

**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 2024

154

Numero di risposte valide

20,1%

Rispondenti donne

52,9

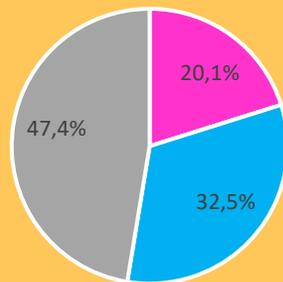
Età media dei rispondenti

Il portale dei pagamenti è più utilizzato:

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

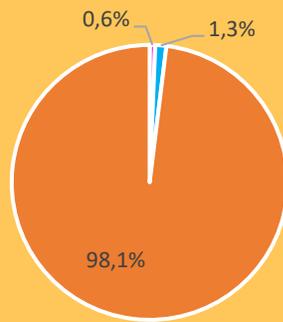
TARGET

Rispondenti per genere



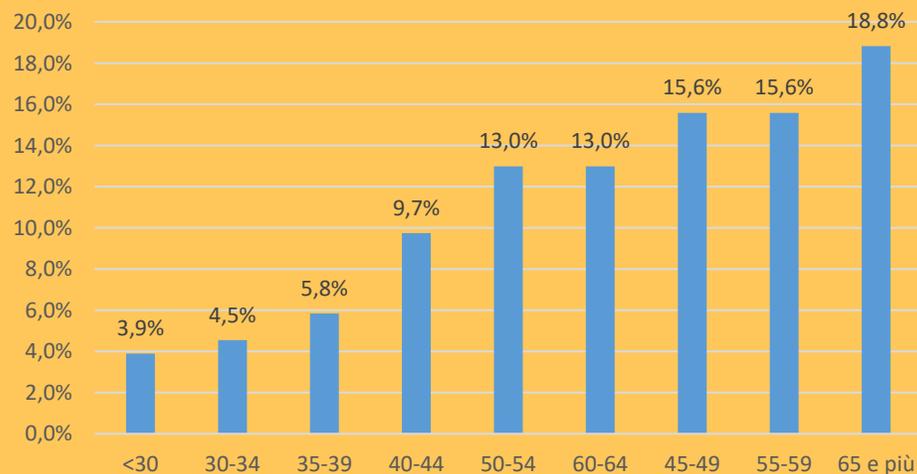
■ Femmina ■ Maschio ■ nessuna risposta

Rispondenti per genere

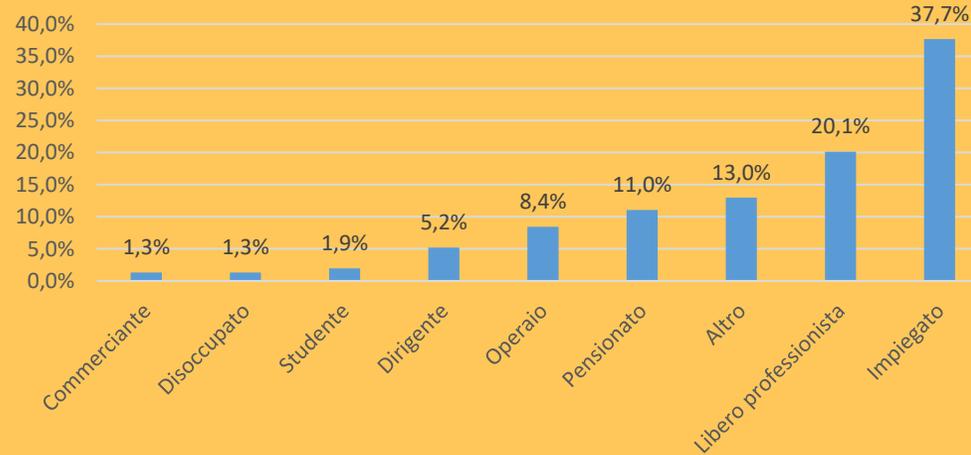


■ Comunitaria ■ Extracomunitaria ■ Italiana

Rispondenti per fascia d'età



Professione



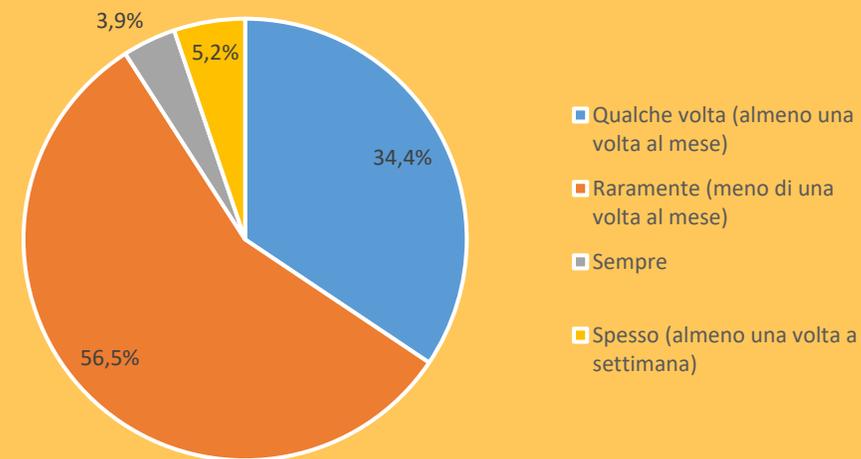
IN PARTICOLARE...

- Sono pochi i giovani che fruiscono dei servizi del portale. Nello specifico, i rispondenti con un'età fino ai 34 anni rappresentano l' 8,4%. Se si considera, inoltre, la classe di età più ampia – fino ai 39 anni – l'incidenza è pari al 14,3%. Di contro, i maggiori utilizzatori del portale sono gli utenti con età superiore