



Esiti questionario di rilevazione della qualità percepita sul sito istituzionale

Allo scopo di rilevare la soddisfazione dei cittadini, il Comune di Arese ha proposto la compilazione volontaria e anonima di un questionario con 10 domande in merito al **nuovo sito comunale**, la cui messa online risale allo scorso mese di maggio. L'indagine si è svolta dal 27 dicembre 2022 al 31 gennaio 2023, sia in formato cartaceo con questionari disponibili in due sedi (Sportello del Cittadino in Comune e Biblioteca comunale al Centro civico Agorà), sia online, con link raggiungibile dal sito www.comune.arese.mi.it.

Il questionario è stato compilato da 33 persone.

Ricordiamo che il sondaggio non ha alcuna valenza scientifica, ma i dati raccolti permetteranno di ottenere informazioni significative per mettere in atto – dove possibile – azione migliorative per la qualità del servizio.

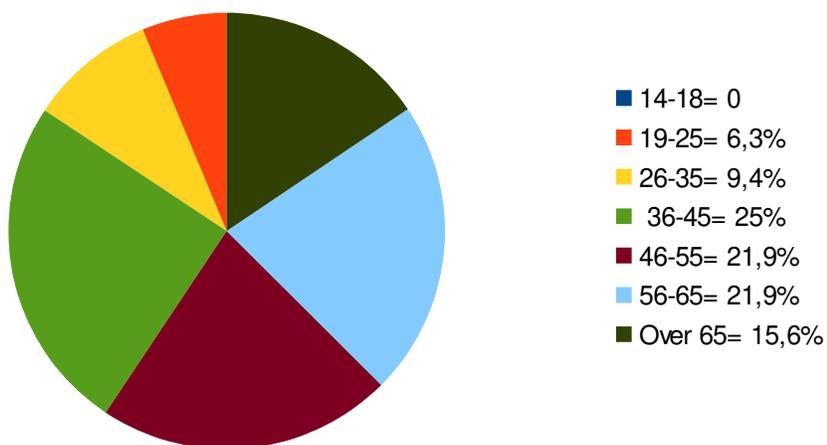
Nota bene:

Per facilitare la lettura, in alcune domande i dati sono stati accorpati. È bene specificare che alcuni cittadini hanno risposto ad alcune domande, mentre altre sono state lasciate in bianco.

PROFILO DEI PARTECIPANTI

Il questionario è stato compilato da 33 persone, che risultano così suddivise per età, sesso, professione.

