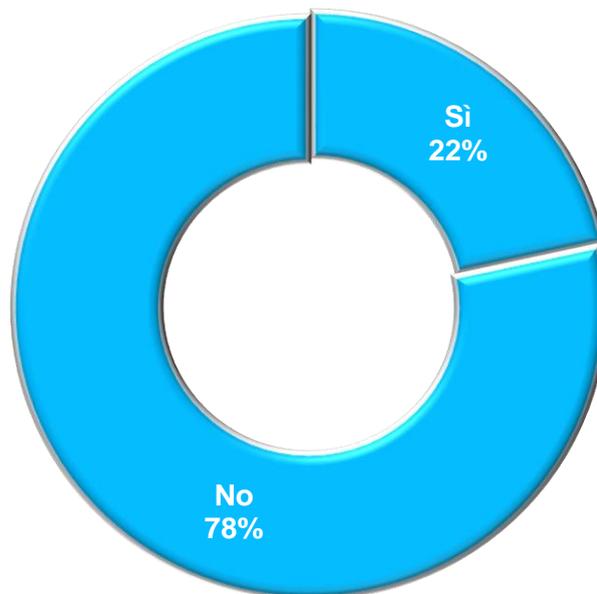
Risulta significativo che a rispondere scuola siano soprattutto i ragazzi minorenni, molti dei quali non hanno mai navigato sul sito web di *Technotown*, vengono per la prima volta e nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece il passaparola e gli altri siti internet prevalgono per le fasce di età adulta compresa tra i 35 e 54 anni, alcuni hanno consultato il sito web e sono già stati a *Technotown*, in generale molto soddisfatti.



Sei già stato a Technotown

La maggior parte degli intervistati (78% sul totale) dichiara di venire per la prima volta a *Technotown*, mentre il 22% già vi è stato; ciò denota la presenza di un pubblico nuovo rispetto al passato.

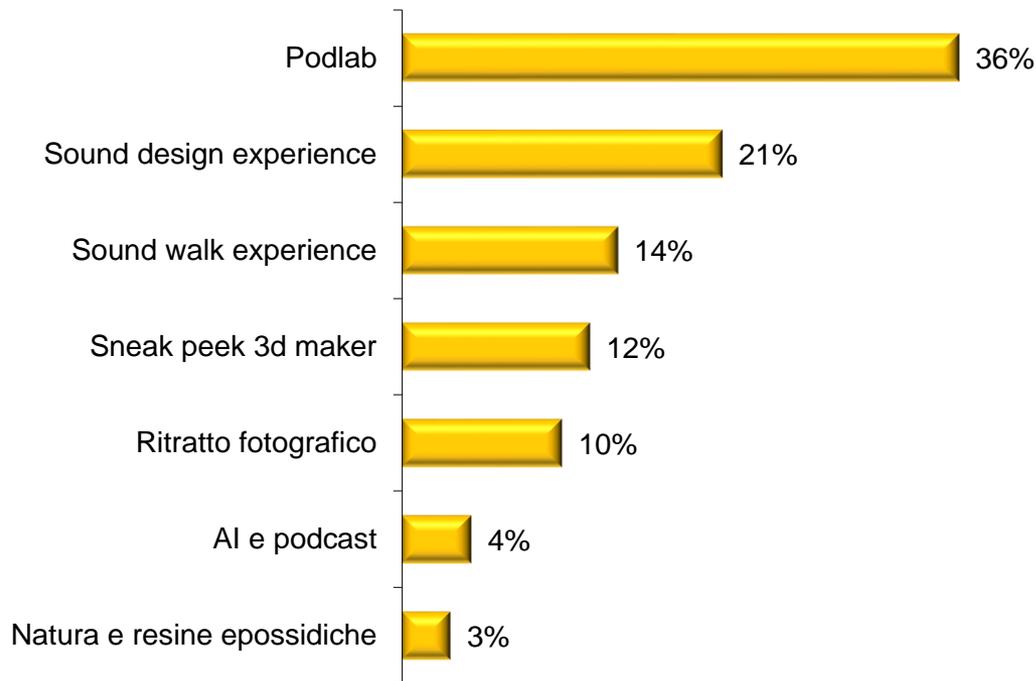
Si evidenzia che ad avere già frequentato la ludoteca siano soprattutto coloro che conoscono il sito web di *Technotown*, di età adulta al di sopra dei 40 anni ed in generale si ritengono molto soddisfatti delle attività a cui hanno partecipato. Invece a venire per la prima volta sono in particolare i visitatori che non hanno consultato il sito *www.technotown.it*, di età inferiore ai 39 anni e alcuni di essi dichiarano di essere abbastanza soddisfatti della loro esperienza.



A quale attività hai partecipato

Tra le varie attività a cui hanno partecipato gli intervistati, prevalgono le seguenti: «**Podlab**» (36%), «**Sound design experience**» (21%), «**Sound walk experience**» (14%), «**Sneak peek 3d maker**» (12%) e «**Ritratto fotografico**» (10%); per maggiori dettagli *cfr.* grafico in basso.

Risulta significativo che ad avere seguito «Podlab» siano soprattutto i visitatori minorenni o di età 45-64 anni, alcuni giungono da fuori Roma e vengono per la prima volta a *Technotown*. «Sound design experience» prevale per gli studenti minori di 14 anni, residenti nei vari Comuni della Città Metropolitana, nuovi visitatori. Invece a partecipare a «Sound walk experience» sono stati in prevalenza coloro che appartengono alle fasce di età 14-18 anni e 35-44 anni, molti di essi sono residenti a Roma (in particolare nei Municipi I e VII) e sono già stati a *Technotown*.

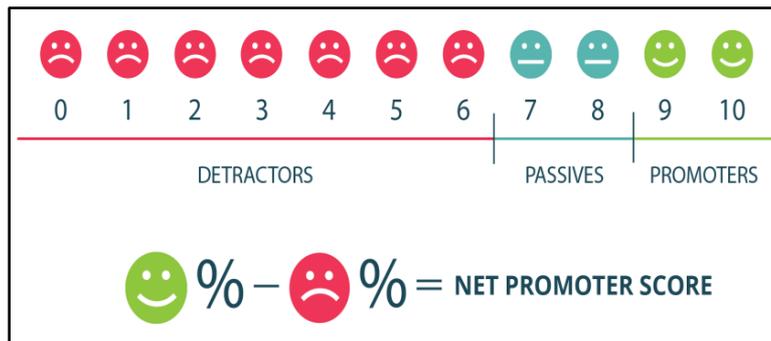


Consigliaresti questa attività ad un amico

La differenza tra la percentuale dei **promotori** - cioè di coloro che si ritengono molto soddisfatti e hanno rilasciato come valutazione 9-10 – e i **detrattori** - utenti insoddisfatti con valutazione da 0 a 6, corrisponde a coloro che parleranno realmente bene della ludoteca.

