

**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

ottobre – dicembre 2023

204

Numero di risposte valide

21,6%

Rispondenti donne

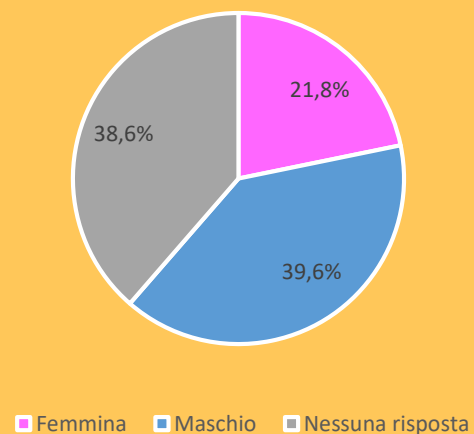
53,8

Età media dei rispondenti

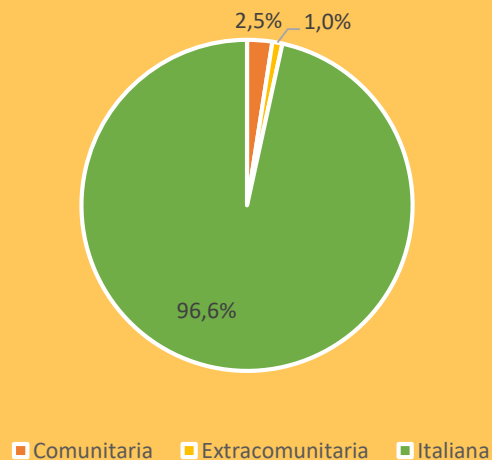
Il portale dei pagamenti è più utilizzato:

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

Rispondenti per genere

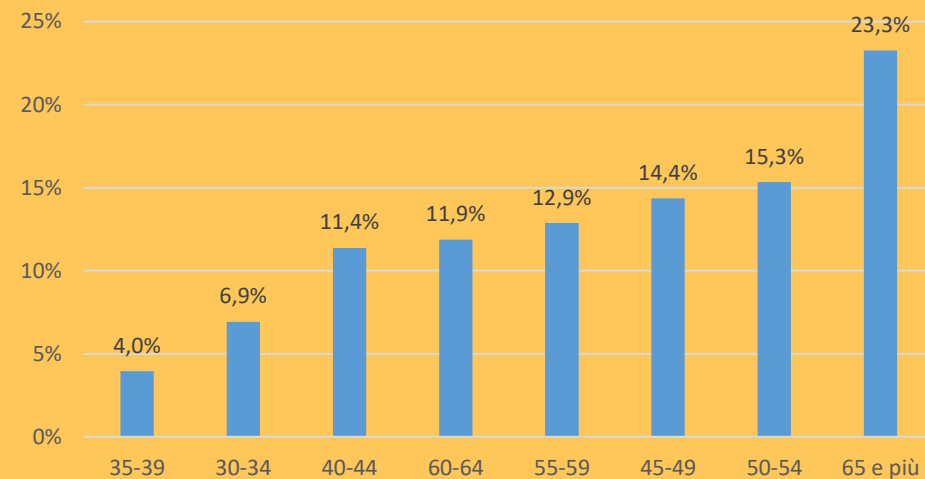


Nazionalità

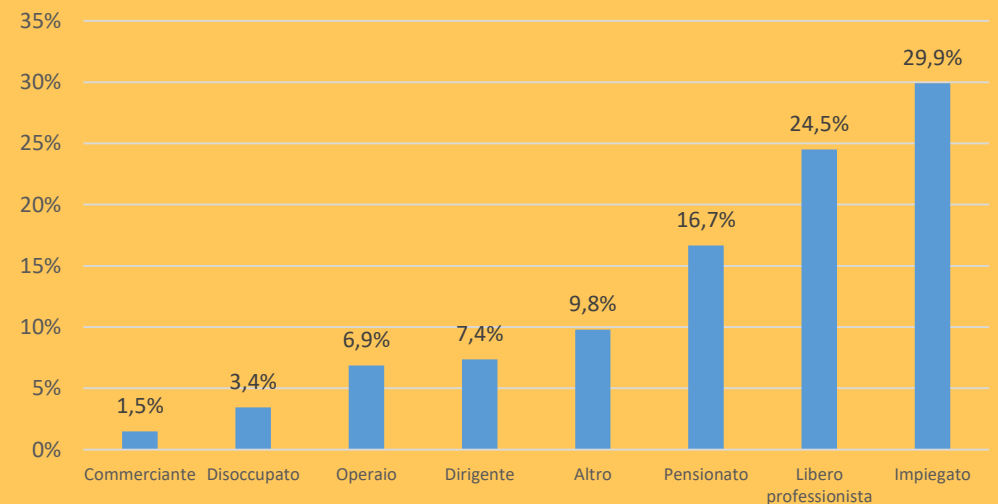


TARGET

Età



Professione



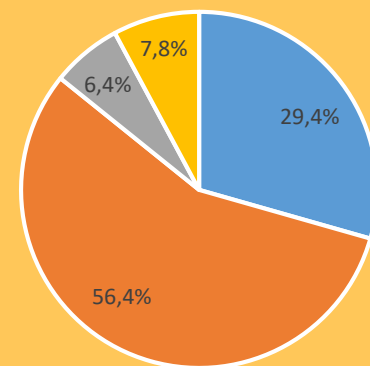
IN PARTICOLARE...

- 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 6,9%. Se si considera, inoltre, la classe di età più ampia – tra i 25 e i 39 anni – l'incidenza è pari al 10,9%. Di contro, i maggiori utilizzatori del portale sono gli utenti con età compresa tra i 50 e i 59 anni che rappresentano il 28,8% dell'universo di riferimento e quelli con età superiore ai 60 anni, pari al 35,2%. Gli utenti con età compresa tra i 40-49 rappresentano, invece, il 25,8%.
- Rispetto alla professione, il 37,3% dei rispondenti sono impiegati (29,9%) e Dirigenti (7,4%). Anche i liberi professionisti sono tra i principali utilizzatori del portale (24,5%), seguiti dai pensionati (16,7%) e dagli operai (6,9%). I disoccupati e i commercianti, invece, rappresentano una parte residuale pari rispettivamente al 3,4% e all'1,5%.

Il 56,4% dell'utenza fruisce dei servizi offerti dal portale meno di una volta al mese, mentre il 29,4% almeno una volta al mese. Di contro, il 14,2% utilizza il portale con una maggior frequenza (spesso e sempre).

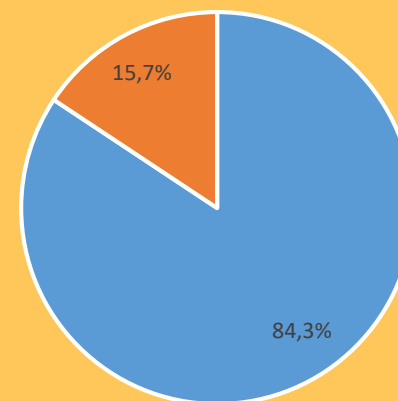
Ben l'84,3% dell'utenza effettua maggiormente pagamenti on-line. Di contro, il restante 15,7% effettua maggiormente pagamenti presso gli sportelli fisici abilitati.

FREQUENZA



- Qualche volta (almeno una volta al mese)
- Raramente (meno di una volta al mese)
- Sempre
- Spesso (almeno una volta a settimana)

TIPOLOGIA

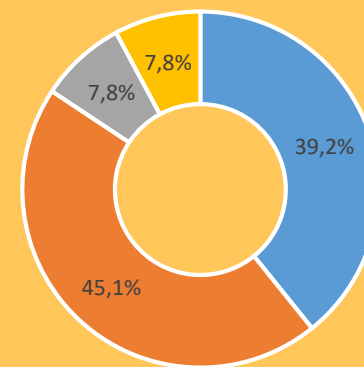


- Pagamento on-line
- Sportelli fisici

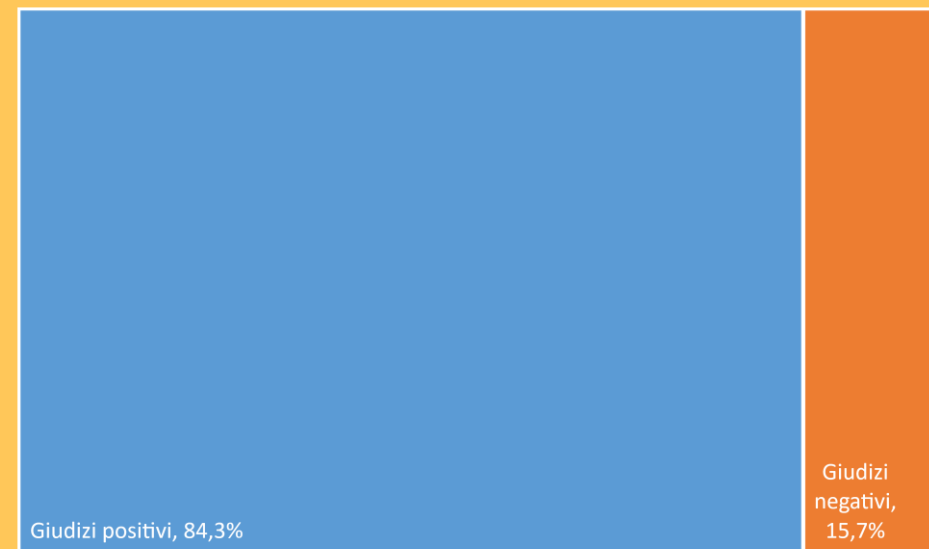
Ritengo che il servizio dei pagamenti dell'Ente,
per contenuti, organizzazione e grafica, sia:

Il 39,2% dell'utenza, si ritiene **pienamente soddisfatta** dal servizio offerto. Altresì, il 45,1% valuta il servizio offerto **abbastanza soddisfacente**. Complessivamente, i **giudizi positivi** rappresentano l' **84,3%**.

Di contro, **il 7,8%** dell'utenza ha valutato **poco soddisfacente** il servizio dei pagamenti dell'Ente, mentre **il 7,8%** si è dichiarato **per nulla soddisfatto**. Complessivamente, i **giudizi negativi** rappresentano il **15,6%**.

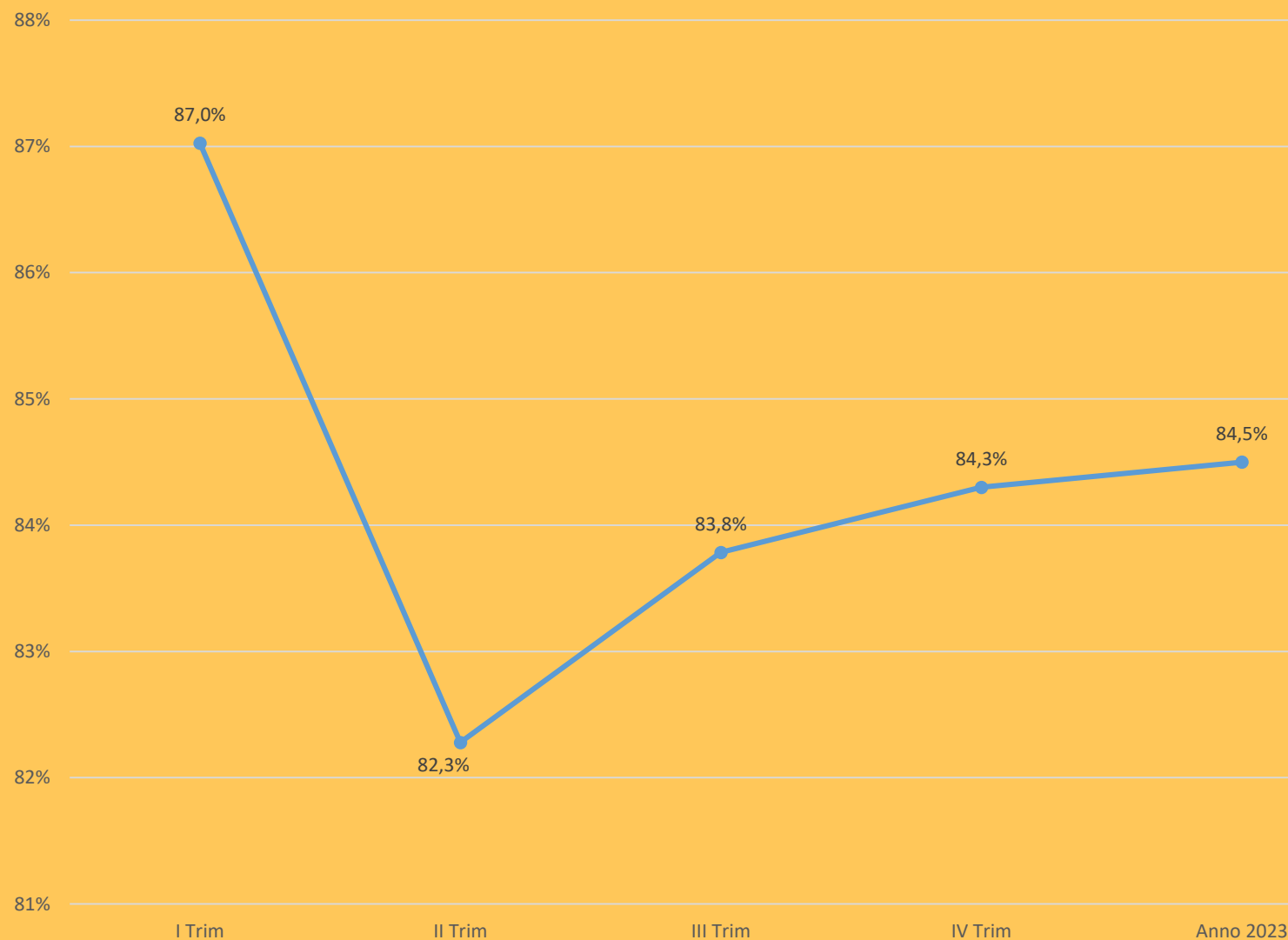


■ Pienamente soddisfacente ■ Abbastanza soddisfacente
■ Poco soddisfacente ■ Per niente soddisfacente



