

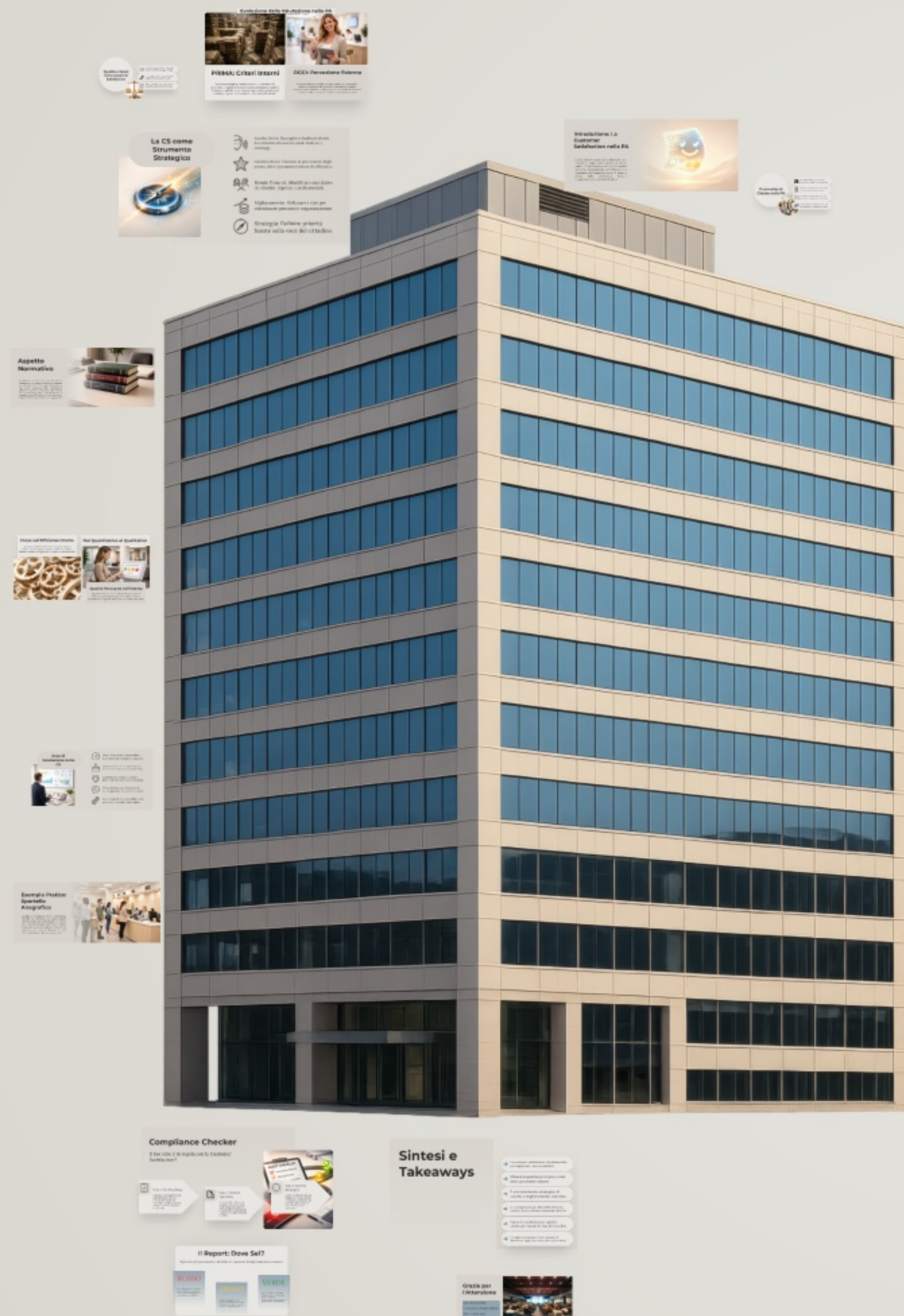
III Forum dei Pubblici Ufficiali

BARI, 17 APRILE 2026.

Modelli e Strumenti di Assessment della Customer Satisfaction nella Pubblica Amministrazione

dott. Nicola Leone

Comandante Polizia Locale Polignano a Mare



Introduzione: La Customer Satisfaction nella PA

La CS nella PA misura la soddisfazione dei cittadini e degli utenti rispetto ai servizi pubblici. È un indicatore chiave della qualità percepita, fondamentale per l'efficacia e la legittimità dell'amministrazione. Il focus si sposta dalla correttezza formale all'esperienza concreta del cittadino.