In questo caso la percentuale di coloro che consiglierà le attività di *Technotown* è pari al **57%** (la percentuale sale al 75% per il «*pubblico*» intervistato durante la *Settimana del Podcast* e scende al 48% per le «*scuole*»).

Il 35% del campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”, mentre solo il restante 4% rientra nella categoria dei “*detrattori*” (valutazioni comprese nell’intervallo tra 0 e 6).

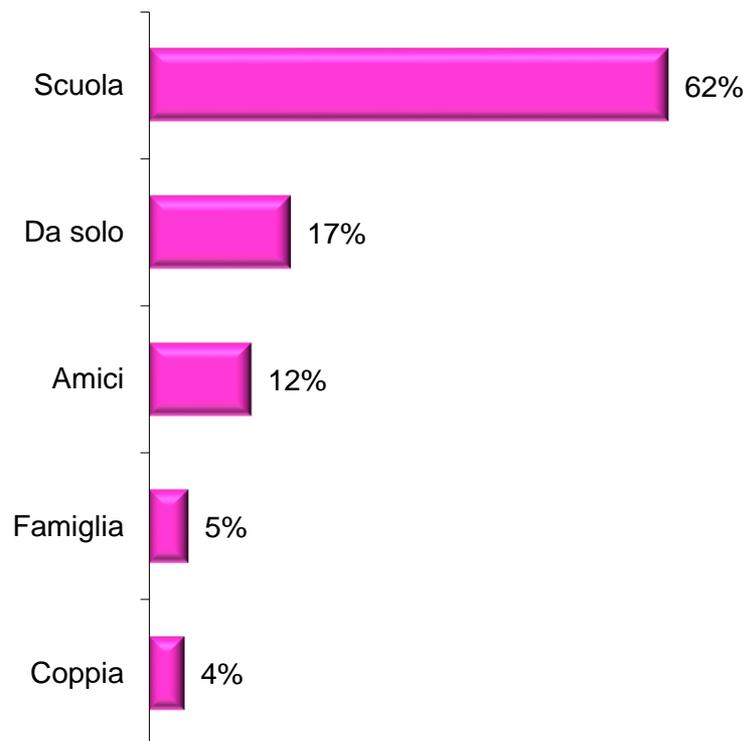


NET PROMOTER SCORE <i>Technotown 2024</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	3	5	20	55	68	62
0%	0%	0%	0%	0%	2%	2%	9%	26%	32%	29%
DETRATTORI = 4%							PASSIVI = 35%	PROMOTORI = 61%		
61%-4% = 57%										

Con chi sei venuto

Il 62% del campione dichiara di essere venuto a *Technotown* con la **scuola**, il 17% **da solo**, il 12% con **amici**, il 5% in **famiglia** e il restante il 4% in **coppia**.

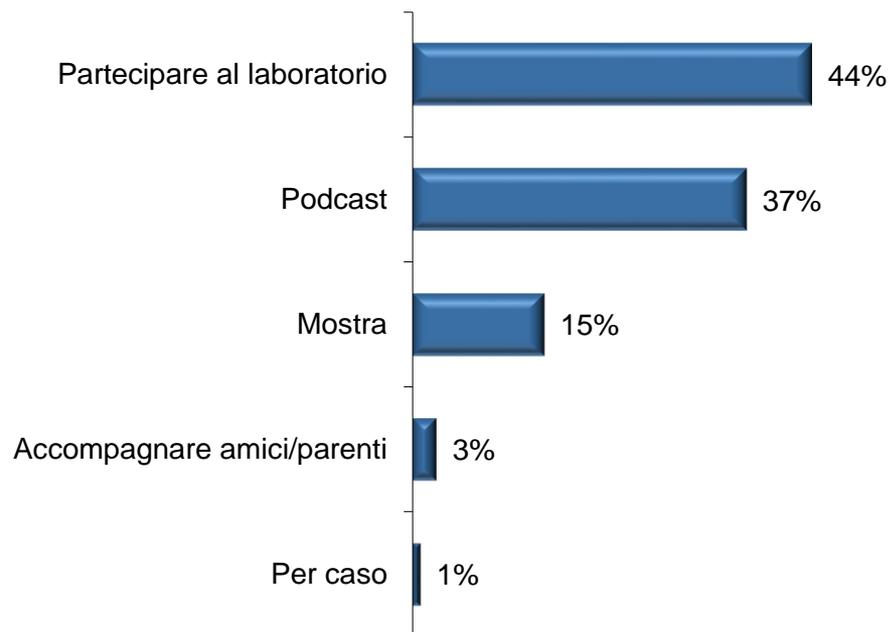
Risulta significativo che a rispondere scuola siano principalmente le ragazze di età inferiore ai 18 anni, residenti a Roma (soprattutto nei Municipi III, VII e nei Comuni della Città Metropolitana), in generale abbastanza soddisfatte della loro esperienza. Invece a rispondere da solo sono soprattutto gli uomini, che appartengono alle fasce d'età 35-44 anni e 55-64 anni, alcuni giungono da fuori Roma e nel complesso sono molto soddisfatti.



Per quale motivo sei venuto

Il 44% sul campione totale dichiara di essere venuto a *Technotown* per «**partecipare al laboratorio**» e il 37% per i «**podcast**», mentre il 15% per la «*mostra*», il 3% per «*accompagnare amici/parenti*» e solo il restante 1% «*per caso*».

