

**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

15 febbraio 2022- 15 aprile 2022

109

Numero di risposte valide

31,2%

Rispondenti donne

55

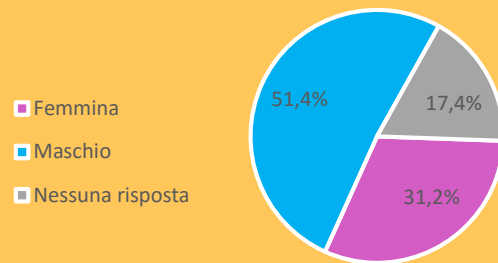
Età media dei rispondenti

Il portale dei pagamenti è più utilizzato:

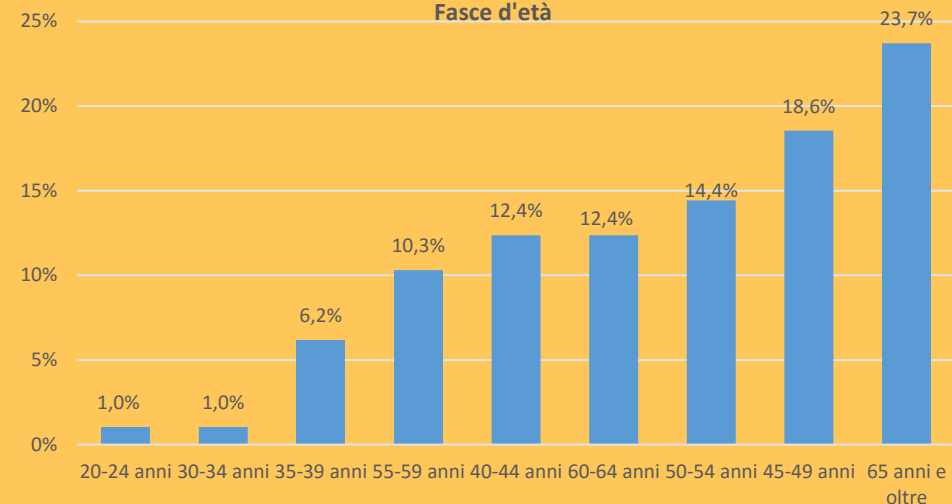
- ✓ Dagli uomini
- ✓ dalla classe d'età 65 anni e più
- ✓ da impiegati
- ✓ da utenti di nazionalità italiana