Il concetto di Cliente nella PA



Cittadini: Richiedono servizi e prestazioni pubbliche quotidiane.



Imprese: Necessitano di autorizzazioni, licenze e supporto amministrativo.



Professionisti: Interagiscono con gli enti per pratiche, certificazioni, accreditamenti.



Associazioni: Collaborano con la PA per iniziative e progetti territoriali.



Evoluzione della Valutazione nella PA



PRIMA: Criteri Interni

Correttezza degli atti amministrativi, conformità alle procedure e regolarità formale erano i principali parametri. Il focus era sull'efficienza interna: numero di procedimenti conclusi, rispetto delle scadenze, aderenza alle norme.



OGGI: Percezione Esterna

Il servizio efficace è quello percepito come utile, accessibile, chiaro e tempestivo dal cittadino. L'attenzione si sposta sull'esperienza concreta: qualità percepita, accessibilità, necessità di colmare il divario tra visione interna ed esperienza reale.

La CS come Strumento Strategico



Ascolto Attivo: Raccogliere feedback diretti dai cittadini attraverso canali dedicati e sondaggi.



Giudizio Reale: Valutare la percezione degli utenti, oltre i parametri interni di efficienza.



Bisogni Concreti: Identificare aspettative di cittadini, imprese e professionisti.



Miglioramento: Utilizzare i dati per ottimizzare processi e organizzazione.



Strategia: Definire priorità basate sulla voce del cittadino.

Qualità e Valori nella Customer Satisfaction



Qualità e Trasparenza: La qualità dei servizi è il fondamento della soddisfazione. La trasparenza garantisce processi comprensibili e accessibili.



Accountability e Partecipazione: La responsabilità verso i cittadini e il coinvolgimento attivo nei processi decisionali rafforzano la legittimità.



Fiducia e Valore del Cittadino: La fiducia si costruisce riconoscendo il punto di vista del cittadino come elemento centrale per il miglioramento continuo.



Aspetto Normativo

L'evoluzione culturale e normativa ha reso la misurazione della qualità percepita un elemento centrale nella PA. La Customer Satisfaction è oggi parte strutturale della performance pubblica, integrando la valutazione dei risultati con il giudizio degli utenti, come dimostrano le normative D.Lgs. 150/2009, D.L. 80/2021 (PIAO), D.Lgs. 33/2013, D.Lgs. 74/2017 e Linee guida DFP.



Focus sull'Efficienza Interna

L'approccio tradizionale misurava il successo in base al numero di procedimenti conclusi, rispetto delle scadenze formali, conformità alle procedure e regolarità amministrativa.



Dal Quantitativo al Qualitativo



Qualità Percepita dall'Utente

Oggi l'attenzione si sposta sulla qualità percepita del servizio, accessibilità reale per il cittadino, chiarezza, tempestività e il gap tra visione interna ed esperienza reale.

Aree di Valutazione della CS



Orari di Apertura: Accessibilità degli uffici per cittadini e imprese.



Chiarezza Informazioni: Completezza e comprensibilità del sito web istituzionale.



Disponibilità Personale: Cortesia e disponibilità nel rapporto con gli utenti.



Tempi di Risposta: Tempestività nell'erogazione dei servizi richiesti.



Servizi Digitali: Comprensibilità della modulistica e facilità d'uso online.

Esempio Pratico: Sportello Anagrafico

La qualità percepita va oltre la correttezza formale. Un certificato può essere emesso correttamente, ma se il cittadino ha atteso ore o non ha ricevuto informazioni chiare, la sua esperienza sarà negativa. L'esperienza concreta del cittadino diventa la vera misura della qualità del servizio pubblico.



Compliance Checker

Il tuo ente è in regola con la Customer Satisfaction?



Fase 1: Verifica Base

Valutazione dell'approvazione e pubblicazione del PIAO, presenza di obiettivi CS misurabili e pubblicazione dei risultati su Amministrazione Trasparente.



Fase 2: Verifica Operativa

Controllo sulla validazione scientifica del questionario, rappresentatività statistica del campione e l'esistenza di un piano di somministrazione periodica.