Confronto del livello di gradimento nei quattro trimestri dell'anno e dato annuale

Il livello di gradimento del servizio offerto all'utenza esterna mediante il Portale dei pagamenti della CMRC ha ottenuto un livello di gradimento nel dettaglio dei quattro trimestri sempre superiore all'80%. Nello specifico, i valori più alti sono stati registrati in corrispondenza del I trimestre dell'anno (87%), quelli più bassi nel II trimestre (82,3%). Nel complesso, il livello di gradimento raggiunto nel corso del 2023 è pari all'84,5%.



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...

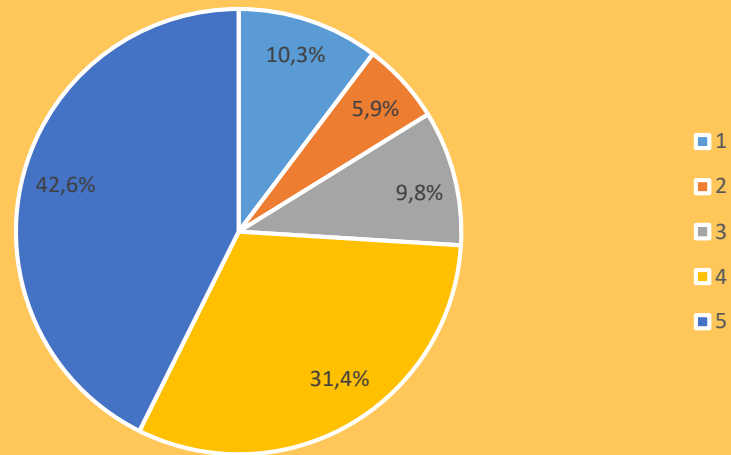
Il 42,6% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 31,4% un voto pari a 4.

Il 10,3% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 5,9% un voto pari a 2.

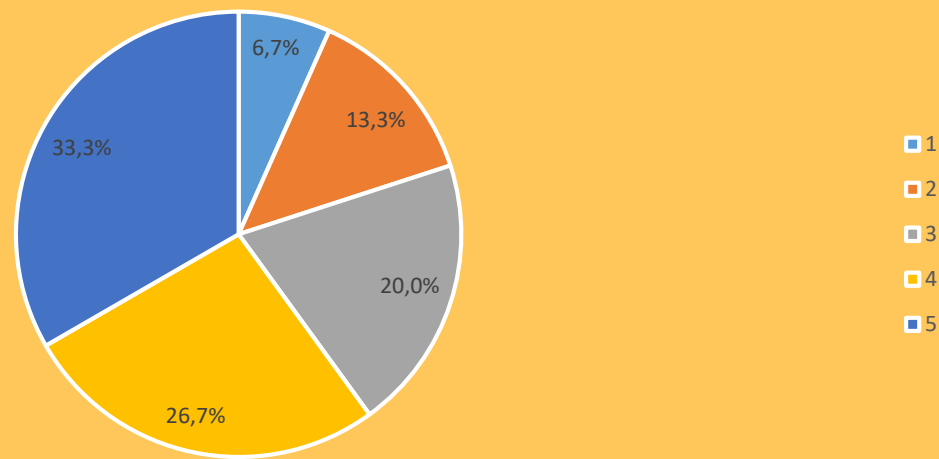
Il 33,3% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 26,7% un voto pari a 4.

Il 6,7% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 13,3% un voto pari a 2.

COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI



RAGGIUNGIBILITA' DEL SITO



IN PARTICOLARE...

