

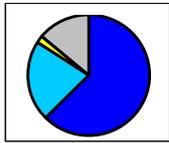
# Customer Satisfaction 2013

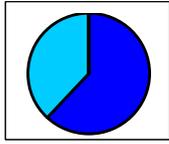
Le valutazioni sono riportate secondo l'ordine di processo indicato nel Piano delle performance 2013 del Comune di Vercelli e pubblicate sul sito dell'ente. Accanto ad ogni grafico vengono riportati la tabella con i dati percentuali e lo strumento di rilevazione (scheda cartacea disponibile per gli utenti presso il servizio oppure sondaggio a campione o, infine, sondaggio libero on line). Al fondo è illustrato il campione statistico del sondaggio su temi specifici.

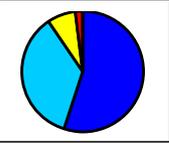
Nel caso la percentuale di non risposte superi il 5%, viene considerata statisticamente significativa e quindi esclusa dal calcolo complessivo. In tal caso i risultati e i grafici della singola indagine differiscono e il dato di riferimento è quello che esclude la percentuale di non risposte.

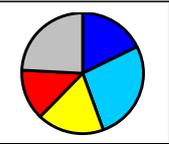
PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.	
<b>1</b>						
<b>Organi istituz.</b>	45	7	0	0	0	 (scheda cartacea)
	87%	13%	0%	0%	0%	
Schede: 26	100,00%					 (scheda cartacea)
	87%	13%	0%	0%		
	<b>100,00%</b>					
<b>2</b>						
<b>Protocollo</b>	15	6	0	0	0	 (scheda cartacea)
	71%	29%	0%	0%	0%	
Schede: 7	100,00%					 (scheda cartacea)
	71%	29%	0%	0%		
	<b>100,00%</b>					
<b>2</b>						
<b>archivio segreteria</b>	592	434	24	0	0	 (sondaggio on line)
	56%	41%	2%	0%	0%	
Schede: 105	97,71%					 (sondaggio on line)
	56%	41%	2%	0%		
	<b>97,71%</b>					
<b>2</b>						
<b>SINTESI</b>	607	440	24	0	0	 (sondaggio on line)
	57%	41%	2%	0%	0%	
Schede: 26	97,76%					 (sondaggio on line)
	57%	41%	2%	0%		
	<b>97,76%</b>					
<b>3</b>						
<b>ser, finanziari</b>	528	548	100	7	0	 (sondaggio on line)
	45%	46%	8%	1%	0%	
Schede: 91	90,96%					 (sondaggio on line)
	45%	46%	8%	1%		
	<b>90,96%</b>					

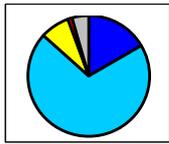
<b>PROCESSO</b> <b>7</b> <b>Demografici</b>  Schede: 29	<b>molto</b>	<b>abbastanza</b>	<b>poco</b>	<b>per niente</b>	<b>non risp.</b>	 <i>(scheda cartacea)</i>
	203	82	34	7	109	
	47%	19%	8%	2%	25%	
	65,52%					
	62%	25%	10%	2%		 <i>(scheda cartacea)</i>
<b>87,42%</b>						
<b>PROCESSO</b> <b>8</b> <b>Informatica</b>  Schede: 122	<b>molto</b>	<b>abbastanza</b>	<b>poco</b>	<b>per niente</b>	<b>non risp.</b>	 <i>(sondaggio on line)</i>
	222	783	399	180	2	
	14%	49%	25%	11%	0%	
	63,37%					
	14%	49%	25%	11%		 <i>(sondaggio on line)</i>
<b>63,37%</b>						
<b>PROCESSO</b> <b>9</b> <b>Personale</b>  Schede: 141	<b>molto</b>	<b>abbastanza</b>	<b>poco</b>	<b>per niente</b>	<b>non risp.</b>	 <i>(sondaggio on line)</i>
	621	466	36	4	1	
	55%	41%	3%	0%	0%	
	96,37%					
	55%	41%	3%	0%		 <i>(sondaggio on line)</i>
<b>96,37%</b>						
<b>PROCESSO</b> <b>10</b> <b>Urp</b>  Schede: 50	<b>molto</b>	<b>abbastanza</b>	<b>poco</b>	<b>per niente</b>	<b>non risp.</b>	 <i>(scheda cartacea)</i>
	382	262	29	8	69	
	51%	35%	4%	1%	9%	
	85,87%					
	51%	35%	4%	1%		 <i>(scheda cartacea)</i>
<b>85,87%</b>						
<b>PROCESSO</b> <b>11</b> <b>Polizia locale</b>  Schede: 206	<b>molto</b>	<b>abbastanza</b>	<b>poco</b>	<b>per niente</b>	<b>non risp.</b>	 <i>(sondaggio on line)</i>
	103	221	138	56	924	
	7%	15%	10%	4%	64%	
	22,47%					
	20%	43%	27%	11%		 <i>(sondaggio on line)</i>
<b>62,55%</b>						
<b>PROCESSO</b> <b>15</b> <b>Edilizia scol.</b>  Schede: 3	<b>molto</b>	<b>abbastanza</b>	<b>poco</b>	<b>per niente</b>	<b>non risp.</b>	 <i>(scheda cartacea)</i>
	1	10	4	6	0	
	5%	48%	19%	29%	0%	
	52,38%					
	5%	48%	19%	29%		 <i>(scheda cartacea)</i>
<b>52,38%</b>						
<b>PROCESSO</b> <b>16</b> <b>Mensa scol.</b>  Schede: 500	<b>molto</b>	<b>abbastanza</b>	<b>poco</b>	<b>per niente</b>	<b>non risp.</b>	 <i>(scheda cartacea)</i>
	2499	3176	1041	332	952	
	31%	40%	13%	4%	12%	
	70,94%					
	35%	45%	15%	5%		 <i>(scheda cartacea)</i>
<b>80,52%</b>						

