Comune di Parma

REPORT INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

per i Presidenti di seggio impegnati nel

REFERENDUM 22/23 MARZO 2026

(14/04/2026-31/05/2026)

Introduzione

La rilevazione di customer satisfaction relativa alle attività svolte in occasione del **referendum del 22 e 23 marzo 2026** è finalizzata a raccogliere la valutazione dei Presidenti di seggio in merito all'efficacia dei servizi di notifica, al supporto organizzativo e tecnico, alla documentazione messa a disposizione e ai servizi logistici presso i plessi scolastici sedi di voto. Il questionario ha raccolto **119 risposte**, riferite a una rete ampia e articolata di sedi elettorali del territorio comunale.

Nel complesso, i risultati evidenziano una **valutazione ampiamente positiva** del sistema di supporto predisposto. Il servizio di **notifica della nomina tramite PEC** è giudicato **positivo da 114 rispondenti su 119**, mentre il servizio di comunicazione tramite **SMS o App IO** è ritenuto **adeguato da 115 rispondenti su 119**. Anche il servizio online per la nomina del segretario di seggio è valutato in modo favorevole, risultando **utile e semplice in 114 casi**, con un numero molto contenuto di valutazioni meno positive.

La modalità di comunicazione maggiormente utilizzata per la notifica è risultata l'**SMS** (**91 risposte**), seguita dall'**App IO** (**28 risposte**). Le motivazioni positive espresse nelle risposte aperte convergono soprattutto su aspetti di **rapidità, immediatezza, comodità e riduzione degli spostamenti**, confermando l'apprezzamento per la digitalizzazione del processo di nomina. Le poche valutazioni negative si concentrano invece soprattutto su criticità legate all'uso della PEC, alla preferenza per modalità alternative di notifica o alla necessità di una doppia comunicazione.

Anche il supporto informativo fornito attraverso il sito istituzionale dedicato alle consultazioni elettorali risulta nel complesso ben valutato: **102 rispondenti** dichiarano di aver ritenuto **utile** il servizio, mentre **105** lo considerano **completo sotto il profilo documentale**. A fronte di questa valutazione positiva, una parte delle osservazioni testuali segnala comunque margini di miglioramento, soprattutto in termini di **tempestività della pubblicazione dei materiali**, disponibilità di **FAQ**, esempi operativi e maggiore chiarezza di alcune istruzioni.

In relazione all'evoluzione digitale delle procedure, la quasi totalità dei rispondenti si dichiara disponibile a svolgere in futuro l'incarico di Presidente di seggio con **trasmissione delle comunicazioni direttamente online** (**114 sì su 119**). Più articolata risulta invece la disponibilità a utilizzare la **propria strumentazione hardware personale**, sulla quale le opinioni si dividono: **70 favorevoli** e **49 contrari**. Le motivazioni emerse nei campi aperti richiamano soprattutto temi di **sicurezza, affidabilità tecnica, disponibilità effettiva dei dispositivi e opportunità che il Comune metta a disposizione strumenti dedicati**.

Per quanto riguarda i servizi ai seggi, il quadro è anch'esso generalmente positivo, ma con alcuni elementi di attenzione. Le **cabine elettorali** risultano in buone condizioni per **115 rispondenti**, mentre la **cancelleria** è giudicata sufficiente dalla maggior parte dei partecipanti, pur con diverse segnalazioni puntuali relative soprattutto alla mancanza di **nastro carta**, **penne**, **pennarelli** o altri materiali di supporto. Il **servizio di pulizia** è valutato adeguato in **70 casi**, ma una quota non trascurabile di risposte segnala pulizie solo parzialmente soddisfacenti o assenti, in particolare con riferimento ai **bagni** e ai passaggi di pulizia tra domenica e lunedì.

Anche il supporto operativo risulta nel complesso ben valutato. L'attività dei **referenti di plesso** è giudicata adeguata da **115 rispondenti**, mentre il **numero verde** di assistenza, quando utilizzato, ha generalmente fornito riscontro in tempi contenuti: **39 risposte entro 5 minuti** e **27 entro 15 minuti**,

pur in presenza di alcuni casi di attese superiori o mancato riscontro. L'**assistenza legale**, utilizzata da **16 rispondenti**, è stata giudicata utile in tutti i casi dichiarati.

