Comune di Parma

Indagine di Customer Satisfaction REFERENDUM 8/9 GIUGNO 2025

Giugno-Luglio 2025

REPORT

METODOLOGIA

L’Indagine, rivolta ai Presidenti di Seggio, ha avuto come obiettivo la misurazione della qualità e dell’organizzazione dei servizi predisposti dall’Ufficio Elettorale per il Referendum del 8 e 9 giugno 2025.

Attiva dal 16 giugno 2025 al 20 luglio 2025, l’indagine è stata inviata a tutti i Presidenti di Seggio coinvolti. I questionari compilati sono stati complessivamente 127

IL QUESTIONARIO

Il questionario è stato suddiviso in 3 sezioni:

- Indicazione del plesso e della sezione
- Nomine
- Strumenti informativi e nuove tecnologie a supporto della attivita’
- Plessi scolastici e insediamento ai seggi
- Operazioni di scrutinio e assistenza

In rosso: le domande del questionario

In blu: i titoli delle sezioni in cui il questionario è suddiviso

Le prime 30 domande riguardano i plessi e le sezioni in cui i Presidenti di Seggio hanno prestato la loro attività. Si è scelto di riportare l’analisi dei dati dalla domanda 30 in poi.

RISULTATI DELL'INDAGINE

NOMINE

29. Da quest'anno le nomine sono state notificate tramite Pec. Come giudica il servizio?

Risposte	Numeri
Positivo	123
Negativo	4
Totale	**127**

Analisi:
Feedback estremamente positivo: Il 96,85% dei rispondenti (123 su 127) ha valutato positivamente la notifica tramite PEC. Solo il 3,15% (4 su 127) ha dato un giudizio negativo.
Conclusione:
Il servizio di notifica delle nomine tramite PEC si è rivelato estremamente efficace e apprezzato dai Presidenti di seggio.

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

Domanda non obbligatoria. Le risposte sono state 69.

Dalle risposte emergono 5 grandi categorie tematiche ricorrenti:

1. **Comodità e praticità:** Questa è la tematica più citata. Molti utenti hanno espresso apprezzamento per la semplicità e comodità nel ricevere la nomina direttamente a casa, senza dover recarsi fisicamente agli uffici comunali. Il sistema è stato ritenuto agevole da usare e adatto a conciliare gli impegni lavorativi e personali.
2. **Rapidità ed efficienza.** Un'altra area fortemente evidenziata è la velocità del servizio. La PEC ha permesso una trasmissione tempestiva della nomina, riducendo i tempi rispetto alla consegna tramite messo comunale. La procedura è percepita come snella e funzionale.
3. **Riduzione della burocrazia e modernizzazione**. La digitalizzazione è stata riconosciuta come un passo avanti verso processi meno burocratici e più moderni.
4. **Risparmio di tempo e risorse.** Molti hanno segnalato un risparmio concreto in termini di tempo, spostamenti e costi. È stato apprezzato il fatto di evitare file, orari ristretti degli uffici o tentativi di consegna a domicilio non riusciti. Alcuni hanno anche sottolineato il minor impatto ambientale.
5. **Accessibilità e flessibilità.** Il sistema ha agevolato anche chi era impossibilitato a ritirare la nomina di persona. Questo ha aumentato l'accessibilità del servizio, migliorando l'esperienza utente anche in situazioni particolari

Altri temi minori. Sono emersi anche alcuni spunti meno frequenti: riconoscimento della sicurezza del sistema PEC, suggerimenti migliorativi, come l'uso del domicilio digitale al posto della PEC temporanea, esperienze pregresse negative con il sistema tradizionale di notifica.

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

Risposte	Numeri
Tramite SMS	100
Tramite App IO	27
Totale	**127**

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

Risposte	Numeri
Adeguato	122
Non adeguato	5
Totale	**127**

Analisi dei risultati
Valutazione altamente positiva. Il 96,06% dei rispondenti (122 su 127) ha giudicato il servizio tramite SMS o App IO come adeguato .Solo il 3,94% (5 persone) ha espresso una valutazione non adeguata.

