

**QUESTIONARIO SUI
SERVIZI OFFERTI
DALLA
PIATTAFORMA
MypayPagoPA**



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

luglio – settembre 2022

117

Numero di risposte valide

40,8%

Rispondenti donne

59

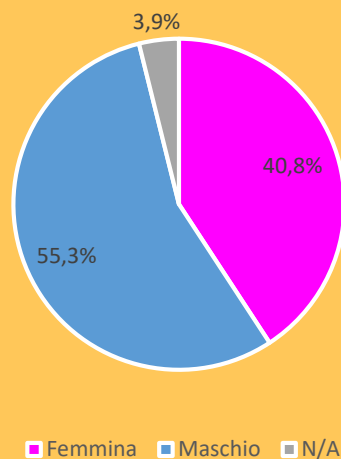
Età media dei rispondenti

Il portale dei pagamenti è più utilizzato:

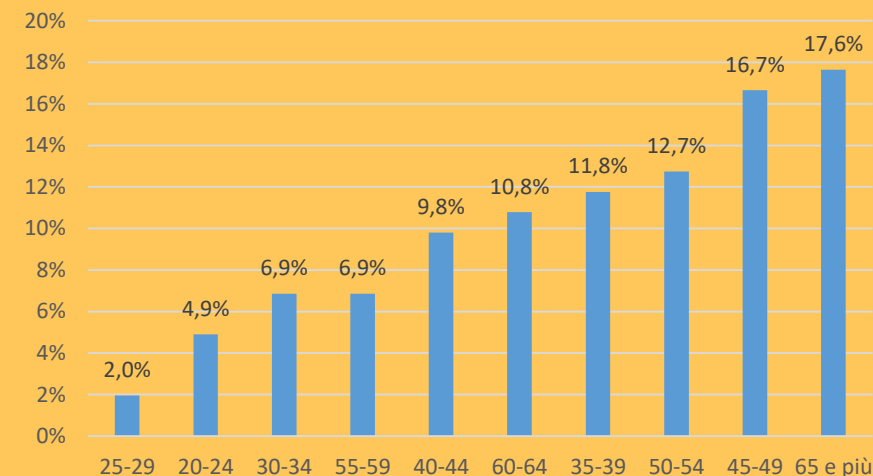
- ✓ Dagli uomini
- ✓ dalla classe d'età 65 anni e più
- ✓ da impiegati
- ✓ da utenti di nazionalità italiana

TARGET

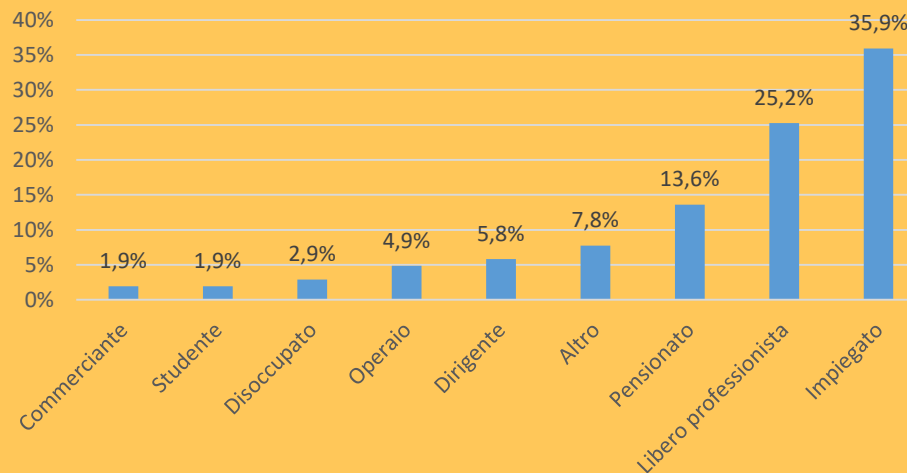
Genere



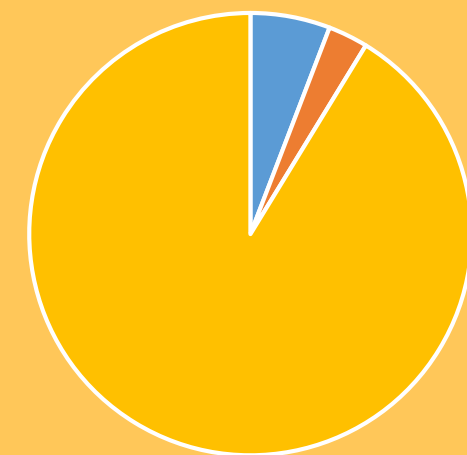
ETA'



