

**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 2023**

111

**Numero di risposte valide**

27,9%

**Rispondenti donne**

52,9

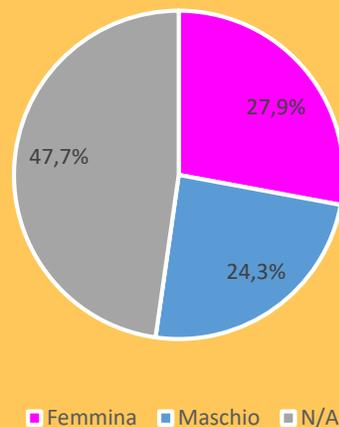
**Età media dei rispondenti**

# Il portale dei pagamenti è più utilizzato:

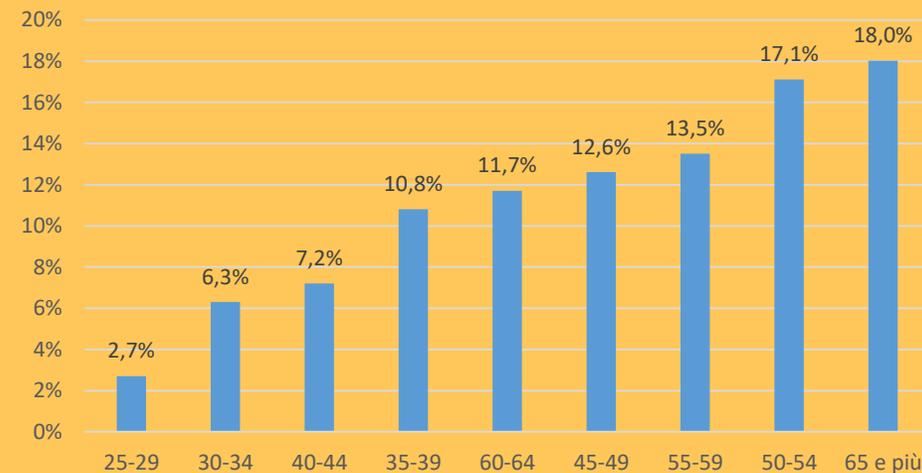
- ✓ Dagli uomini
- ✓ dalla classe d'età 65 anni e più
- ✓ da impiegati
- ✓ da utenti di nazionalità italiana

# TARGET

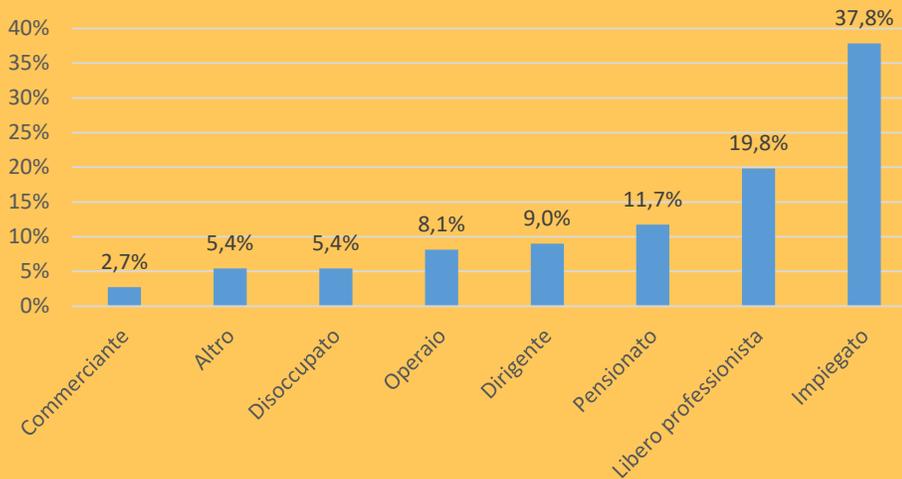
GENERE



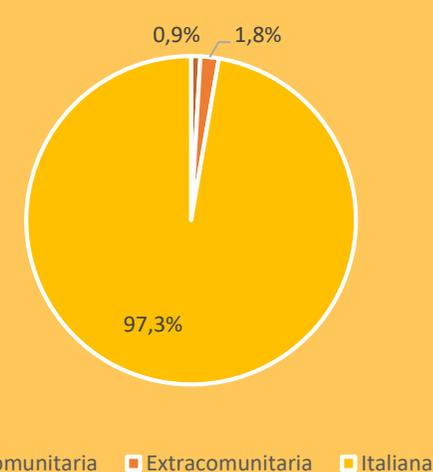
ETA'



PROFESSIONE



NAZIONALITA'



