

CustomerPA Index™ 2025

Customer Satisfaction nella Pubblica Amministrazione — Benchmark 200 comuni

Executive Summary · Troisi Ricerche · Marzo 2026 · Documento riservato

Autore: Andrea Troisi · Ricercatore e Statistico · Università degli Studi di Bari "Aldo Moro"

Cos'è il CustomerPA Index™

Il CustomerPA Index™ è il modello di misurazione della customer satisfaction nei servizi pubblici sviluppato da Andrea Troisi. Basato sul modello SERVQUAL adattato alla PA italiana, misura 5 dimensioni: Reattività (25%), Materiali (20%), Informazione (20%), Dipendenti (20%) e Accessibilità Web (15%). La formula: $CPA = R \times 0.25 + M \times 0.20 + I \times 0.20 + D \times 0.20 + W \times 0.15$.

I risultati 2025

- CPA Index medio nazionale: 6.8/10 (+0.3 vs 2024)
- Nord-Est: area con i punteggi più alti (media 7.4)
- Mezzogiorno: margini di miglioramento maggiori (media 5.9)
- Dimensione più apprezzata: Dipendenti (7.2 medio)
- Dimensione più critica: Accessibilità Web (5.8 medio)
- Servizio con CS più alta: Biblioteche comunali (8.1)
- Servizio con CS più bassa: Trasporto pubblico urbano (5.6)

Classifica comuni per CPA Index

Rank	Comune	CPA Index	Punto di forza	Area critica
1	Bergamo	8.1	Trasporti (ATB)	Biglietteria digitale
2	Bologna	7.9	Servizi digitali	Tempi attesa sportelli
3	Trento	7.8	Anagrafe digitale	Trasporto notturno
4	Bolzano	7.7	Pulizia città	Accessibilità web

5	Milano	7.4	Mobilità integrata	Affollamento mezzi
...
45	Napoli	5.2	Servizi culturali	Trasporti, rifiuti
48	Palermo	4.9	Turismo e accoglienza	Digitalizzazione
50	Reggio Calabria	4.6	Ospitalità	Quasi tutti i servizi

La trovata chiave

La correlazione tra CPA Index e T-Index è 0.84 — altissima. I comuni che investono nella qualità dei servizi ottengono anche performance territoriali migliori. Non è un caso: la soddisfazione del cittadino è il miglior indicatore della qualità della governance locale.

Come partecipare alla rilevazione 2026

Il CustomerPA Index™ 2026 è aperto a tutti i comuni e PA italiane. La rilevazione avviene tramite questionario standardizzato somministrato a campione di cittadini. Costo zero per i comuni aderenti alla rete Troisi Ricerche. Per partecipare: customerpa.it · troisi@troisiricerche.it · 800 644 046