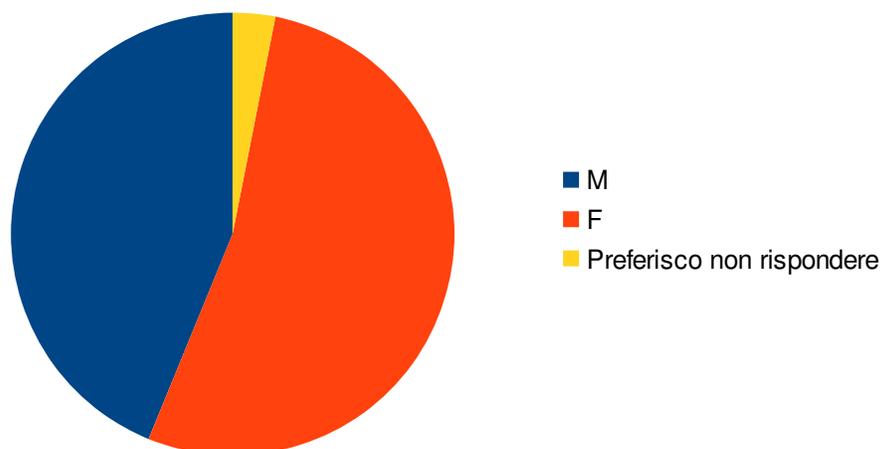
Età



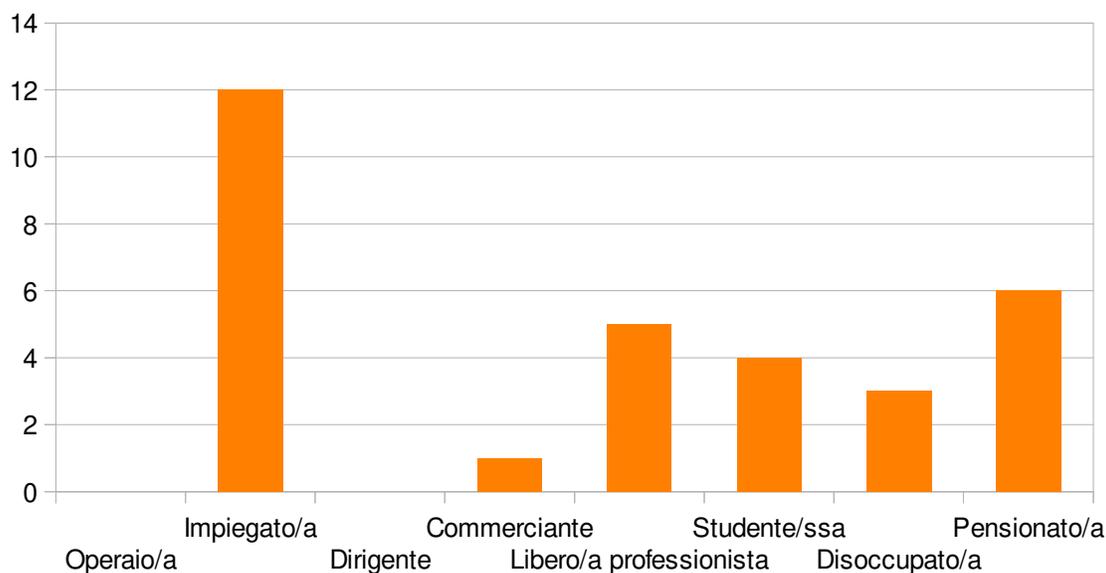


Genere

Uomini 45,6%, donne 46,7%, il 7,6% ha preferito non rispondere.



Professione



A seguire, una sintesi grafica delle risposte date alle domande.

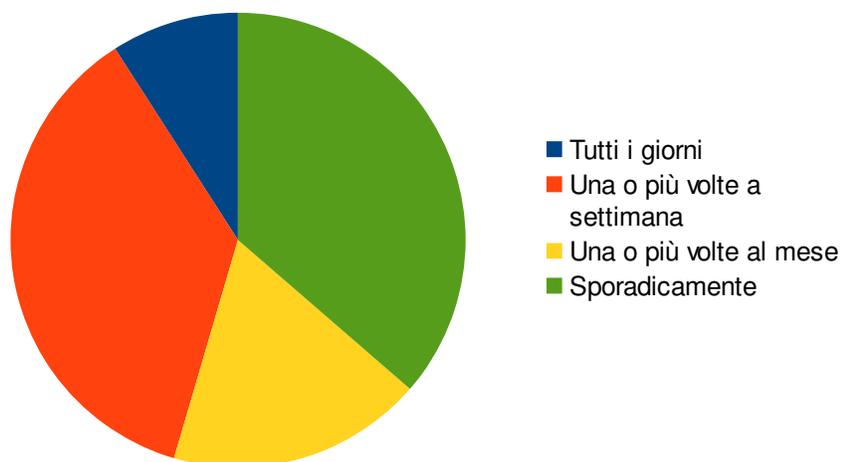
Comune di Arese

Via Roma 2 - 20020 Arese MI
Codice fiscale e partita IVA 03366130155
tel. 02.935271 - fax 02.93580465
www.comune.arese.mi.it
p.e.c. protocollo@cert.comune.arese.mi.it

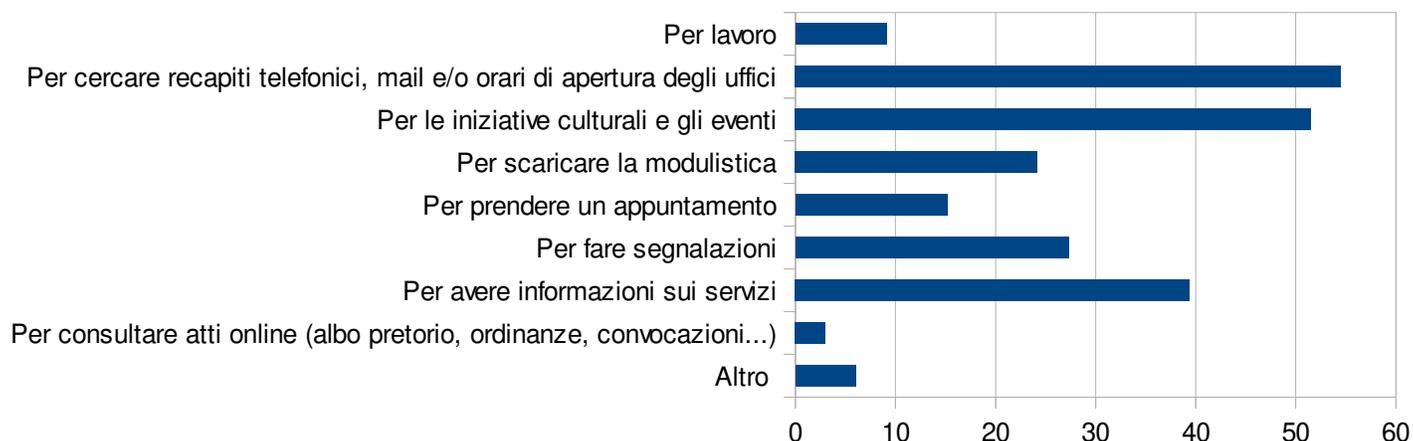


Alla domanda n. 1 "Con quale frequenza consulti il sito del Comune di Arese?" i partecipanti hanno così risposto:

Il 9,1% dei partecipanti consulta il sito tutti i giorni, il 36,4% una o più volte a settimana, il 18,2% una o più volte al mese, e il 36,4% sporadicamente.