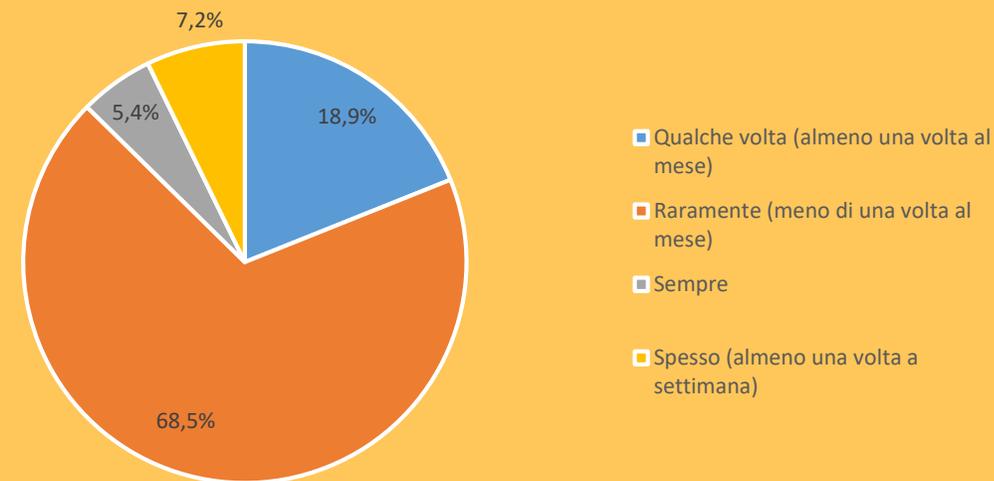
## IN PARTICOLARE...

- Sono pochi i giovani che fruiscono dei servizi del portale. Nello specifico, i rispondenti con un'età compresa tra i 25 e i 34 anni rappresentano solo il 9%. Se si considera, inoltre, la classe di età più ampia – tra i 25 e i 39 anni – l'incidenza è pari al 19,8%. Di contro, i maggiori utilizzatori del portale sono gli utenti con età compresa tra i 50 e i 59 anni che rappresentano il 30,6% dell'universo di riferimento e quelli con età superiore ai 60 anni, pari al 29,7%. Gli utenti con età compresa tra i 40-49 rappresentano, invece, il 19,8%.
- Rispetto alla professione, quasi la metà dei rispondenti sono impiegati (37,8%) e Dirigenti (9%). Anche i liberi professionisti sono tra i principali utilizzatori del portale (19,8%), seguiti dai pensionati (11,7%) e dagli operai (8,1%). I disoccupati e i commercianti, invece, rappresentano una parte residuale pari rispettivamente al 5,4% e al 2,7%.

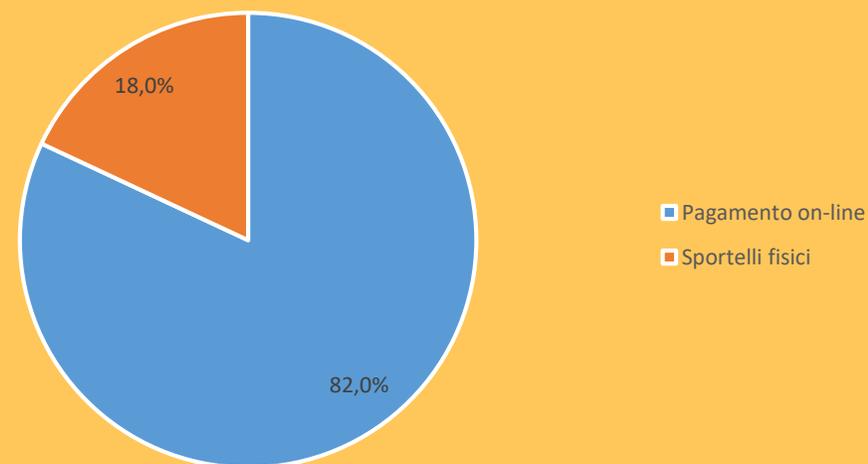
Il 68,5% dell'utenza fruisce dei servizi offerti dal portale meno di una volta al mese, mentre il 18,9% almeno una volta al mese. Di contro, il 12,6% utilizza il portale con una maggior frequenza (spesso e sempre).

Ben l'82% dell'utenza effettua maggiormente pagamenti on-line. Di contro, il restante 18% effettua maggiormente pagamenti presso gli sportelli fisici abilitati.

## FREQUENZA



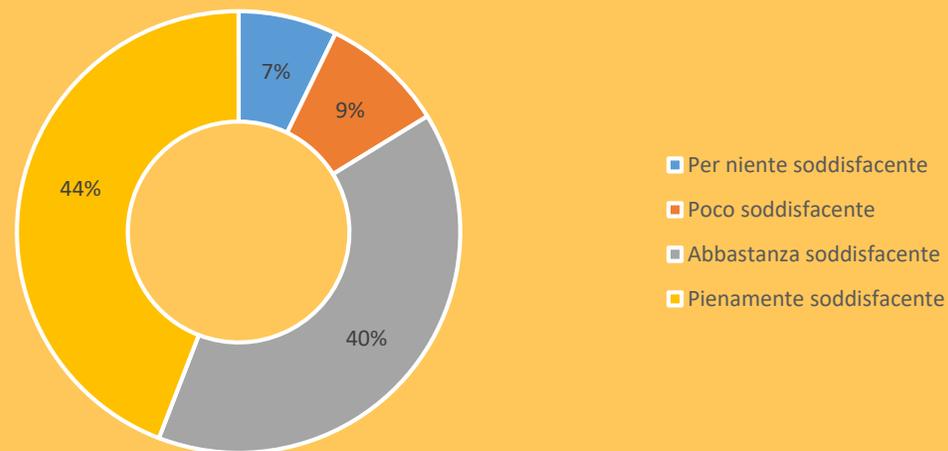
## TIPOLOGIA



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

Il 44% dell'utenza, si ritiene **pienamente soddisfatta** dal servizio offerto. Altresì, il 40% valuta il servizio offerto **abbastanza soddisfacente**. Complessivamente, i **giudizi positivi** rappresentano l' **84%**.

