

**QUESTIONARIO SUI
SERVIZI OFFERTI
DALLA
PIATTAFORMA
MypayPagoPA**

**COMPILA
IL QUESTIONARIO ON LINE**

**LA TUA
OPINIONE
È IMPORTANTE**

SOLLO UN MOMENTO
DEL TUO TEMPO
PER AIUTARCI A MIGLIORARE



P

R

E

M

E

S

S

A



La Città metropolitana di Roma Capitale ha realizzato un'indagine per valutare il gradimento dell'utenza esterna sui servizi offerti dalla piattaforma MyPay-PagoPa. Lo scopo di tale indagine è la verifica del grado di soddisfazione degli utenti nonché la ricezione di eventuali suggerimenti per migliorare la qualità del servizio erogato.

L'Ufficio metropolitano di Statistica ha fornito assistenza tecnico-metodologica.

DATI DI SINTESI

Periodo di riferimento

dicembre 2021 - febbraio 2022

143

Numero di risposte valide

49,2%

Rispondenti donne

51

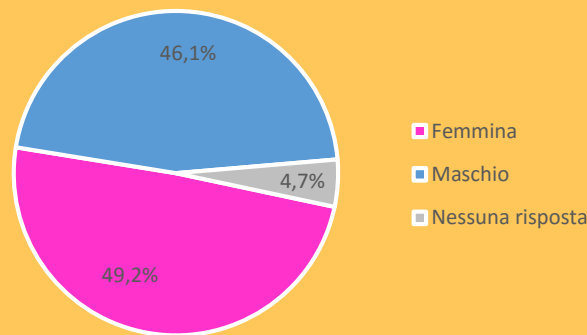
Età media dei rispondenti

Il portale dei pagamenti è più utilizzato:

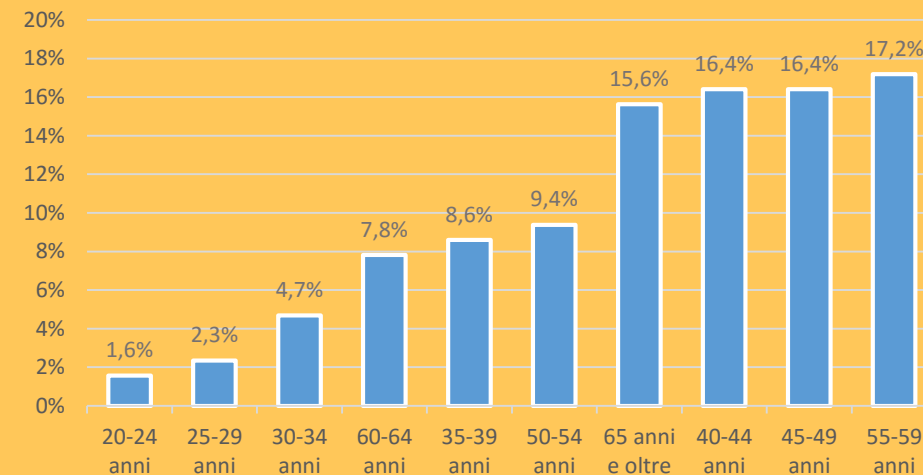
- ✓ dalle donne
- ✓ dalla classe d'età 55-59 anni
- ✓ da impiegati
- ✓ da utenti di nazionalità italiana