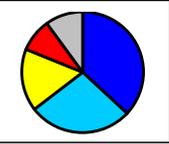
PROCESSO <b>16</b> Pre-post Scuola  Schede: 101	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.		(scheda cartacea)	
	756	263	25	1	167			
	62%	22%	2%	0%	14%			
84,08%								
72%		25%	2%	0%				
<b>97,51%</b>								

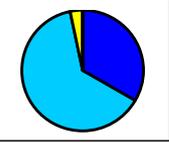
PROCESSO <b>16</b> Centri estivi  Schede: 1	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.		(scheda cartacea)	
	62	38	0	0	0			
	62%	38%	0%	0%	0%			
100,00%								
62%		38%	0%	0%				
<b>100,00%</b>								

PROCESSO <b>19</b> Manifestaz.  Schede: 156	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.		(scheda cartacea)	
	257	167	35	9	0			
	55%	36%	7%	2%	0%			
90,60%								
55%		36%	7%	2%				
<b>90,60%</b>								

PROCESSO <b>19</b> Biblioteca  Schede: 31	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.		(scheda cartacea)	
	127	190	127	96	173			
	18%	27%	18%	13%	24%			
44,46%								
24%		35%	24%	18%				
<b>58,70%</b>								

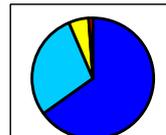
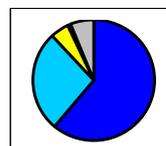
PROCESSO <b>20</b> Manifestazioni  Schede: 15	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.		(scheda cartacea)	
	15	63	7	1	4			
	17%	70%	8%	1%	4%			
86,67%								
17%		70%	8%	1%				
<b>86,67%</b>								

PROCESSO <b>20</b> Sport  Schede: 44	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.		(scheda cartacea)	
	179	133	80	43	49			
	37%	27%	17%	9%	10%			
64,46%								
41%		31%	18%	10%				
<b>71,72%</b>								

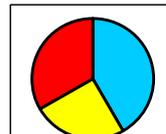
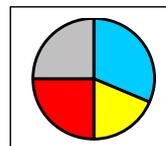
PROCESSO <b>21</b> Informagiovani  Schede: 51	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.		(scheda cartacea)	
	51	97	5	0	0			
	33%	63%	3%	0%	0%			
96,73%								
33%		63%	3%	0%				
<b>96,73%</b>								