Professione



Nazionalità



■ Comunitaria ■ Extracomunitaria ■ Italiana

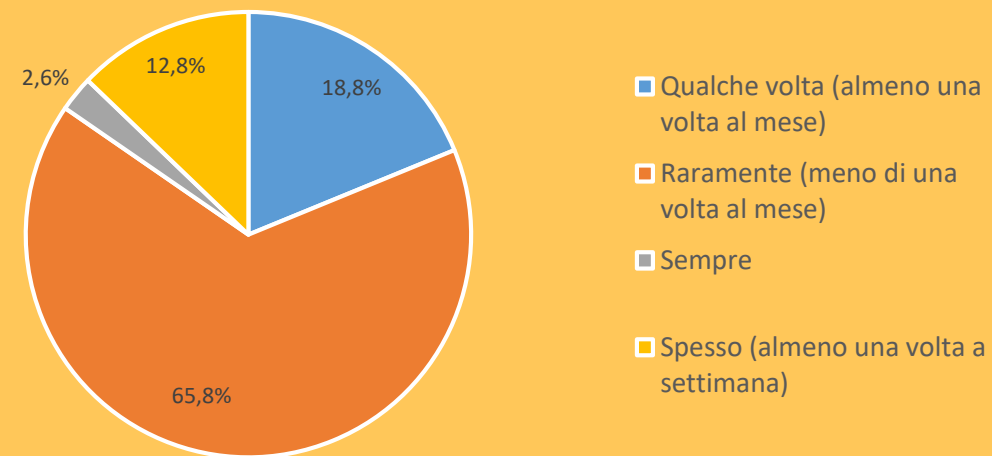
IN PARTICOLARE...

- 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 13,8%. Se si considera, inoltre, la classe di età più ampia – tra i 20 e i 39 anni – l'incidenza è pari al 25,6%. Di contro, i maggiori utilizzatori del portale sono gli utenti con età superiore ai 60 anni, pari al 28,4%), seguiti dalla classe d'età 40-49 anni (26,5%). Gli utenti con età compresa tra i 50 e i 59 anni rappresentano il 19,6% dell'universo di riferimento.
- Rispetto alla professione, quasi la metà dei rispondenti sono impiegati (35,9%) e Dirigenti (5,8%). Anche i liberi professionisti sono tra i principali utilizzatori del portale (25,2%), seguiti dai pensionati (13,6%) e dagli (4,9%). Gli studenti, i disoccupati e i commercianti, invece, rappresentano una parte residuale pari rispettivamente all'1,9%, al 2,9% e all'1,9%.

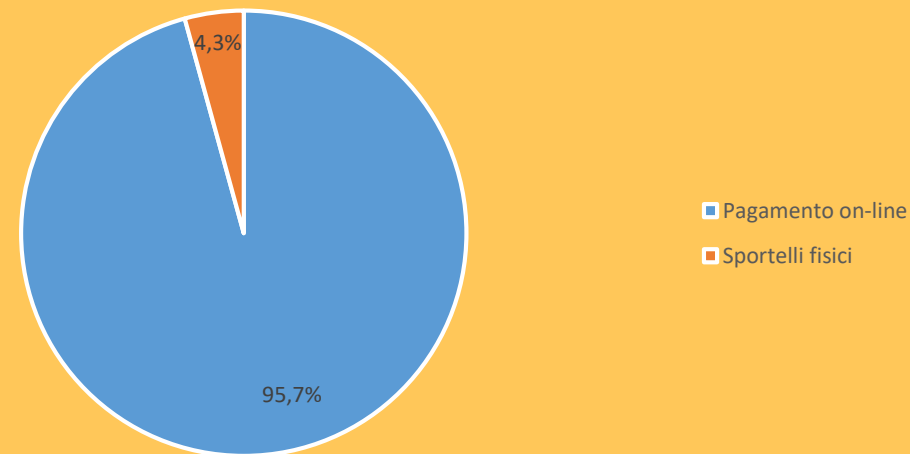
Il 65,8% dell'utenza fruisce dei servizi offerti dal portale meno di una volta al mese, mentre il 18,8% almeno una volta al mese. Di contro, il 15,4% utilizza il portale con una maggior frequenza (spesso e sempre).

Ben il 95,7% dell'utenza effettua maggiormente pagamenti on-line. Di contro, solo il restante 4,3% effettua maggiormente pagamenti presso gli sportelli fisici abilitati.