Alla domanda n. 2 "Per quali motivi visiti il sito del Comune di Arese?" i partecipanti hanno così risposto (in termini percentuali):



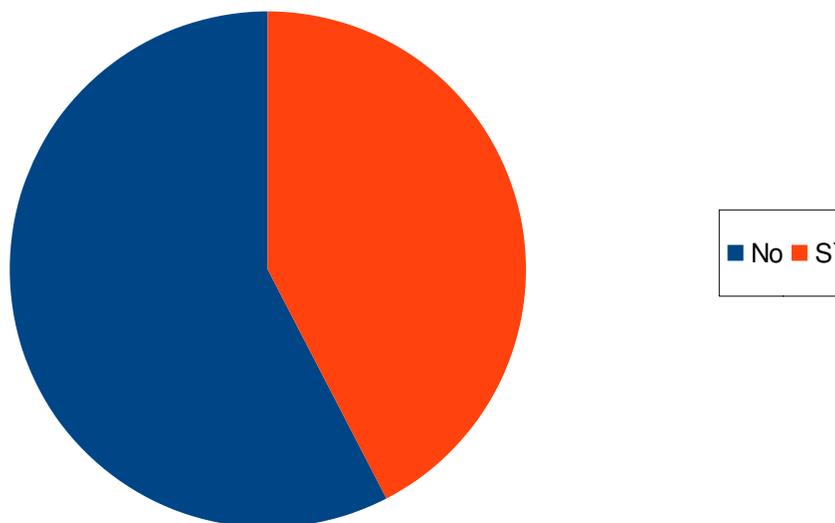


Alla domanda n. 3 "*Quali contenuti ti interessano maggiormente?*" i partecipanti hanno così risposto (in termini percentuali):



Alla domanda n. 4 "*Dopo aver consultato il sito, hai avuto bisogno di contattare successivamente il Comune di Arese??*" i partecipanti hanno così risposto:

Il 57,6% no, il 42,4% sì.

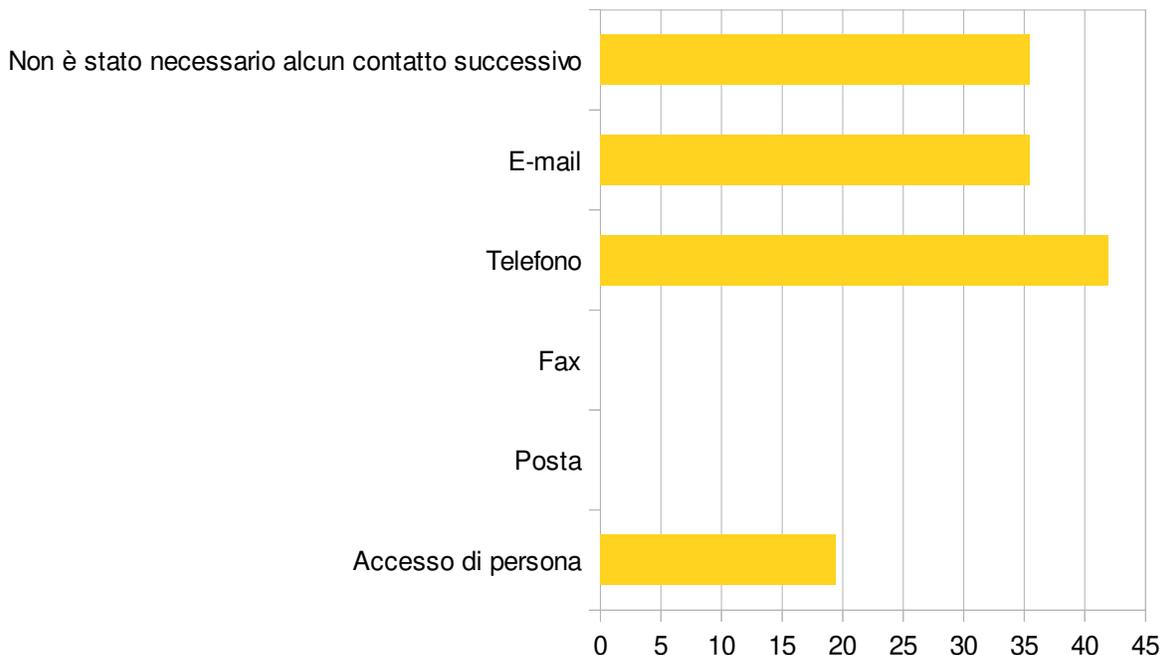


Comune di Arese

Via Roma 2 - 20020 Arese MI
Codice fiscale e partita IVA 03366130155
tel. 02.935271 - fax 02.93580465
www.comune.arese.mi.it
p.e.c. protocollo@cert.comune.arese.mi.it