Nel complesso, la rilevazione restituisce l'immagine di un sistema organizzativo considerato **solido, efficiente e apprezzato**, soprattutto per quanto riguarda la digitalizzazione delle notifiche, la disponibilità del supporto e la qualità generale dell'assistenza. Le osservazioni raccolte nei campi aperti consentono tuttavia di individuare alcune aree di miglioramento, utili per rafforzare ulteriormente il presidio informativo, la dotazione materiale dei seggi, i servizi logistici e il supporto alle comunicazioni nelle future consultazioni elettorali.

Sintesi delle risposte testuali a campo libero

1. Notifica delle nomine: punti di forza percepiti

Le risposte testuali positive sulla notifica della nomina evidenziano con particolare frequenza i temi della **rapidità**, della **comodità**, della **semplicità**, della **riduzione degli spostamenti verso il DUC** e della possibilità di gestire la comunicazione in modo più snello e meno cartaceo. In più risposte viene sottolineato come la procedura digitale sia percepita come più pratica anche sotto il profilo dell'archiviazione e dell'efficienza complessiva.

2. Notifica delle nomine: principali criticità emerse

Le poche osservazioni negative si concentrano soprattutto su:

- preferenza per **mail ordinaria o SMS** rispetto alla PEC;
- criticità legate alla **PEC one-shot** o alla mancata disponibilità/attivazione della PEC personale;
- richiesta di **doppia notifica** o di modalità più flessibili;
- necessità di ricevere la nomina o le istruzioni con **maggiore anticipo**.

3. Suggerimenti sul servizio di notifica

Nei suggerimenti liberi compaiono in modo ricorrente alcune proposte:

- introduzione di una **ricevuta di ritorno / conferma di consegna**;
- preferenza per l'utilizzo del **domicilio digitale** o della PEC personale, quando disponibile;
- mantenimento di canali integrativi come **SMS, mail o App IO**;
- maggiore chiarezza nelle opzioni del questionario e nelle modalità effettive di notifica ricevuta.

4. Documentazione online e supporto informativo

Le risposte aperte indicano che, pur in presenza di un giudizio generalmente positivo, le principali richieste di miglioramento riguardano:

- pubblicazione dei materiali con **maggiore anticipo**;
- inserimento di **FAQ**, fac-simile e chiarimenti operativi aggiornati;
- maggiore chiarezza su **slide, circolari, modelli e istruzioni logistiche**;
- condivisione di materiali aggiuntivi, come video o registrazioni di incontri informativi.

5. Trasmissione online delle comunicazioni: osservazioni principali

Le risposte a campo libero mostrano un orientamento in larga parte favorevole alla trasmissione online, ma con alcune condizioni:

- diversi rispondenti chiedono che il **Comune fornisca direttamente i dispositivi hardware**, invece di fare affidamento su strumenti personali;
- vengono richiamati temi di **cybersicurezza**, affidabilità tecnica e compatibilità dei dispositivi;
- alcuni suggeriscono strumenti dedicati come **tablet**, **web chat**, **app dedicate** o accesso riservato con SPID;
- emerge anche la richiesta di mantenere una **traccia o ricevuta delle comunicazioni inviate**, in modo da garantirne la verificabilità.

6. Dotazioni ai seggi: materiali e cancelleria

Le osservazioni libere convergono in modo piuttosto netto sulla necessità di rafforzare alcune dotazioni materiali, in particolare:

- **nastro carta / scotch di carta** per sigilli, affissioni e chiusura dei plichi;
- **penne, pennarelli, elastici, blocchi appunti** e altri materiali minuti;
- in alcuni casi sono state segnalate carenze di materiali nei bagni o nei locali di seggio.

7. Pulizia, logistica e servizi nei plessi

Tra i temi più ricorrenti nei campi liberi emergono:

- richiesta di **maggiore pulizia dei bagni** e di almeno un passaggio tra la domenica e il lunedì;
- segnalazioni su **temperatura dei locali**, illuminazione, cestini, carta igienica e materiali di consumo;
- indicazioni per migliorare la **segnaletica interna**, soprattutto in alcuni plessi scolastici più complessi;
- richieste di una migliore gestione del **parcheggio** o di posti riservati per i componenti dei seggi.

8. Assistenza tecnica e numero verde

Le risposte descrivono un servizio generalmente utile, ma con alcune criticità puntuali:

- necessità di un **canale più diretto** per supporto tecnico o legale;
- richiesta di **chat dedicata**, numero specifico o canale differenziato per quesiti specialistici;
- in alcuni casi sono segnalati **tempi lunghi**, assenza di ricontatto o problemi di registrazione delle richieste.