<b>PROCESSO</b> <b>21</b> serv. Civ. Comunic.  Schede: 156	<b>molto</b>	<b>abbastanza</b>	<b>poco</b>	<b>per niente</b>	<b>non risp.</b>	 (scheda cartacea)
	872	666	93	20	221	
	47%	36%	5%	1%	12%	
	82,16%					 (scheda cartacea)
	53%	40%	6%	1%		
	<b>93,16%</b>					
<b>PROCESSO</b> <b>23</b> Edilizia privata  Schede: 4	<b>molto</b>	<b>abbastanza</b>	<b>poco</b>	<b>per niente</b>	<b>non risp.</b>	 (scheda cartacea)
	4	24	11	4	5	
	8%	50%	23%	8%	10,4%	
	58,33%					 (sondaggio on line)
	9%	56%	26%	9%		
	<b>65,12%</b>					
<b>PROCESSO</b> <b>25</b> Illuminaz. Viabilità  Schede: 206	<b>molto</b>	<b>abbastanza</b>	<b>poco</b>	<b>per niente</b>	<b>non risp.</b>	 (sondaggio on line)
	256	942	596	245	639	
	10%	35%	22%	9%	24%	
	44,73%					 (sondaggio on line)
	13%	46%	29%	12%		
	<b>58,75%</b>					
<b>PROCESSO</b> <b>27</b> Verde pubblico  Schede: 206	<b>molto</b>	<b>abbastanza</b>	<b>poco</b>	<b>per niente</b>	<b>non risp.</b>	 (sondaggio on line)
	61	366	127	37	27	
	10%	59%	21%	6%	4%	
	69,09%					 (sondaggio on line)
	10%	59%	21%	6%		
	<b>69,09%</b>					
<b>PROCESSO</b> <b>28</b> Igiene urbana  Schede: 206	<b>molto</b>	<b>abbastanza</b>	<b>poco</b>	<b>per niente</b>	<b>non risp.</b>	 (sondaggio on line)
	44	319	158	59	38	
	7%	52%	26%	10%	6%	
	58,74%					 (scheda cartacea)
	7%	52%	26%	10%		
	<b>58,74%</b>					
<b>PROCESSO</b> <b>30</b> derattizzazione  Schede: 3	<b>molto</b>	<b>abbastanza</b>	<b>poco</b>	<b>per niente</b>	<b>non risp.</b>	 (scheda cartacea)
	5	1	0	0	3	
	56%	11%	0%	0%	33%	
	66,67%					 (scheda cartacea)
	83%	17%	0%	0%		
	<b>100,00%</b>					
<b>PROCESSO</b> <b>30</b> fontanelli  Schede: 13	<b>molto</b>	<b>abbastanza</b>	<b>poco</b>	<b>per niente</b>	<b>non risp.</b>	 (scheda cartacea)
	56	26	5	1	3	
	62%	29%	5%	1%	3%	
	90,11%					 (scheda cartacea)
	62%	29%	5%	1%		
	<b>90,11%</b>					

PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
<b>30</b>	<b>61</b>	<b>27</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
<b>SINTESI</b>	61%	27%	5%	1%	6%
Schede: 0	88,00%				
	61%	27%	5%	1%	
	<b>88,00%</b>				

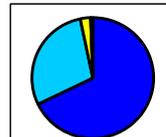
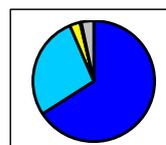


PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
<b>31</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>Trasporti</b>	0%	31%	19%	25%	25%
Schede: 4	31,25%				
	0%	42%	25%	33%	
	<b>41,67%</b>				



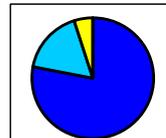
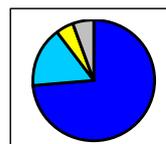
(scheda cartacea)

PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
<b>33</b>	<b>2544</b>	<b>1082</b>	<b>104</b>	<b>17</b>	<b>125</b>
<b>Nidi</b>	66%	28%	3%	0%	3%
Schede: 88	93,65%				
	66%	28%	3%	0%	
	<b>93,65%</b>				



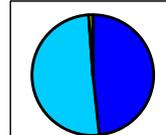
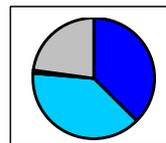
(scheda cartacea)

PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
<b>33</b>	<b>92</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
<b>Nido ESTIVO</b>	74%	16%	5%	0%	6%
Schede: 25	89,60%				
	74%	16%	5%	0%	
	<b>89,60%</b>				



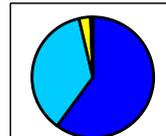
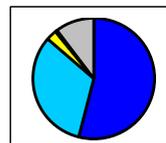
(scheda cartacea)

PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
<b>34</b>	<b>89</b>	<b>93</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>54</b>
<b>Centro famiglie</b>	37%	39%	1%	0%	23%
Schede: 17	76,47%				
	48%	51%	1%	0%	
	<b>98,91%</b>				