ai 60 anni che rappresentano il 31,8% dell'universo di riferimento e quelli con età compresa tra i 50 e i 59, pari al 28,6%. Gli utenti con età compresa tra i 40-49 rappresentano, invece, il 25,3 %.
- Rispetto alla professione, il 42,9% dei rispondenti sono impiegati (37,7%) e Dirigenti (5,2%). Anche i liberi professionisti sono tra i principali utilizzatori del portale (20,1%), seguiti dai pensionati (11%) e dagli operai (8,4%). Gli studenti, i disoccupati e i commercianti, invece, rappresentano una parte residuale pari rispettivamente all' 1,9%, all'1,3% e all' 1,3%.

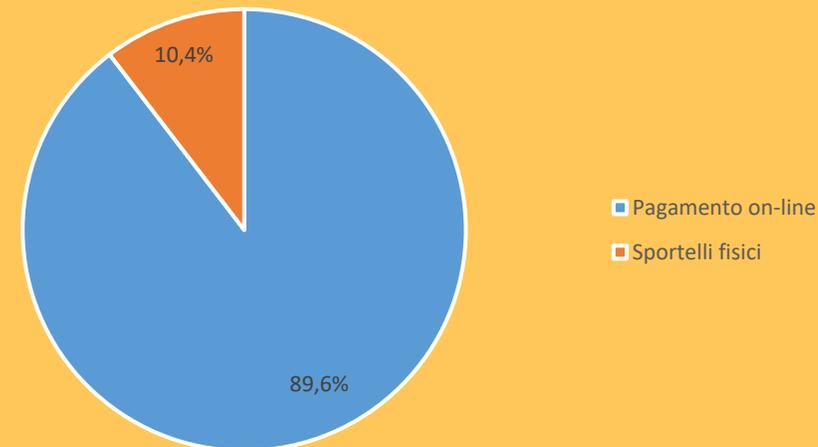
Il 56,5% dell'utenza fruisce dei servizi offerti dal portale meno di una volta al mese, mentre il 34,4% almeno una volta al mese. Di contro, il 9,1% utilizza il portale con una maggior frequenza (spesso e sempre).

Ben l'89,6% dell'utenza effettua maggiormente pagamenti on-line. Di contro, il restante 10,4% effettua maggiormente pagamenti presso gli sportelli fisici abilitati.