9. Referenti di plesso e osservazioni conclusive

Le poche osservazioni critiche sui referenti di plesso riguardano soprattutto il fatto che, in caso di problemi alle comunicazioni telematiche, il supporto operativo non sempre risulterebbe sufficiente o immediatamente risolutivo. Parallelamente, in altri contributi testuali vengono espressi apprezzamenti

complessivi per l'organizzazione e per il lavoro del personale dell'Ufficio Elettorale, a conferma di una percezione complessivamente positiva della macchina organizzativa.

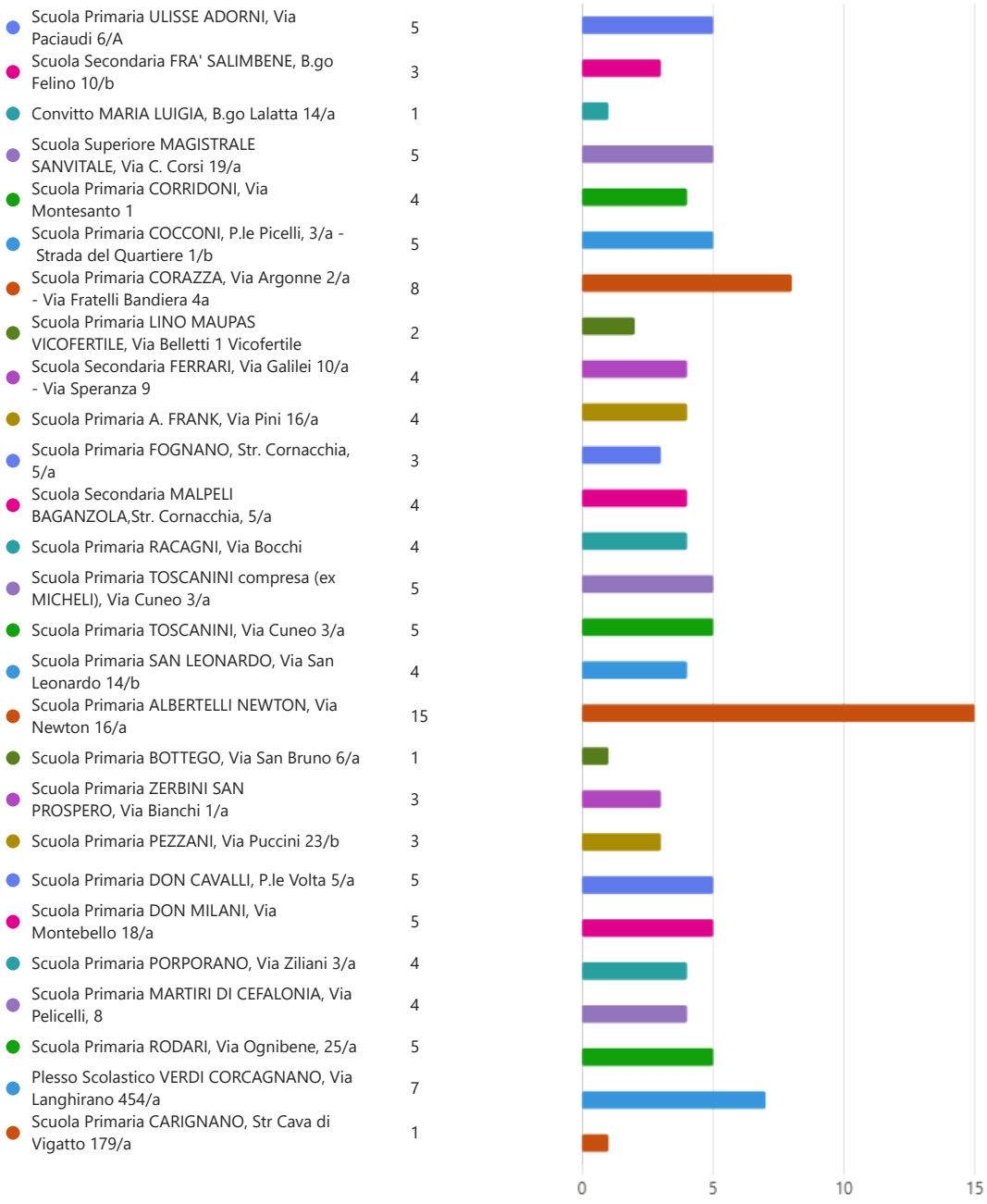
Le risposte a campo libero confermano il giudizio complessivamente positivo espresso dai partecipanti, evidenziando come principali punti di forza la rapidità delle comunicazioni, la semplicità delle procedure digitali e l'efficienza del supporto. Le osservazioni migliorative si concentrano soprattutto sulla tempestività della documentazione online, sulla dotazione di materiali ai seggi, sulla pulizia dei plessi, sul rafforzamento dei canali di assistenza e sulla necessità di garantire strumenti tecnologici affidabili e adeguati per la gestione delle comunicazioni online.