Fase 3: Verifica Strategica

Analisi del collegamento tra i risultati CS e la valutazione dirigenziale, esistenza di un piano di miglioramento e benchmark con enti comparabili.





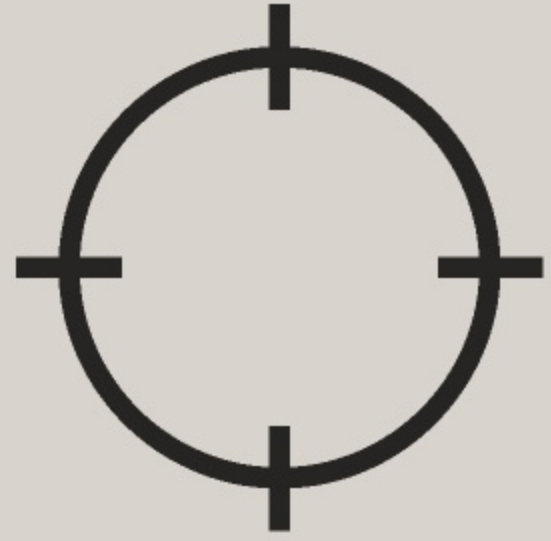
Fase 1: Verifica Base

Valutazione dell'approvazione e pubblicazione del PIAO, presenza di obiettivi CS misurabili e pubblicazione dei risultati su Amministrazione Trasparente.



Fase 2: Verifica Operativa

Controllo sulla validazione scientifica del questionario, rappresentatività statistica del campione e l'esistenza di un piano di somministrazione periodica.



Fase 3: Verifica Strategica

Analisi del collegamento tra i risultati CS e la valutazione dirigenziale, esistenza di un piano di miglioramento e benchmark con enti comparabili.

Il Report: Dove Sei?

Ogni ente può posizionarsi e identificare il percorso di miglioramento necessario

ROSSO

Nessuna indagine CS, PIAO senza sezione CS, nessun collegamento con la valutazione dirigenziale. Alto rischio di rilievi Corte dei Conti.

GIALLO

Indagini sporadiche o non recenti, questionari non validati, risultati non pubblicati, assenza di piano di miglioramento.

VERDE

PIAO con obiettivi CS misurabili, indagini annuali con metodologia validata, risultati su Amministrazione Trasparente, piano di miglioramento con benchmark.

ROSSO

Nessuna indagine CS, PIAO senza sezione CS, nessun collegamento con la valutazione dirigenziale. Alto rischio di rilievi Corte dei Conti.

GIALLO

Indagini sporadiche o non recenti, questionari non validati, risultati non pubblicati, assenza di piano di miglioramento.

VERDE

PIAO con obiettivi CS misurabili,
indagini annuali con metodologia
validata, risultati su
Amministrazione Trasparente, piano
di miglioramento con benchmark.

Il Report: Dove Sei?

Ogni ente può posizionarsi e identificare il percorso di miglioramento necessario

ROSSO

Nessuna indagine CS, PIAO senza sezione CS, nessun collegamento con la valutazione dirigenziale. Alto rischio di rilievi Corte dei Conti.

GIALLO

Indagini sporadiche o non recenti, questionari non validati, risultati non pubblicati, assenza di piano di miglioramento.

VERDE

PIAO con obiettivi CS misurabili, indagini annuali con metodologia validata, risultati su Amministrazione Trasparente, piano di miglioramento con benchmark.

Sintesi e Takeaways

- ➔ La customer satisfaction è fondamentale per migliorare i servizi pubblici.
- ➔ Misura la qualità percepita e non solo i parametri interni.
- ➔ È uno strumento strategico di ascolto e miglioramento continuo.
- ➔ La normativa (D.Lgs. 150/2009, PIAO) ha reso la CS un elemento strutturale della PA.
- ➔ Valutare la soddisfazione significa valorizzare il punto di vista del cittadino.
- ➔ Un audit strutturato in 3 fasi consente di identificare i gap e il percorso di miglioramento.

Grazie per l'Attenzione

dott. Nicola LEONE

III Forum dei Pubblici Ufficiali

Bari, 17 aprile 2026.