Di contro, **il 9%** dell'utenza ha valutato **poco soddisfacente** il servizio dei pagamenti dell'Ente, mentre **il 7%** si è dichiarato **per nulla soddisfatto**. Complessivamente, i **giudizi negativi** rappresentano il **16%**.



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...

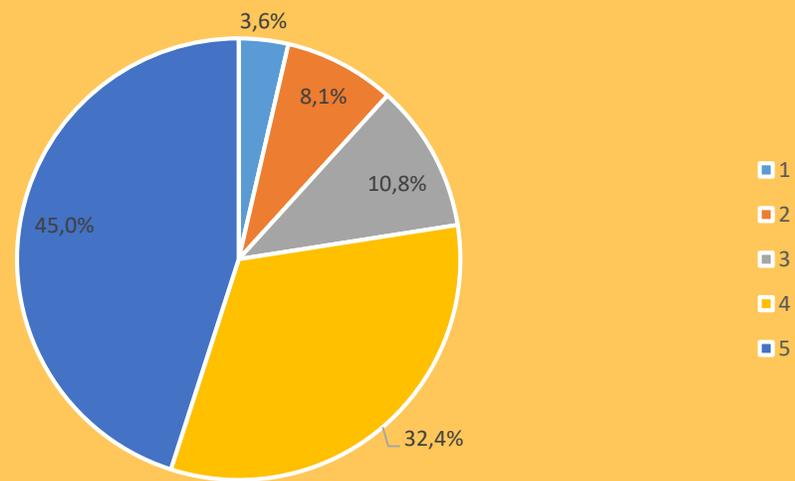
Il 45% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 32,4% un voto pari a 4.

Il 3,6% ha assegnato un punteggio minimo, mentre l' 8,1% un voto pari a 2.

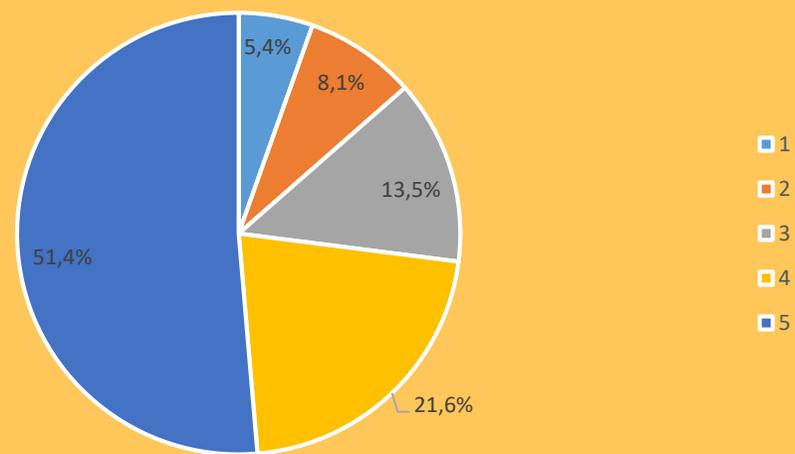
Il 51,4% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 21,6% un voto pari a 4.

Il 5,4% ha assegnato un punteggio minimo, mentre l' 8,1% un voto pari a 2.

COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI



RAGGIUNGIBILITA' DEL SITO



IN PARTICOLARE...

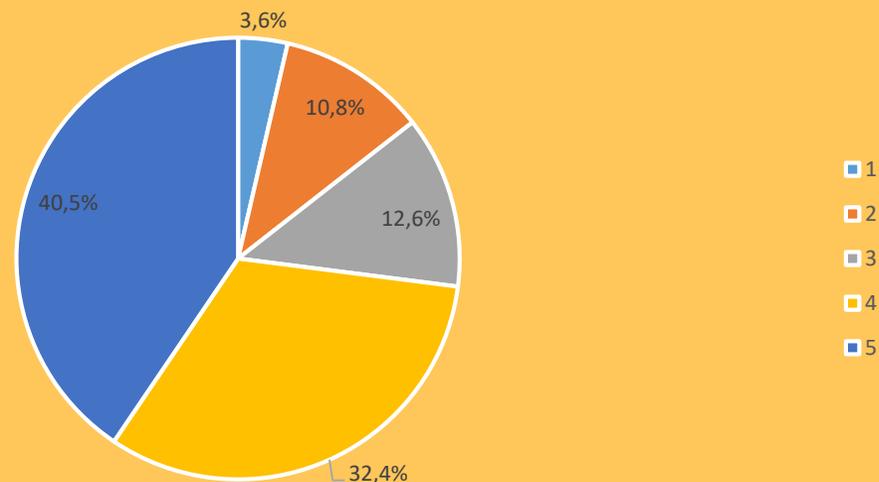
Il 40,5% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 32,4% un voto pari a 4.