Panoramica delle risposte

Chiuso

Risposte	Tempo medio	Durata
119	18.11	47 Giorni

1. PRESSO QUALE PLESSO HA LAVORATO PER IL REFERENDUM DEL 22/23 MARZO 2026?



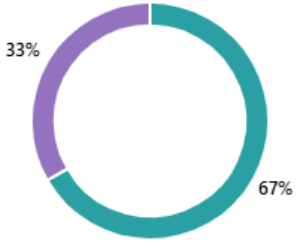
2. INDICHI LA SEZIONE - Scuola Primaria ULISSE ADORNI, Via Paciaudi 6/A

1	1
2	1
3	0
4	1
5	1
6	1



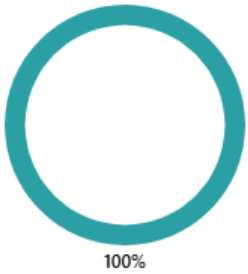
3. INDICHI LA SEZIONE - Scuola Secondaria FRA' SALIMBENE

12	0
13	0
17	2
18	1
19	0



4. INDICHI LA SEZIONE - Convitto MARIA LUIGIA

14	0
15	0
16	1



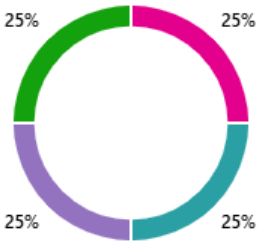
5. INDICHI LA SEZIONE - Scuola Superiore MAGISTRALE SANVITALE

7	1
8	1
9	1
10	0
11	1
197	1



6. INDICHI LA SEZIONE - Scuola Primaria CORRIDONI

20	0
21	1
22	1
24	1
47	1



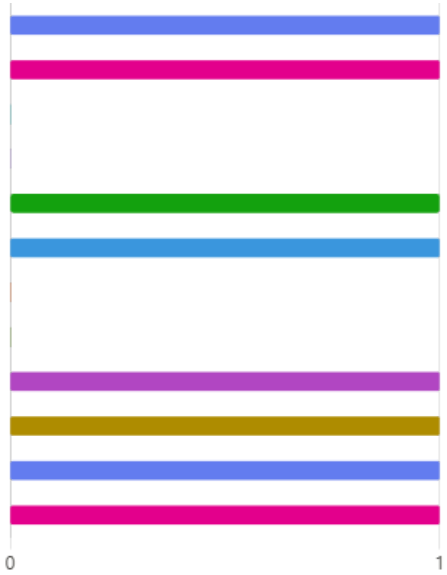
7. INDICHI LA SEZIONE - Scuola Primaria COCCONI, P.le Picelli, 3/a - Strada del Quartiere 1/b

25	1
32	1
33	0
34	1
35	1
36	0
43	1
44	0



8. INDICHI LA SEZIONE - Scuola Primaria CORAZZA

26	1
27	1
28	0
29	0
30	1
31	1
38	0
40	0
41	1
42	1
45	1
46	1



9. INDICHI LA SEZIONE - Scuola Primaria LINO MAUPAS VICOFERTILE

48	1
49	1
75	0
84	0
193	0



10. INDICHI LA SEZIONE - Scuola Secondaria FERRARI

53	0
54	1
55	0
56	1
57	0
69	1
70	1



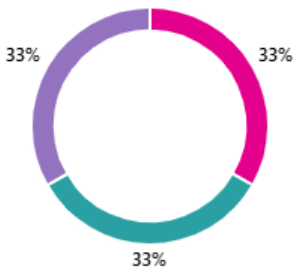
11. INDICHI LA SEZIONE - Scuola Primaria A. FRANK

71	1
72	0
73	1
74	0
76	1
77	1
83	0



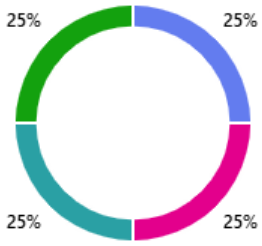
12. INDICHI LA SEZIONE - Scuola Primaria FOGNANO

