

**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

**ottobre – dicembre 2022**

113

**Numero di risposte valide**

32,7%

**Rispondenti donne**

52

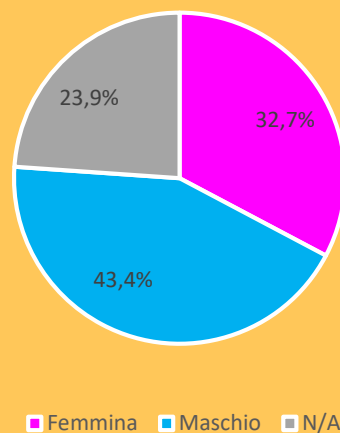
**Età media dei rispondenti**

# Il portale dei pagamenti è più utilizzato:

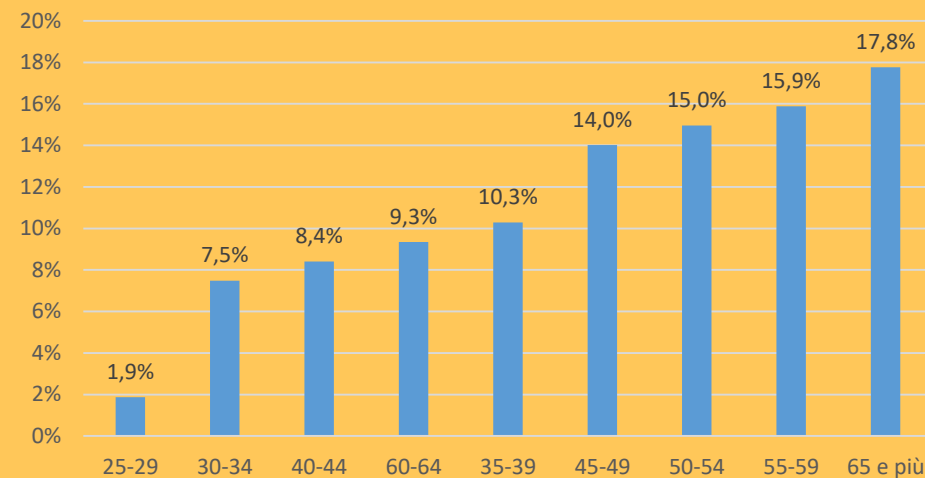
- ✓ Dagli uomini
- ✓ dalla classe d'età 65 anni e più
- ✓ da impiegati
- ✓ da utenti di nazionalità italiana

# TARGET

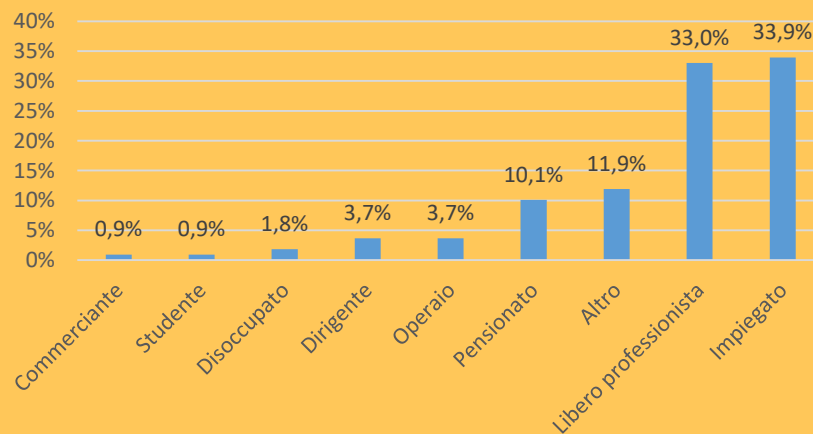
Genere



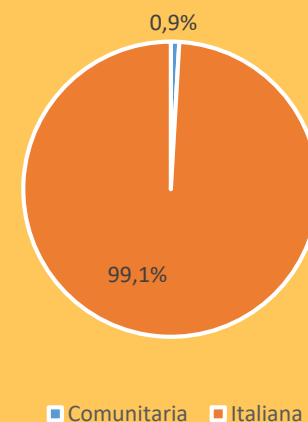
ETA'