TARGET

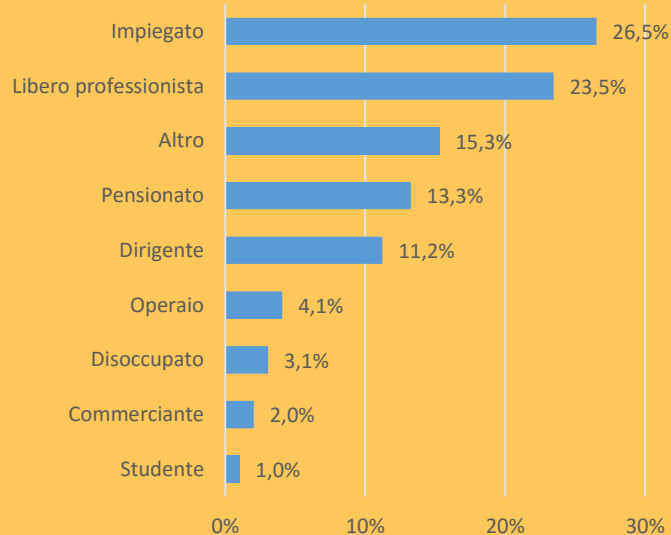
Sesso



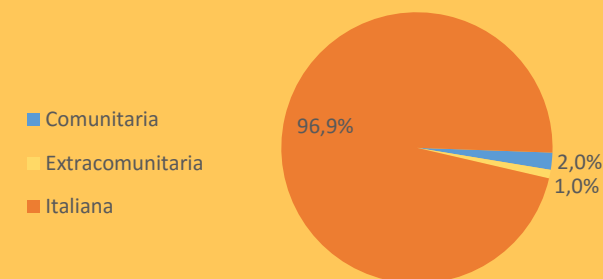
Fasce d'età



Professione



Nazionalità



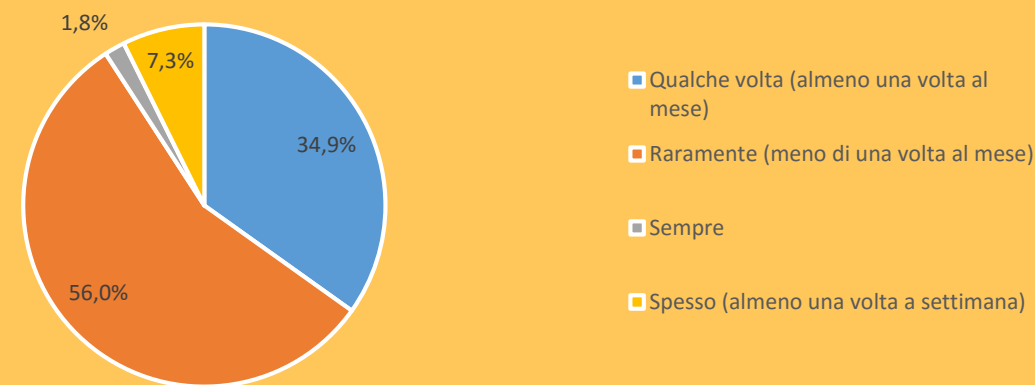
IN PARTICOLARE...

- 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 il 2%. Se si considera, inoltre, la classe di età più ampia – tra i 20 e i 39 anni – l'incidenza è pari all'8,2%. Di contro, nel bimestre considerato i maggiori utilizzatori del portale sono gli utenti con 60 anni e più che rappresentano il 36,1%, seguiti dalla classe d'età 40-49 anni (31%). Gli utenti con età compresa tra i 50 e i 59 anni, invece, rappresentano il 24,7% dell'universo di riferimento.
- Rispetto alla professione, quasi il 40% dei rispondenti sono impiegati (26,5%) e Dirigenti (11,2%). Anche i liberi professionisti sono tra i principali utilizzatori del portale (23,5%), seguiti dai pensionati (13,3%) e dagli operai (4,1%). I disoccupati, i commercianti e gli studenti, invece, rappresentano una parte residuale pari rispettivamente al 3,1%, al 2% e all'1%.

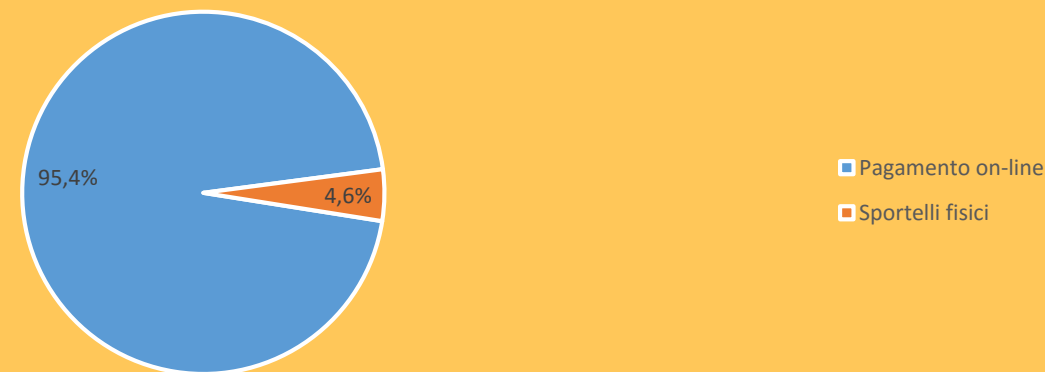
Il 56% dell'utenza fruisce dei servizi offerti dal portale meno di una volta al mese, mentre il 34,9% almeno una volta al mese. Di contro, il 9,1% utilizza il portale con una maggior frequenza (spesso e sempre).