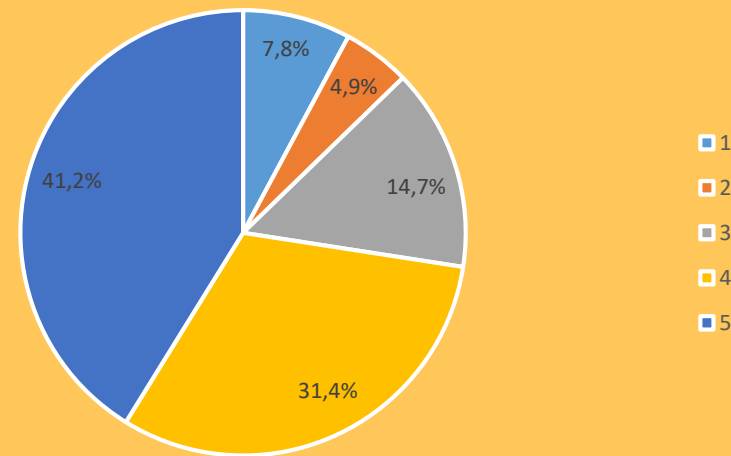
Il 41,2% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 31,4% un voto pari a 4.

Il 7,8% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 4,9% un voto pari a 2.

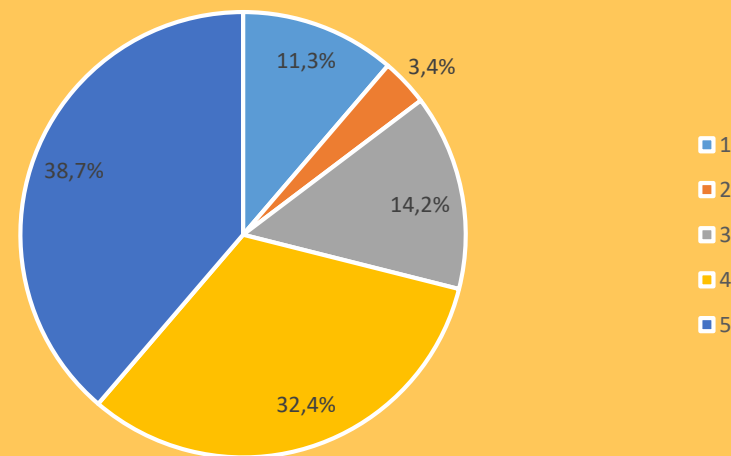
Il 38,7% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 32,4% un voto pari a 4.

L'11,3% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 3,4% un voto pari a 2.

GRADEVOLEZZA ASPETTO GRAFICO



SODDISFAZIONE ESIGENZE



IN PARTICOLARE...

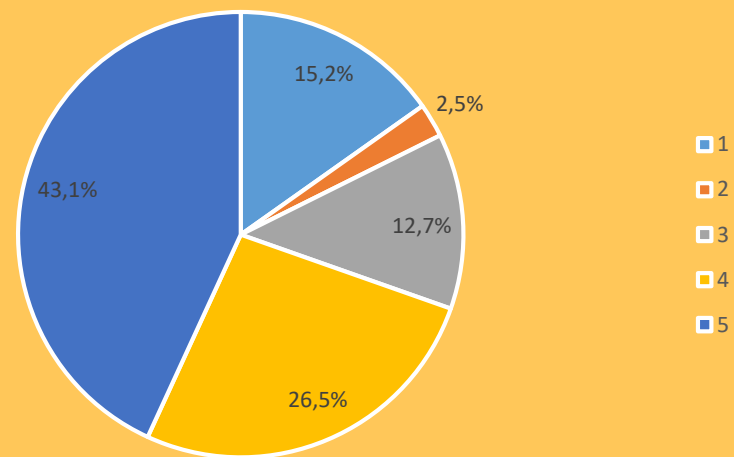
Il 43,1% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 26,5% un voto pari a 4.

Il 15,2% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 2,5% un voto pari a 2.

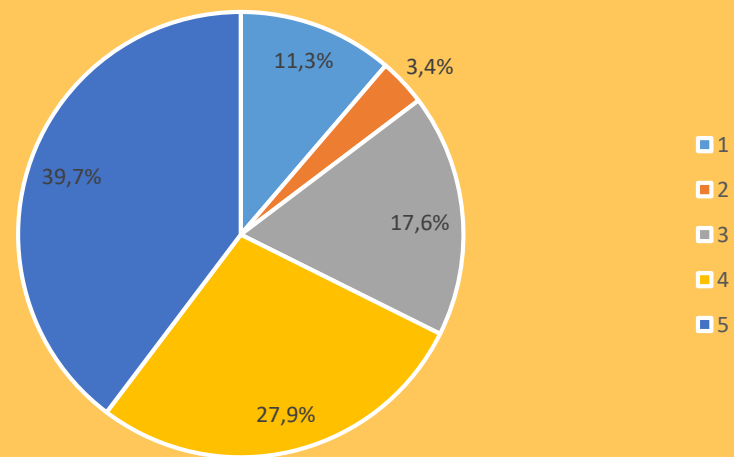
Il 39,7% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 27,9% un voto pari a 4.