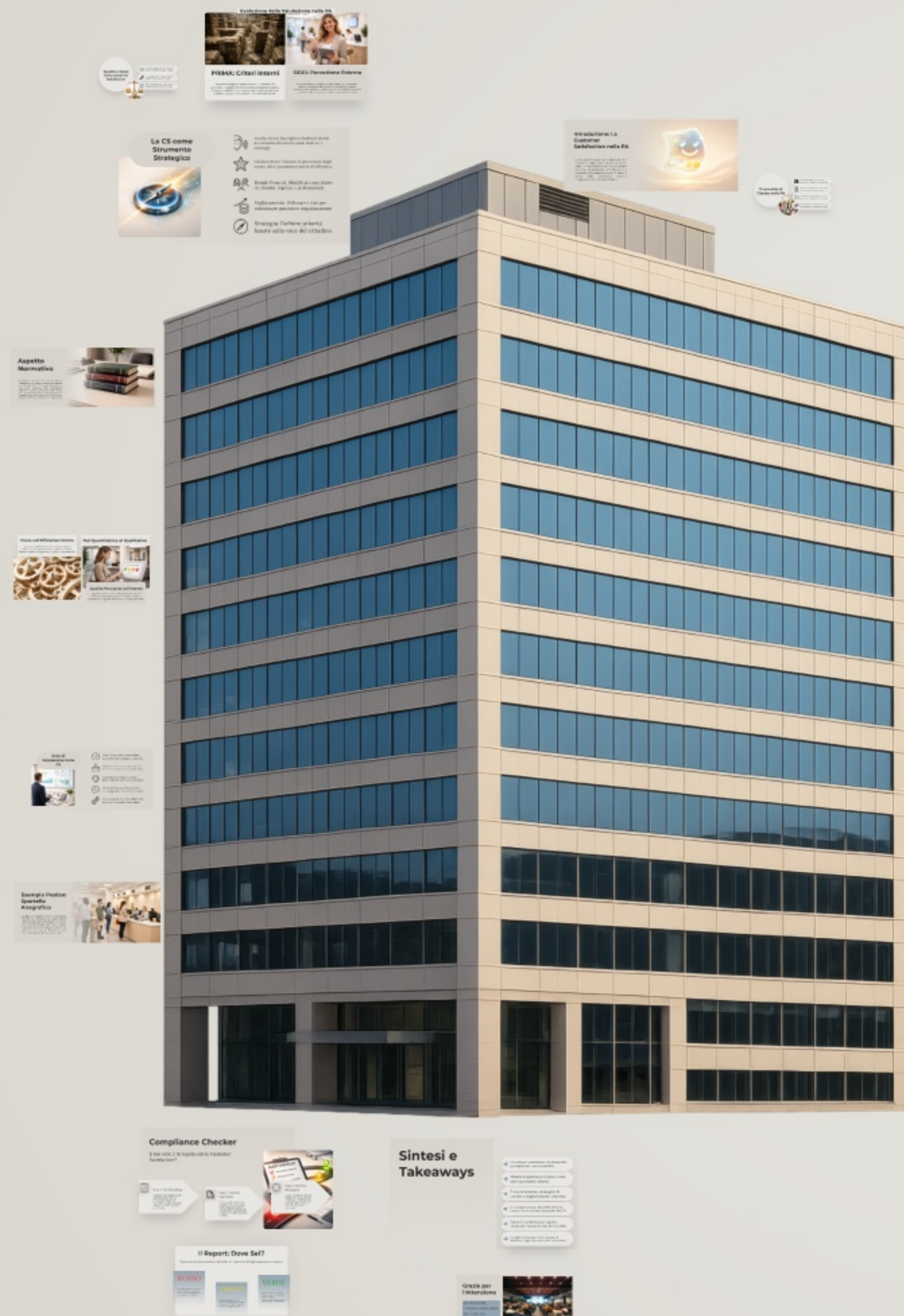
III Forum dei Pubblici Ufficiali

BARI, 17 APRILE 2026.

Modelli e Strumenti di Assessment della Customer Satisfaction nella Pubblica Amministrazione

dott. Nicola Leone

Comandante Polizia Locale Polignano a Mare



Porta questo con te. Rivedi in qualsiasi momento.

Ti sei perso qualcosa? Vuoi approfondire?
Scansiona o clicca qui sotto per aprire questa
presentazione. Sempre e ovunque.

[Visualizza la presentazione](#)