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

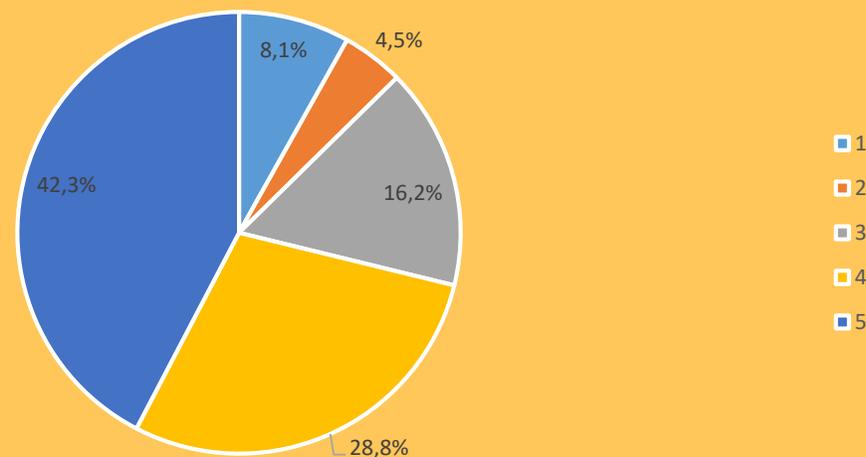
Il 42,3% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 28,8% un voto pari a 4.

L'8,1% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 4,5% un voto pari a 2.

GRADEVOLEZZA ASPETTO GRAFICO



SODDISFAZIONE ESIGENZE



IN PARTICOLARE...

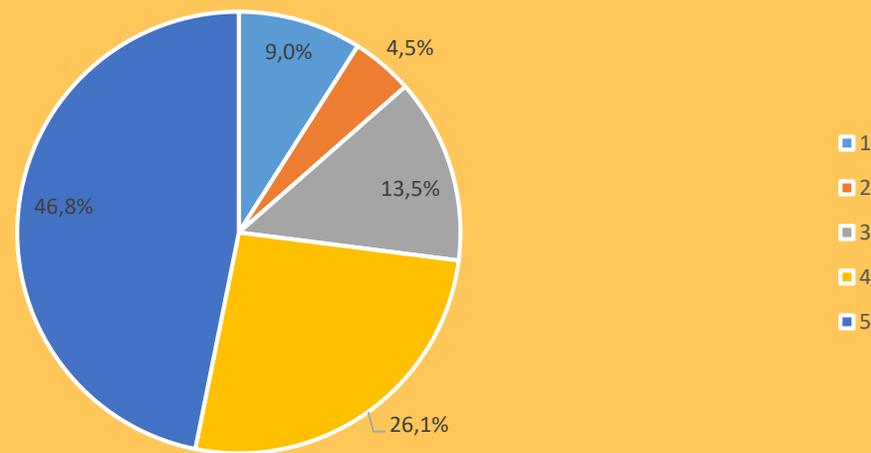
Il 46,8% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 26,1% un voto pari a 4.

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

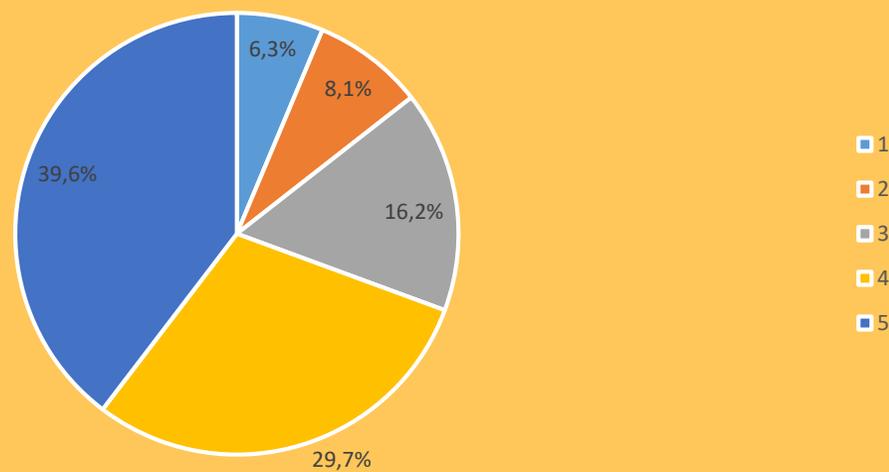
Il 39,6% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 29,7% un voto pari a 4.

Il 6,3% ha assegnato un punteggio minimo, mentre l' 8,1% un voto pari a 2.

# SEMPLIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'



# SEMPLICITA' DELLA NAVIGAZIONE



IN PARTICOLARE...

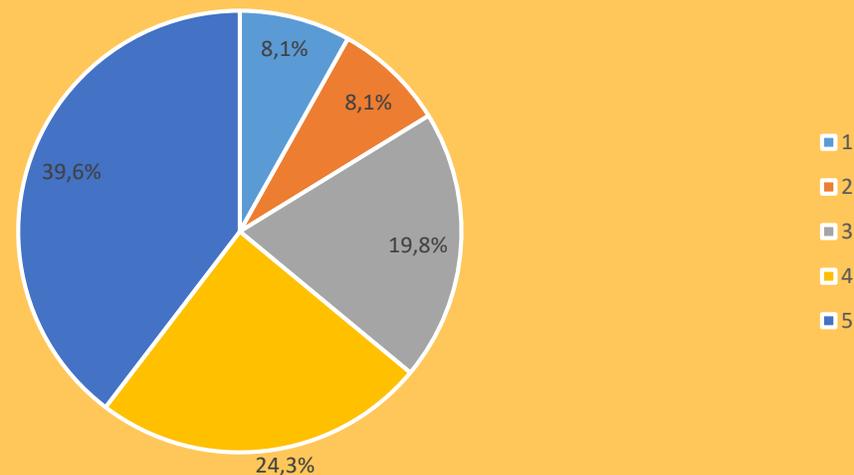
Il 39,6% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 24,3% un voto pari a 4.

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

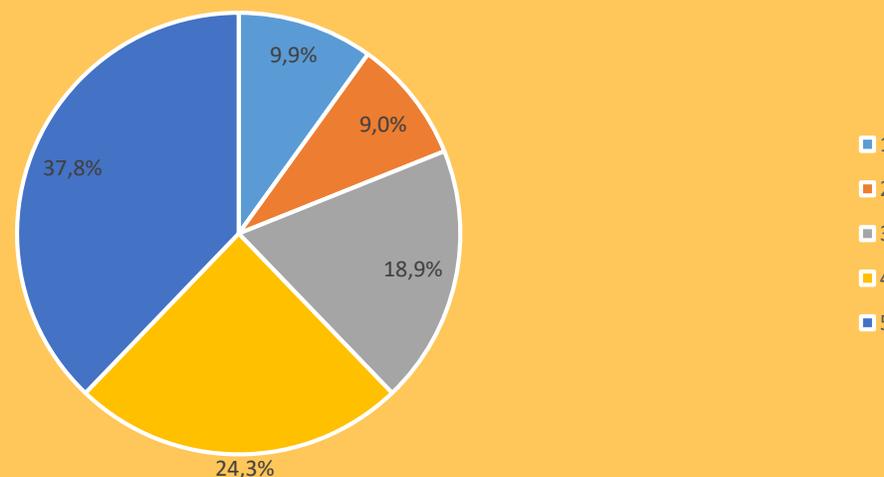
Il 37,8% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 24,3% un voto pari a 4.