L'11,3% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 3,4% un voto pari a 2.

SEMPLIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'



SEMPLICITA' DELLA NAVIGAZIONE



IN PARTICOLARE...

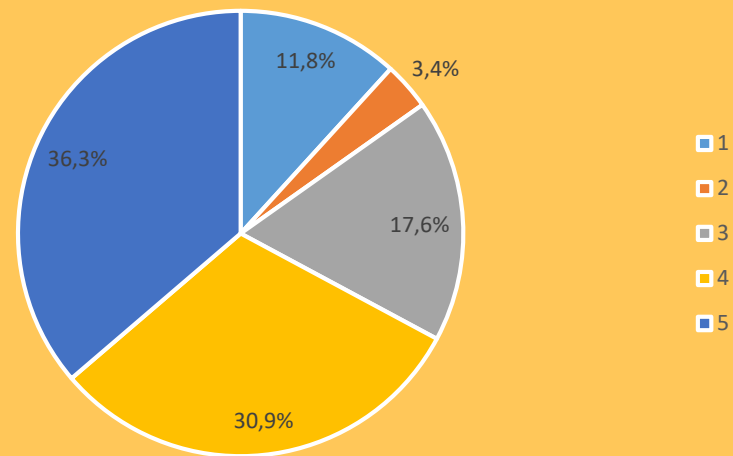
Il 36,3% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 30,4% un voto pari a 4.

L' 11,8% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 3,4% un voto pari a 2.

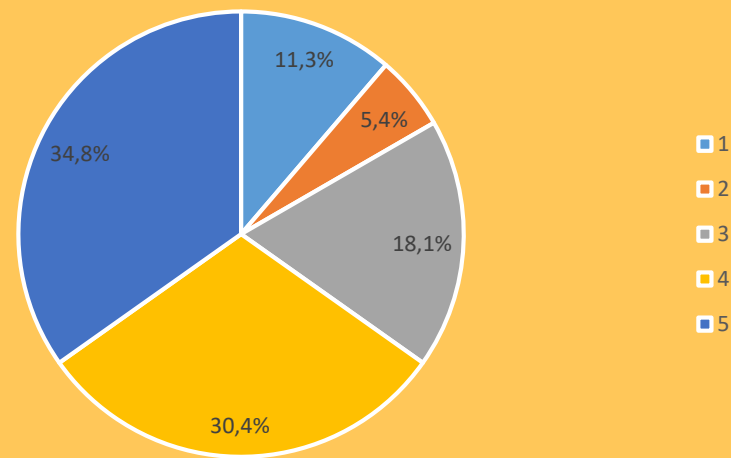
Il 34,8% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 30,4% un voto pari a 4.

L' 11,3% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 5,4% un voto pari a 2.