Professione



Nazionalità



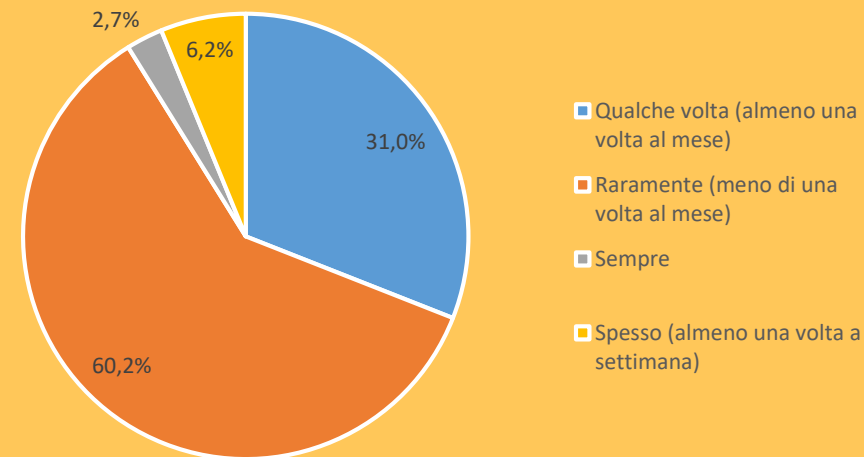
## IN PARTICOLARE...

- 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 9,4%. Se si considera, inoltre, la classe di età più ampia – tra i 20 e i 39 anni – l'incidenza è pari al 19,7%. Di contro, i maggiori utilizzatori del portale sono gli utenti con età compresa tra i 50 e i 59 anni che rappresentano il 30,9% dell'universo di riferimento e quelli con età superiore ai 60 anni, pari al 27,1%. Gli utenti con età compresa tra i 40-49 rappresentano, invece, il 22,4%.
- Rispetto alla professione, quasi la metà dei rispondenti sono impiegati (33,9%) e Dirigenti (3,7%). Anche i liberi professionisti sono tra i principali utilizzatori del portale (33%), seguiti dai pensionati (10,1%) e dagli operai (3,7%). I disoccupati, gli studenti e i commercianti, invece, rappresentano una parte residuale pari rispettivamente all'1,8%, allo 0,9% e allo 0,9%.

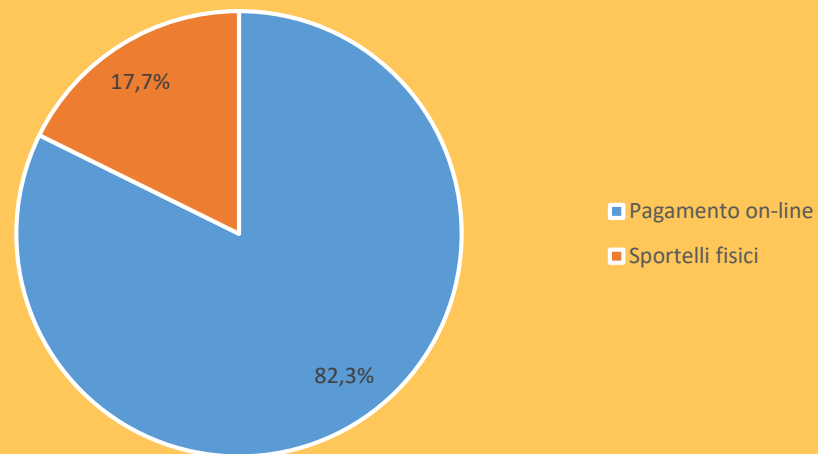
Il 60,2% dell'utenza fruisce dei servizi offerti dal portale meno di una volta al mese, mentre il 31% almeno una volta al mese. Di contro, l'8,9% utilizza il portale con una maggior frequenza (spesso e sempre).