Ben il 95,4% dell'utenza effettua maggiormente pagamenti on-line. Di contro, solo il restante 4,6% effettua maggiormente pagamenti presso gli sportelli fisici abilitati.

FREQUENZA



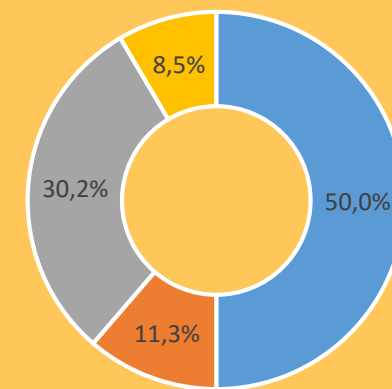
TIPOLOGIA



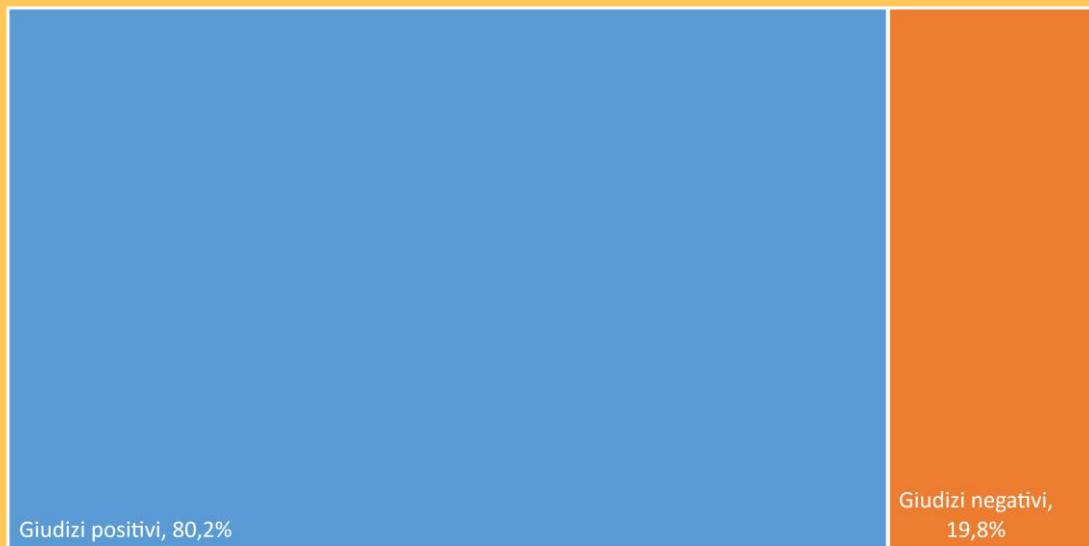
Ritengo che il servizio dei pagamenti dell'Ente,
per contenuti, organizzazione e grafica, sia:

Il 30,2% dell'utenza, si ritiene **pienamente soddisfatta** dal servizio offerto. Altresì, il 50% valuta il servizio offerto **abbastanza soddisfacente**. Complessivamente, i **giudizi positivi** rappresentano l'**80,2%**.

Di contro, l'**8,5%** dell'utenza ha valutato **poco soddisfacente** il servizio dei pagamenti dell'Ente, mentre l'**11,3%** si è dichiarato **per nulla soddisfatto**. Complessivamente, i **giudizi negativi** rappresentano il **19,8%**.



■ Abbastanza soddisfacente
■ Pienamente soddisfacente
■ Per niente soddisfacente
■ Poco soddisfacente



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...