Conclusione
Il servizio di comunicazione tramite SMS e App IO è stato giudicato estremamente efficace e adeguato dalla quasi totalità dei Presidenti di seggio coinvolti.

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

Risposte	Numeri
Utile e semplice	118
Utile, ma non semplice	8
Altro	1
Totale	**127**

Analisi dei risultati

Giudizio ampiamente positivo. 118 risposte su 127 (92,91%) indicano che il servizio è stato percepito come sia utile che semplice.
8 risposte (6,30%) lo hanno trovato utile, ma non semplice, segnalando piccole difficoltà nell'uso, pur riconoscendone l'efficacia. Solo 1 risposta rientra nella categoria "Altro", quindi rappresenta un'eccezione marginale.

Conclusione

Il servizio online per la nomina del segretario di seggio ha ricevuto un giudizio estremamente positivo, con oltre il 99% dei rispondenti che ne riconoscono l'utilità. La semplicità d'uso è stata percepita dalla maggior parte degli utenti, mentre le lievi criticità residue riguardano la semplicità d'uso dello strumento.

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

Domanda non obbligatoria. Le risposte sono state 28.
Dalle risposte emergono i seguenti ambiti di miglioramento:

1. **Canali di notifica.** Numerosi suggerimenti riguardano il miglioramento o la diversificazione dei canali usati per notificare la nomina: richiesta di invio via PEC, preferenza per l'email rispetto ad altri canali, critiche o assenza di notifica via App IO o SMS, con richieste di miglioramento, proposte di invio combinato: email + PEC + SMS per garantire la ricezione, App IO ritenuta utile ma non sempre funzionante o usata correttamente.
2. **Tempistiche e preavviso**. Alcuni commenti sottolineano: preavviso troppo breve rispetto alla data delle elezioni, necessità di una comunicazione preventiva o reminder per organizzarsi, soprattutto per avvisare il datore di lavoro.
3. **Preferenze personali e assegnazione seggio.** Sono emerse anche richieste di tipo individuale: cambio sede/seggio per motivi logistici o di preferenza personale, possibilità di scegliere scrutatori di fiducia, per migliorare il lavoro di squadra.
4. **Digitalizzazione e strumenti online.** C'è una buona apertura verso l'uso di strumenti digitali: apprezzamento per l'uso di piattaforme online per la nomina, proposte di continuare la digitalizzazione e migliorarla ulteriormente, desiderio di visualizzare in anteprima la composizione del seggio.
5. **Formazione e comunicazione.** Suggerimenti costruttivi anche sull'aspetto informativo: proposta di incontri formativi da remoto, per facilitare la partecipazione, chiarezza nella comunicazione iniziale, anche distinguendo meglio i ruoli (presidente, segretario, scrutatori).
6. **Altro.** Verifica dei contatti (es. email non più attiva) da parte dell'organizzazione, richiesta di pagamento anticipato.

STRUMENTI INFORMATIVI E NUOVE TECNOLOGIE A SUPPORTO DELLE ATTIVITÀ

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. Da quest'anno era presente la sezione Presidenti di Seggio, sulla quale sono stati pubblicati i materiali a supporto della Sua attività presso il seggio. Ha ritenuto utile questo servizio?

Risposte	Numeri
Si	110
No	5
Non lo ho utilizzato	12
Totale	**127**

37. Ritieni che fosse completo di documentazione?

Risposte	Numeri
Si	104
No	6
Totale di chi ha risposto si	**110**

38. Quale documentazione ha considerato carente?

Domanda non obbligatoria. Le risposte sono state 11.
Dalle risposte emergono i seguenti ambiti tematici:

Punti principali emersi:
1. Bisogno di strumenti pratici:
Richiesto un vademecum semplice e operativo, utile soprattutto per i presidenti alla prima esperienza.
2. Chiarezza e comprensibilità:
Infografica ritenuta poco intuitiva in alcune parti (es. composizione buste); proposta di migliorarla
3. Preferenza per il formato cartaceo:
Durante le operazioni di seggio, la consultazione su carta è ritenuta più comoda rispetto a quella digitale.
4. Comunicazioni tardive o poco accessibili:
Criticata la mancata ricezione di notifiche su aggiornamenti e la difficoltà nel seguire le comunicazioni online.
5. Suggerimenti per migliorare la sezione online:
Richiesta una pubblicazione più chiara e tracciabile delle circolari.
6. Alcuni considerano la documentazione adeguata, ma auspicano miglioramenti nei metodi di distribuzione.