78	0
79	1
80	1
85	1



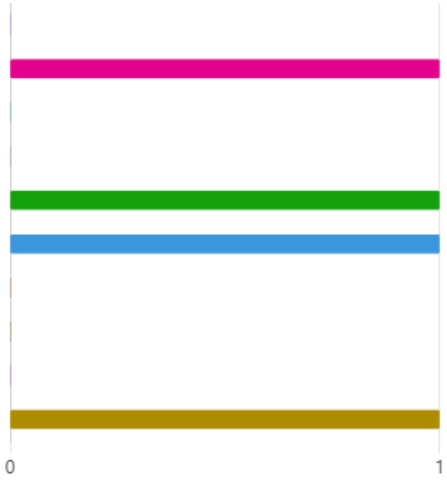
13. INDICHI LA SEZIONE - Scuola Secondaria MALPELI BAGANZOLA

81	1
82	1
86	1
194	0
202	1



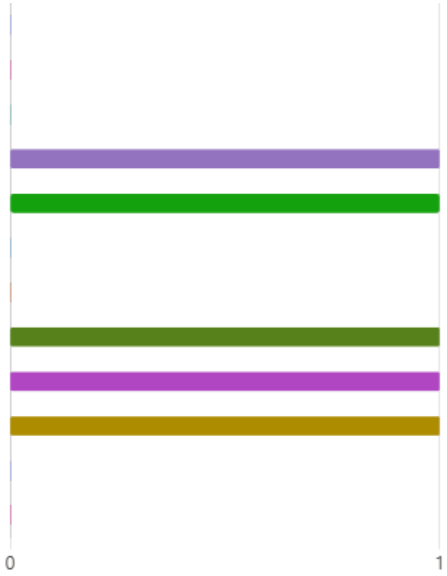
14. INDICHI LA SEZIONE - Scuola Primaria RACAGNI

50	0
51	1
52	0
62	0
63	1
64	1
65	0
66	0
67	0
68	1



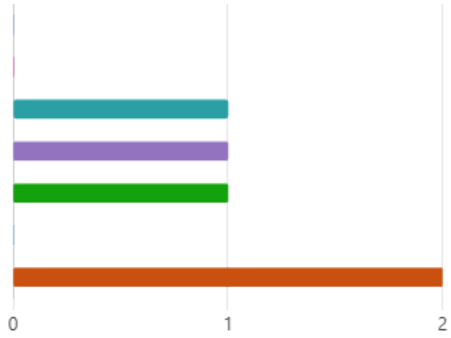
15. INDICHI LA SEZIONE - Scuola Primaria TOSCANINI compresa (ex MICHELI)

88	0
95	0
96	0
97	1
98	1
100	0
101	0
102	1
106	1
108	1
110	0
196	0



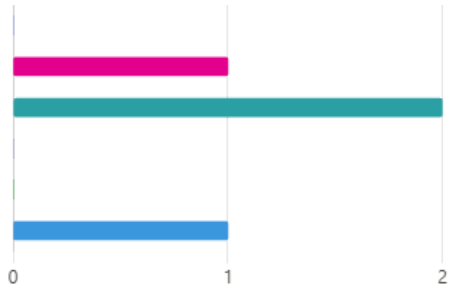
16. INDICHI LA SEZIONE - Scuola Primaria TOSCANINI

87	0
91	0
103	1
104	1
105	1
107	0
109	2



17. INDICHI LA SEZIONE - SCUOLA PRIMARIA MICHELI

89	0
90	1
92	2
93	0
94	0
99	1



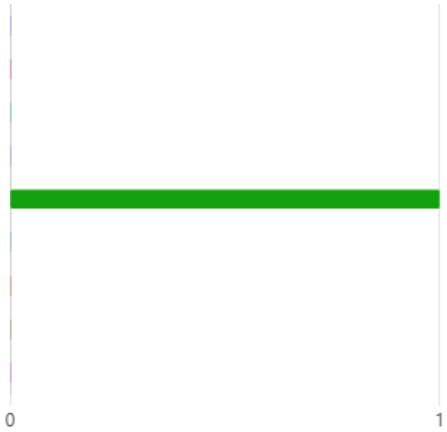
18. INDICHI LA SEZIONE - Scuola Primaria ALBERTELLI NEWTON