FREQUENZA



TIPOLOGIA

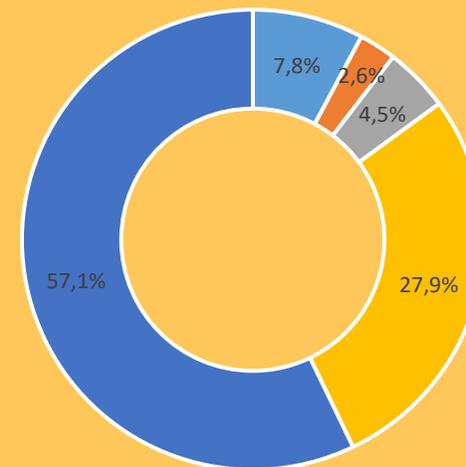


Ritengo che il servizio dei pagamenti dell'Ente,
per contenuti, organizzazione e grafica, sia:

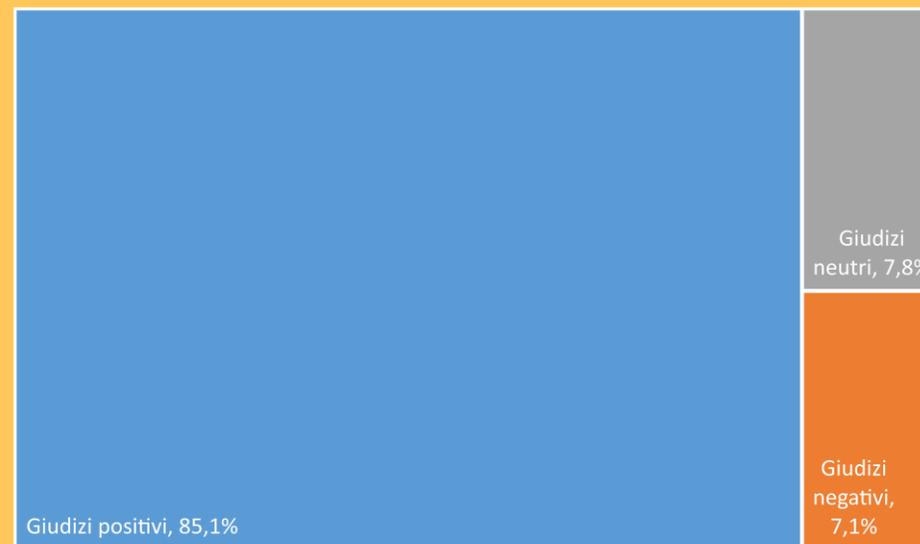
Il 27,9% dell'utenza, si ritiene **molto soddisfatta** dal servizio offerto. Altresì, il 57,1% valuta il servizio offerto **soddisfacente**. Complessivamente, i **giudizi positivi** rappresentano l' **80,3%**.

Di contro, **il 2,6%** dell'utenza ha valutato **poco soddisfacente** il servizio dei pagamenti dell'Ente, mentre **il 4,5%** si è dichiarato **molto insoddisfatto**. Complessivamente, i **giudizi negativi** rappresentano il **7,1%**.

Il 7,8% dell'utenza ha espresso un giudizio neutrale rispetto al servizio dei pagamenti dell'Ente.



■ Indifferente ■ Insoddisfatto ■ Molto insoddisfatto ■ Molto soddisfatto ■ Soddisfatto



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...

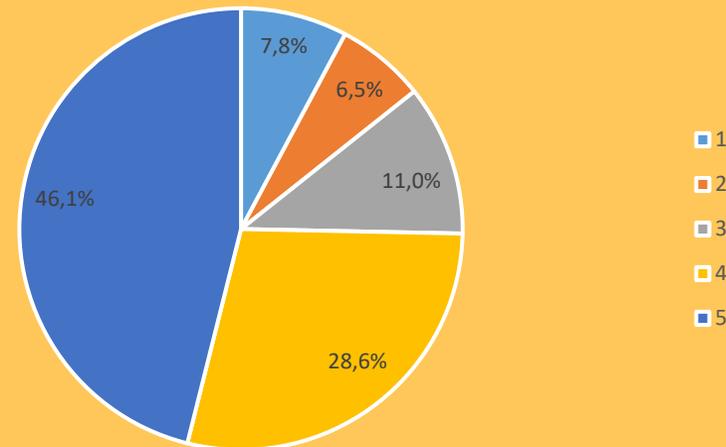
Il 46,1% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 28,6% un voto pari a 4.

Il 7,8% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 6,5% un voto pari a 2.