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

ORGANIZZAZIONE DEI CONTENUTI



FACILITA' LOCALIZZAZIONE INFO

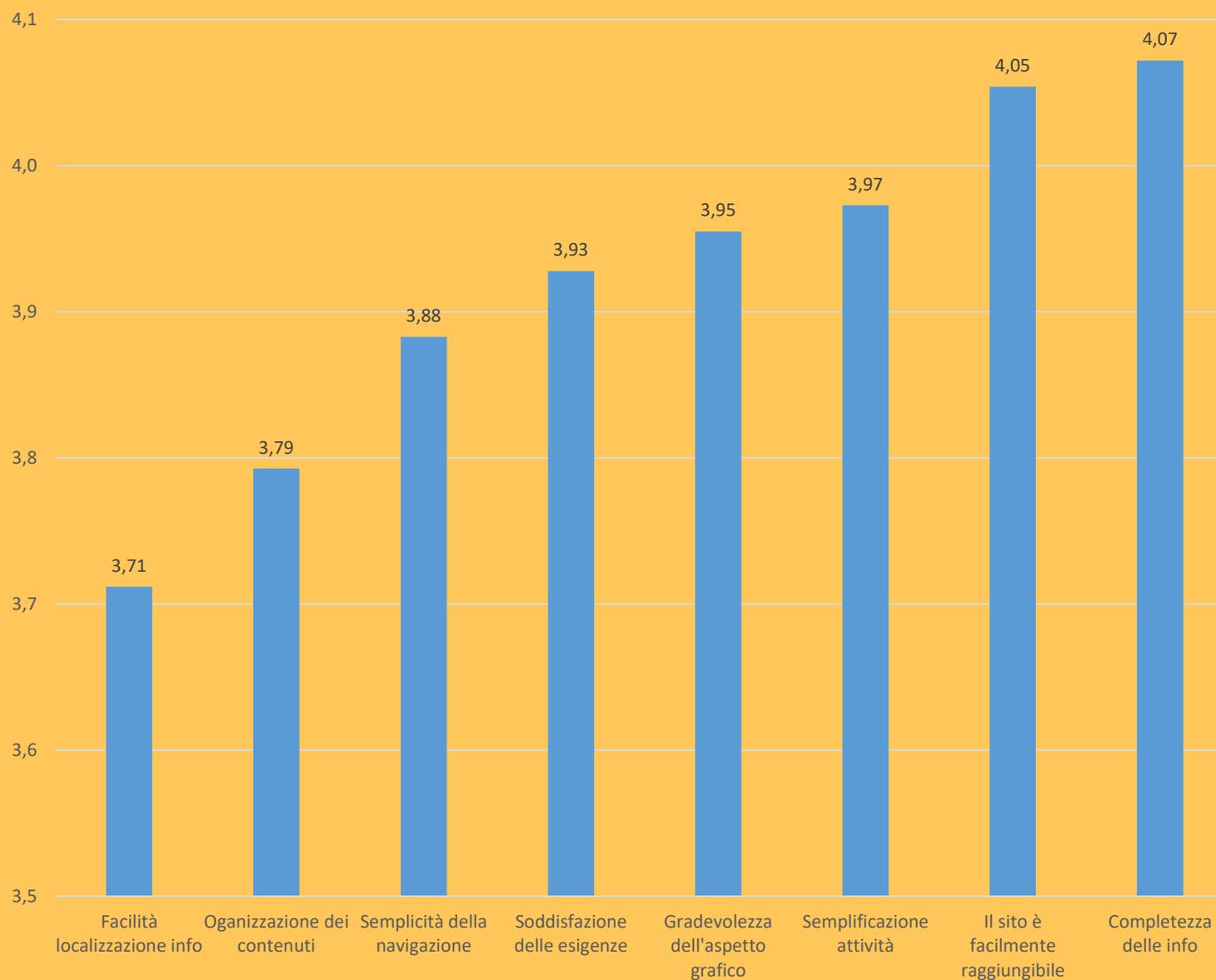


## RIASSUMENDO

L'aspetto valutato più positivamente è la completezza delle informazioni con punteggio medio di 4,07

L'aspetto meno valutato è la facilità di localizzazione delle informazioni con punteggio medio di 3,71

## PUNTEGGI MEDI



# PROPOSTE MIGLIORATIVE

meno burocrazia

come tutti i siti dell'amministrazione pubblica sono pensati e costruiti con una mentalità da dipendente pubblico che non ha il minimo interesse che l'azione svolta dall'utente sia rapida efficace e agevole. fate sempre le cose per non renderle chiare, che siano arzigogolate, pagine web fini a stesse che non portano a nulla, pagine web con link morti senza che sia data una alternativa funzionante. siete fini a se stessi. volete che il sito funzioni? usate una testa da commerciale il cui uno scopo sia che il cliente/utente lasci dal sito con un acquisto che nel caso vostro raggiunga l'obiettivo prefissato e possibile da raggiungere attraverso il vostro sito. i servizi devono essere facili da raggiungere non deve essere la solita caccia al tesoro.

non dà modo di cambiare l'intestatario dei pagamenti

tutto bene: diminuire però al massimo i termini inglesi che potrebbero risultare ostici per anziani e persone meno istruite

non è abbastanza sicuro con le procedure attuali

visualizzare i pasti consumati nella settimana o nel mese trascorso, per essere certi delle presenze e delle assenze e avere così la certezza di pagare il giusto.

migliorerei l'interfaccia quando si utilizza il pagamento tramite cellulare

rendere tutto più semplice e intuitivo

implementare servizi per pagamenti oggi non consentiti.

non accetta carta di credito sisal pay

bisognerebbe rendere più facilmente fruibili i servizi di pagamento online, almeno per quanto riguarda i clienti inbiz di banca intesa

non funziona il pagamento online dall'app, solo dal sito web

velocizzare un pochino di più il riepilogo

salvataggio del metodo di pagamento on line

nel modulo da riempire manca la causale.

spesso il pagamento va a buon fine ma non ho immediato riscontro della ricevuta.

passare dal portale alla voce che interessa. utilizzando la funzione ricerca del portale non si viene da subito incanalato sul servizio, ma nei servizi offerti nel portale dal quale è difficile per me ultrasettantenne scegliere la voce che interessa.

per pagare la mensa di mio figlio è una tragedia:

1. app ecivis non funziona

2. da sito web devo loggarmi su ecivis del mio comune con spid che mi manda sul sistema del comune di roma che a sua volta mi manda su pagopa e devo riloggarmi con spid. ci vuole un sacco di tempo anche per pagare

forse va snellito qualcosa

saluti

più visibilità nel trovare il sito di pagamento

miglior adattamento per il mobile, aggiornamento dei link sui documenti che inviate, navigazione più intuitiva e immediata (non mettete i link in fondo alla pagina per favore)