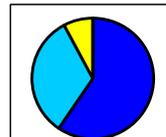
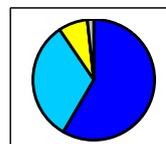
(scheda cartacea)

PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
<b>35</b>	<b>213</b>	<b>129</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>41</b>
<b>Centri disabili</b>	54%	33%	3%	1%	10%
Schede: 12	86,36%				
	60%	36%	3%	1%	
	<b>96,34%</b>				



(scheda cartacea)

PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
<b>36</b>	<b>105</b>	<b>58</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>Centro Anziani</b>	58%	32%	8%	0%	2%
Schede: 9	90,56%				
	58%	32%	8%	0%	
	<b>90,56%</b>				



(scheda cartacea)

<b>PROCESSO</b> <b>38</b> <b>Servizio Cimiteri</b>  Schede: 11	<b>molto</b>	<b>abbastanza</b>	<b>poco</b>	<b>per niente</b>	<b>non risp.</b>		(scheda cartacea)
	91	28	15	8	23		
	55%	17%	9%	5%	14%		
72,12%							(sondaggio on line)
64%	20%	11%	6%				
<b>83,80%</b>							
<b>PROCESSO</b> <b>38</b> <b>manutenz. Cimitero</b>  Schede: 206	<b>molto</b>	<b>abbastanza</b>	<b>poco</b>	<b>per niente</b>	<b>non risp.</b>		(scheda cartacea)
	91	264	46	12	205		
	15%	43%	7%	2%	33%		
57,44%							(sondaggio on line)
22%	64%	11%	3%				
<b>85,96%</b>							
<b>PROCESSO</b> <b>38</b> <b>SINTESI</b>  Schede: 88	<b>molto</b>	<b>abbastanza</b>	<b>poco</b>	<b>per niente</b>	<b>non risp.</b>		(scheda cartacea)
	182	292	61	20	228		
	23%	37%	8%	3%	29%		
60,54%							(sondaggio on line)
33%	53%	11%	4%				
<b>85,41%</b>							
<b>PROCESSO</b> <b>39</b> <b>Suap Imprese</b>  Schede: 6	<b>molto</b>	<b>abbastanza</b>	<b>poco</b>	<b>per niente</b>	<b>non risp.</b>		(scheda cartacea)
	37	16	0	0	1		
	69%	30%	0%	0%	2%		
98,15%							(sondaggio on line)
69%	30%	0%	0%				
<b>98,15%</b>							
<b>PROCESSO</b> <b>40</b> <b>Commercio</b>  Schede: 17	<b>molto</b>	<b>abbastanza</b>	<b>poco</b>	<b>per niente</b>	<b>non risp.</b>		(scheda cartacea)
	144	87	11	23	77		
	42%	25%	3%	7%	23%		
67,54%							(sondaggio on line)
54%	33%	4%	9%				
<b>87,17%</b>							

## L'INDAGINE A CAMPIONE E L'INDAGINE LIBERA ON LINE

Oltre ai questionari cartacei disponibili presso le singole sedi di servizio durante il periodo di rilevazione (febbraio-marzo 2013), per alcuni temi specifici, rilevanti per l'alto numero di cittadini cui sono rivolti, è stata predisposta un'indagine a campione.

I Temi sono:

**Igiene urbana**

**Vigili urbani**

**Verde pubblico**

**Il Cimitero**

**Strade, illuminazione, Viabilità**

**Giudizio complessivo**

### Il Campione

Il Campione è stato determinato secondo i criteri utilizzati dall'Istat e dal Dipartimento della Funzione pubblica (si veda [www.migliorapa.it](http://www.migliorapa.it)).

POPOLAZIONE TOT.	M	F	Di cui stranieri	M	F
46.921	22.186	24.735	5.228	2.436	2.792
maggioresni	18.828	21.561	3.978	1.800	2.178
<b>FASCIA 18-24</b>	1285	1181	517	240	277
<b>25-34</b>	2095	1881	1187	553	634
<b>35-44</b>	2.679	2.694	1066	520	546
<b>45-54</b>	3.389	3.476	669	280	389
<b>55-64</b>	2.857	3.020	345	131	214
<b>OLTRE 65</b>	4.723	7.131	194	76	118

Per evitare margini di errore statistico superiori al 5% è considerato sufficiente un campione - per una città come Vercelli - di 206 partecipanti, che rispecchi la composizione della popolazione residente: italiani e stranieri, maschi e femmine, le fasce d'età istat.