Ben l'82,3% dell'utenza effettua maggiormente pagamenti on-line. Di contro, il restante 17,7% effettua maggiormente pagamenti presso gli sportelli fisici abilitati.

## FREQUENZA



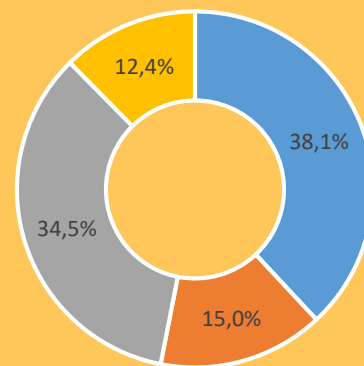
## TIPOLOGIA



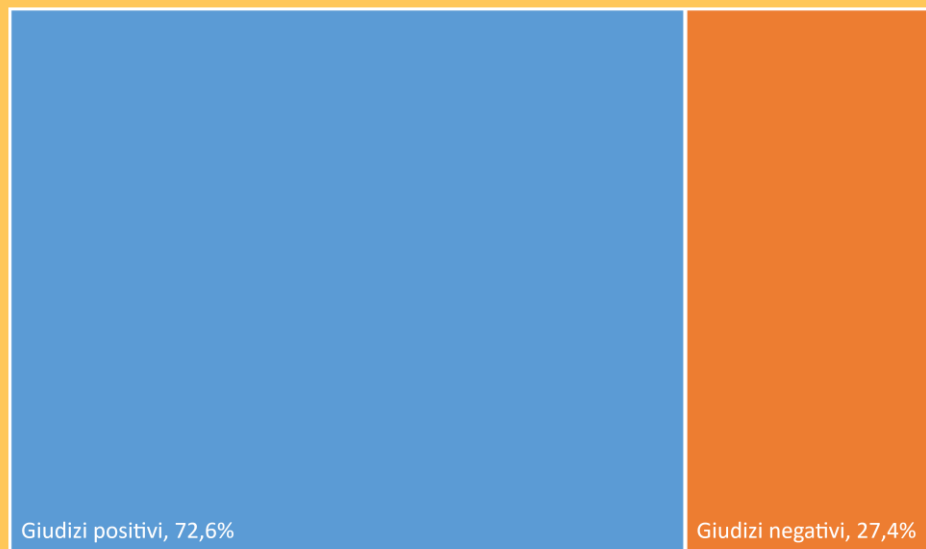
Ritengo che il servizio dei pagamenti dell'Ente, per contenuti, organizzazione e grafica, sia:

Il 34,5% dell'utenza, si ritiene **pienamente soddisfatta** dal servizio offerto. Altresì, il 38,1% valuta il servizio offerto **abbastanza soddisfacente**. Complessivamente, i **giudizi positivi** rappresentano il **72,6%**.

Di contro, **il 12,4%** dell'utenza ha valutato **poco soddisfacente** il servizio dei pagamenti dell'Ente, mentre **il 15%** si è dichiarato **per nulla soddisfatto**. Complessivamente, i **giudizi negativi** rappresentano il **27,4%**.



■ 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...

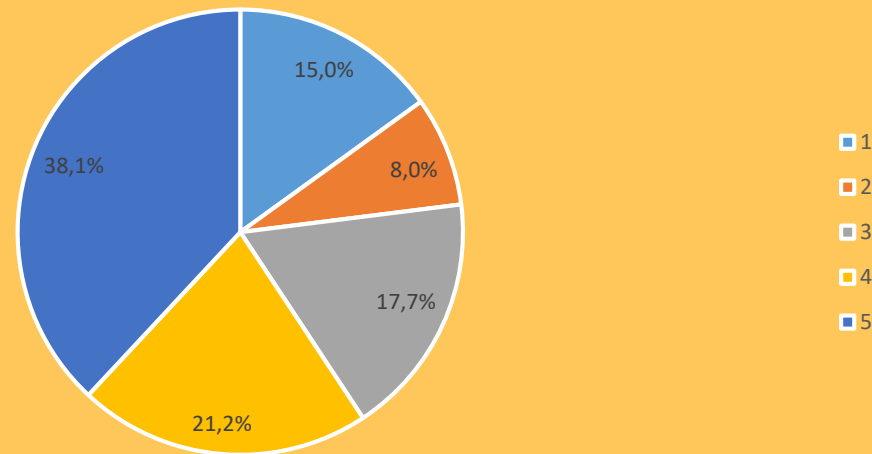
Il 38,1% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 21,2% un voto pari a 4.