## PROPOSTE MIGLIORATIVE

dare la possibilità di pagare con bonifico bancario

molto semplice e snello: un modello per la pa

abilitare la funzione pagamento cumulativo in caso di pratiche multiple che devono essere pagate per lo stesso nominativo

continuare a migliorare sempre

non ho potuto pagare con bonifico perché una volta inserito lo spid mi ha dato errore 505

cambio della password obbligatorio. difficoltà a completare l'iter di pagamento, anche quando sembra che assolutamente nulla manchi nei dati richiesti, nei pagamenti il meccanismo è troppo farraginoso.

migliorare la fruizione del calendario per inserire le date (es. scelta veloce dell'anno)

da migliorare la navigazione del sito, link poco intuitivi.

aiuto telefonico per come fare nel sito

e' la prima volta che l'ho usato e sono rimasto soddisfatto.

eviterei la ridondanza delle comunicazioni. per ogni pagamento arrivano più comunicazioni.

penso che dovere inserire ogni volta i dati per acquistare i bollini visto che ci lavoriamo sia un allungamento del tempo necessario, in fin dei conti dalla partita iva riuscite a risalire a tutto ciò che vi serve

non sempre è agevole localizzare le informazioni che mi servono per via dei contenuti non troppo ben organizzati

fare meno cliccate e spiegazioni con esempi del resto ok

ottimo servizio

uso per la 1volta .la risposta del pagamento non arriva subito!!!grazie

maggiori informazioni sulle diverse casistiche che si possono incontrare (es.: tipo di apparecchiature da installare)

avere un modo diverso di pagare

calcolo automatico della cosap passo carrabile va migliorato

non intuitivo si perde molto tempo prima di arrivare al pagamento vero e proprio.

nulla da eccepire

non è facile raggiungere la pagina dei pagamenti, quando si sceglie come si vuole pagare, soprattutto con la propria banca, i cookies bloccano il pagamento! bisogna bloccare i cookies e riprovare il pagamento

la ripetizione di alcuni dati tipo indirizzo e mail mi sembra una inutile perdita di tempo. lo chiede ben 4 volte.

quando devo fare un pagamento non funziona mai. ci sono sempre degli errori

molto spesso non acquisisce i metodi di pagamento e bisogna riiniziare la procedura per rielaborare un nuovo modello pagopa

servirebbero più informazioni per chi ha poca dimestichezza con il pc e non so perché non sempre si ricevono le ricevute dei pagamenti, anche perché si dovrebbero scaricare. grazie.

nel caso di pagamenti inerenti i tribunali sarebbe meglio essere più chiari nelle voci dei relativi pagamenti.

contorto e non funzionale

tutto perfetto

nei vari passaggi, è stato richiesto + volte l'inserimento della mail + indirizzo di posta, questo potrebbe essere migliorato.

## PROPOSTE MIGLIORATIVE

ho provato a e ben tre volte e vorrei riprovare ancora prendere appuntamento per carta identità elettronica pagando on line ma, a parte il disagio di dover inserire più volte le credenziali spid nonostante sia entrato già con quelle, tutto le volte mi è apparsa una maschera che mi dice che qualcosa è andato storto. mi sembra di essere su scherzi a parte !!!!! posso avere un contatto telefonico per poter risolvere a voce

ulteriore semplicità per essere utilizzabile da tutti anche dai meno esperti di di piattaforme

un sito "macchiavellico" ma la cosa peggiore è che ci sono 5 banche convenzionate per effettuare il pagamento on-line, tutte banche che hanno il 20% del mercato. chi non ha il conto con una delle banche paga 1,50 euro di commissione, un furto! vorrei sapere da voi come fa una persona anziana ad effettuare un pagamento pagopa on-line , tra link, email, spid, pagamento elettronico.....bha!

sarebbe utile una forma di scadenzario e la possibilità di utilizzare anche le carte di credito per i pagamenti online

si potrebbe usare una terminologia meno burocratica e più veloce. per esempio usare una immagine ad albero dove poter immediatamente trovare (per me perito) il ruolo dei periti assicurativi

mi piacerebbe conoscere il motivo di tutti gli aumenti ,secondo me non giustificati e non giustificabili in quanto il degrado delle vie sotto la responsabilità dell'ente mostrano un'alto degrado e la mancanza assoluta di manutenzione .

preferirei ricevere direttamente gli avvisi già predisposti per il pagamento con le varie modalità

rendere la navigazione più semplice e intuitivo

per il pagamento della carta di identità elettronica è impossibile reperire la ricevuta del pagamento sul sito da cui si comincia a pagare (città metropolitana di roma) bisogna ricordarsi che il tutto è collegato a pagina ma non sempre il pagamento è uguale al codice fiscale del soggetto del pagamento quindi ricordarsi ad esempio nel mio caso che ho usato il mio per mio figlio quando basterebbe mettere il codice fiscale di mio figlio per stampare la ricevuta ma la funzione non esiste

la denominazione del sito è molto difficile da applicare, troppo lunga, troppi trattini, si creano spesso errori di digitazione

migliorare il raggiungimento delle varie pagine con più semplice presentazione per inesperti come me. grazie

semplificare l'inserimento del rapporto di controllo e anagrafica clienti. far pagare in modo più semplice il bollino

non si capisce bene se il pagamento può avvenire generando la ricevuta cartacea, da pagare ad uno sportello autorizzato, oppure se è possibile farlo con carta di credito.