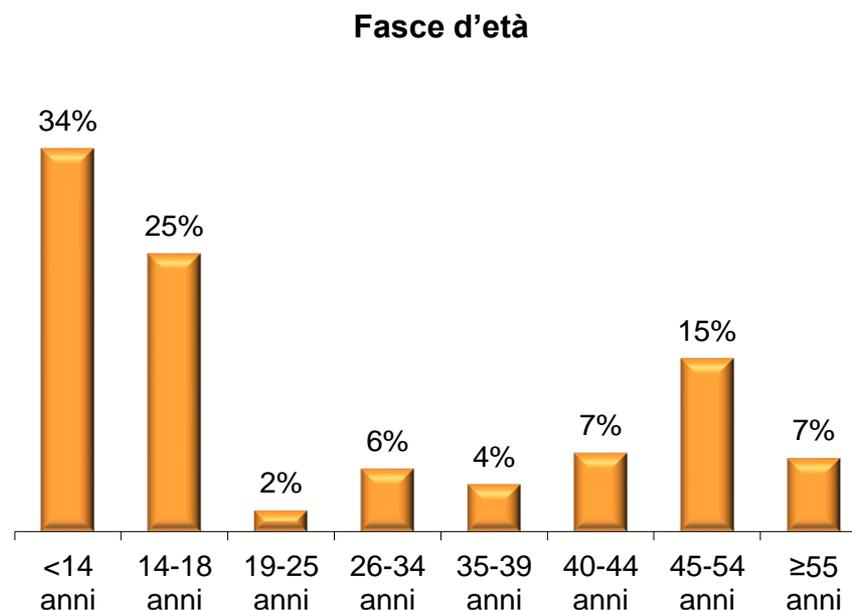
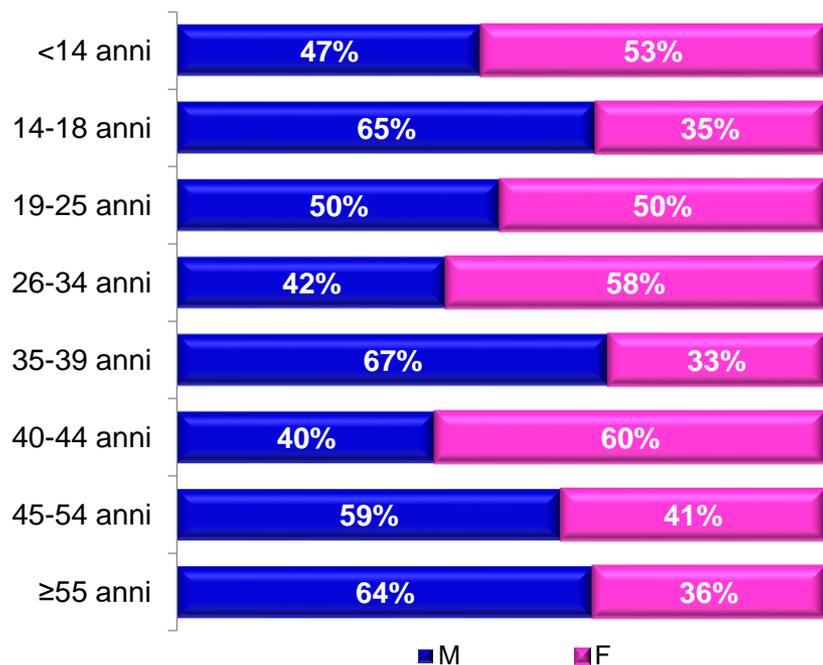
Risulta significativo che a rispondere per partecipare al laboratorio siano in particolare le ragazze, minorenni, residenti a Roma, abbastanza soddisfatte sia dell'attività svolta che dell'esperienza complessiva. I podcast prevalgono soprattutto per gli uomini, appartenenti alle fasce d'età compresa tra i 26 e 54 anni, che giungono da fuori Roma in occasione della *Settimana del Podcast*, in generale si ritengono molto soddisfatti. Invece la mostra emerge principalmente per i ragazzi, di età inferiore ai 14 anni, molto soddisfatti dell'attività a cui hanno partecipato e della loro esperienza complessiva.



Analisi socio-demografica (genere, età)

Tra gli intervistati prevale il genere **maschile** (53% sul totale), in particolare nelle fasce dei 14-18 anni, 35-39 anni e over 55 anni. Invece c'è una predominanza di donne soprattutto nelle fasce dei 26-34 anni e 40-44 anni (*cfr.* grafico in basso a sinistra).

Come si rileva dal grafico sottostante a destra, il 34% degli intervistati ha **meno di 14 anni** (di cui il 18% ha 13 anni e il 16% 12 anni), e il 25% ha **14-18 anni**. Si evidenzia che le fasce dei 19-44 anni raggiungono complessivamente il 19% e quelle degli over 45 anni una percentuale pari al 22%.