Il 15% ha assegnato un punteggio minimo, mentre l' 8% un voto pari a 2.

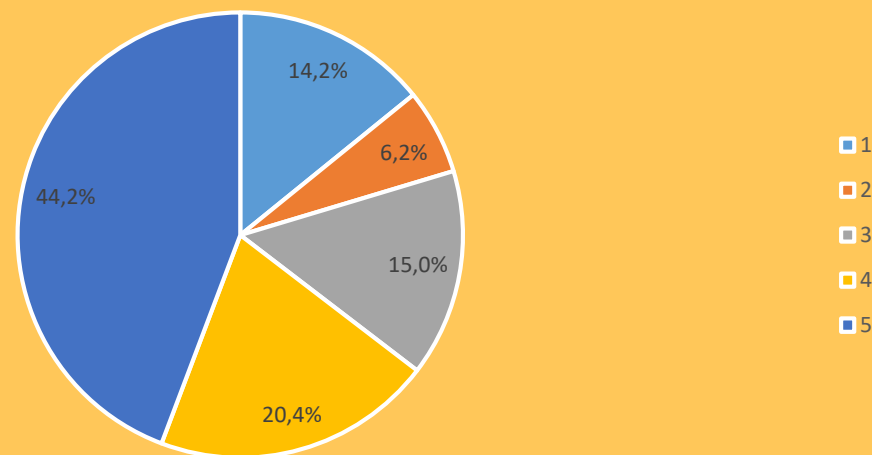
Il 44,2% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 20,4% un voto pari a 4.

Il 14,2% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 6,2% un voto pari a 2.

COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI



RAGGIUNGIBILITA' DEL SITO



IN PARTICOLARE...

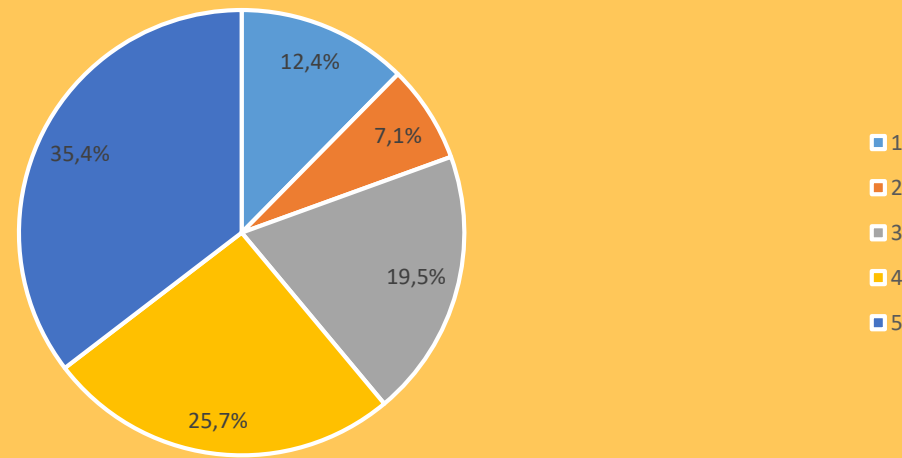
Il 35,4% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 25,7% un voto pari a 4.

Il 12,4% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 7,1% un voto pari a 2.