eccessivo pagare commissione di euro 1,50 da parte delle poste

non ci si capisce niente per quale motivo devo compilare cento volte la stessa cosa

potrebbe essere utile pagare direttamente dal sito senza dover attendere la mail con il link e poi procedere al pagamento

spesso il servizio pago pa direttamente presso gli sportelli bancari/postali non funziona ; praticamente dice "pagamento non caricato o qualcosa di simile"

alcune reversali necessitano di inserire l'importo , ma la quantificazione dell'importo non è sempre chiara

complicate il semplice

meno passaggi

# PROPOSTE MIGLIORATIVE

e chiaro che andiamo verso la digitalizzazione per tutto, ma bisogna considerare che ci sono tantissimi anziani che non sanno neanche aprire un computer, quindi il suggerimento che mi sento di dare è di semplificare al massimo tutti i passaggi per poter avere la possibilità di usufruire gradualmente del mezzo

non si apre il link della ricevuta, sarebbe meglio un pdf

facilitare il servizio, spesso non è funzionante il pagopa e devo ricorrere a pagare tramite qr code tramite conto corrente ma la mia posizione non si aggiorna in tempo reale e questo è un disservizio.

non sono riuscita a fare il pagamento

dovrebbero essere chiaramente indicati dagli enti interessati gli importi da versare per tipologia di servizio

sarebbe opportuno ripristinare gli avvisi al cittadino relativi alle imposte da pagare (es. nel caso di specie per i passi carrabili); ciò sia per informare tempestivamente il cittadino rispetto ad eventuali aumenti dell'imposta dovuta sia per fornire un alert e ricordare di versare il dovuto nei termini previsti

la possibilità di inserire l'esecutore del pagamento oltre che dell'intestatario.

spesso è il professionista incaricato a dover anticipare le spese di istruttoria a nome dell'intestatario del provvedimento.

difatti correttamente è possibile inserire l'intestatario delle spese ma per ottenere la ricevuta del pagamento occorre inserire la mail del tecnico delegato altrimenti la ricevuta viene spedita alla mail della committenza con un rallentamento inevitabile della gestione della pratica. grazie

migliorare la grafica e la fruibilità del sito

non sono riuscito a scegliere la mia banca per pagare online, sono dovuto passare per un esercizio pubblico.

sarebbe gradito leggere le indicazioni in italiano anziché in burocratese e utilizzare una grafica più semplice e moderna.

ho avuto necessità di fare il pagamento per il rilascio di una carta d'identità per un piccolo comune. mi era stato detto che dal sito del comune, cliccando su pago pa il sito restituisce una pagina in cui bisogna inserire qualcosa (non è specificato cosa) e ho provato a mettere il motivo del pagamento ovvero rilascio della carta d'identità, ma non ottenevo alcun risultato, poi mi è stato detto che in quella casella di ricerca avrei dovuto cercare il nome del comune ma io ero partita dal comune e non pensavo di doverlo cercare nuovamente. questo succede perché i siti sono messi online senza fare test di usabilità!

inoltre una volta selezionato il comune e il motivo del pagamento non avevo un menù a tendina da cui selezionare il relativo importo, infatti quello che mi era stato detto a voce era sbagliato e ho dovuto fare un successivo pagamento ad integrazione.

il mio giudizio sul sito, espresso in modo elegante, è pessimo, risparmio il giudizio non elegante!

nomenclatura poco leggibile:

i menu di selezione in orizzontale sono poco leggibili.

consiglio i menu verticali a sx con apertura di pagina a dx con mantenimento evidenziato della posizione.

il pagamento è molto semplice: difficile migliorare.

il sito è minimal ma funzionale e rende il servizio di pagamento agevole e gradevole. comunque ho dovuto riscrivere i miei dati due volte e ricevere due mail prima di accedere al pagamento.

menu più chiaro e intuitivo, non tutti hanno una preparazione ai nuovi metodi online

mi sembra semplice e soddisfacente così come è

nulla da suggerire, se non di mantenere il sito aggiornato con informazioni attuali

tutto perfetto

ritengo che, impossibilitati ad acquistare i bollini blu della città metropolitana diversamente che online, il costo del servizio di 0,90€ sia da eliminare.

eviterei di fare digitare più volte le medesime informazioni

i pagamenti non vanno mai a buon fine, nonostante non ci siano problemi con la mia banca che è convenzionata con pagopa e cbill. sarebbe fantastico se riuscissi a fare pagamenti.

dopo aver effettuato il pagamento/ricarica, il saldo non viene aggiornato

perfezionare i collegamenti con le banche che spesso non sono ottimali

non mi ha fatto inserire il nome di chi faceva il versamento che è diverso dal titolare della carta di credito.

per questo motivo ho perso il rimborso inps per il nido di mio figlio. direi quindi sito scadente e da rivedere questa cosa