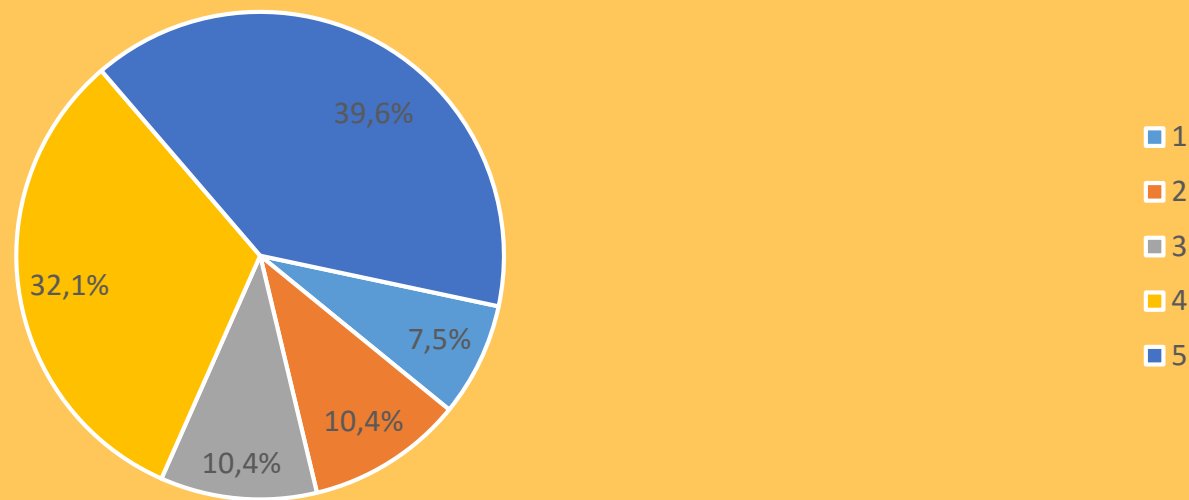
Il 39,6% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 32,1% un voto pari a 4.

Il 7,5% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 10,4% un voto pari a 2.

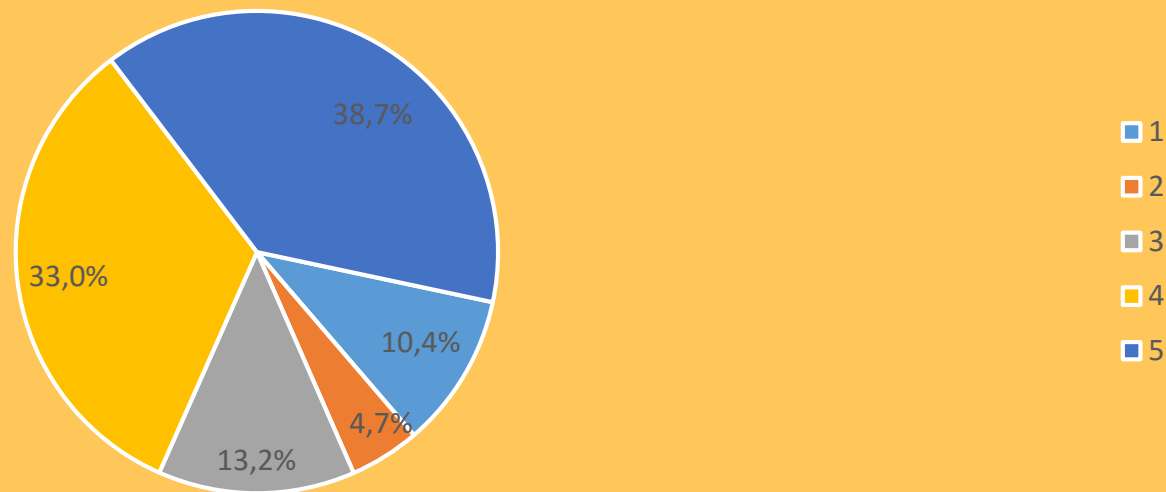
Il 38,7% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 33% un voto pari a 4.

Il 10,4% ha assegnato un punteggio minimo, mentre l' 4,7% un voto pari a 2.

COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI



RAGGIUNGIBILITA' DEL SITO



IN PARTICOLARE...