TARGET

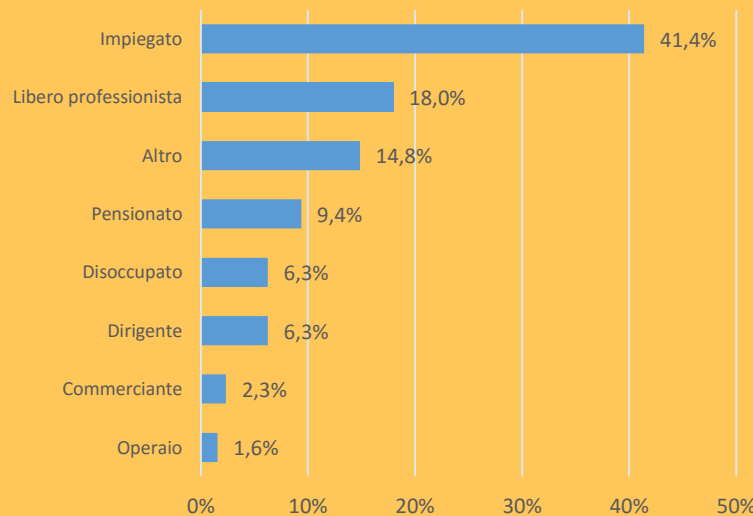
SESSO



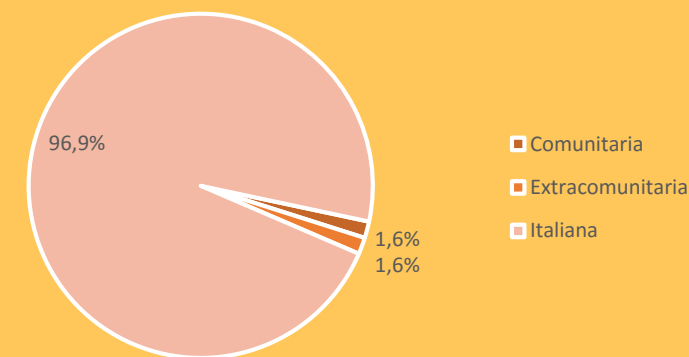
ETA'



PROFESSIONE



NAZIONALITA'



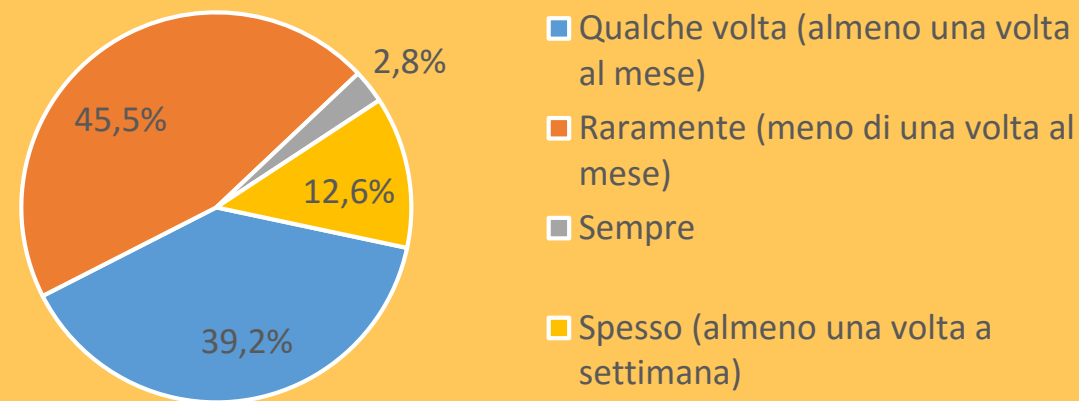
IN PARTICOLARE...

- Sono pochi i giovani che fruiscono dei servizi del portale. Nello specifico, i rispondenti con un'età compresa tra i 20 e i 34 anni rappresentano solo l'8,6%. Se si considera, inoltre, la classe di età più ampia – tra i 20 e i 39 anni – l'incidenza è pari al 17,2%. Di contro, i maggiori utilizzatori del portale sono gli utenti con età compresa tra i 40 e i 49 anni, pari quasi a un terzo di tutti i rispondenti (32,8%), seguiti dalla classe d'età 50-59 anni (26,6%). Gli utenti con 60 anni e più rappresentano il 23,4% dell'universo di riferimento.
- Rispetto alla professione, quasi la metà dei rispondenti sono impiegati (41,4%) e Dirigenti (6,3%). Anche i liberi professionisti sono tra i principali utilizzatori del portale (18%), seguiti dai pensionati (9,4%) e dai disoccupati (6,3%). Gli operai e i commercianti, invece, rappresentano una parte residuale pari rispettivamente all'1,6% e al 2,3%.