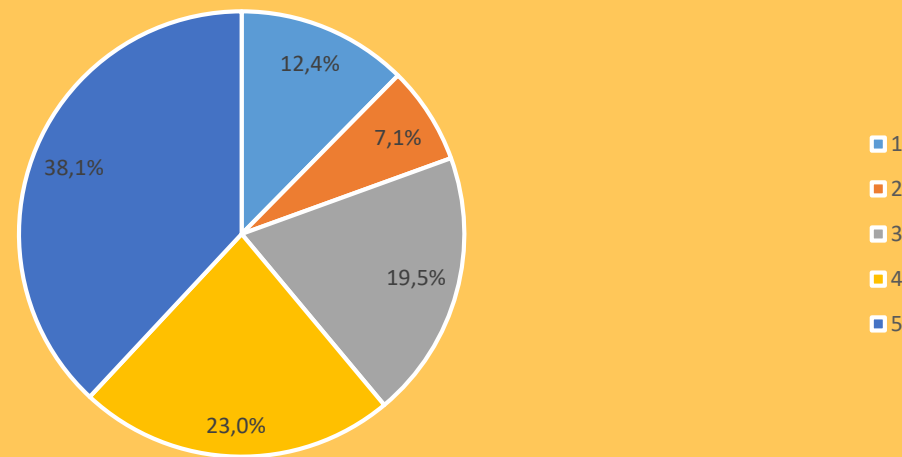
Il 38,1% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 23% un voto pari a 4.

Il 12,4% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 7,1% un voto pari a 2.

GRADEVOLEZZA ASPETTO GRAFICO



SODDISFAZIONE ESIGENZE



IN PARTICOLARE...

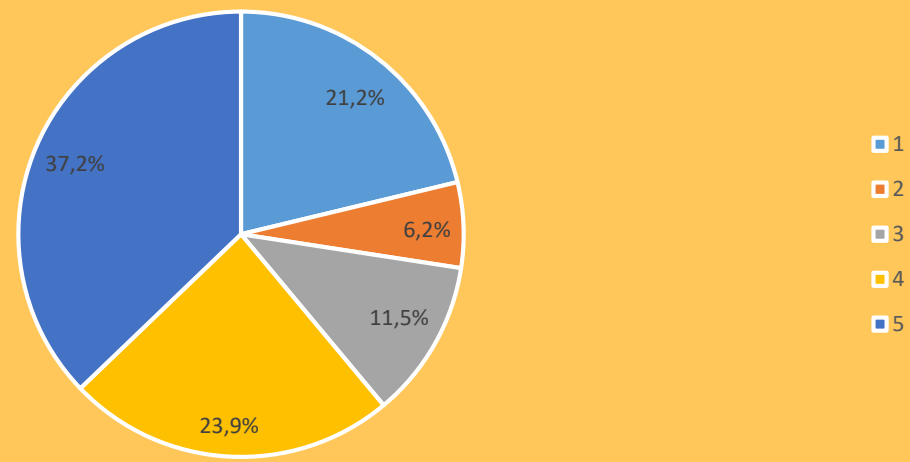
Il 37,2% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 23,9% un voto pari a 4.

Il 21,2% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 6,2% un voto pari a 2.

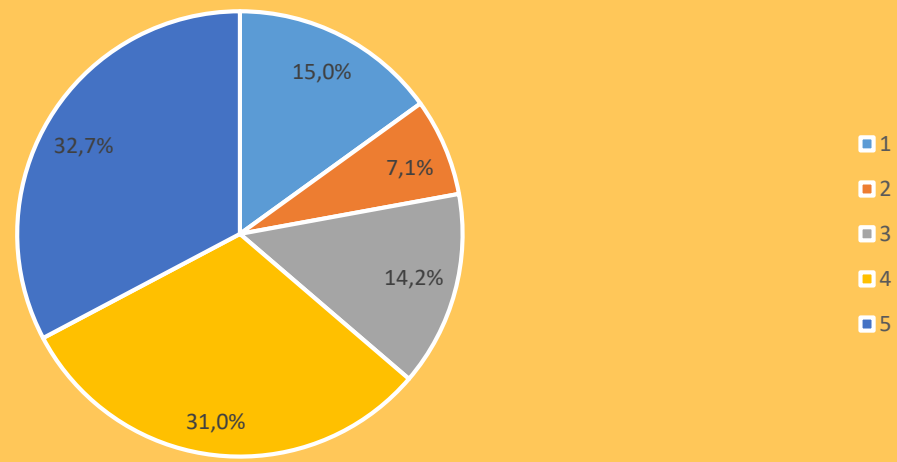
Il 32,7% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 31% un voto pari a 4.