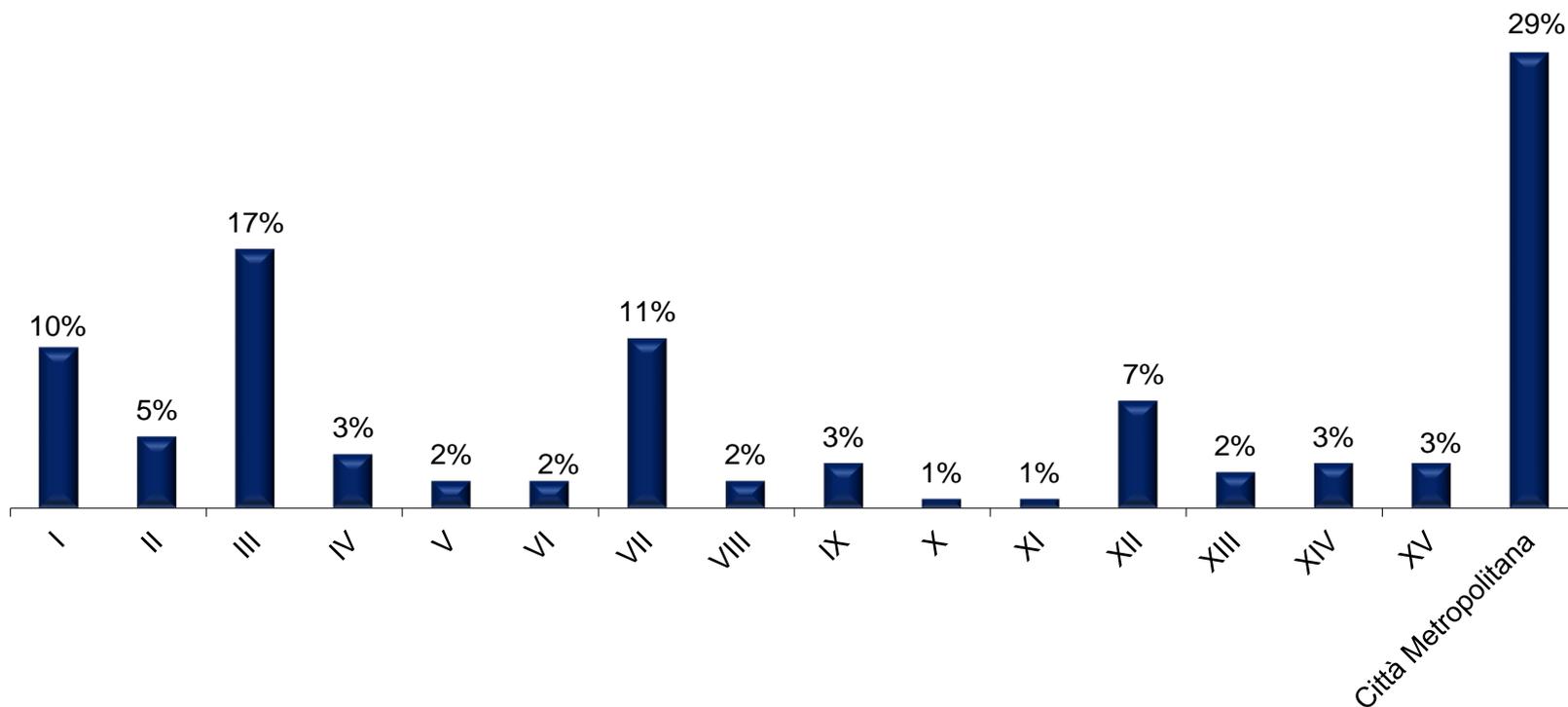


Analisi socio-demografica (residenza)

Il 92% del campione è costituito da **cittadini romani**, mentre l'8% giunge da altre province italiane (di cui il 5% dal Nord, il 2% dal Sud e il restante 1% dal Centro).

Tra i Municipi in cui risiedono gli intervistati prevale il **Municipio III** (17% - *cfr.* grafico sottostante; la percentuale è pari al 21% per le *scuole*).

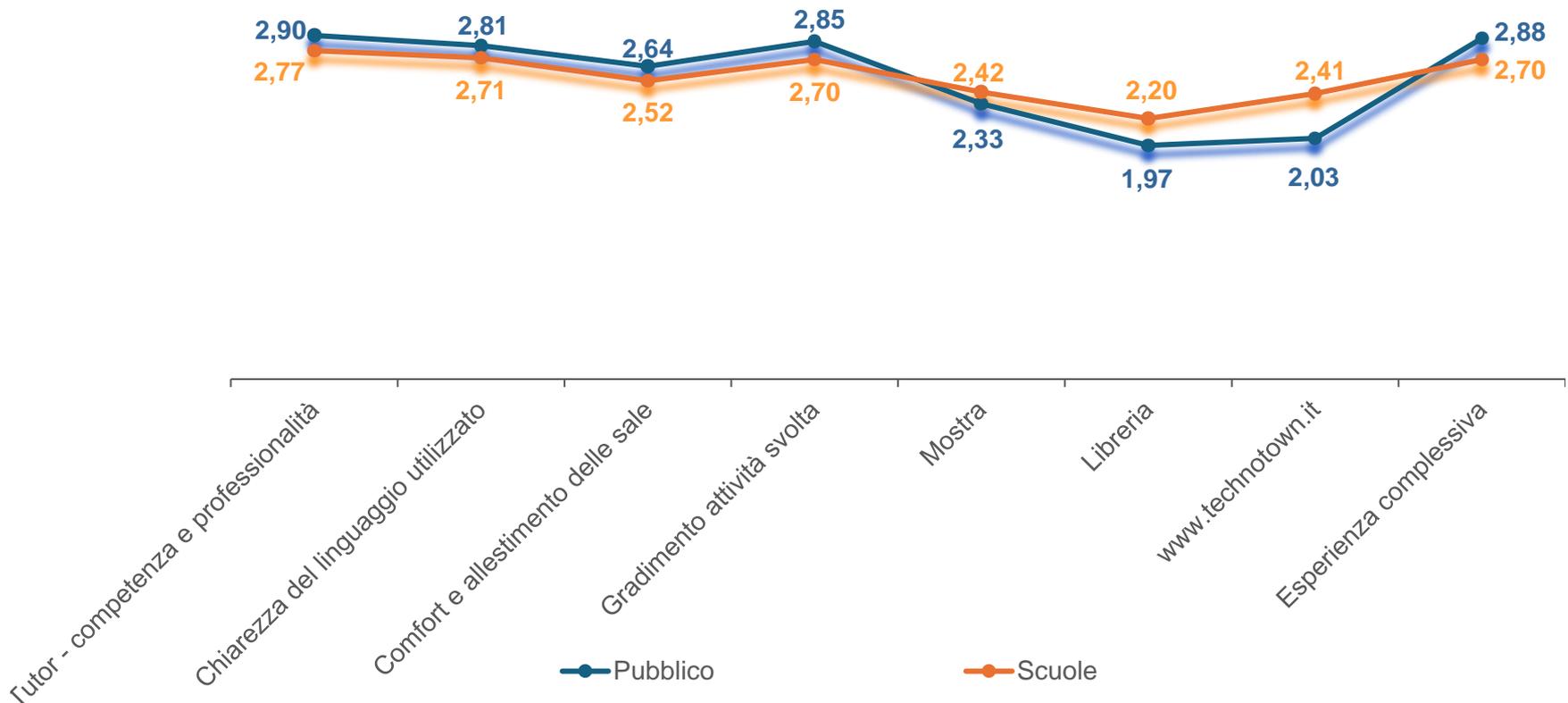
Poi seguono i **Municipi VII** (11%; aumenta al 14% per le *scuole*) e **I** (10%; per il *pubblico* raggiunge il 16%), ma si evidenzia la percentuale più alta per i vari **Comuni della Città Metropolitana** (29%; la percentuale sale ben al 41% per le *scuole*).



Analisi univariata per target

Se l'analisi della soddisfazione media viene effettuata per target, paragonando il pubblico con le scuole, risulta che le variabili oggetto d'indagine sulle attività svolte siano state più gradite dal pubblico intervistato durante la *Settimana del Podcast*. Invece la mostra e gli altri servizi (libreria e sito web) sono stati più apprezzati dai gruppi di scolaresche.