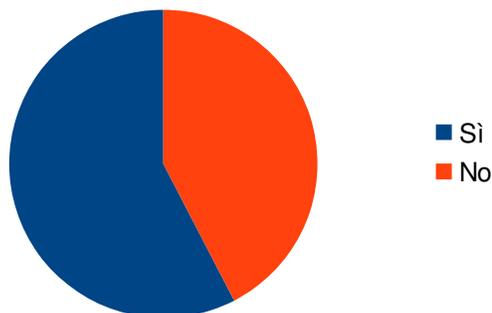


Alla domanda n. 5 "Se hai contattato il Comune di Arese, quale mezzo hai utilizzato?" i partecipanti hanno così risposto (in termini percentuali):



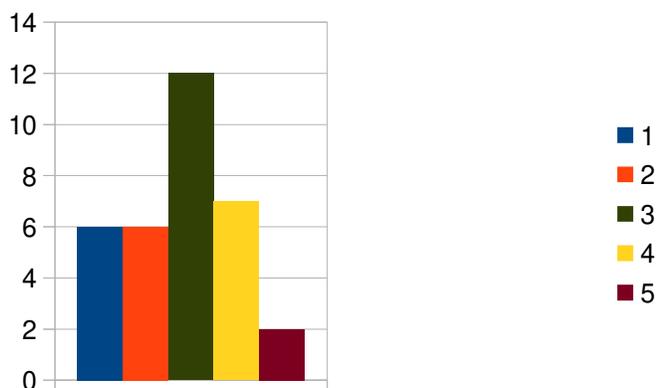
Alla domanda n. 6 "Sei a conoscenza del servizio "agenda online", che ti permette di prenotare un appuntamento con gli uffici??" i partecipanti hanno così risposto (in termini percentuali):

Il 57,6% sì, il 42,4% no.