FREQUENZA



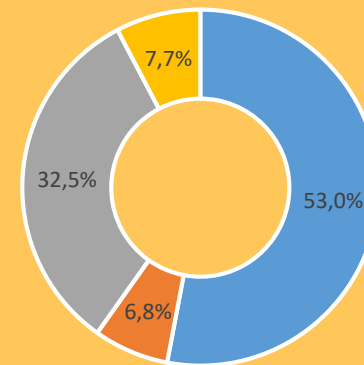
TIPOLOGIA



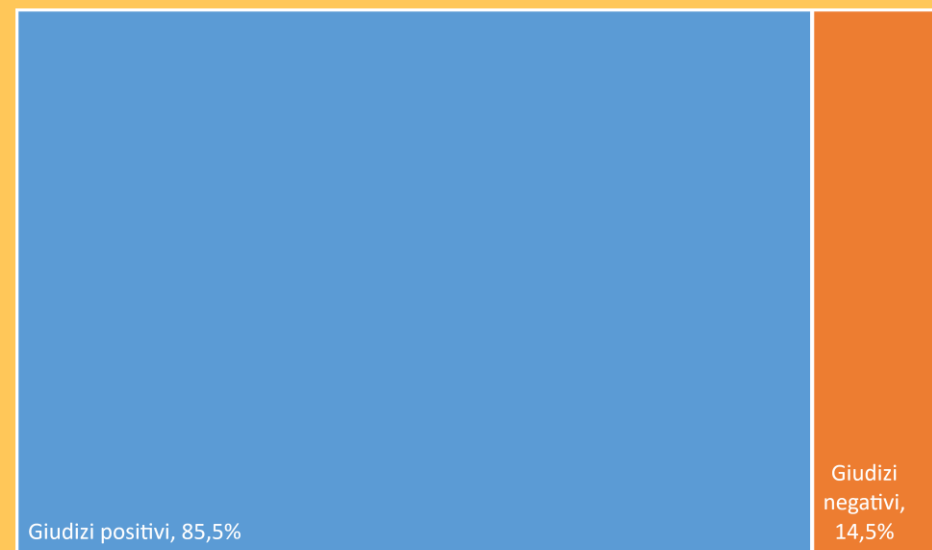
Ritengo che il servizio dei pagamenti dell'Ente, per contenuti, organizzazione e grafica, sia:

Il 32,5% dell'utenza, si ritiene **pienamente soddisfatta** dal servizio offerto. Altresì, il 53% valuta il servizio offerto **abbastanza soddisfacente**. Complessivamente, i **giudizi positivi** rappresentano l'**85,5%**.

Di contro, **il 7,7%** dell'utenza ha valutato **poco soddisfacente** il servizio dei pagamenti dell'Ente, mentre **il 6,8%** si è dichiarato **per nulla soddisfatto**. Complessivamente, i **giudizi negativi** rappresentano il **14,5%**.



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



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...

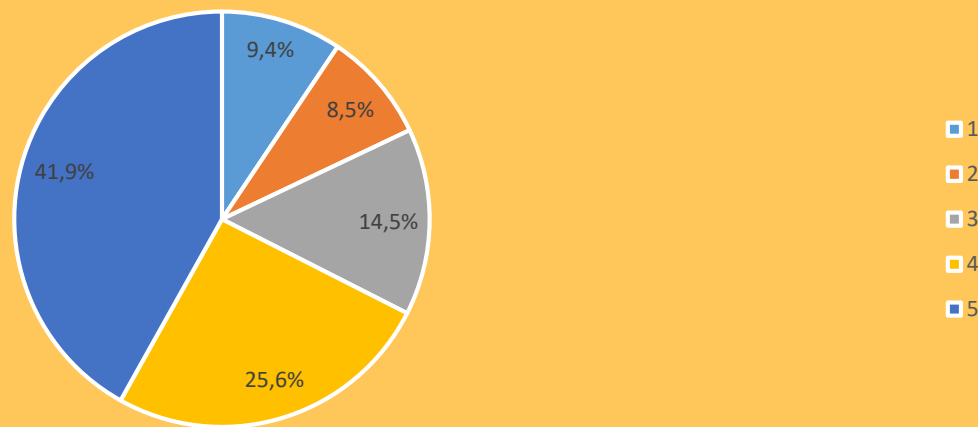
Il 41,9% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 25,6% un voto pari a 4.

Il 9,4% ha assegnato un punteggio minimo, mentre l' 8,5% un voto pari a 2.