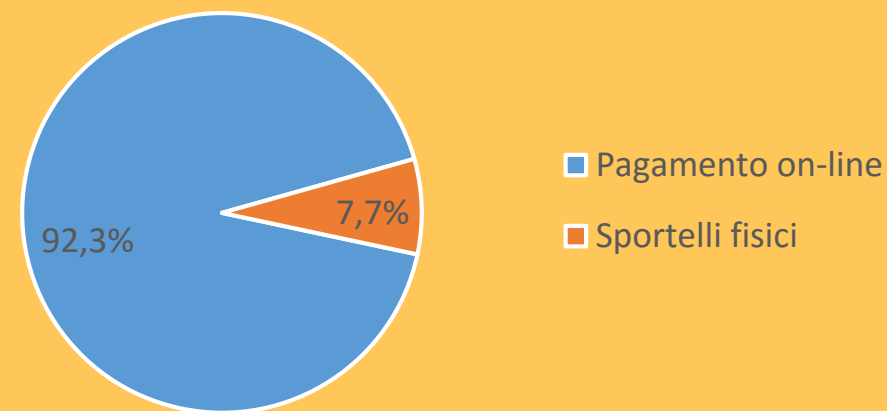
Il 45,5% dell'utenza fruisce dei servizi offerti dal portale meno di una volta al mese, mentre il 39,2% almeno una volta al mese. Di contro, il 15,4% utilizza il portale con una maggior frequenza (spesso e sempre).

Ben il 92,3% dell'utenza effettua maggiormente pagamenti on-line. Di contro, solo il restante 7,7% effettua maggiormente pagamenti presso gli sportelli fisici abilitati.

FREQUENZA



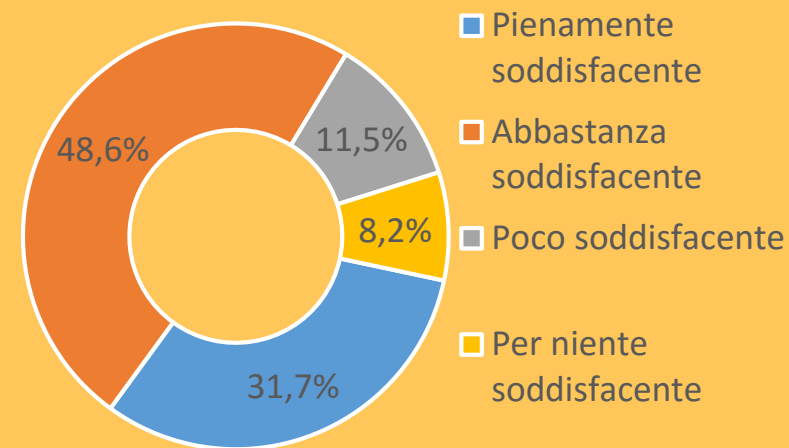
TIPOLOGIA



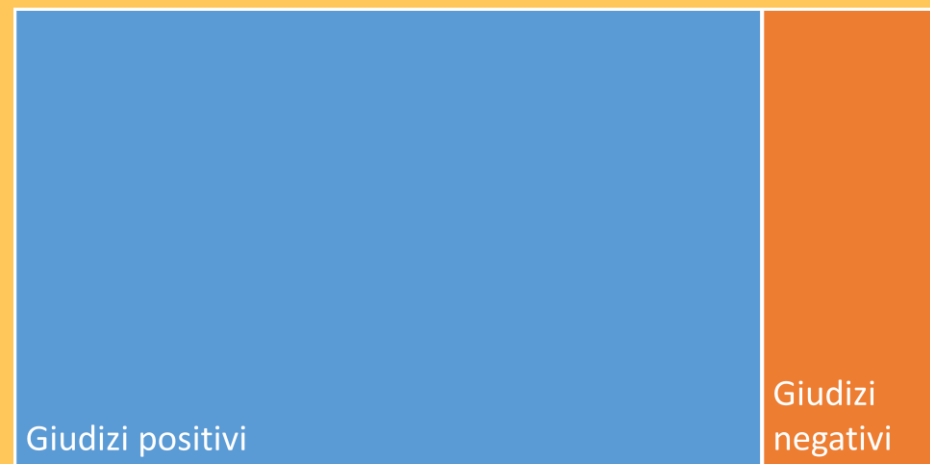
Ritengo che il servizio dei pagamenti dell'Ente,
per contenuti, organizzazione e grafica, sia:

Il 31,7% dell'utenza, si ritiene **pienamente soddisfatta** dal servizio offerto. Altresì, il 48,6% valuta il servizio offerto **abbastanza soddisfacente**. Complessivamente, i **giudizi positivi** rappresentano l'**80,3%**.