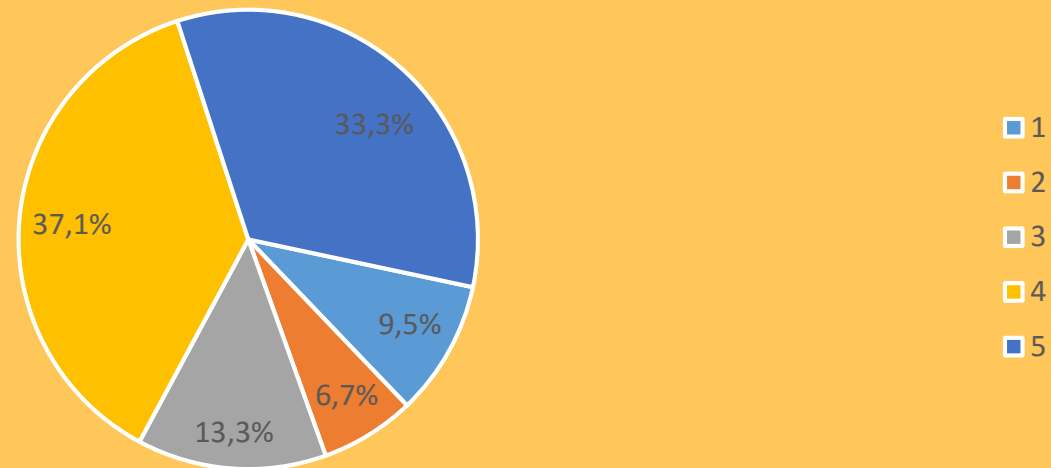
Il 33,3% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 37,1% un voto pari a 4.

Il 9,5% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 6,7% un voto pari a 2.

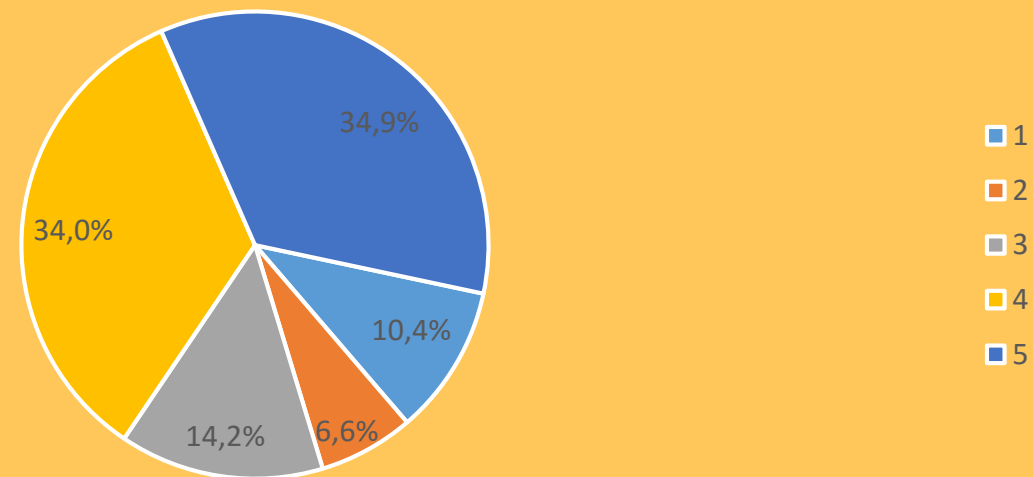
Il 34,9% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 34% un voto pari a 4.

Il 10,4% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 6,6% un voto pari a 2.

GRADEVOLEZZA ASPETTO GRAFICO



SODDISFAZIONE ESIGENZE



IN PARTICOLARE...