39. Ogni anno l'ufficio elettorale propone un incontro con tutti i presidenti di seggio nei giorni che precedono le consultazioni. Ritiene utile questa modalità di informazione?

Risposte	Numeri
Si	99
No, preferirei altre modalità	19
No, bastano le informazioni sul sito	9
Totale	**127**

Risultati principali: 78% (99 su 127) degli intervistati ritiene utile l'incontro in presenza con l'ufficio elettorale. 15% (19 risposte) preferirebbe modalità alternative. Solo il 7% (9 risposte) ritiene sufficienti le informazioni pubblicate online.

40. Quale altra modalità?

Domanda non obbligatoria. Le risposte sono state 19.
Analisi tematica delle risposte alla domanda "Quale altra modalità?", rivolta a chi ha indicato di preferire modalità diverse dall'incontro in presenza:
1. Preferenza netta per modalità online. La quasi totalità delle risposte propone incontri online come alternativa più flessibile: Formati suggeriti: videoconferenze, teleconferenze, meeting virtuali.Proposta di usare piattaforme digitali diffuse e facilmente accessibili.
2. Flessibilità e accessibilità. Diversi suggerimenti puntano alla possibilità di: Partecipare da remoto, soprattutto per chi ha difficoltà logistiche.Avere contenuti registrati da consultare in autonomia, compatibilmente con i propri orari.
3. Differenziazione per esperienza. Alcuni propongono di modulare i contenuti: sessioni più approfondite per neo-presidenti, brevi aggiornamenti sulle novità per i più esperti.
4. Sintesi e comunicazioni post-riunione. Richiesta di avere report sintetici o verbali dei punti salienti per chi non può partecipare.

Conclusione
Le risposte indicano una chiara apertura verso soluzioni digitali, che garantiscano maggiore comodità, efficienza e inclusività. C'è anche attenzione alla personalizzazione dei contenuti in base all'esperienza dei partecipanti.

41. Dalle prossime consultazioni, tutti i presidenti effettueranno la trasmissione delle comunicazioni direttamente online. È favorevole all'utilizzo di strumentazione hardware (tablet, cellulare, pc) sua personale per svolgere tale servizio?

Risposta	Numeri
Si	68
No	59
Totale	**127**

42. Sarebbe favorevole ad utilizzare la sua personale strumentazione hardware (notebook, tablet, cellulare) per la trasmissione di tutte le comunicazioni?

Risposta	Numeri
Si	68
No	59
Totale	**127**

43. Può indicare i motivi per cui è contrario/a?

Domanda non obbligatoria. Le risposte sono state 47.
Di seguito analisi tematica delle motivazioni fornite da chi ha risposto NO alla domanda 42. Dalle risposte emergono i seguenti ambiti tematici:

1. **Responsabilità e oneri a carico del presidente.** Molti presidenti ritengono inappropriato sobbarcarsi l'onere dell'utilizzo di strumenti propri per attività istituzionali. La motivazione principale è che il compito è pubblico e, come in ogni altro contesto lavorativo, la dotazione tecnica dovrebbe essere fornita dal Comune.
2. **Privacy e sicurezza.** Ampie preoccupazioni riguardano: la tutela dei dati personali e istituzionali, la separazione tra vita privata e incarico pubblico, il rischio di violazioni o malfunzionamenti su dispositivi non protetti o non configurati adeguatamente.
3. **Problemi tecnici e di connettività.** Numerose segnalazioni riguardano: assenza o debolezza della connessione internet in molti edifici scolastici, hardware personale non adeguato, obsoleto o non compatibile (es. schermi piccoli, smartphone poco adatti), difficoltà con software da installare, mancanza di apposite app o autenticazioni.
4. **Disponibilità limitata di dispositivi.** Diversi presidenti dichiarano di non possedere tablet o notebook e di disporre solo di un cellulare, spesso non adatto all'inserimento di dati in modo agevole.
5. **Preferenza per strumenti ufficiali e forniti dal Comune.** Viene ritenuto più corretto, sicuro ed efficiente utilizzare dispositivi preconfigurati e consegnati dal Comune perché garantiscono uniformità operativa, perché spesso includono tutte le app e i collegamenti necessari, perché riducono il rischio di errori o inefficienze legati a strumenti eterogenei.
6. **Criticità legate all'esperienza passata.** Alcuni riportano esperienze negative già vissute: connessione assente o scarsa, impossibilità di completare comunicazioni per problemi tecnici, interferenze con messaggi personali durante momenti cruciali (es. scrutinio).

Conclusione:

Il rifiuto all'uso della strumentazione personale è motivato principalmente da ragioni pratiche, tecniche e di principio. I presidenti di seggio ritengono che, trattandosi di un compito istituzionale, il Comune debba garantire l'equipaggiamento necessario e non scaricare sui singoli oneri, rischi o spese.

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

Domanda non obbligatoria. Le risposte sono state 31.

1. Dotazione tecnica.
Molti presidenti chiedono che il Comune fornisca direttamente la strumentazione necessaria (tablet, notebook), evitando l'uso di dispositivi personali. Viene anche sottolineata l'importanza di uniformare l'hardware tra i seggi e di garantire strumenti adeguati per operazioni complesse, come la trasmissione dei dati.

2. Connettività
Diverse segnalazioni evidenziano problemi di connessione nelle scuole. Si propone di:
- Garantire una rete Wi-Fi funzionante e stabile.
- Comunicare per tempo le credenziali di accesso.
- Affiancare comunque un servizio di staffette rapido, soprattutto in fase di scrutinio

3. Formazione e documentazione
Richiesta di:
- Corsi online o ibridi, soprattutto per i nuovi presidenti.
- Incontri più mirati sui temi specifici della tornata elettorale.
- Guida operativa disponibile con largo anticipo, per permettere un'adeguata preparazione.

4. Digitalizzazione e comunicazione
Apprezzata la digitalizzazione, ma con alcuni suggerimenti:
- Sviluppare un'app dedicata per semplificare accessi e notifiche.
- Digitalizzare i verbali e ridurre l'uso della carta.
- Migliorare la tracciabilità delle comunicazioni, ad esempio con notifiche email mirate.

5. Altri aspetti
Segnalata in un caso l'assenza del servizio di pulizia al seggio. Alcuni utenti esprimono apprezzamenti per il personale e l'organizzazione, ma richiedono ancora maggior supporto operativo durante il voto.

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

Risposte	Numeri
Si, un'auto	93
Si, uno scooter	8
No	26
Totale	**127**

46. Ha trovato difficoltà a parcheggiare il mezzo?

Risposte	Numeri
No	87
Si	14
Totale di chi ha risposto si	**101**

47. È stato richiesto l'intervento al numero verde?

Risposte	Numeri
No	61
Si	66
Totale	**127**

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

Risposte	Numeri
1 - 3	18
5	15
7 - 15	12
20 - 30	3
ore	4
Pochi minuti	13
Vuoto	62
Totale	**127**

49. Le cabine elettorali erano in buone condizioni?

Risposte	Numeri
Si	116
No	11
Totale	**127**

50. In cosa devono essere ristrutturate?

1. Stato generale e stabilità
- Diverse cabine risultano vecchie, datate o instabili.
- Alcune hanno richiesto interventi di manutenzione urgente. In un caso, una cabina è risultata inutilizzabile per problemi strutturali.

2. Accessibilità
- Criticità rilevanti nella cabina destinata a persone con disabilità, in particolare riguardo all'altezza del piano di appoggio, che non era adeguato per chi è in sedia a rotelle.