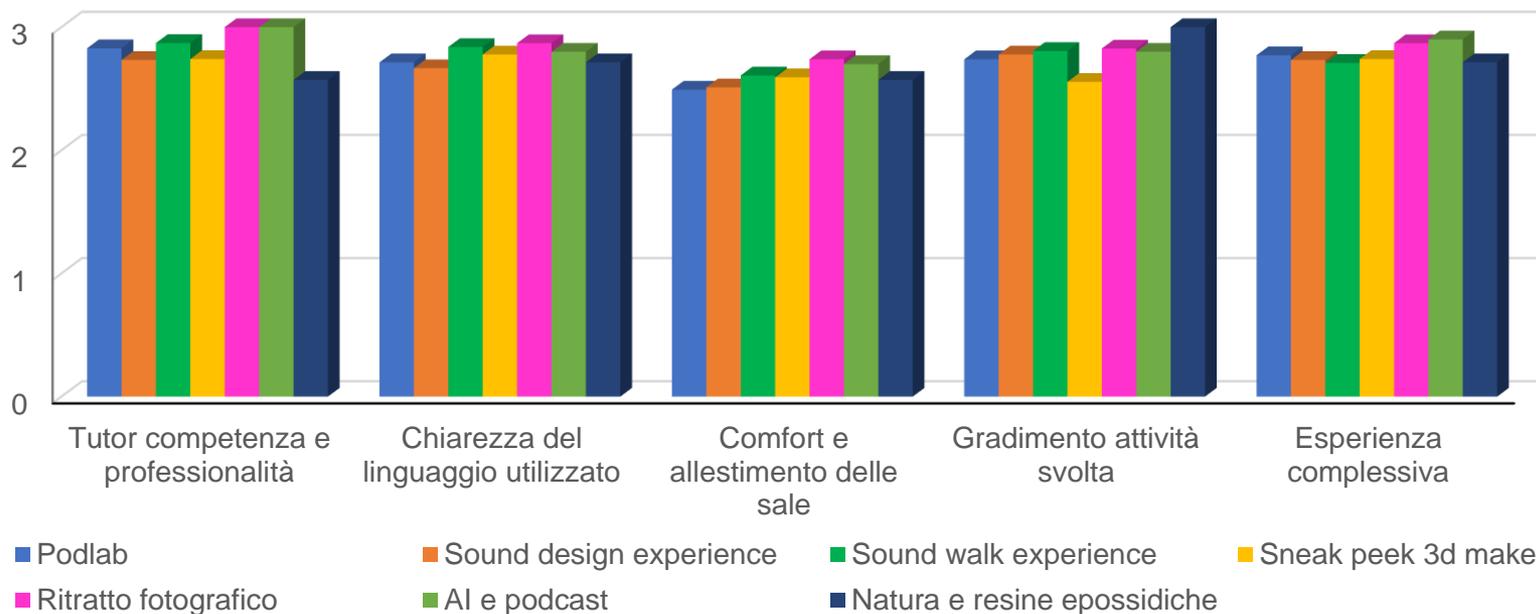
Come si denota nel grafico sottostante, il gradimento sull'attività svolta e l'esperienza complessiva sono risultate molto soddisfacenti per entrambi i target intervistati.



Analisi univariata per attività

Analizzando le risposte rilasciate dagli intervistati che hanno partecipato alle varie attività, si evidenzia un livello di soddisfazione tendenzialmente più alto per chi ha seguito «*Ritratto fotografico*», «*Sound walk experience*» e «*AI e podcast*», ma tutti i giudizi sono molto buoni e al di sopra dello standard di 2,20.

Il campione intervistato per «*Natura e resine epossidiche*» è molto soddisfatto sul gradimento dell'attività svolta, ma troppo esiguo e pertanto non rappresentativo a livello statistico (cfr. tabella sottostante).



campione intervistato	<i>Podlab</i>	<i>Sound design experience</i>	<i>Sound walk experience</i>	<i>Sneak peek 3d maker</i>	<i>Ritratto fotografico</i>	<i>AI e podcast</i>	<i>Natura e resine epossidiche</i>
n.	80	46	31	27	23	16	7

Correlazione 1/2

Nella tabella sottostante tutti i coefficienti di correlazione risultati più significativi sono evidenziati col doppio asterisco.

Correlazione bivariata di Spearman***	Tutor - competenza e professionalità	Chiarezza del linguaggio utilizzato	Comfort e allestimento delle sale	Gradimento attività svolta	Mostra	Libreria	www.technotown.it	Esperienza complessiva
Tutor - competenza e professionalità	1,000	,353**	,190**	,156*	,181*	,326**	,303*	,375**
Chiarezza del linguaggio utilizzato	,353**	1,000	,249**	,177**	,254**	0,197	0,150	,358**
Comfort e allestimento delle sale	,190**	,249**	1,000	,424**	,324**	,441**	,461**	,336**
Gradimento attività svolta	,156*	,177**	,424**	1,000	,315**	,340**	,381**	,424**
Mostra	,181*	,254**	,324**	,315**	1,000	,698**	,652**	,330**
Libreria	,326**	0,197	,441**	,340**	,698**	1,000	,792**	,385**
www.technotown.it	,303*	0,150	,461**	,381**	,652**	,792**	1,000	,301*
Esperienza complessiva	,375**	,358**	,336**	,424**	,330**	,385**	,301*	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 complessiva (tutte le variabili sono risultate significative rispetto ad essa).