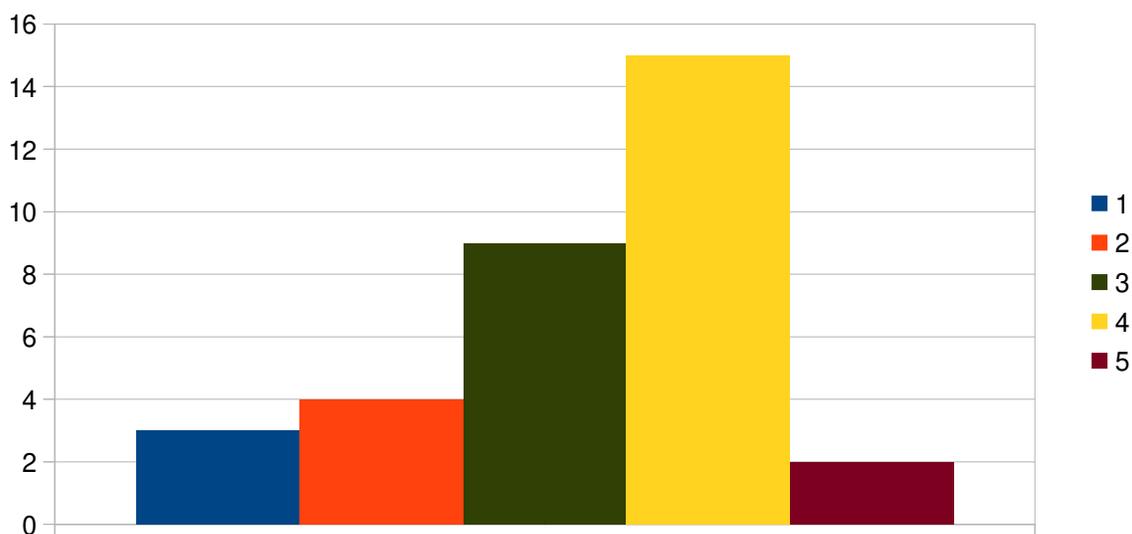




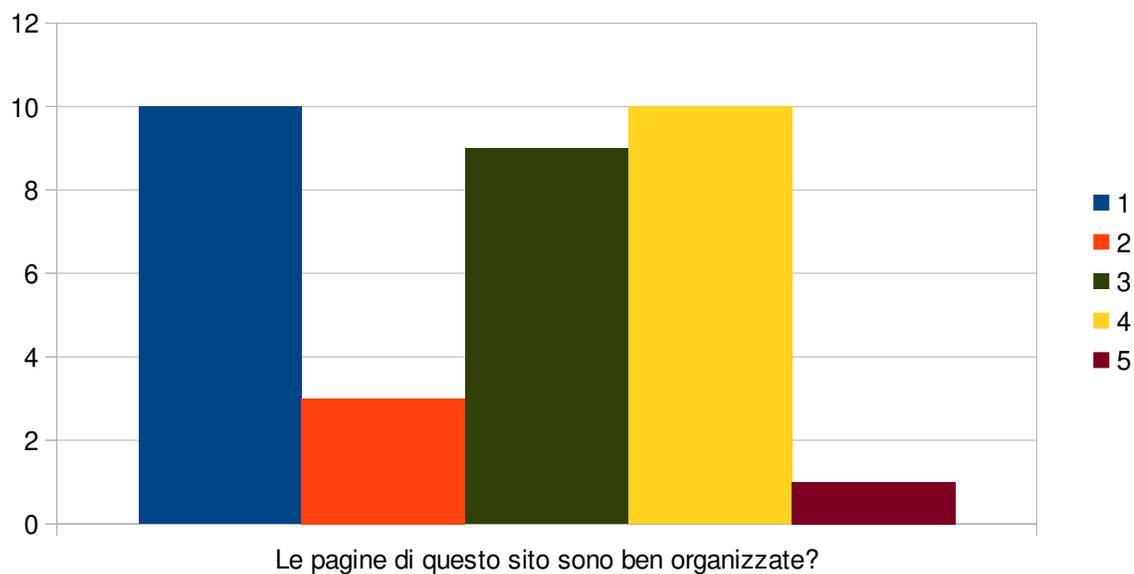
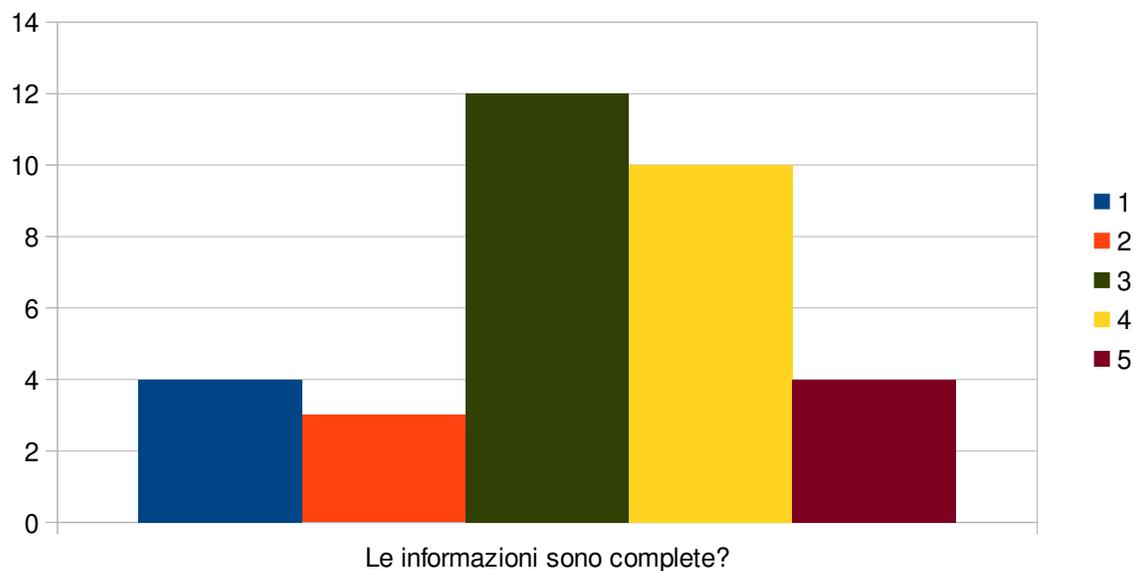
Alla domanda n. 7 "Come valuti i servizi offerti dal sito www.comune.arese.mi.it?" i partecipanti hanno così risposto, utilizzando un voto da 1 "No, per niente" a 5 "Sì, molto":