3. Funzionalità
- Piani di appoggio troppo piccoli o poco stabili, soprattutto problematici con più schede.
- Sagomatura difettosa in alcune cabine, con elementi non ben fissati.

4. Elementi mobili e tendaggi
- Frequenti problemi con tendine e aste, che si sganciano facilmente o si staccano.
- La qualità dei materiali viene considerata bassa in alcuni casi.

5. Illuminazione
- Viene segnalata la necessità di controllare o migliorare la luce interna delle cabine.

51. La cancelleria era sufficiente?

Risposte	Numeri
No	32
Si	95
Totale	**127**

52. Cosa è mancato?

Risposte	Numeri
Penne nere	10
Blocco note	4
Forbici	1
Elastici	4
Pennarelli	5
Nastro carta	4
Matite copiative	1
Scotch	3
Totale di chi ha risposto no	32

53. Il servizio di pulizia è stato adeguato?

Risposte	Numeri
Si	70
No	35
Abbastanza	22
Totale	**127**

OPERAZIONI DI SCUTINIO E ASSISTENZA

55. Anche quest'anno sono stati presenti i referenti di plesso per svolgere una serie di attività a supporto degli uffici di sezione. Ritiene che la loro attività si sia svolta in modo adeguato?

Risposte	Numeri
Si	120
Si, ma andrebbe migliorata	6
No	1
Totale	**127**

56. Indichi cortesemente per quali motivi andrebbe migliorata

Le risposte sono state 6 e sottolineano la necessità di maggiore preparazione dei referenti e maggiore chiarezza del loro ruolo.

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

Le 7 risposte ritengono che le competenze non fossero sufficienti, non sapendo gestire eventuali emergenze e non comunicando adeguatamente.

58. 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?

Risposte	Numeri
Entro 5 minuti	37
Entro 15 minuti	15
Oltre 15 minuti	4
Non ho utilizzato il servizio	69
Non ho ottenuto alcun riscontro	2
Totale	**127**

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

Risposte	Numeri
No	112
Si	15
Totale	**127**

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

I 15 Presidenti di Seggio che lo hanno utilizzato lo hanno trovato utile.

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

Le pochissime risposte ricevute non sono pertinenti e non descrivono alcun caso come richiesto nella domanda.

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

Le risposte sono state 16. Di seguito la sintesi tematica delle segnalazioni, osservazioni e suggerimenti emersi dalle risposte all'ultima domanda aperta:

1. Accessibilità e logistica dei seggi
- Richiesta di assegnazione a seggio più vicino per motivi di salute.
- Segnalazione di barriere architettoniche per elettori disabili in alcuni seggi, con richiesta di cambio aula.
- Necessità di presenza attiva del personale addetto ai montascale, da collocare vicino agli ingressi.

2. Condizioni ambientali
- Reclami per l'assenza di aria condizionata nei locali.
- Segnalata la mancanza di cestini in alcuni seggi.

3. Organizzazione delle operazioni
- Proposte per semplificare la riconsegna dei materiali e l'impacchettamento, giudicati caotici e ripetitivi.
- Necessità di modificare la numerazione sequenziale dei seggi, fonte di confusione.
- Osservazioni sulla firma dei moduli di consegna delle buste, spesso omessa.

4. Esperienze problematiche tra presidenti di seggio
- Un caso evidenzia una dinamica spiacevole tra colleghi, legata a interpretazioni regolamentari troppo rigide.

5. Strumenti informatici e digitalizzazione
- Criticità sul sistema di notifica su tablet, inefficace per via della breve durata delle sessioni.
- Suggerimenti per servizi di assistenza via ticket o chat, in alternativa al numero verde.

6. Modulistica e semplificazione
- Richiesta di rendere più snella la compilazione dei registri.
- Lamentele su modulistica ministeriale imprecisa.

7.Modernizzazione dei servizi
- Il servizio di "staffetta" viene considerato superato da alcuni.
- Interesse verso strumenti digitali alternativi per migliorare la comunicazione e il supporto.