Il 15%% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 7,1% un voto pari a 2.

SEMPLIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'



SEMPLICITA' DELLA NAVIGAZIONE



## IN PARTICOLARE...

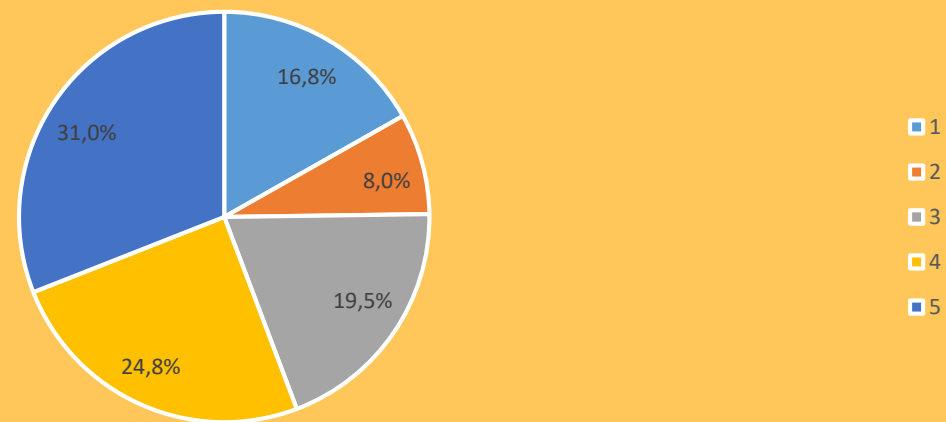
Il 31% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 24,8% un voto pari a 4.

Il 16,8% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 8% un voto pari a 2.

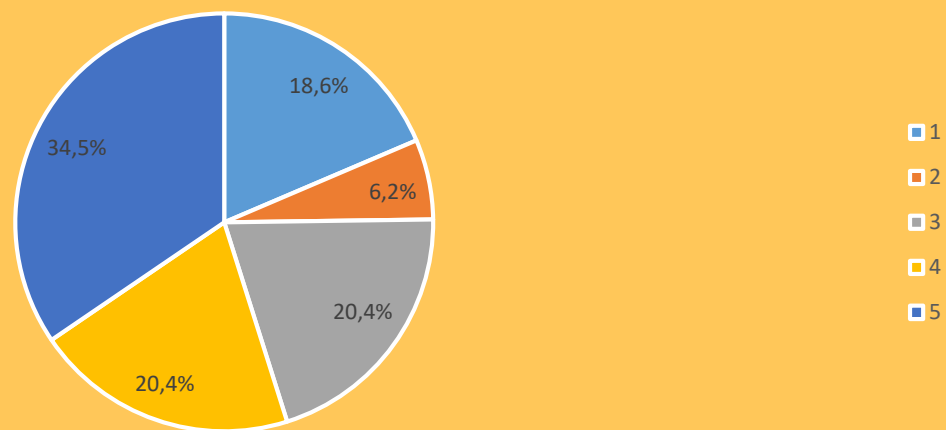
Il 34,5% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 20,4% un voto pari a 4.

Il 18,6% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 6,2% un voto pari a 2.