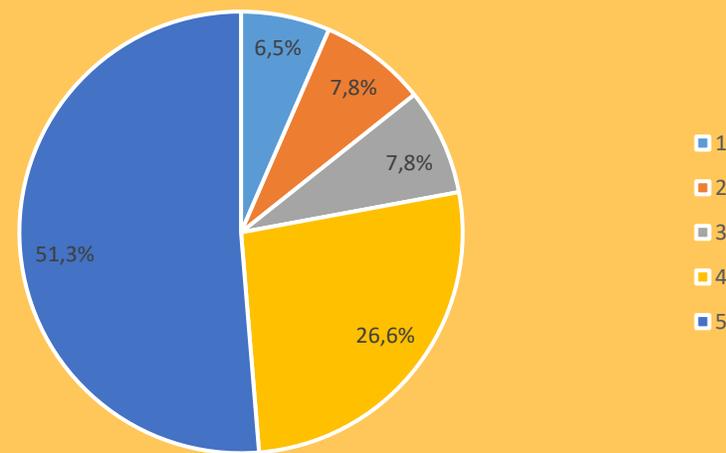
Il 51,3% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 26,6% un voto pari a 4.

Il 6,5% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 7,8% un voto pari a 2.

COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI



RAGGIUNGIBILITA' DEL SITO



IN PARTICOLARE...

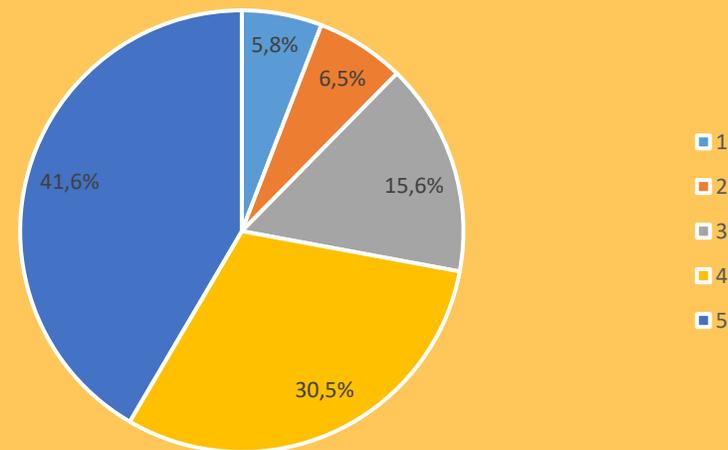
Il 41,6% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 30,5% un voto pari a 4.

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

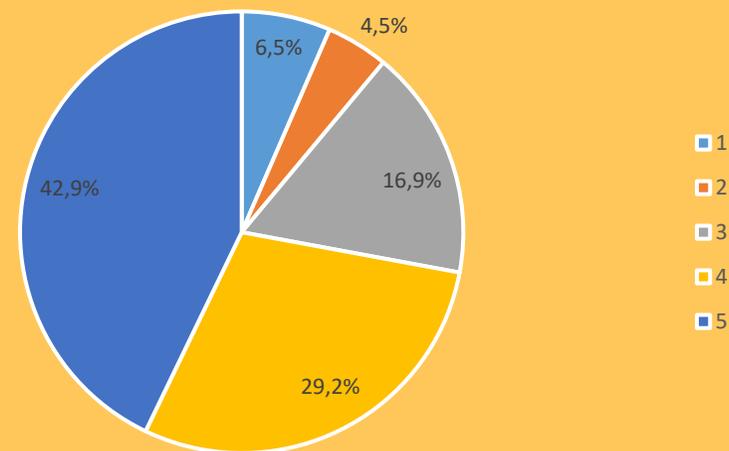
Il 42,9% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 29,2% un voto pari a 4.

Il 6,5% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 4,5% un voto pari a 2.

GRADEVOLEZZA ASPETTO GRAFICO



SODDISFAZIONE ESIGENZE



IN PARTICOLARE...