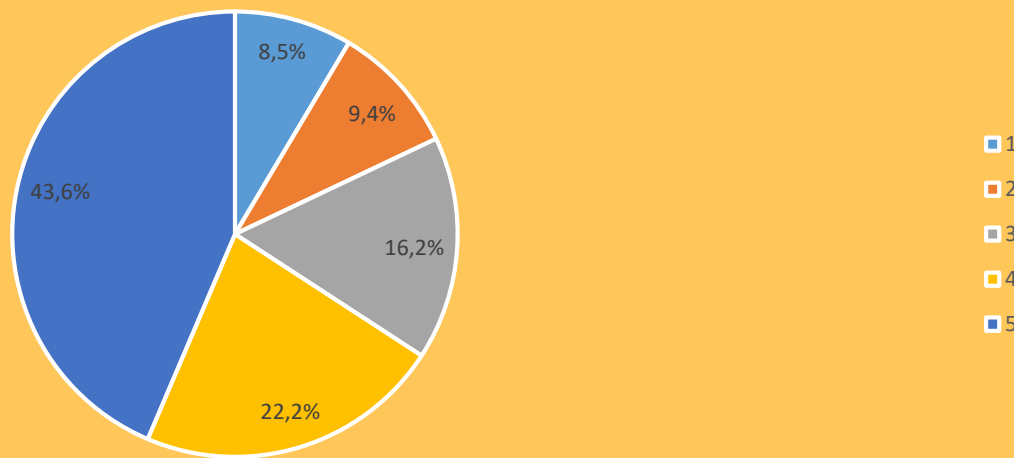
Il 43,6% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 22,2% un voto pari a 4.

L' 8,5% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 9,4% un voto pari a 2.

COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI



RAGGIUNGIBILITA' DEL SITO



IN PARTICOLARE...

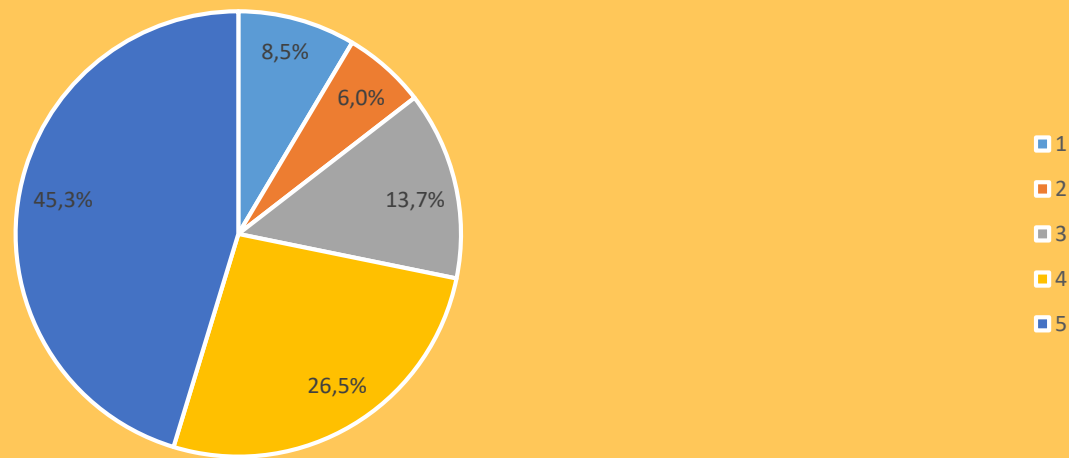
Il 45,3% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 26,5% un voto pari a 4.

L'8,5% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 6% un voto pari a 2.

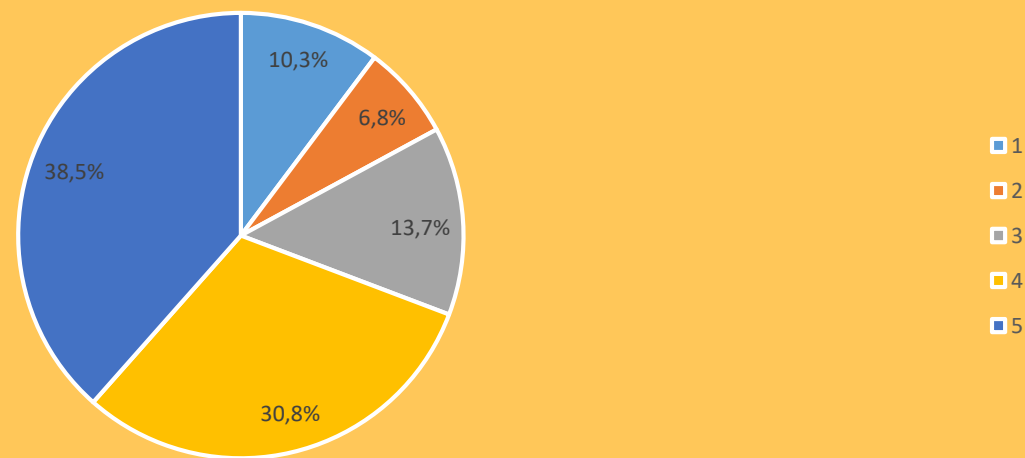
Il 38,5% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 30,8% un voto pari a 4.