Di contro, l'**11,5%** dell'utenza ha valutato **poco soddisfacente** il servizio dei pagamenti dell'Ente, mentre l'**8,2%** si è dichiarato **per nulla soddisfatto**. Complessivamente, i **giudizi negativi** rappresentano il **19,7%**.



■ Giudizi positivi ■ Giudizi negativi



IN PARTICOLARE...

Al fine di valutare la soddisfazione del servizio offerto dal Portale dei pagamenti della Città metropolitana di Roma Capitale, sono stati analizzati diversi aspetti ai quali gli utenti hanno assegnato un voto da 1 (per niente soddisfatto) a 5 (completamente soddisfatto):

- ❖ Completezza delle informazioni;
- ❖ Raggiungibilità del sito;
- ❖ Gradevolezza dell'aspetto grafico;
- ❖ Soddisfazione delle esigenze;
- ❖ Semplificazione delle attività;
- ❖ Semplicità della navigazione;
- ❖ Organizzazione dei contenuti;
- ❖ Facilità nella localizzazione delle informazioni

IN PARTICOLARE...

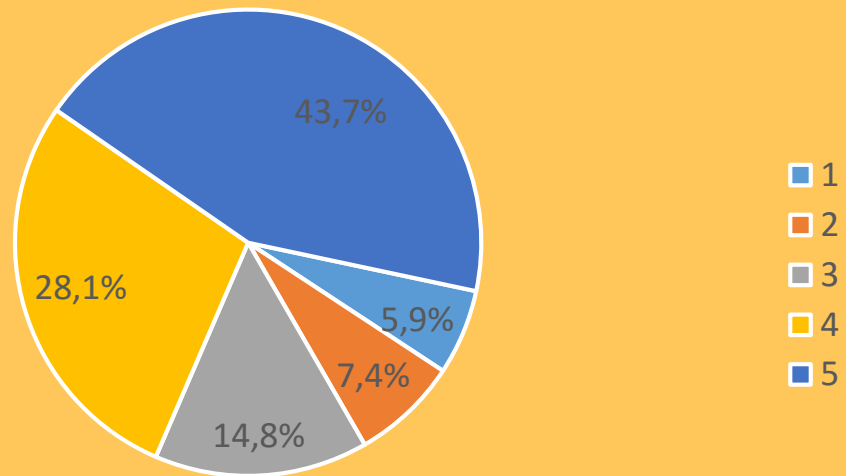
Il 43,7% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 28,1% un voto pari a 4.

Il 5,9% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 7,4% un voto pari a 2.

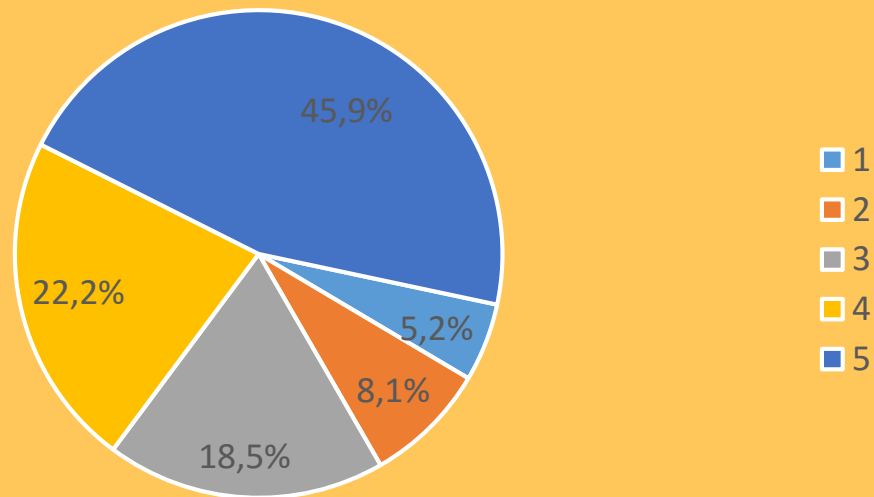
Il 45,9% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 22,2% un voto pari a 4.