ORGANIZZAZIONE DEI CONTENUTI



FACILITA' LOCALIZZAZIONE INFO

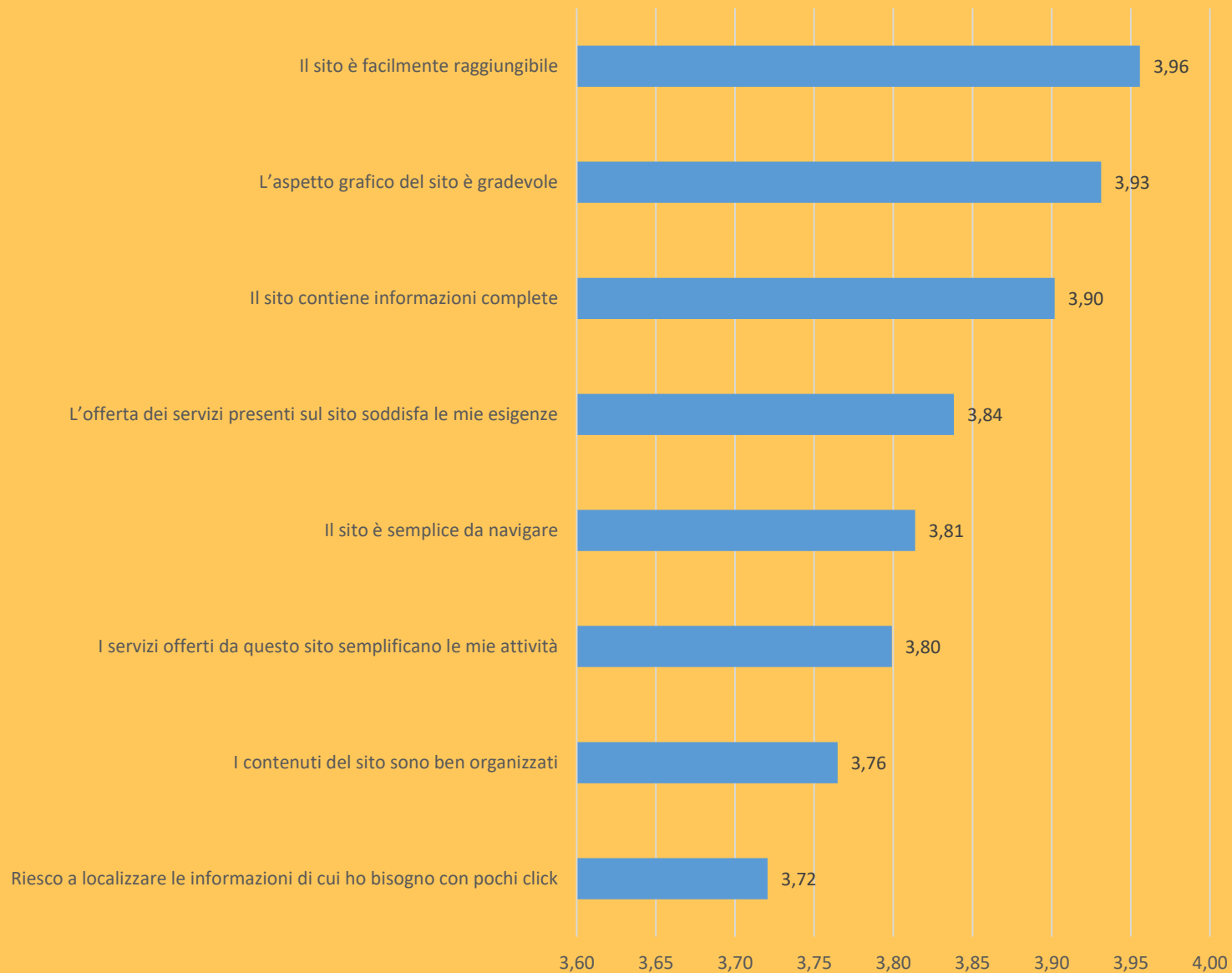


RIASSUMENDO

L'aspetto valutato più positivamente è la raggiungibilità del sito con punteggio medio di 3,96

L'aspetto meno valutato è la facilità di localizzazione delle informazioni con punteggio medio di 3,72

PUNTEGGI MEDI



PROPOSTE MIGLIORATIVE

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

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 imps per il nido di mio figlio. Direi quindi sito scadente e da rivedere questa cosa

sulla ricevuta di pagamento non sono identificabili i dati inseriti. A distanza di ore dal pagamento, sul sito del comune le multe, già pagate, risultano da pagare: troppo lento

Bollettini postali precompilati per il pagamento della refezione

Non saprei per me e funzionale anche se l'ho usato per la prima volta.

Non riesco a fare il pagamento

Grafica migliorata

Troppo fazioso

Il pagamento non è andato a buon fine

non sono riuscito a pagare on line e il vs supporto telefonico è nullo

È penoso! Il sito rinvia al sito della banca che non da il tempo per effettuare la procedura. Sto tentando di pagare inutilmente. Si inseriscono i dati, poi si apre il sito della banca che chiede l'autenticazione, poi hai poco tempo e alla fine tutto si chiude... e devi ricominciare daccapo. Ma vaffanculo!

IL COSTO PER EFFETTUARE L'OPERAZIONE DI PAGAMENTO E' TROPPO CARO: LA COMMISSIONE DI UN ISTITUTO DI CREDITO E' € 1,50 CONTRO IL COSTO DI UN BONIFICO DI € 0,37.

Complicatissimo e poi richiede troppi dati

1 settimana di continui tentativi per pagare l'importo da voi richiesto senza esito.call centesimi non efficace

Sulla causale dicitura occupazione suolo pubblico

Ottimo

Servizio perfetto e molto intuitivo

Un'anagrafica più completa. Spesso mancano informazioni fondamentali per capire se un cliente è già stato registrato.

collegarlo direttamente con la redazione della domanda di concorso: mettere una causale coerente con quanto richiesto nel bando di concorso

PER L'USO CHE NE FACCIO VA BENE COSI'

problemi solo con il link al pagamento

Evitare di chiedere di digitare le generalità più volte per uno stesso pagamento, tanto più che c'è anche l'autenticazione spid

Onestamente è la prima volta che utilizzo questo sito,e l'ho fatto per pagare una multa per eccesso di velocità (6 km oltre il consentito).Sinceramente mi auguro che sia anche l'ultima volta

Autorizzazione delle Poste non è utilizzabile, non decodifica il qr code, a volte lo decodifica e vuole l'immissione di un codice ma non il riconoscimento dell'impronta. Vi è una duplicazione di dati tra il riconoscimento e poi la reimmissione dei dati una seconda volta.