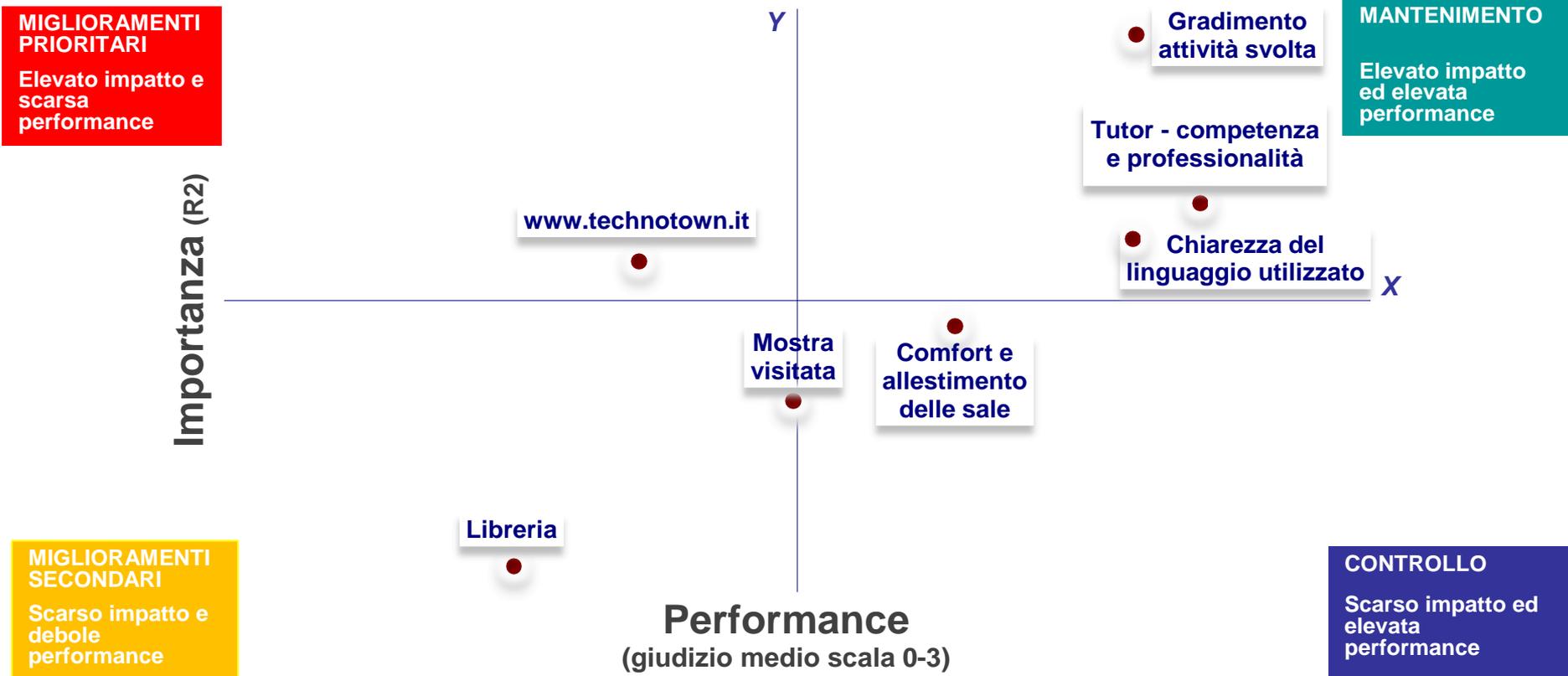
Per le attività proposte a *Technotown*, l'aspetto che risulta più correlato all'esperienza complessiva è il **gradimento dell'attività svolta**.

Tutte le variabili oggetto d'indagine risultano significative e correlate alla soddisfazione generale rilasciata dal campione intervistato.

Coefficiente di correlazione di Spearman sull'esperienza complessiva	
Gradimento attività svolta	0,424
Libreria	0,385
Tutor - competenza e professionalità	0,375
Chiarezza del linguaggio utilizzato	0,358
Comfort e allestimento delle sale	0,336
Mostra	0,330
www.technotown.it	0,301

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **gradimento dell'attività svolta** è la variabile ritenuta in assoluto più importante nella mappa sottostante e si posiziona nel quadrante in alto a destra, insieme alle variabili relative ai **Tutor (competenza e professionalità, chiarezza del linguaggio utilizzato)**. Invece il sito web **www.technotown.it** risulta tra i miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra). Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano gli aspetti di minore impatto sul giudizio generale, anche se ritenuti molto soddisfacenti (quadrante in basso a destra).



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

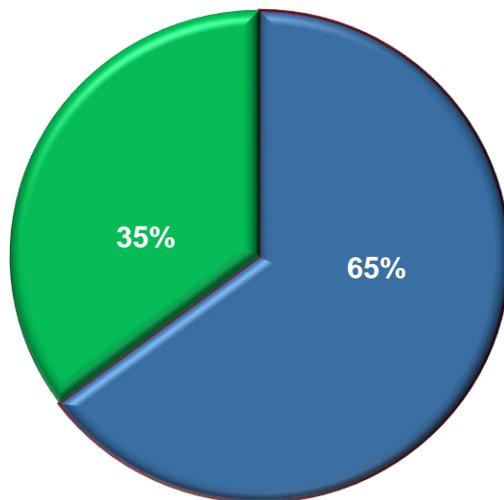
Cluster Analysis

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

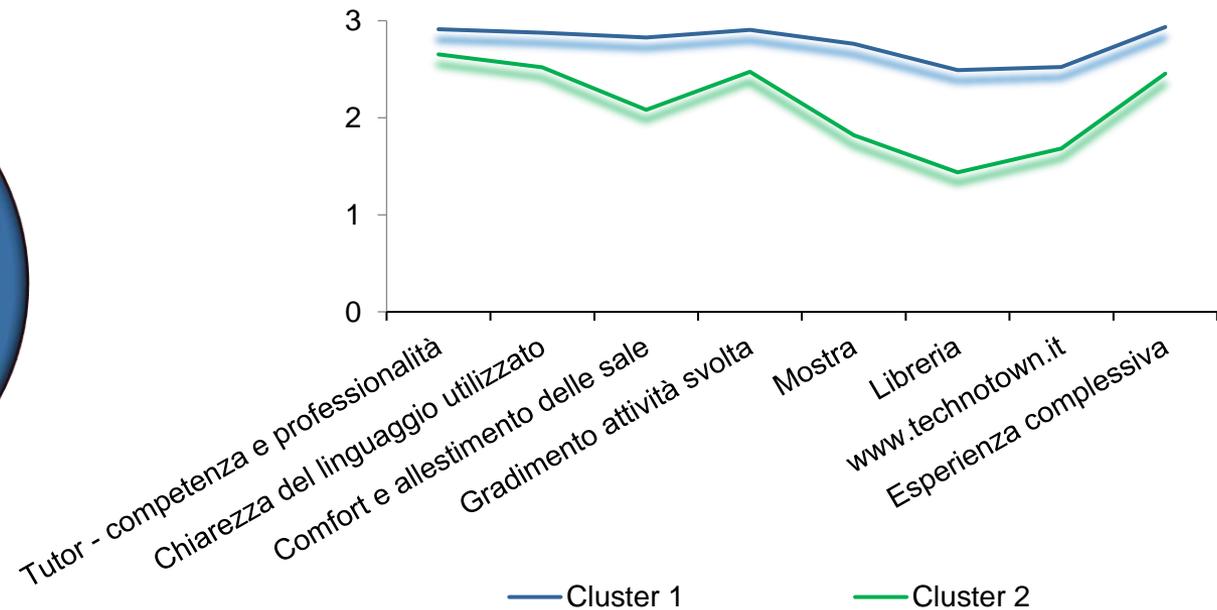
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è buona per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (n. 138 individui nel *Cluster 1* e n. 75 nel *Cluster 2*; nessun caso mancante). Nella descrizione dei cluster si deve tenere conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Molto Soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo più alto su tutti gli aspetti (cfr. grafico in basso a destra).