Il 5,2% ha assegnato un punteggio minimo, mentre l' 8,1% un voto pari a 2.

COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI



RAGGIUNGIBILITA' DEL SITO



IN PARTICOLARE...

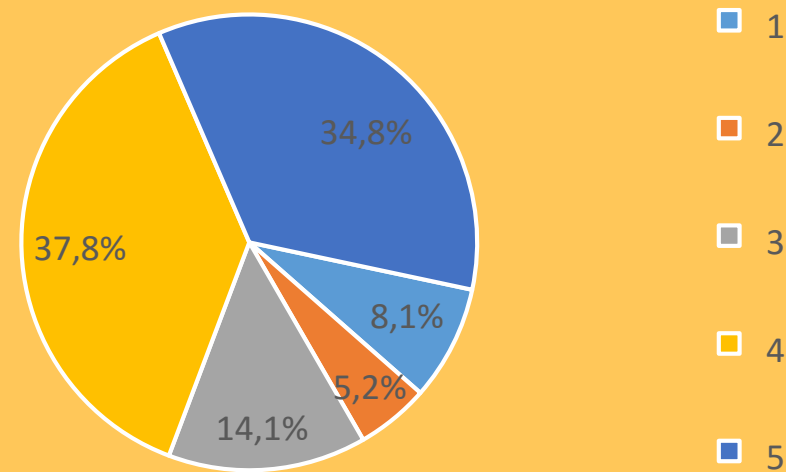
Il 34,8% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 37,8% un voto pari a 4.

L'8,1% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 5,2% un voto pari a 2.

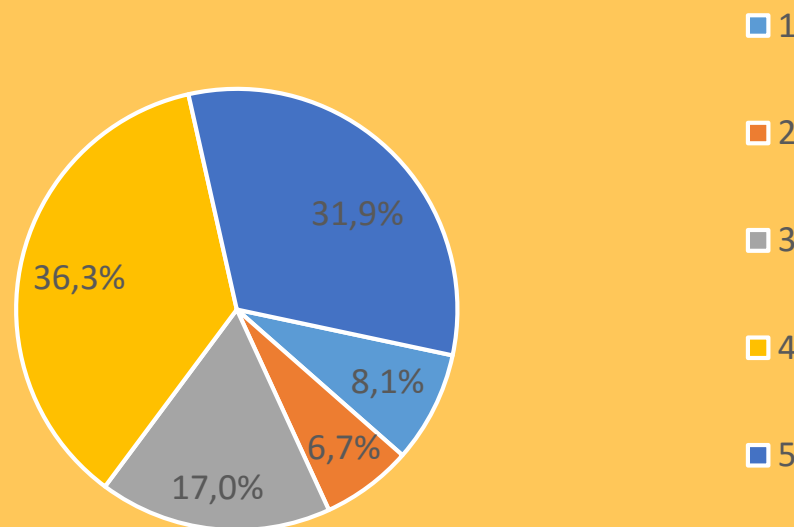
Il 31,9% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 36,3% un voto pari a 4.

L'8,1% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 6,7% un voto pari a 2.

GRADEVOLEZZA ASPETTO GRAFICO



SODDISFAZIONE ESIGENZE



IN PARTICOLARE...