Il 10,3% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 6,8% un voto pari a 2.

GRADEVOLEZZA ASPETTO GRAFICO



SODDISFAZIONE ESIGENZE



IN PARTICOLARE...

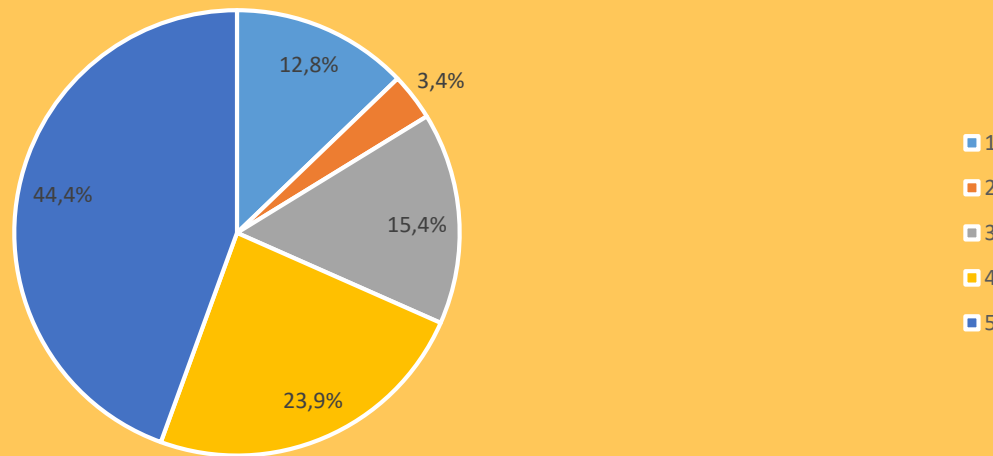
Il 44,4% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 23,9% un voto pari a 4.

Il 12,8% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 3,4% un voto pari a 2.

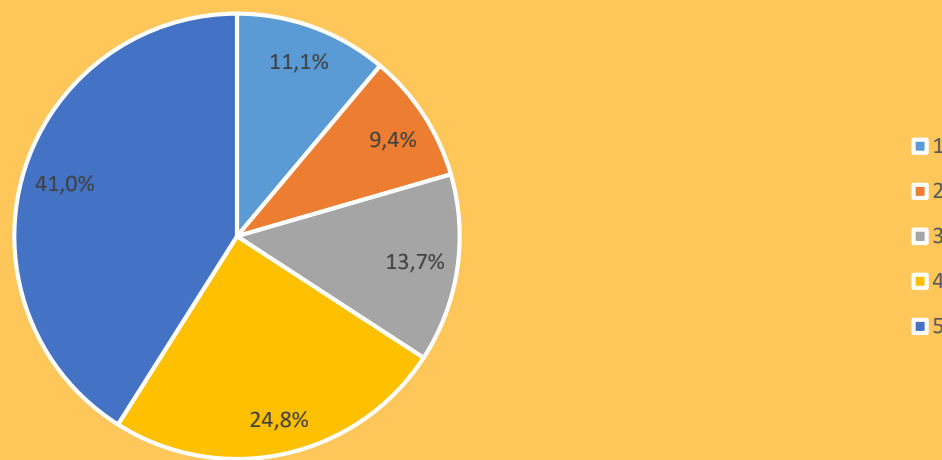
Il 41% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 24,8% un voto pari a 4.

L'11,1% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 9,4% un voto pari a 2.

SEMPLIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'



SEMPLICITA' DELLA NAVIGAZIONE



IN PARTICOLARE...