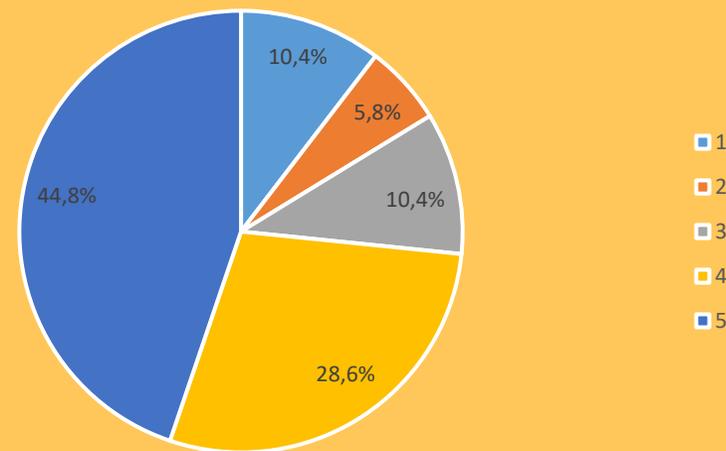
Il 44,8% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 28,6% un voto pari a 4.

Il 10,4% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 5,8% un voto pari a 2.

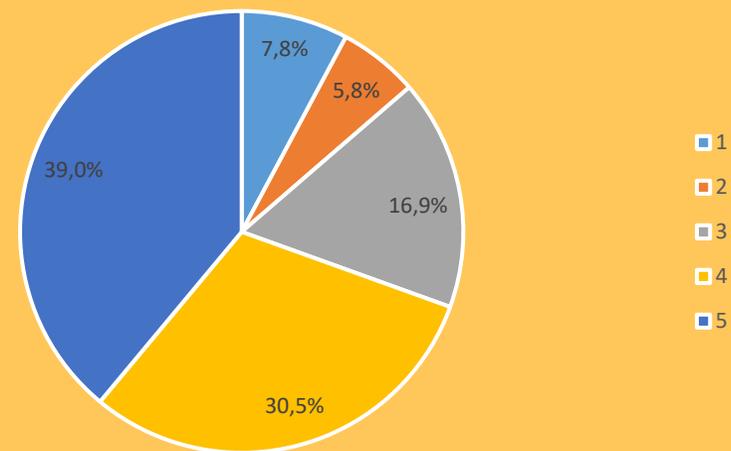
Il 39% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 30,5% un voto pari a 4.

Il 7,8% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 5,8% un voto pari a 2.

SEMPLIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'



SEMPLICITA' DELLA NAVIGAZIONE



IN PARTICOLARE...

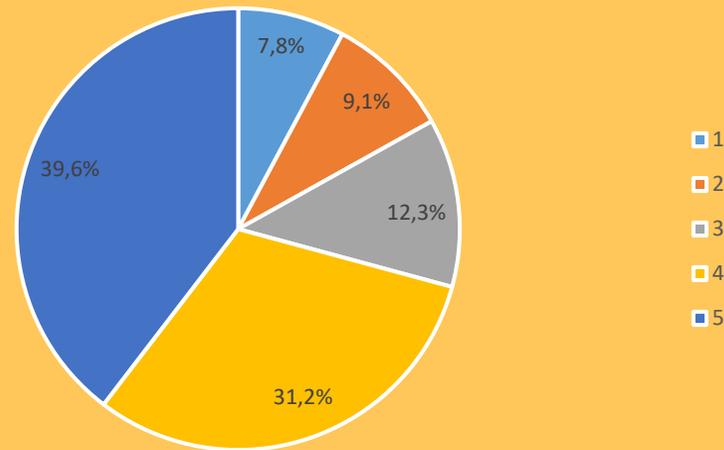
Il 39,6% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 31,2% un voto pari a 4.

Il 7,8% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 9,1% un voto pari a 2.

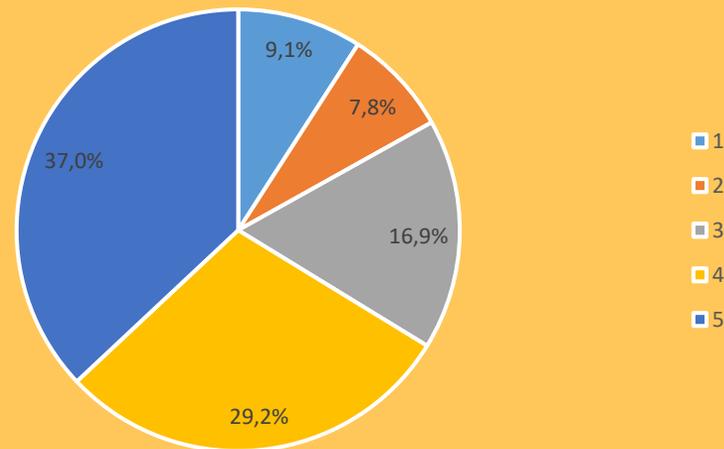
Il 37% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 29,2% un voto pari a 4.