111	0
112	0
113	1
114	1
115	1
116	0
117	1
118	0
119	0
120	0
121	0
122	0
123	1
124	1
126	1
127	1
128	1
129	0
139	1
141	1
143	1
144	1
145	1
204	1



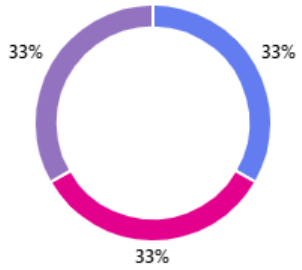
19. INDICHI LA SEZIONE - Scuola Primaria BOTTEGO

125	0
130	0
131	0
132	0
133	1
136	0
137	0
138	0
140	0



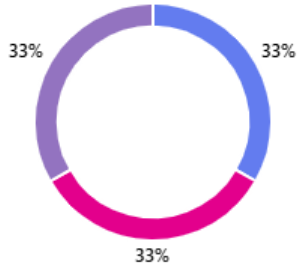
20. INDICHI LA SEZIONE - Scuola Primaria ZERBINI SAN PROSPERO

134	1
135	1
142	0
200	1



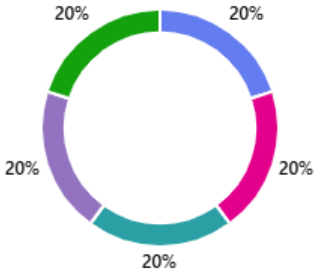
21. INDICHI LA SEZIONE - Scuola Primaria PEZZANI

146	1
147	1
148	0
155	1



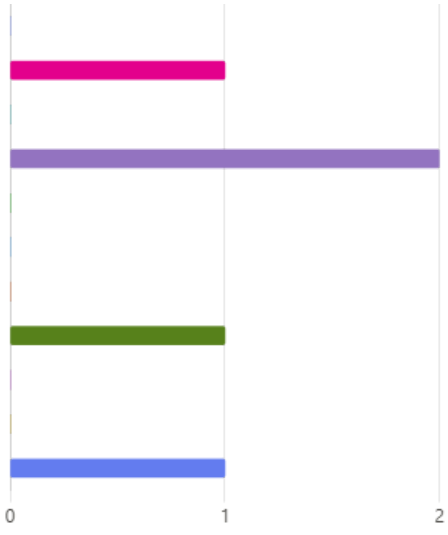
22. INDICHI LA SEZIONE - Scuola Primaria DON CAVALLI

151	1
152	1
153	1
154	1
159	1



23. INDICHI LA SEZIONE - Scuola Primaria DON MILANI

39	0
149	1
150	0
156	2
157	0
158	0
160	0
161	1
162	0
164	0
165	1



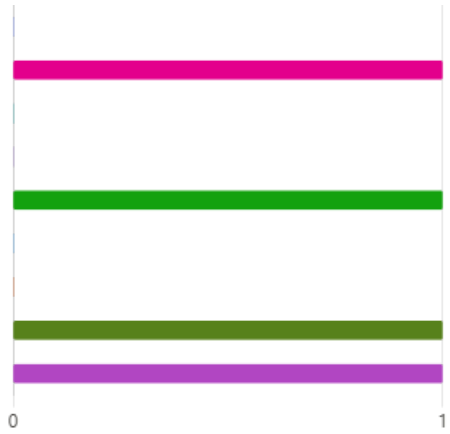
24. INDICHI LA SEZIONE - Scuola Primaria PORPORANO

166	1
167	0
168	1
169	1
198	0
203	1



25. INDICHI LA SEZIONE - Scuola Primaria MARTIRI DI CEFALONIA

170	0
175	1
177	0
178	0
180	1
181	0
182	0
183	1
184	1



26. INDICHI LA SEZIONE - Scuola Primaria RODARI

171	0
172	1
173	1
174	1
176	1
179	1



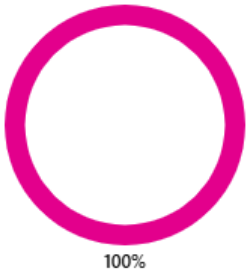
27. INDICHI LA SEZIONE - Plesso Scolastico VERDI CORCAGNANO

185	1
186	1
187	1
188	0
191	1
192	1
195	1
199	1



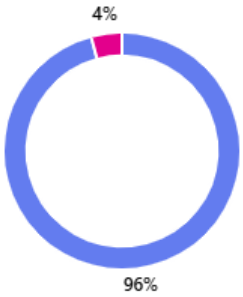
28. INDICHI LA SEZIONE - Scuola Primaria CARIGNANO

189	0
190	1
201	0



29. Come giudica il servizio di notifica della nomina tramite pec?

Positivo	114
Negativo	5



30. Se positivo, può scrivere qui le sue motivazioni oppure passare alla domanda successiva

56
Risposte

Risposte più recenti
"rimane una copia in elettronico ma in passato ci sono stati problemi di ricon... "
...