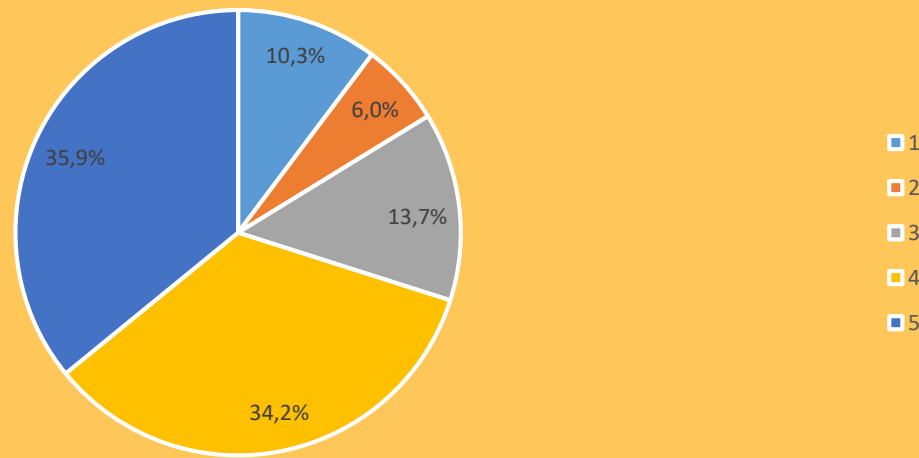
Il 35,9% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 34,2% un voto pari a 4.

Il 10,3% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 6% un voto pari a 2.

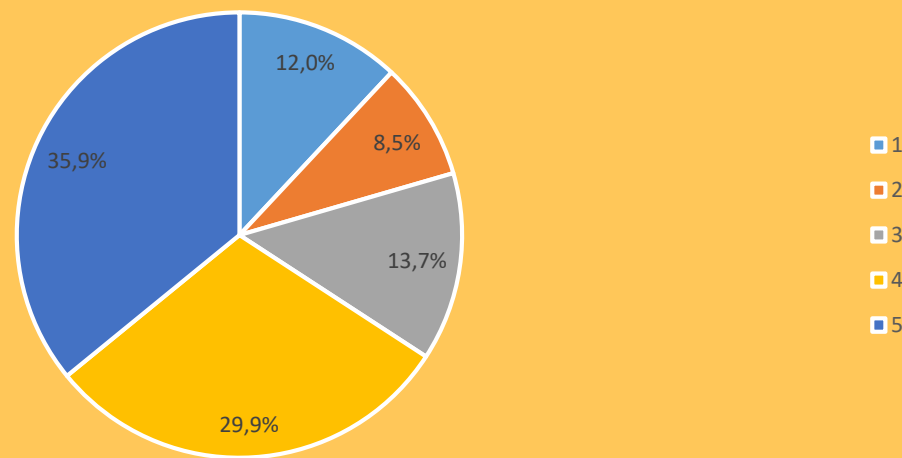
Il 35,9% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 29,9% un voto pari a 4.

Il 12% ha assegnato un punteggio minimo, mentre l' 8,5% un voto pari a 2.