#### Residenti stranieri

9,85% di cui:

M F  
46,25% 54,75%

così ripartiti (9,85% di 206)

	M	F
18-24	1	1
25-34	3	3
35-44	3	3
45-54	1	2
55-64	1	1
OLTRE 65	0	1
	<b>9</b>	<b>11</b>

#### Residenti italiani

90,15% di cui:

M F  
46,62% 53,38%

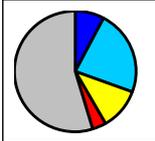
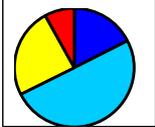
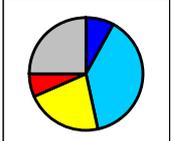
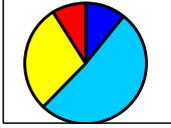
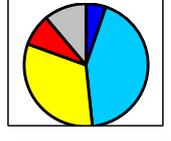
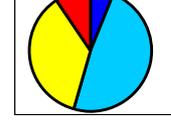
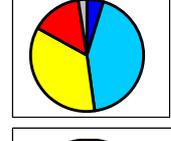
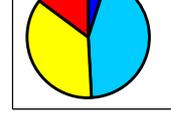
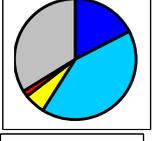
così ripartiti (90,15% di 206)

	M	F
18-24	6	6
25-34	11	10
35-44	14	14
45-54	17	18
55-64	15	15
OLTRE 65	24	36
	<b>87</b>	<b>99</b>

I 206 partecipanti sono stati estratti dagli elenchi telefonici pubblici o sono stati campionati tra pubblico casuale presentatosi agli sportelli comunali.

La stessa Indagine a campione è stata pubblicata on line con l'invito a partecipare in forma del tutto anonima. Si è trattato di un esperimento, senza valore statistico, per verificare le divergenze rispetto al campione statistico. Anche a questa indagine libera hanno partecipato, in forma spontanea, 206 persone. I risultati sono pubblicati a fianco di quelli a campione.

# Indagine on Line LIBERA

<b>PROCESSO</b> <b>11</b> <b>Polizia locale</b>  Schede: 205	<b>molto</b> <b>abbastanza</b> <b>poco</b> <b>per niente</b> <b>non risp.</b>	<b>113</b> <b>326</b> <b>158</b> <b>53</b> <b>785</b>	
	8%   23%   11%   4%   54% 30,44%	<b>67,54%</b>	
	17%   50%   24%   8%		
<b>PROCESSO</b> <b>25</b> <b>Illuminaz. Viabilità</b>  Schede: 206	<b>molto</b> <b>abbastanza</b> <b>poco</b> <b>per niente</b> <b>non risp.</b>	<b>216</b> <b>1036</b> <b>580</b> <b>179</b> <b>667</b>	
	8%   39%   22%   7%   25% 46,75%	<b>62,26%</b>	
	11%   52%   29%   9%		
<b>PROCESSO</b> <b>27</b> <b>Verde pubblico</b>  Schede: 206	<b>molto</b> <b>abbastanza</b> <b>poco</b> <b>per niente</b> <b>non risp.</b>	<b>33</b> <b>266</b> <b>198</b> <b>52</b> <b>69</b>	
	5%   43%   32%   8%   11% 48,38%	<b>54,46%</b>	
	6%   48%   36%   9%		
<b>PROCESSO</b> <b>28</b> <b>Igiene pubblico</b>  Schede: 206	<b>molto</b> <b>abbastanza</b> <b>poco</b> <b>per niente</b> <b>non risp.</b>	<b>30</b> <b>266</b> <b>218</b> <b>89</b> <b>15</b>	
	5%   43%   35%   14%   2% 47,90%	<b>47,90%</b>	
	5%   43%   35%   14%		
<b>PROCESSO</b> <b>38</b> <b>manutenz. Cimitero</b>  Schede: 206	<b>molto</b> <b>abbastanza</b> <b>poco</b> <b>per niente</b> <b>non risp.</b>	<b>109</b> <b>255</b> <b>34</b> <b>10</b> <b>210</b>	
	18%   41%   6%   2%   34% 58,90%	<b>89,22%</b>	
	27%   63%   8%   2%	