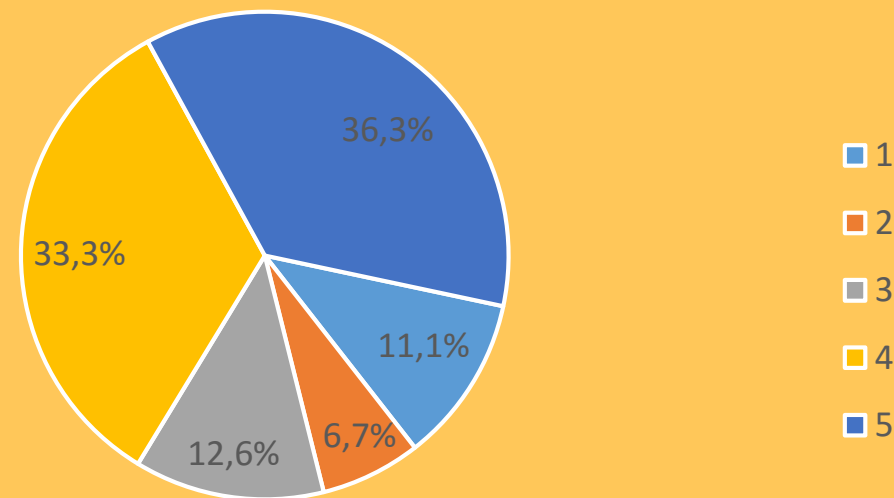
Il 36,3% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 33,3% un voto pari a 4.

L'11,1% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 6,7% un voto pari a 2.

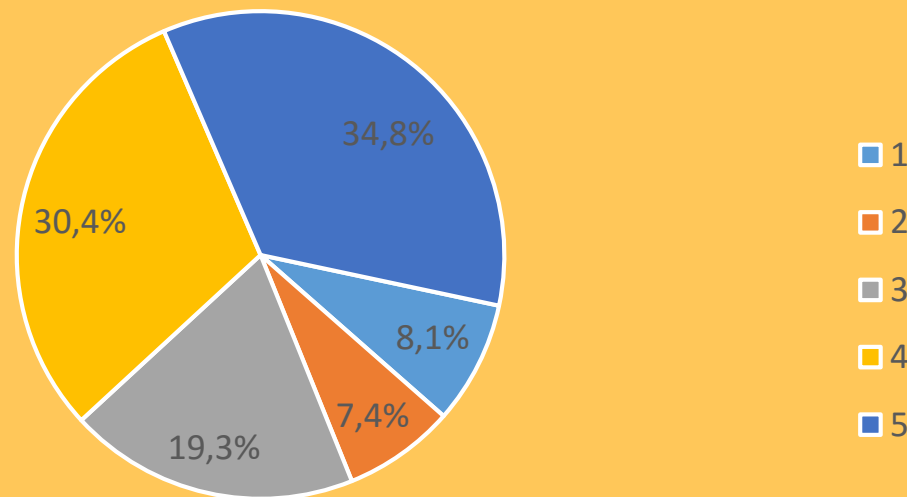
Il 34,8% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 30,4% un voto pari a 4.

L'8,1% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 7,4% un voto pari a 2.

SEMPLIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'



SEMPLICITA' DELLA NAVIGAZIONE



IN PARTICOLARE...

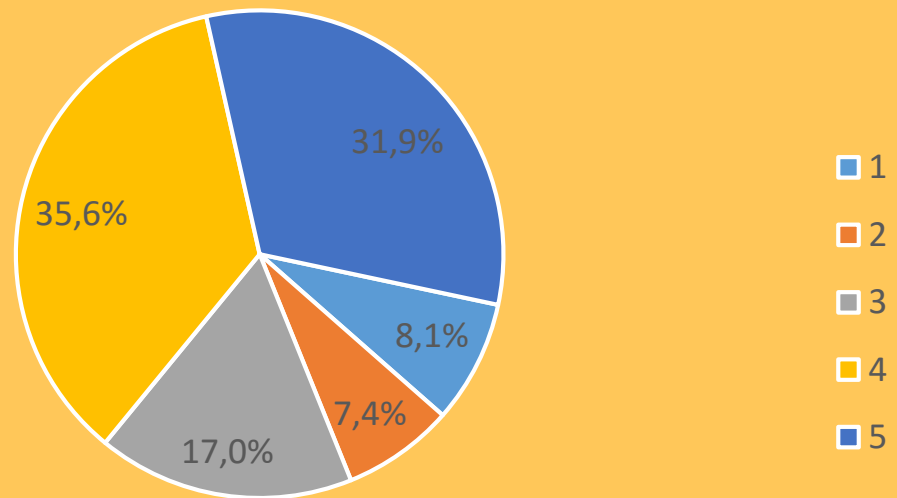
Il 31,9% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 35,6% un voto pari a 4.