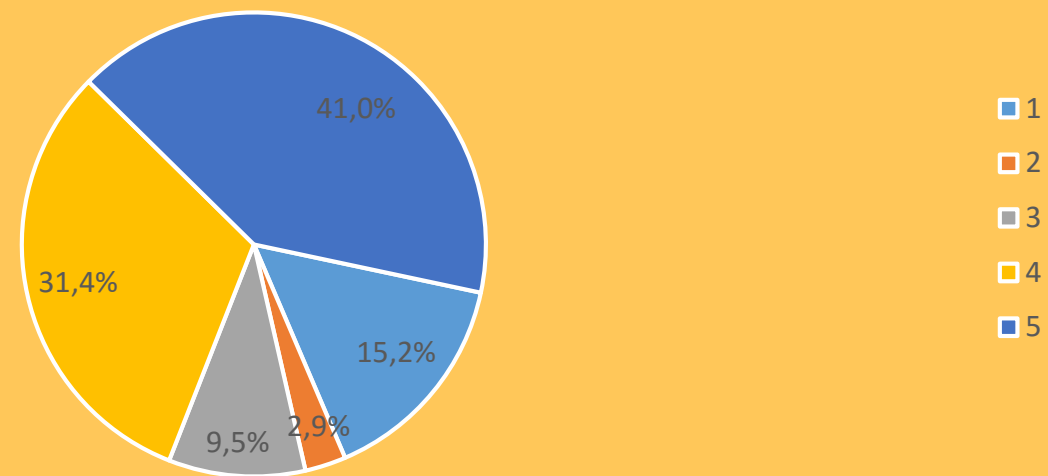
Il 41% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 31,4% un voto pari a 4.

Il 15,2% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 2,9% un voto pari a 2.

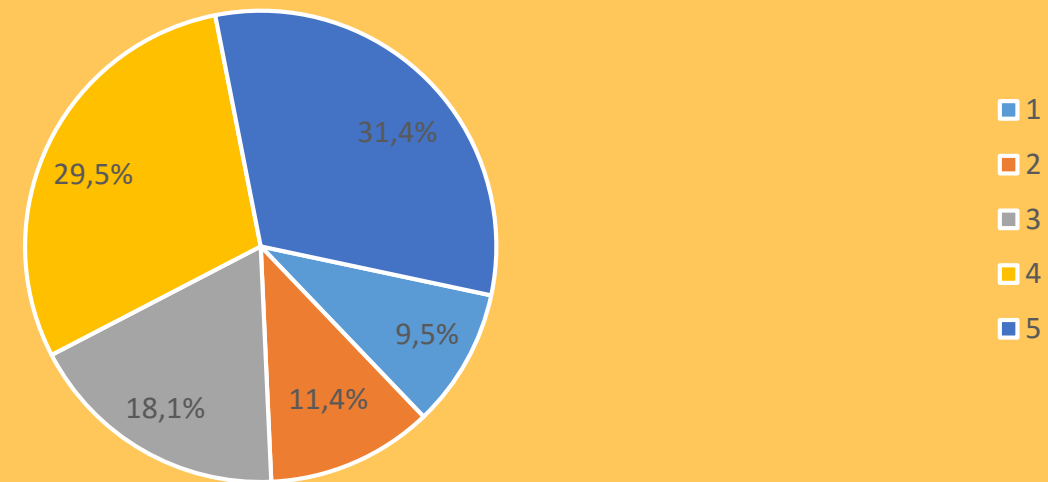
Il 31,4% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 29,5% un voto pari a 4.

Il 9,5% ha assegnato un punteggio minimo, mentre l' 11,4% un voto pari a 2.

SEMPLIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'



SEMPLICITA' DELLA NAVIGAZIONE



IN PARTICOLARE...

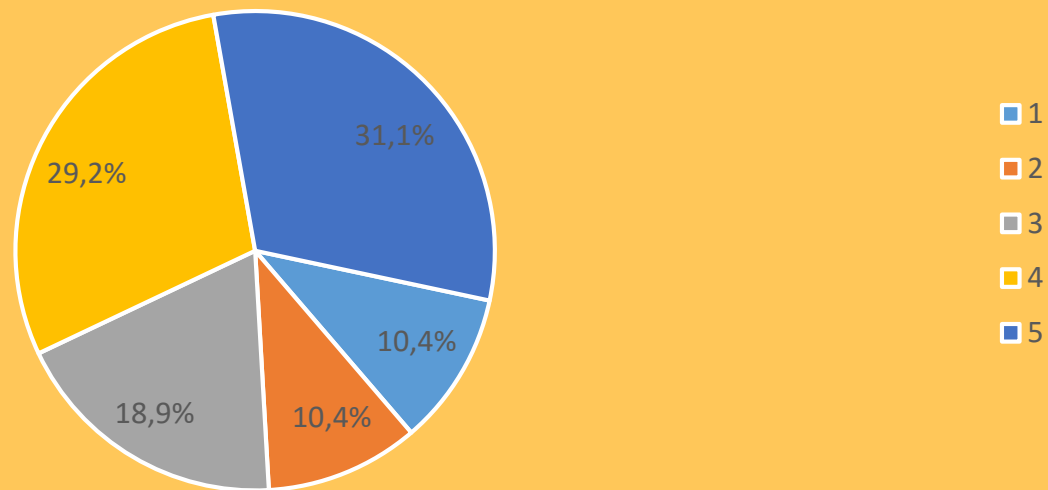
Il 31,1% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 29,2% un voto pari a 4.