Il 9,1% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 7,8% un voto pari a 2.

ORGANIZZAZIONE DEI CONTENUTI



FACILITA' LOCALIZZAZIONE INFO

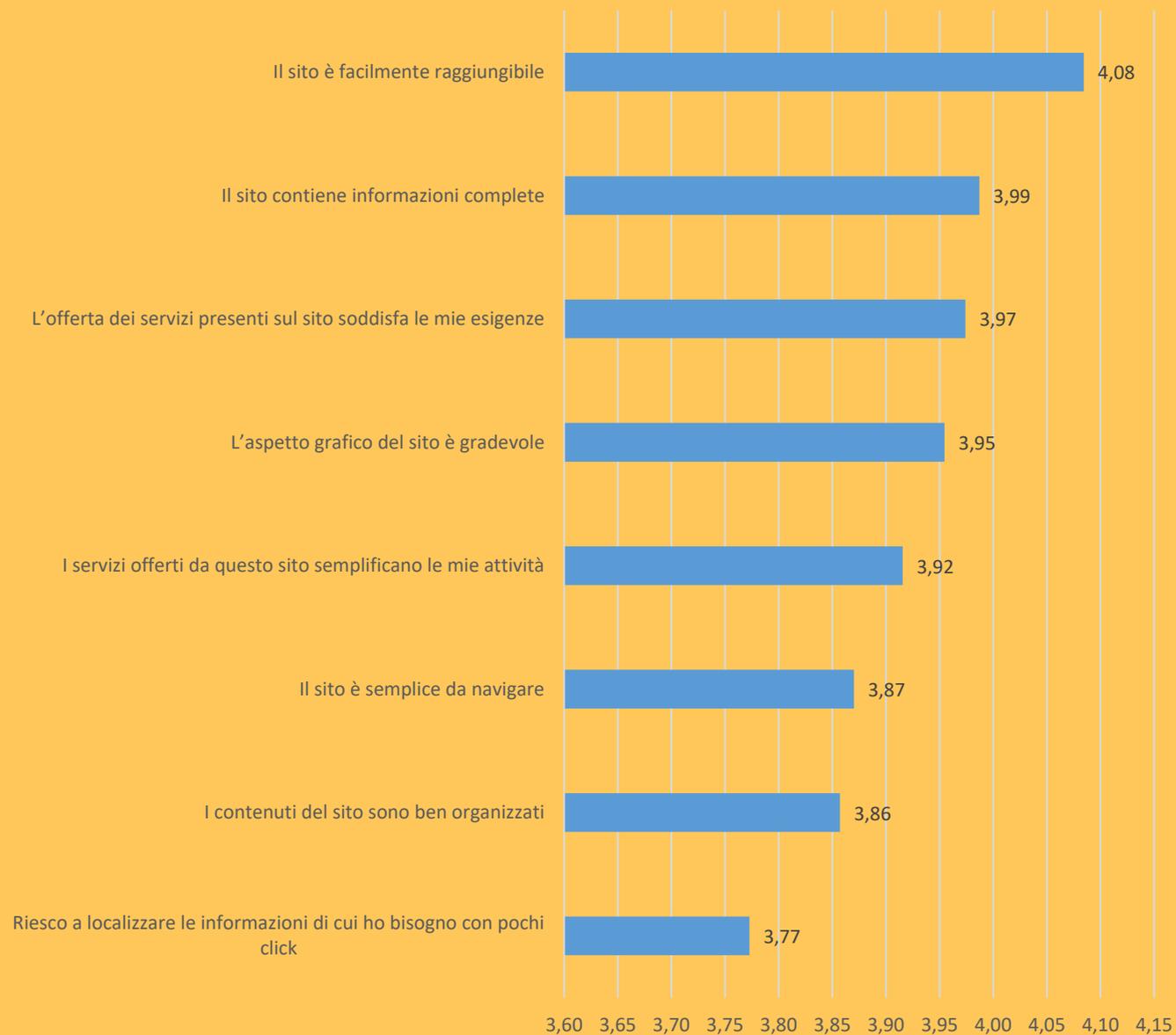


RIASSUMENDO

L'aspetto valutato più positivamente è la raggiungibilità del sito con punteggio medio di 4,08