Cluster 1 Molto soddisfatti: in prevalenza donne; di età 26-54 anni; sono venute a conoscenza di *Technotown* tramite passaparola e internet; alcune hanno visto il sito web; sono venute da sole o con gli amici; soprattutto per i podcast.

Cluster 2 Abbastanza soddisfatti: in prevalenza uomini; di età inferiore ai 25 anni; sono venuti a conoscenza di *Technotown* attraverso la scuola; non hanno consultato il sito web; sono venuti con la scuola; soprattutto per partecipare ai laboratori e visitare la mostra.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



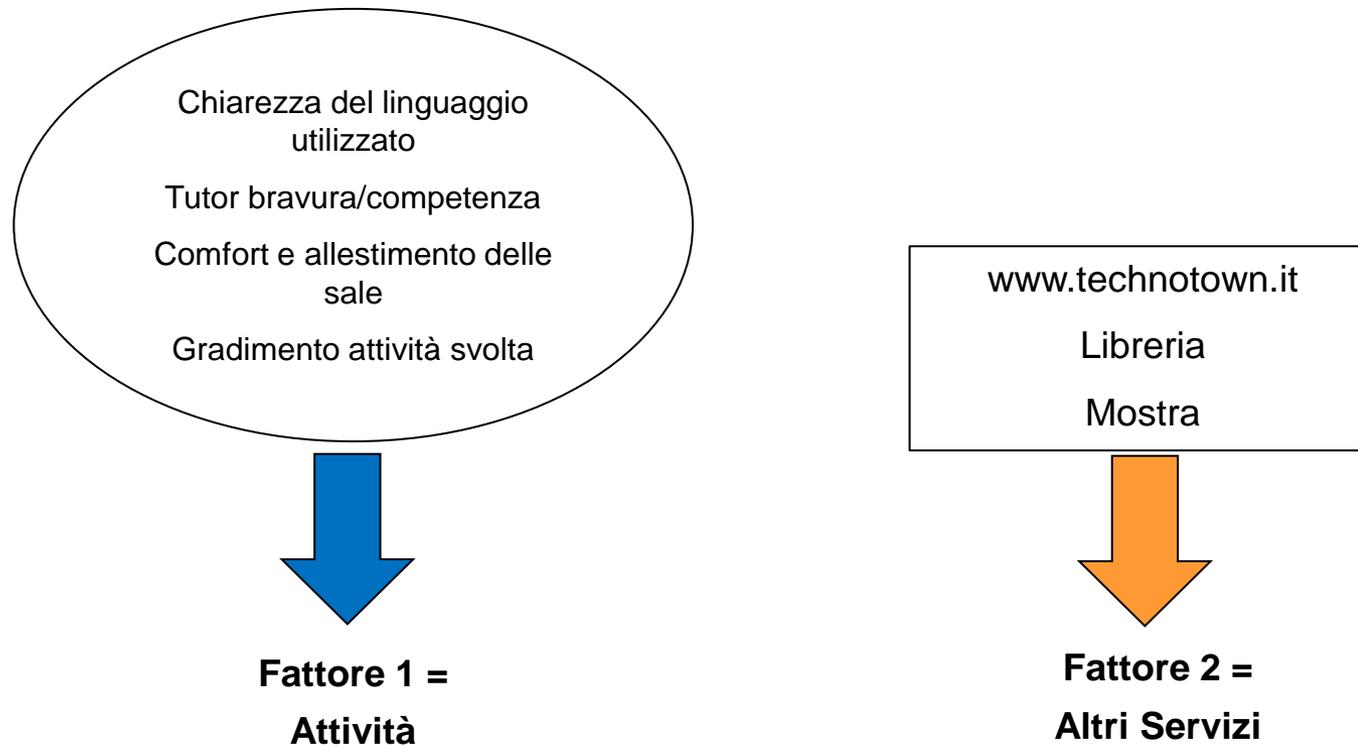
— Cluster 1

— Cluster 2

Analisi Fattoriale

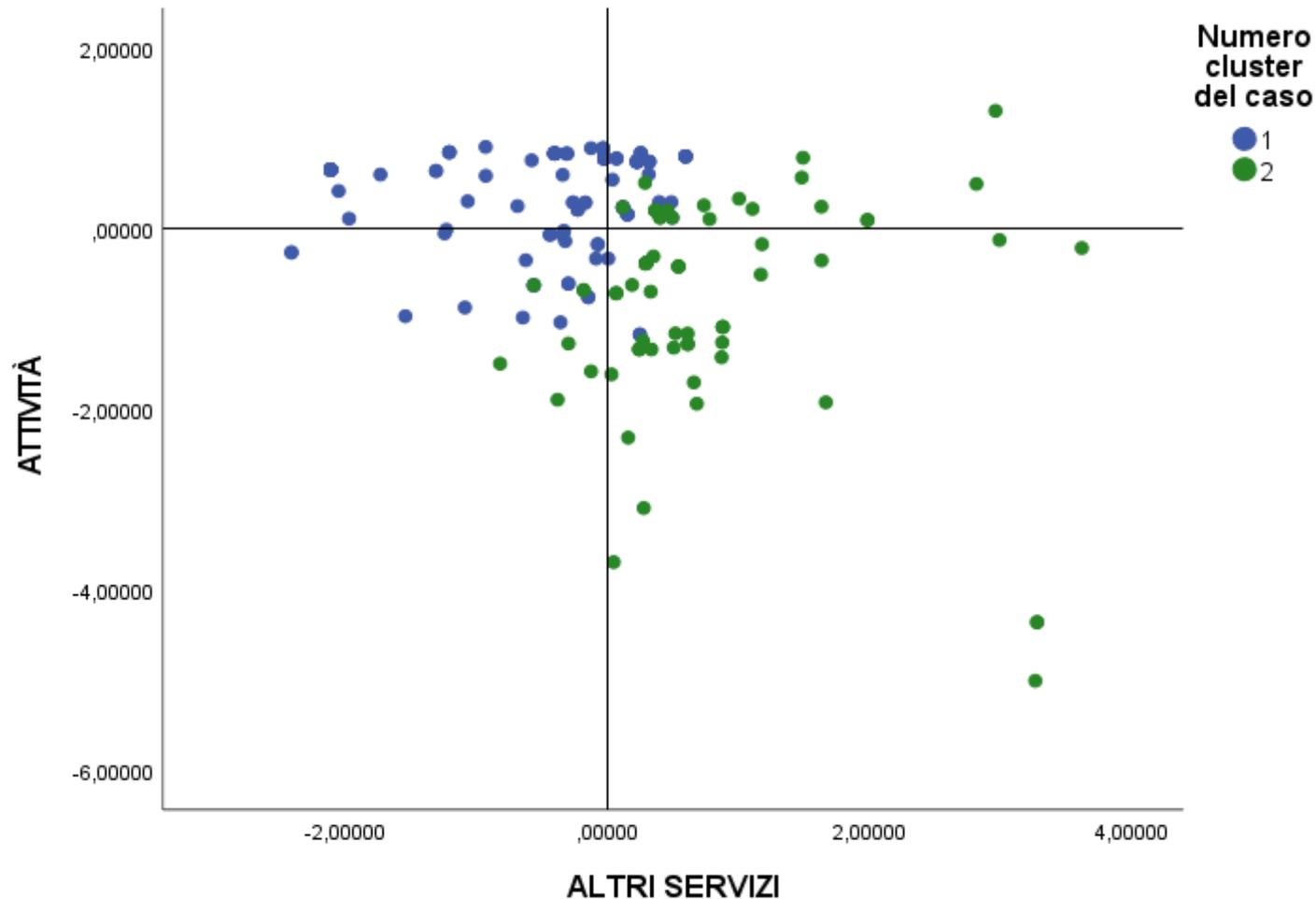
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