## ORGANIZZAZIONE DEI CONTENUTI



## FACILITA' LOCALIZZAZIONE INFO

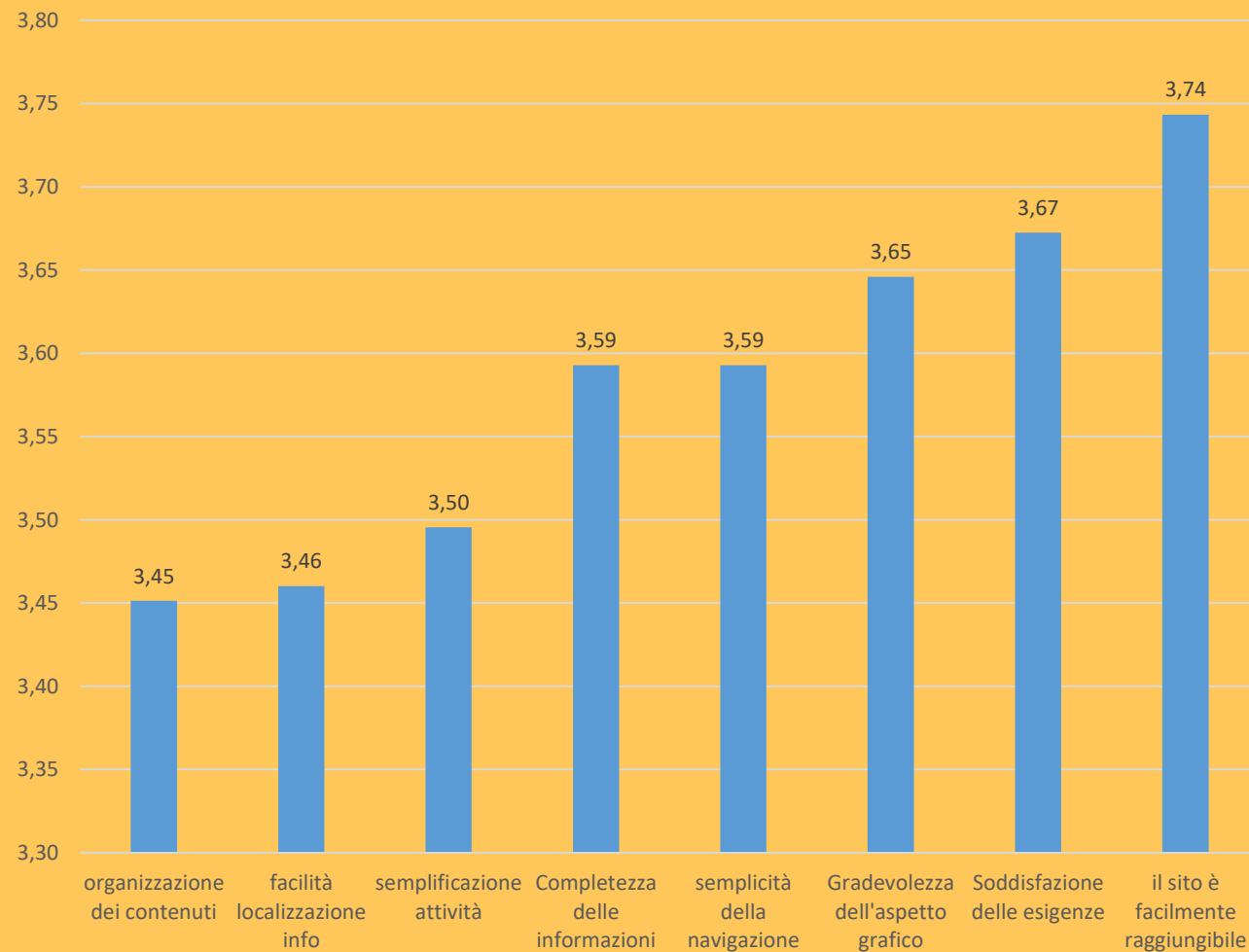


# RIASSUMENDO

L'aspetto valutato più positivamente è la raggiungibilità del sito con punteggio medio di 3,74

L'aspetto meno valutato è l'organizzazione dei contenuti con punteggio medio di 3,45