L'8,1% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 7,4% un voto pari a 2.

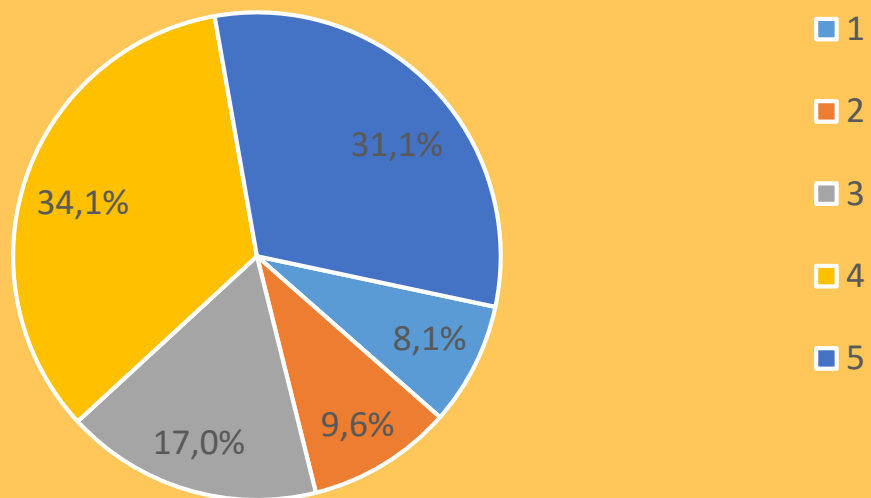
Il 31,1% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 34,1% un voto pari a 4.

L'8,1% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 9,6% un voto pari a 2.

ORGANIZZAZIONE DEI CONTENUTI



FACILITA' LOCALIZZAZIONE INFO



RIASSUMENDO

L'aspetto valutato più positivamente è la completezza delle informazioni con punteggio medio di 3,963

L'aspetto meno valutato è la facilità di localizzazione delle informazioni con punteggio medio di 3,704

PUNTEGGI MEDI



PROPOSTE MIGLIORATIVE

Potrebbe indicare eventuali proposte/suggerimenti finalizzati al miglioramento del servizio?

Il sistema è macchinoso, ogni volta devo ripetere le operazioni 2-3 volte prima di riuscire a pagare. Ho sempre problemi con la Città Metropolitana di Roma

maggior celerità nell'inserimento dati

meglio un classico bonifico parlante. E' di uso comune e quotidiano.

Salve,sto cercando di fare una ricarica, ho tentato 3 volte ed quasi alla fine della operazione si toglieva del tutto ,come posso fare?

Sito macchinoso, non consente pagamenti in tempi veloci. L'attesa del sito a completare l'autorizzazione è minima e non consente di procedere con il pagamento che il più delle volte viene bloccato

la sezione cambio metodo di pagamento, in alto a destra, non è completamete intuitiva

La sessione scade in pochi secondi

Aggiungere più banche oppure la scelta di digitarla manualmente se non presente in elenco

Il servizio non è molto visibile, usufruito perchè indirizzato da altri enti.

il portale spesso non funziona e non si riesce a completare il pagamento, quindi è necessario ripetere l'operazione e provare a volte per giorni

Diminuire le commissioni di pagamento

Ritengo che pagare una commissione per un servizio completamente digitale sia inopportuno.

Il servizio cade facilmente e il più delle volte bisogna ripetere l'operazione

Nel passaggio a Pago Pa da altre app in cui già si.è.acceduto con spid eliminare il dover inserire di nuovo le credenziali spid

Specificare meglio se si può pagare anche con la carta postepay

Troppi passaggi

Al momento del pagamento gli unici servizi funzionanti come paypal hanno commissioni altissime. BancomatPay nel 99%dei casi non funziona, non è possibile pagare con bonifico. L offerta è veramente pessima sotto il profilo del pagamento, tralasciando le lungaggini di dover ogni volta compiate gli stessi campi che dovrebbero prendere L anagrafica in automatico..