Il 10,4% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 10,4% un voto pari a 2.

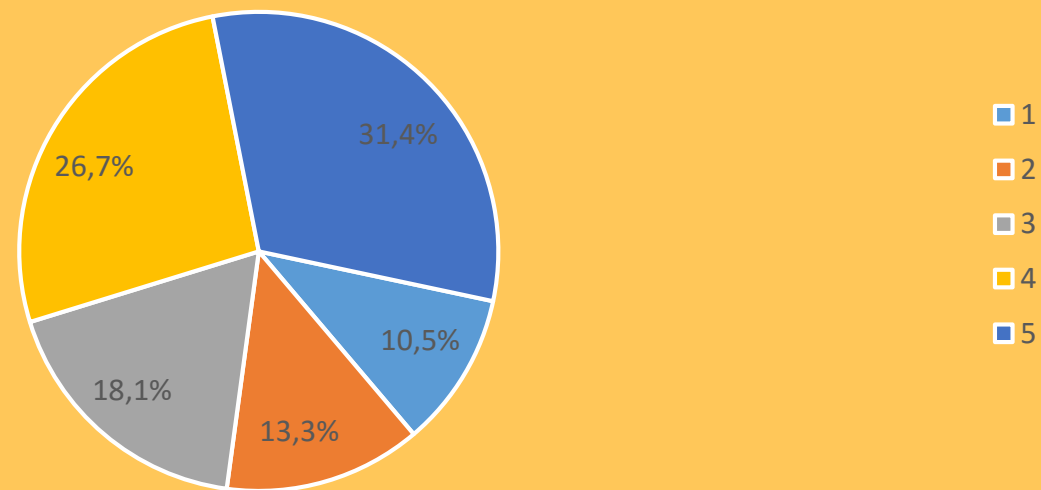
Il 31,4% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 26,7% un voto pari a 4.

Il 10,5% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 13,3% 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 3,86

L'aspetto meno valutato è la facilità di localizzazione delle informazioni con punteggio medio di 3,55

PUNTEGGI MEDI



PROPOSTE MIGLIORATIVE

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

il vostro sito è perfetto, semplice e senza fronzoli aggiungo, l'essenziale è quello che ci vuole in un paese come il nostro soffocato dalla burocrazia, tuttavia molti siti istituzionali che re-indirizzano a pagopa non hanno il certificato ssl (http), questo complica la vita a chi utilizza browser di osx, safari appunto, il sottoscritto ha delle notevoli competenze informatiche e non ha questi problemi, tuttavia spesso sento voci di persone disgustate per il mancato funzionamento dei servizi online e pagopa, (la colpa inevitabilmente ricade su di voi di pagopa, pur non avendo responsabilità per i siti esterni) credo che dovrete sollecitare tali siti, approfitto e vi segnalo nello specifico che al sottoscritto è capitato questo sito www.civitavecchia.verbali.net senza ssl e siamo nel 2022!
grazie per il servizio offerto e buon lavoro.

il pagamento di una multa è stato molto complicato con vari blocchi e alla fine la cosa non è andata a buon fine. una grande perdita di tempo e una continua corsa a ostacoli con dati e accessi (eg, spid) che non facilitano il pagamento di una semplice multa.
era molto più semplice una volta con il bollettino postale incluso.

nessuna ottimo

migliorare e testare bene l'interazione tra pagopa e le fasi di effettivo pagamento verso i siti delle banche. non sempre va a buon fine, lo si deve ripetere spesso.
male da cellulare, un poco meglio se fatto da pc (anche usando differenti browser).

possibilità di cambiare i metodi di pagamento più semplificato

ho perso mezz'ora ed il sistema continua a non accettare il pagamento, cosa devo fare?