6 intervistati (11%) hanno risposto modo a questa domanda.



31. Se negativo, può scrivere qui le sue motivazioni oppure passare alla domanda successiva

5
Risposte

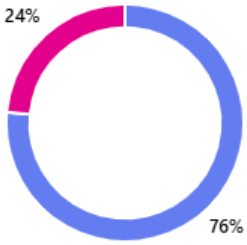
Risposte più recenti
...

1 intervistati (20%) hanno risposto PREFERISCO VIA a questa domanda.



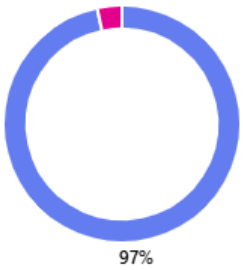
32. Come ha ricevuto la comunicazione relativa alla notifica della nomina?

Tramite SMS	91
Tramite App IO	28



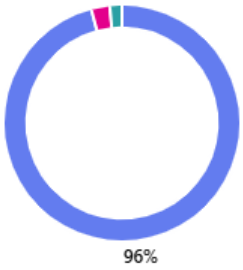
33. Come giudica il servizio di comunicazione tramite SMS o App Io?

Adeguato	115
Non adeguato	4



34. Come giudica il servizio online per la nomina del segretario di seggio?

Utile e semplice	114
Utile, ma non semplice	3
Altro	2

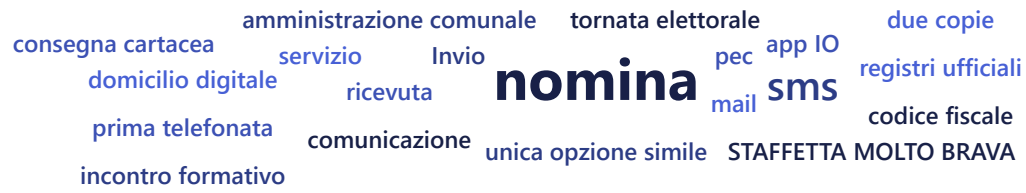


35. Se ha suggerimenti che potrebbero migliorare il servizio di notifica delle nomine, scriva qui

24
Risposte

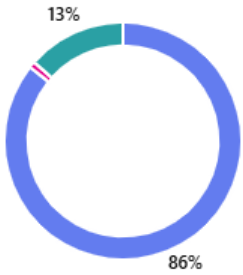
Risposte più recenti
...

7 intervistati (29%) hanno risposto nomina a questa domanda.



36. L'Ufficio Elettorale mette a disposizione sul sito www.elezioni.comune.parma.it tutte le notizie e la documentazione relative alle consultazioni elettorali in corso, compresa la sezione Presidenti di Seggio, sulla quale sono stati pubblicati i materiali a supporto della sua attività presso il seggio. Ha ritenuto questo servizio utile?

Si	102
No	1
Non lo ho utilizzato	16



37. Ritiene che fosse completo di documentazione?

Si	105
No	13



38. Quale documentazione ha considerato carente?

117
Risposte

Risposte più recenti
"nessuna"
"spesso la pubblicazione del materiale (vedi slides del corso) non si riescono ... "
"Nessuna"
• • •

71 intervistati (60%) hanno risposto NESSUNA a questa domanda. Aggiorna



39. Dalle prossime consultazioni , tutti i presidenti effettuaranno la trasmissione delle comunicazioni direttamente online: è disponi bile a svolgere l'incarico di Presidente di Seggio con tali modalità?



40. Sarebbe favorevole ad utilizzare la sua personale strumentazione hardware (Notebook, Tablet, cellulare) per la trasmissione di tu tte le comunicazioni?



41. Se ha suggerimenti che potrebbero migliorare il servizio di supporto alle attività, scriva qui

33
Risposte

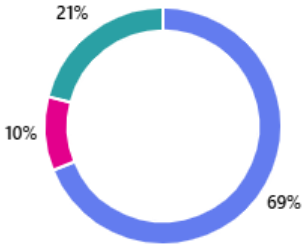
Risposte più recenti
"Durante il referendum ho avuto a disposizione un cellulare del Comune che ... "

4 intervistati (12%) hanno risposto Nessun a questa domanda.



