

Report Open House 2018

L'indagine di Customer Satisfaction sul gradimento dei visitatori del Palazzo delle Finanze, nell'ambito dell'iniziativa Open House Roma, si è conclusa il 12 maggio scorso. L'evento ha fatto registrare un ottimo successo, con oltre 350 presenze. Famiglie, turisti italiani e stranieri, giovani hanno preso parte alle visite guidate garantendo una grande affluenza di pubblico di tutte le età.

La stratificazione del campione

Il 43% del campione esaminato è venuto a conoscenza dell'iniziativa tramite il sito www.openhouseroma.org mentre il 36,5% ha risposto "Altro", indicando prevalentemente il passaparola come motivo di conoscenza dell'evento. La fascia d'età più numerosa dei visitatori è compresa tra i 30 e i 65 anni ed è in larga prevalenza di nazionalità italiana. Inoltre più della metà dei visitatori sono dipendenti del MEF e/o loro parenti e amici. In numero minore liberi professionisti, pensionati e studenti.

Le qualità più apprezzate

Il giudizio espresso nei riguardi del personale addetto all'accoglienza è stato molto positivo. In particolare l'efficienza, la cortesia e disponibilità sono tra le qualità più apprezzate e hanno ottenuto una valutazione ottimale. Altrettanto eccellenti i rilievi espressi nei riguardi della chiarezza espositiva e della disponibilità dei volontari accompagnatori. Giudizi più che positivi sono stati espressi per la preparazione storica e culturale e per la durata temporale della visita al Palazzo delle Finanze.

Le aree di intervento

La possibilità di apertura del Palazzo, in aggiunta alle iniziative culturali già programmate, è stata richiesta dalla stragrande maggioranza degli intervistati. In particolare è stata avanzata la proposta di una visita mensile cui ha fatto seguito, nelle preferenze, la richiesta di una semestrale. Tra gli altri suggerimenti anche l'utilizzo di microfoni da parte dei volontari accompagnatori per consentire una migliore comprensione delle informazioni, anche quelle più dettagliate, una particolare attenzione ai particolari storici e artistici della visita, la possibilità di estendere l'itinerario all'ufficio del Ministro. Non ultima, la richiesta di programmare gli incontri al Palazzo durante i giorni lavorativi. L'intento, in questo caso, è favorire la comprensione del funzionamento della macchina amministrativa nei giorni di effettiva attività, preferibilmente con l'intervento dei dipendenti nel ruolo di guida informativa sul "campo".