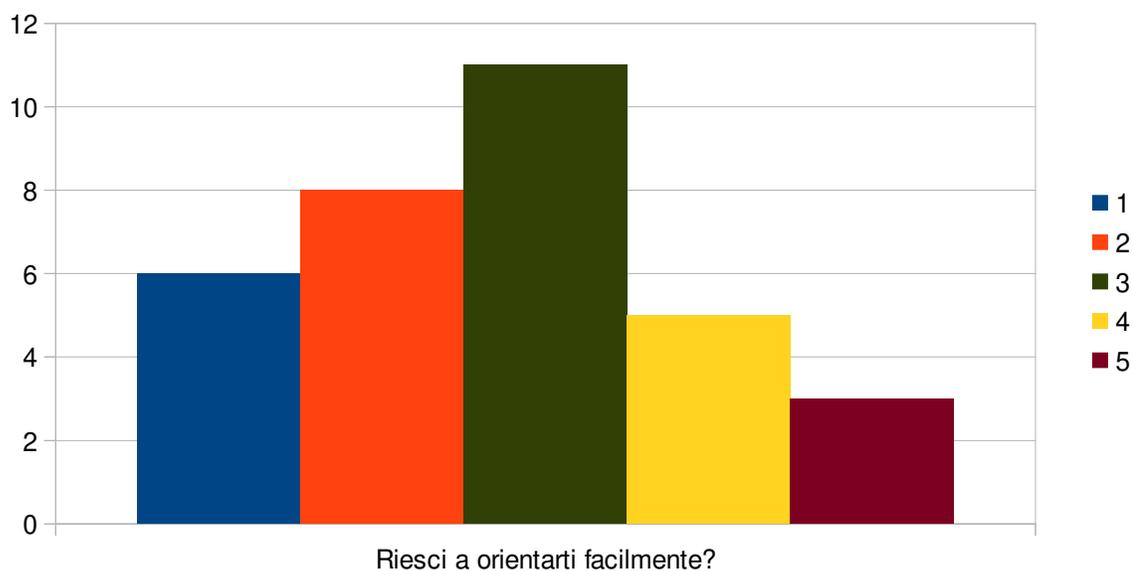
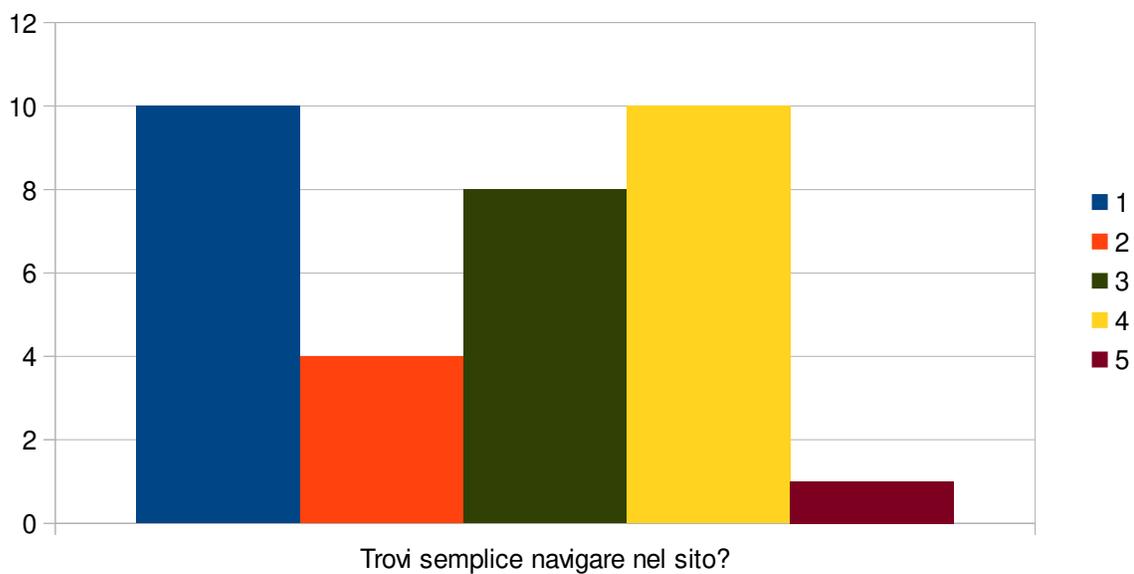