1-azzerare i costi, 2-trattandosi di pagamenti agevolate l'uso punitivo delle password di accesso

possibilità di stampare cbill per pagamenti home banking

ritengo piuttosto macchinoso e poco trasparente trovare la sezione giusta. inoltre l'ufficio preposto è piuttosto scarno nelle mail di indicazione dove trovare cosa, mancando spesso i propri riferimenti o quelli della mail di richiesta. per entrare nel sito è necessaria una doppia o tripla certificazione della propria persona con codice fiscale e spid ecc. quando si potrebbe comunque facilitare inviando il qr code di pagopa da scannerizzare via app io e saldare quanto dovuto.

quando un carrello viene "creato" tenerlo a disposizione per , eventuali, modifiche, senza dover sempre reiniziare da capo l' inserimento dei dati,

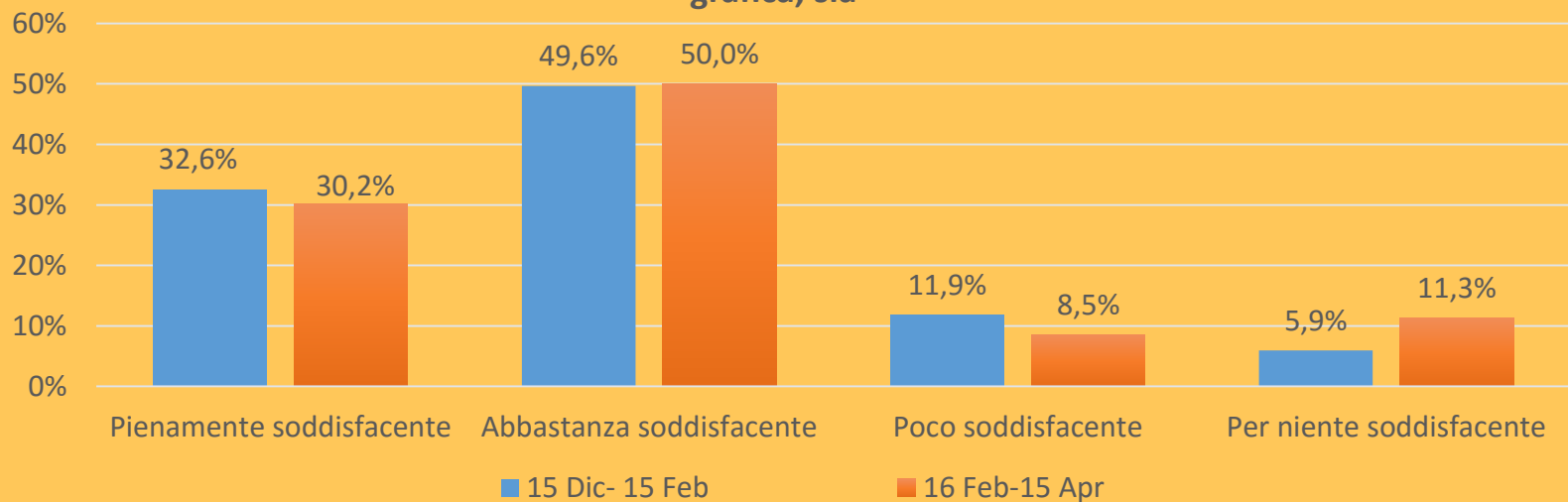
Confronto tra bimestri

Rispetto al bimestre precedente, il livello di gradimento è rimasto pressoché invariato.

Rispetto al bimestre precedente, tutti i punteggi medi risultano leggermente più bassi ma comunque degni di nota e superiori a 3,5

LIVELLO GENERALE DI GRADIMENTO

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



PUNTEGGI MEDI