Sono stati identificati statisticamente i seguenti **2 Fattori**:



Analisi multivariate: Fattoriale e Cluster Analysis

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il Cluster 1, ovvero quello dei “*Molto soddisfatti*” mostra una maggiore soddisfazione su entrambi i fattori, in particolare sul Fattore 1 (*Attività*).



Elogi

ESPERIENZA bellissima, interessante, divertente, molto soddisfacente, meravigliosa, ottima, utile, immersiva, innovativa, particolare, coinvolgente, rilassante, piacevole, istruttiva, ci tornerei volentieri, consiglio a tutti di venire, fa scoprire tante cose nuove, adatta a tutte le età. **Totale 58**

LABORATORIO costruttivo, ben strutturato e organizzato, molto interessante, ho apprezzato molto l'attività, anche quella itinerante in Villa, belle le masterclass, da ripetere in futuro e provarne altre, mi hanno molto colpito le attività e come sono state organizzate. **Totale 21**

STRUTTURA bella, luogo molto accogliente e adatto a noi ragazzi. **Totale 10**

TUTOR bravi e coinvolgenti, ottime attività e competenze, linguaggio molto professionale, spiegazioni molto chiare. **Totale 10**

MOSTRA mi è piaciuta molto, è stata davvero interessante, ci sono stati molti oggetti che mi hanno colpito. **Totale 4**

ALTRO iniziativa "Viecce" molto interessante (2); allestimento perfetto (1). **Totale 3**

TOTALE 106 ELOGI

Suggerimenti

ALLESTIMENTO più moderno e interattivo, sostituire le teche espositive (5); migliorare lo spazio accoglienza, spostare la biglietteria perché è troppo nascosta, più comfort (5); manca un po' di design, pareti più colorate e non tutte bianche (3); alcune sale sono piccole, ad es. quella al piano terra (3). **Totale 16**

PROMOZIONE struttura poco conosciuta a Roma, da promuovere maggiormente anche sui canali social (7); più promozione nelle scuole/università e fare più eventi e collaborazioni esterne per dare visibilità alla struttura (4); altro (2). **Totale 13**

LABORATORI ampliare la durata delle attività per le scuole, ogni classe dovrebbe fare entrambe le attività (7); altro (4). **Totale 11**

MOSTRA una guida a disposizione dei visitatori per spiegare cosa è esposto nelle teche (5); altro (2). **Totale 7**

SITO INTERNET da migliorare come grafica e contenuti, più interattivo e dinamico. **Totale 5**

ALTRO. Totale 14

TOTALE 66 SUGGERIMENTI

Allegato 1 – Questionario

**Questionario
TECHNOTOWN**

**Sistema Qualità
M ICS 13 2024**

DATA / / ATTIVITÀ A CUI HAI PARTECIPATO _____

Speriamo che l'attività ti sia piaciuta e vorremmo sapere quanto! Per favore rispondi a queste domande per sapere quanto sei soddisfatto/a ed aiutaci a migliorare Technotown e le sue attività:

	MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	PER NIENTE SODDISFATTO
Tutor – competenza e professionalità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza del linguaggio utilizzato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comfort e allestimento delle sale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gradimento dell'attività svolta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mostra (se l'hai visitata)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sito <i>www.technotown.it</i> (se lo hai consultato)	<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"/>
Giudizio generale Technotown	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Da 0 a 10 quanto consiglieresti ad un amico di venire a Technotown?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

MINIMO MASSIMO

Sei già stato a Technotown? Sì No

Con chi sei venuto? Famiglia Amici Scuola Da solo In coppia

Per quale motivo sei venuto a Technotown? Per partecipare al laboratorio Per i podcast

Per visitare la mostra Per accompagnare amici/parenti Per caso Altro (quale:.....)

Come sei venuto a conoscenza di Technotown?

<input type="checkbox"/> giornali	<input type="checkbox"/> scuola/insegnanti
<input type="checkbox"/> <i>www.technotown.it</i>	<input type="checkbox"/> passando, per caso
<input type="checkbox"/> altri siti internet (quale:.....)	<input type="checkbox"/> social network (quale:.....)
<input type="checkbox"/> passaparola (amici/parenti)	<input type="checkbox"/> altro (quale:.....)

QUI SOTTO PUOI LASCIARE I TUOI SUGGERIMENTI E COMMENTI:

RACCONTACI DI TE..... MASCHIO FEMMINA Quanti anni hai? _____

Dove abiti:

Roma: in quale MUNICIPIO/ZONA? _____

Altra città italiana: in QUALE CITTÀ? _____

*Inquadra qui per compilare
il questionario online*