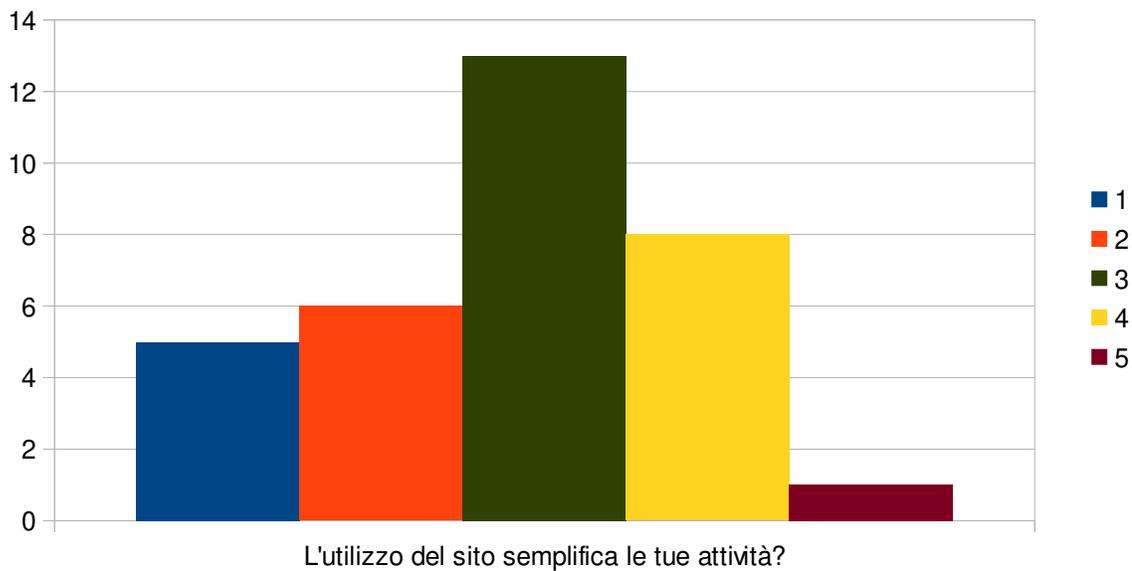
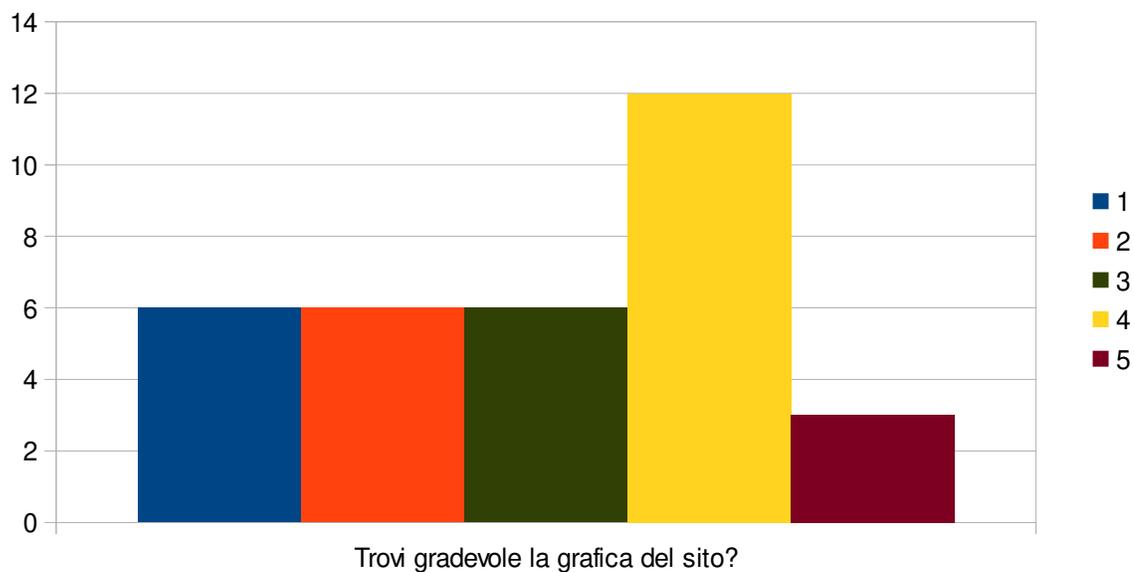
Riesci a localizzare con facilità le informazioni di cui hai bisogno?



Le informazioni sono aggiornate?