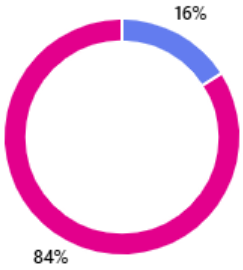
42. Per raggiungere il seggio, ha utilizzato un' auto o uno scooter?

Si, un'auto	82
Si, uno scooter	12
No	25



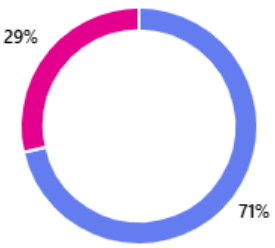
43. Ha trovato difficoltà a parcheggiare il mezzo?

Si	15
No	79



44. E' stato richiesto l'intervento al numero verde?

Si	85
No	34



45. In quanto tempo è stato risolto ? Indichi i minuti

85
Risposte

Risposte più recenti
"in alcuni casi le comunicazioni segnalate al numero verde non sono state re... "
"10"
• • •

9 intervistati (11%) hanno risposto 5 minuti a questa domanda.



46. Le cabine elettorali erano in buone condizioni?



47. In cosa devono essere ristrutturate?

4
Risposte

Risposte più recenti
• • •

48. La cancelleria era sufficiente?



49. Cosa è mancato?

24
Risposte

Risposte più recenti
...

5 intervistati (21%) hanno risposto Nastro carta a questa domanda.



50. Il servizio di pulizia è stato adeguato?



51. Se ha suggerimenti che potrebbero migliorare i servizi ai seggi, scriva qui

37
Risposte

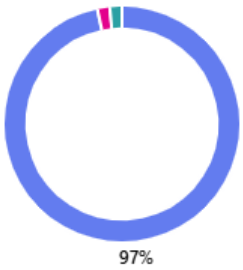
Risposte più recenti
"Nel cellulare di servizio ho trovato almeno 30 profili registrati di altrettante P..."
...

7 intervistati (19%) hanno risposto seggio a questa domanda.



52. Come giudica il supporto offerto dai referenti di plesso agli uffici di sezione ? Ritiene che la loro attività si sia svolta in modo ad eguato?;

Si	115
Si, ma andrebbe migliorata	2
No	2



53. Indichi cortesemente per quali motivi andrebbe migliorata

2
Risposte

Risposte più recenti
...

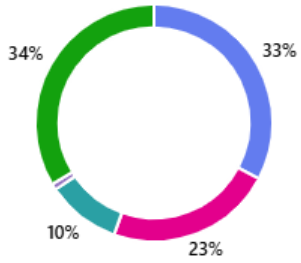
54. Può indicare il motivo per il quale non ritiene adeguata l'attività dei referenti di plesso?

4
Risposte

Risposte più recenti
"Gli assistenti di plesso, con la trasmissione in telematico, non possono fare n..."
...

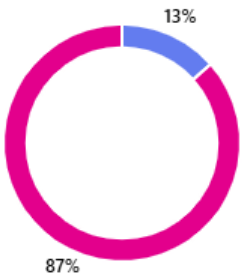
55. Il servizio di assistenza è raggiungibile con numero verde che – in caso di mancato trasferimento per linea occupata dell'addetto – inoltra un ticket con una segnalazione. Se ha utilizzato il servizio, in quanto tempo ha ottenuto riscontro?

Entro 5 minuti	39
Entro 15 minuti	27
Oltre i 15 minuti	12
Non ho ottenuto alcun riscontro	1
Non ho utilizzato il servizio	40



56. Ha utilizzato il servizio di assistenza legale per la risoluzione di eventuali quesiti?

Si	16
No	103



57. Il riscontro ricevuto da parte dell'assistenza legale è stato utile?



58. Se non è stato utile, può descriverci brevemente il caso?

7
Risposte

Risposte più recenti
...

2 intervistati (29%) hanno risposto caso a questa domanda.



59. Le chiediamo di indicare eventuali segnalazioni, osservazioni o suggerimenti

22
Risposte

Risposte più recenti
"Il referente di plesso deve poter intervenire nel caso di problemi alle comuni... "
...

9 intervistati (41%) hanno risposto IL a questa domanda.