ORGANIZZAZIONE DEI CONTENUTI



FACILITA' LOCALIZZAZIONE INFO

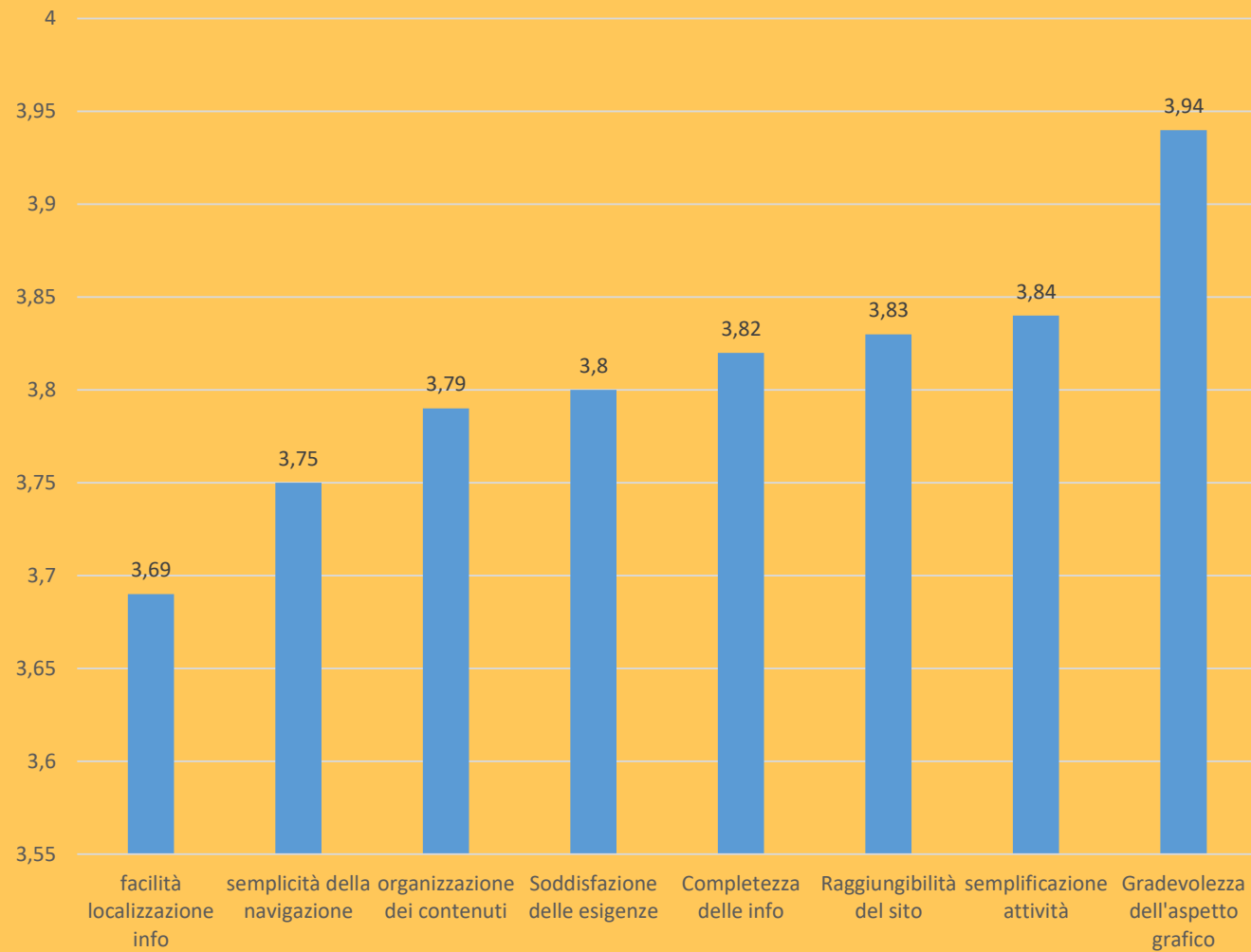


RIASSUMENDO

L'aspetto valutato più positivamente è la gradevolezza dell'aspetto grafico con punteggio medio di 3,94

L'aspetto meno valutato è la facilità di localizzazione delle informazioni con punteggio medio di 3,69

PUNTEGGI MEDI



PROPOSTE MIGLIORATIVE

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

da due settimane sto provando ad effettuare un pagamento ma non riesco a farlo poichè mi dice che si sono verificati degli errori e mi chiede di riprovare più tardi

Rendere piu 'semplice e fattibile l'avviso di pagamento

Comunicare all'ente gli estremi del pagamento senza doverli inserire manualmente.

Per una pratica per la quale era previsto il pagamento di diritti e quello di valori bollati, i valori bollati non è stato possibile pagarli, utilizzando gli stessi mezzi dei costi della pratica! costi pagati mediante bonifico o bill, marche da bollo pagabili solo con carta di credito! non disponendo di carta di credito utilizzabile online, ho dovuto chiedere ad altri di pagare per mio conto, con la loro carta! deprimente!

non funziona. crasha in continuazione.

rendere sempre tutto molto piu' semplice di come è attualmente

E' stato complicato arrivare al pagamento poiché il sito porta continuamente al Pago Pa tramite IUV. Cosa che in assenza di questo codice resta complicatissima.

quattro tentativi per pagare iscrizione ad un concorso 2 con carta prepagata e 2 con carta di credito nessuno andato a buon fine scade il termine di iscrizione al concorso per colpa vostra non va a buon fine l'operazione grande disappunto malfunzionamento da denuncia mi auguro che possiate fallire domani e scomparire dalla faccia della rete

C'è confusione tra soggetto pagatore e legale rappresentante nel caso di associazione/società .

MENO RITORNI ALLA E-MAIL

Ci sono troppe schermate da aprire per finalizzare un pagamento.. forse potreste mettere dei codici da inviare sul tel per confermare le operazioni ..

Con due figli non fa fare il doppio pagamento enormi disagi per pagare due importi uguali anche se con due nominativi diversi abbiamo dovuto provare anche con due carte di credito, ma niente non eseguiva il secondo pagamento.

Il sito è facile da gestire e contiene le info necessarie, ti porta fino alla fine del processo di pagamento e poi senza nessuna motivazione il pagamento non va a buon fine. Ho provato 4 volte con due carte di credito diverse. UNA FOLLIA. Il principio è ottimo, la realizzazione inefficace

Credo che l'accesso con SPID non sia così diffuso. Comunque soddisfatto del servizio. Purtroppo nel sito del Comune di Jenne trovare la modalità di pagamento online e l'importo non è stato così semplice e alla fine ho dovuto chiamare più volte per parlare con un operatore.