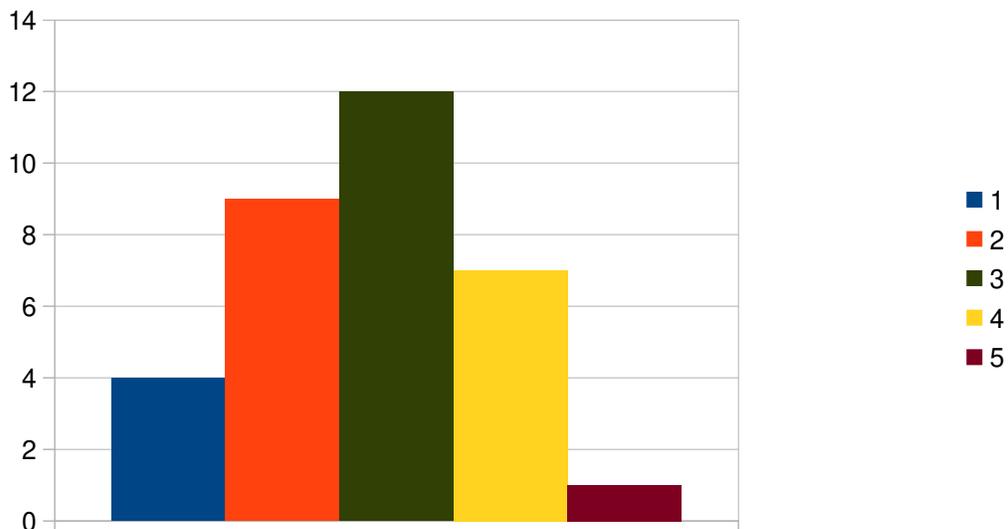




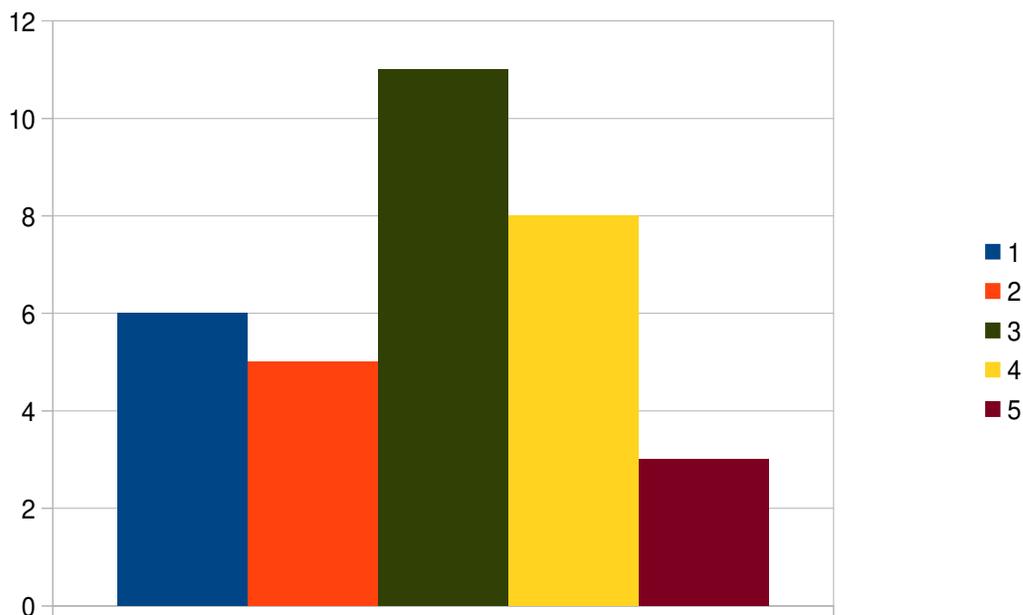


Comune di Arese

Via Roma 2 - 20020 Arese MI
Codice fiscale e partita IVA 03366130155
tel. 02.935271 - fax 02.93580465
www.comune.arese.mi.it
p.e.c. protocollo@cert.comune.arese.mi.it



L'offerta dei servizi online presenti su questo sito soddisfa le tue esigenze?



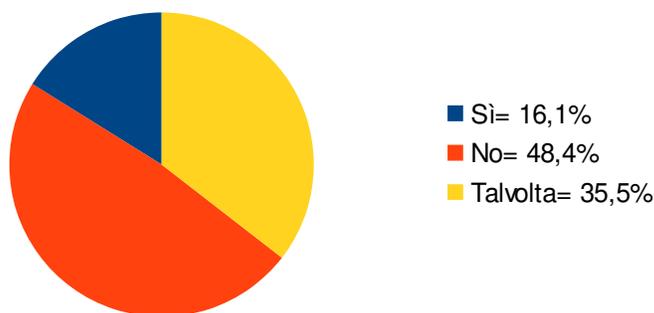
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritieni che l'utilizzo del sito sia complessivamente soddisfacente?

Comune di Arese

Via Roma 2 - 20020 Arese MI
Codice fiscale e partita IVA 03366130155
tel. 02.935271 - fax 02.93580465
www.comune.arese.mi.it
p.e.c. protocollo@cert.comune.arese.mi.it



Alla domanda n. 8 "Hai riscontrato problemi di accessibilità (visualizzazione di immagini o testi, scaricamento documenti, link non funzionanti, ecc.), ?" i partecipanti hanno così risposto (in termini percentuali):



Alla domanda n. 9 "Quali servizi online aggiungeresti?" i partecipanti hanno così risposto

- prenotazione spazi comunali
- diminuirei i passaggi per raggiungere i documenti/locandine. 3 o 4 medi sono troppi
- più modulistica
- il sito consultato da cellulare non è molto intuitivo, non è facile trovare le informazioni necessarie. Aggiungerei alle varie pagine alcune question&answer (FAQ) che potrebbero aiutare a rispondere a molte domande senza contattare il comune
- per esempio se cerco oneri di urbanizzazione, non vengono risultati perché non c'è un collegamento con lo sportello telematico
- prenotazione sale
- almeno la possibilità di poter accedere con TS/CNS anche da una SmartTV con funzionalità Hbbtv 2.0
- collegamento con uffici di collocamento



Alla domanda n. 10 "C'è qualcosa in particolare che hai cercato e non hai trovato?" i partecipanti hanno così risposto

- modulistica
- aggiungerei una pagina "proposte di volontariato" che potrebbe essere utilizzata dalle varie associazioni. L'elenco delle associazioni è molto lungo da consultare e c'è possibilità di visualizzare tutte le possibilità e le ricerche al momento attive
- sono indicati link a documenti non funzionanti
- Purtroppo non è più visibile il menù scolastico (nel sito è presente il menù invernale dell'A.S. 2021-2022 e da allora non è più stato aggiornato)
- Idem c.s.
- La possibilità di poter fare una segnalazione online dalla mia SmartTV dopo essermi validato con TS/CNS.

Il Comune di Arese terrà conto delle risposte fornite dai cittadini per favorire un miglioramento continuo delle attività e dei servizi.

Arese, 27 febbraio 2023

*La Responsabile dei
Servizi culturali, Biblioteca, Comunicazione pubblica
Dott.ssa Natascia Sessa*