Inserire la possibilità di pagamento PayPal in modo da abbattere il costo eccessivo di €2.50 di PagoPa

Dovrebbe essere più facile pagare

PROPOSTE MIGLIORATIVE

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

Rendere la navigazione più intuitiva

è un servizio a pagamento troppo oneroso a beneficio di chi????

Da eCivis per pagare la mensa devo entrare 2 volte con spid e poi alla fine rinserire il codice sicurezza della carta imparate da Amazon. Troppo login

Se eseguo pagamenti da app (ecivis) per ricarica mensa scolastica spesso i vari salti, tra autenticazione Spid e/o portale Intesa San Paolo, si bloccano mandando il tutto in time-out.

Annullando così l'operazione in corso, chiudendola come "tentativo di pagamento".

Sono sempre costretto a completare da pc, usando il qrcode contenuto nell'avviso che si crea automaticamente ed inquadrandolo dal cell.

Sarebbe meglio se funzionasse tutto subito da cellulare stesso.

Ho avuto molta difficoltà. Non è una cosa semplice.

È molto difficile per chi non naviga in internet

rendere più veloce l'accesso alle informazioni di pagamento e solo per il pagamento richiedere credenziali di accesso

Le indicazioni riportate sul verbale cartaceo per collegarsi al sito non sono precise.

utilizzo paypal

ALL'INIZIO HO TROVATO UN PO DI DIFFICOLTA' POI UNA VOLTA CAPITO E' STATO ABBASTANZA SEMPLICE.

Dopo ingente perdita di tempo siamo riusciti a stampare i CBILL convinti di potere finalmente effettuare il pagamento on-line.

Ma nonostante i nostri sforzi non siamo riusciti ad effettuare il pagamento anche se il Codice Avviso è corretto purtroppo manca il Codice CBILL, in quanto viene indicato con un semplice " - " al posto del necessario Codice CBILL, essenziale per effettuare il pagamento. Inoltre, cercando di pagare con il CBILL, nel riquadro di richiesta nome della Società, la Consap S.p.A. rimane sconosciuta. Potete per favore inviarmi il "Codice CBILL"? per la Consap S.p.A. Concessionaria Servizi? Grazie, un cordiale saluto

Dovrebbe esserci un carrello per poter inserire diverse richieste e tipologie di di acquisto dei bollini, (esempio: Acquisto n. 3 Bollini CMRC + n.4 Bollini Roma) così da poter effettuare un solo pagamento e non 2 pagamenti distinti per tipologia.

EVITARE DI FAR PAGARE IL SERVIZIO PER PAGARE UNA TASSA.

QUESTA COSA E' ASSURDA.

abbassate la tassa applicata sui pagamenti

Ridurre il costo delle commissioni

PER I PAGAMENTI ON LINE CI VORREBBE UN FILO DIRETTO CON LA BANCA PERCHE' CHI E' MATURO COME ME A VOLTE TROVA DIFFICOLTA!BUON NATALE

Migliorare il servizio di inserimento dati anagrafici impianti diviso per varie tipologie.

buon lavoro.

non si riesce mai a fare pagamento immediato con carta di credito, il programma risponde che ci sono errori o che è passato troppo tempo obbligando quindi, per acquistare i bollini, a richiedere avviso e fare bonifico.

non posso ancora perché è poco tempo che lo utilizzo

Il sito è complesso e si è costretti a ricominciare da zero perdendo tempo. Semplificare rendendo più facile il servizio

I problemi riscontrati non sono estetici, si creano circuiti viziosi per cui è necessario ripetere un'operazione più volte per un solo risultato.

Informazioni più complete

Sarebbe magnifico per le partite iva come sono io, trovarsi la fattura di acquisto dei bollini direttamente nello sdi

Dal portale inpa.gov far generare direttamente l'avviso di pagamento e aggiornare lo status dello stesso come avviene per gli altri enti, senza dover uscire dal portale per accedere a quello di Città Metropolitana

Mi è capitato, a volte, di non riuscire ad effettuare un pagamento. Forse a causa di un elevato traffico in internet

lo uso maggiormente per i pagamenti di mensa scolastica e scuola in generale alcune volte però si blocca e non mi fa pagare.