Le commissioni sono molto alte. Bisognerebbe ridurle.

Quando si entra sul portale spesso i menù differiscono da computer a computer e bisogna fare molte ricerche per trovare i contenuti richiesti. Un'anomalia.

Nella ricevuta si dovrebbe avere la possibilità di visualizzare che effettua il pagamento (esempio per conto terzi) il motivo dei pagamenti (esempio diritti si segreteria ecc..) il nome del titolare del pagamento. Inoltre una volta effettuato il versamento nell'ultimo quadro quando viene visualizzata la spunta verde

Troppi passaggi per autorizzare i pagamenti.

ho avuto enormi difficoltà a rintracciare il verbale, dopo tantissimi tentativi ho capito che forse mettendo soltanto le ultime 5 cifre lo avrebbe tracciato. sono rimasta nel dubbio che fosse il mio e comunque l'ho pagato speriamo bene anche perchè l'importo e i dati inseriti non davano risultato di esattezza

ULTIMAMENTE HO AVUTO DIFFICOLTA' A PAGARE CON PAGOPA. FORSE BISOGNEREBBE MIGLIORARNE E FACILITARNE L'ACCESSO.

Per quanto mi riguarda il servizio mi risulta abbastanza semplice e pratico

Creare una finestra per i soli pagamenti. Semplice da accedere e da visualizzare.

Estendere il pagamento di tutti i servizi di pubblica utilità con questa modalità (Passaporto, ASL pratiche questura, ecc.).

Sito PagoPA soddisfacente, ma non sono riuscito a concludere il pagamento in quanto rifiutato.

rendere il percorso più semplice e lineare - non tutti hanno venti anni non tutti sono digitalizzati _

contrariamente ai bonifici on banking di qualsiasi istituto bancario, il sistema pago PA al momento di generare spontaneamente un pagamento è farraginoso e il 95% delle volte bisogna ripetere l'operazione poiché ci si trova davanti a domande ambigue e fuorvianti

PROPOSTE MIGLIORATIVE

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

Completamente soddisfatta

Penso che non manca niente,abbastanza semplice

Si potrebbero ampliare i servizi anche per molte più utilitÃ

A volte è lento negli ultimi passaggi, e quando inserisco il valore dell'analisi di combustione che supera 100% (ad esempio una caldaia a condensazione che rende 106.5 %) non me la fa inserire...

per i pagamenti molto meglio i bollettini...troppo complicato per le persone anziane e invalidi. Troppo COMPLICATO"

LA CASISTICA DEV'ESSERE PIU' CHIARA: E' DIFFICILISSIMO ASSOCIARE UN PAGAMENTO ALLA SUA CAUSA. SE SI INTERROMPE UN PAGAMENTO E SI TENTA DI RIENTRARE IN UN SECONDO MOMENTO VANNO PERSI TUTTI I DATI INSERITI E SI DEVE RICOMINCIARE DACCAPO."

HO COMPILATO TRE VOLTE IL MODULO.

nessun miglioramento e perfetto

al termine del pagamento la ricevuta viene inviata solo per email, Gradirei che in aggiunta a questo ci sia anche la possibilita' di scaricare subito la ricevuta dal portale al momento in cui il pagamento e' andato a buon fine prima ancora che debba attendere la mail. Grazie

Per quasi una settimana ho provato a fare un pagamento. Dopo aver inserito i dati richiesti, il sistema mi informava che avrei dovuto ricevere una mail per proseguire nel pagamento, ma questa mail non arrivava... controllato spam, cambiato mail, verificata correttezza dell'indirizzo, ecc. ecc. ma niente... Alla fine solo oggi 28/09 ho potuto completare il pagamento dopo diversi giorni di prove... con conseguente ritardo..."

Purtroppo ho dovuto pagare con carta di credito in quanto il servizio My Bank non ha funzionato con la mia banca che è" BCC Roma. Inoltre per 3 giorni il servizio è" rimasto offline ovvero non mandava le mail di conferma sulla casella postale che sono puntualmente arrivate quando è stato ri-attivato questa mattina. In conclusione quando funziona è" un ottimo servizio..."

ho avuto difficoltà nel raggiungimento della schermata corretta per il pagamento

Non funziona il pagamento online e per poco non mi bloccavano la carta. scadente è dir poco sarebbe da denuncia una situazione del genere

LE RISPOSTE SULLA MAIL DI PRENOTAZIONE NON ARRIVANO IN TEMPI SODDISFACENTI

Il sito dovrebbe essere facilmente raggiungibile, per pagare una contravvenzione, ho fatto fatica a trovare la giusta pagina web