L'aspetto meno valutato è la facilità di localizzazione delle informazioni con punteggio medio di 3,77

PUNTEGGI MEDI



PROPOSTE MIGLIORATIVE

ci sembra assurdo che per comprare bollini di diversa taglia bisogna fare più transazioni migliorate il servizio grazie

Più sistetico

Un app può facilitare

Credo che il servizio sia già ben strutturato.

Non si riesce a concludere la transazione del pagamento della quota dovuta

Ottimo servizio

Nessuno, procedura facile e veloce

A mio avviso ci sono tante informazioni sul sito e con la chiave di ricerca dovrebbe essere più facile trovare l'argomento o il pagamento da effettuare.

Abilitare una funzione dove indicare le strade che sono pericolose per segnalazione insufficiente, errata o fondo dissestato

Spesso vi è l'indicazione del servizio, ma non è indicato l'importo che si deve versare. Per servizi il cui costo è fisso, forse sarebbe utile avere già delle indicazioni dell'importo (se presento una SCIA i diritti di istruttoria o segreteria sono generalmente fissi; se ho già fatto un pagamento il mese scorso per una pratica, devo comunque richiamare il Comune ed accertarmi che non ci siano aumenti, quando invece il Comune potrebbe indicare direttamente il costo del Servizio ed aggiornare la Tariffa di volta in volta ...)

CREARE ARCHIVIO DI CONTENUTI VECCHI TIPO MENU DI GIUGNO SCORSO

Sito attuale Funziona ottimale

La navigazione anonima ha problemi nella gestione del "carrello". Non sono presenti pagamenti aggiunti e non ancora espletati.

Migliorare la grafica, la semplicità nei pagamenti e ci sono troppe reindirizzazioni per accedere al portale pagamenti mensa scolastica.

NO, MOLTO CHIARO

Il sito non funziona sempre

Non è completo di informazioni

PROPOSTE MIGLIORATIVE

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

il servizio non funziona bene e non e' chiaro.

Migliorare il servizio di assistenza telefonica perché NON RISPONDE MAI MAI MAI NESSUNO

Il link per il pagamento online non funziona. Il servizio con lo spid è interrotto e si può solo stampare il bollettino cartaceo per il pagamento

ho fatto tre pagamenti sarebbe stato più semplice aggregarli

è di una macchinosità allucinante. semplificare

la compilazione del questionario confonde. In caso di pagamento on line non si può attendere che forniate un lunghissimo codice mettendo il manutentore in condizione di perdere altro tempo.

Pe questi motivi eseguo lo acquisto dei bollini dovendo stampare il modulo di pagamento, recarmi alle poste ,pagare e perdere tempo...Distinti saluti

La prima volta che uso il sito e non è stato semplice trovare la pagina.

No lo trovo soddisfacente

nel mio caso specifico abbiamo generato un pagoPa per un passo carribile, dove abbiamo inserito noi i riferimenti e l'importo, secondo quanto suggerito da un vostro funzionario.

sarebbe più opportuno per evitare errori che nel momento in cui si inserisce il fascicolo, venga presentato quanto realmente e giusto l'utente debba pagare.

Se il pagamento tramite home banking non va a buon fine, non si può rifare subito. Rispetto ad altri sistemi (MAV RAV PAGOPA da homebankig) è più macchinoso e soggetto a problemi.

In primis il servizio cid dovrebbe essere riattivato..

Troppi passaggi per un semplice pagamento

disaponibilita' bollini piu' veloce

Procedure più semplici in pochi passaggi

Non cambiate nulla che funzioni, per favore..

Purtroppo i pagamenti on-line sono impossibili per le persone anziane