## PUNTEGGI MEDI



# PROPOSTE MIGLIORATIVE

**Non fa stampare la ricevuta per pagare in altri enti  
non supporta il link per la ricevuta di pagamento on line**

**Nessuno**

**Nessuna proposta.**

**Va bene così.**

**Potrebbe essere utile , nel caso di più pagamenti avere il tasto aggiungi , invece di dover ogni volta ricominciare**

**Niente da dire, la procedura è stata semplice e veloce**

**Forse un pò meno schematico e più moderno, comunque molto valido e funzionale.**

**I dati anagrafici (paese, provincia e regione di residenza) dovrebbero essere già precompilati**

**Dovete semplificare e soprattutto aggiungere la possibilità di poter pagare con più modalità**

**Il sistema non ha effettuato il pagamento con carta benché i dati fossero esatti...**

**Sito più snello e di facile identificazione**

**Semplificare le modalità di pagamento del tributo e riportarlo a come era in precedenza**

**Per rinnovi essere proiettati direttamente alla schermata dei pagamenti**

**Pagamenti più intuitivi e risultato del pagamento immediato non dopo mezz'ora**

**Ho perso 2 ore per riuscire a fare un pagamento che con un bonifico facevo in 5 minuti giudicate voi**

**Il numero per le informazioni tiene il cliente per ore in attesa inutilmente.**

**Mancano le indicazioni minime fondamentali per accedere al servizio**

**Nel caso in cui fossero aggiunti nuovi servizi una newsletter per gli aderenti.**

**La navigazione sul sito, per il comune cittadino, è molto complicata. Gli ambiti sono numerosi e difficili da trovare e consultare. Anche il solo pagamento di tributi ed oneri è macchinosa ed il "percorso "da seguire non intuibile. Unificate le voci di tasse e balzelli vari, come le spese per le istruttorie. Generare un pagamento diventa un percorso ad ostacoli. Create una sezione info ed una pagamenti, ben separate e distinte...ma soprattutto chiare e semplici. Anche i professionisti trovano molta difficoltà nella navigazione, che difficilmente danno indicazioni pratiche e puntuali. Nell'area comuni, non tutti sono presenti, come è possibile??!! Al cittadino, diligente ed onesto che vuole pagare, rendete almeno la vita facile, giacché tutto ha un costo (elevato) ma con pochissimo ritorno, in termini di servizi e risposte.**

**Pagamento con app io**

**Dovendo pagare a nome di un condominio diritti istruttori per pratica concessione, si blocca il tutto per errato codice fiscale /partita iva**

**No meglio pagare con bonifico!**

**Inserirei anche la possibilità di pagare cumulativamente più bollettini o addirittura fare un solo bonifico. Perché fare un pagamento per ogni concessione si paga 1 euro per ogni bollettino...se si facesse un bonifico unico sarebbe solo 1 euro di spesa**

# PROPOSTE MIGLIORATIVE

Semplicemente preferisco il preistorico bonifico bancario, il cittadino dovrebbe avere più opzioni [...] la libertà di scelta ( servizi, salute, etc) è prioritaria e deve essere al primo posto. Digitalizzare dovrebbe facilitare, non controllare l'individuo, costringendolo alla sola unica opzione [...] Grazie alle svendite attuate contro il popolo italiano, buona giornata

Spesso il pagamento pagopa non funziona né online (banco posta) né allo sportello il codice qr non va bene e il pagamento si può provare a fare una volta al giorno, perché poi il sistema dice "pagamento in corso". Sono totalmente insoddisfatto di questo aspetto, ed è così da sempre, ci manca solo che mi mettiate anche la penale...

Non è chiaro il menù e la navigazione per poter generare l'avviso ed effettuare il pagamento

Sarebbe meglio avere informazioni chiare e immediate per sapere l'importo da pagare secondo la pratica in corso o da attivare

Il sistema non è aggiornato

Cercare di semplificare ulteriormente i pagamenti sarebbe una buona cosa per le persone anziane.

Per cercare my pay roma sono diventata scema

Il suggerimento che posso dare è di mettere i verbali di contravvenzione, istantaneamente, poiché oggi è il 5 giorno e la mia multa non è presente nel sito

Il sito ,quando lo utilizzo , mi rimanda sempre più volte indietro non salvando le informazioni e tutte le volte bisogna ricominciare da capo

Per i pagamenti on line l'utente dovrebbe avere più opzioni per saldare il dovuto