

**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 2024

50

Numero di risposte valide

28%

Rispondenti donne

53,1

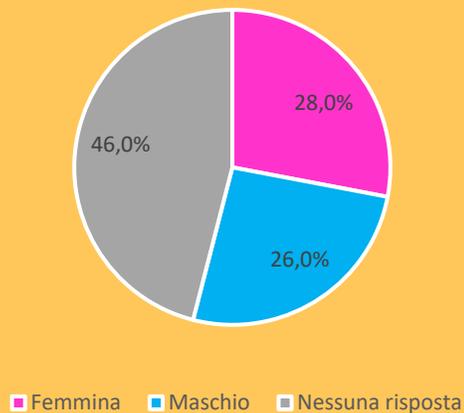
Età media dei rispondenti

Il portale dei pagamenti è più utilizzato:

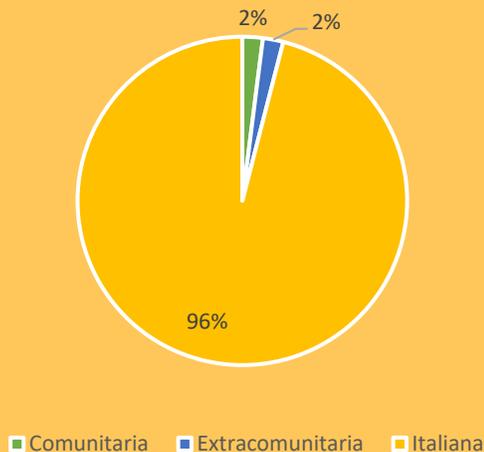
- ✓ Dalle donne
- ✓ dalla classe d'età 55-59 anni
- ✓ da impiegati
- ✓ da utenti di nazionalità italiana

TARGET

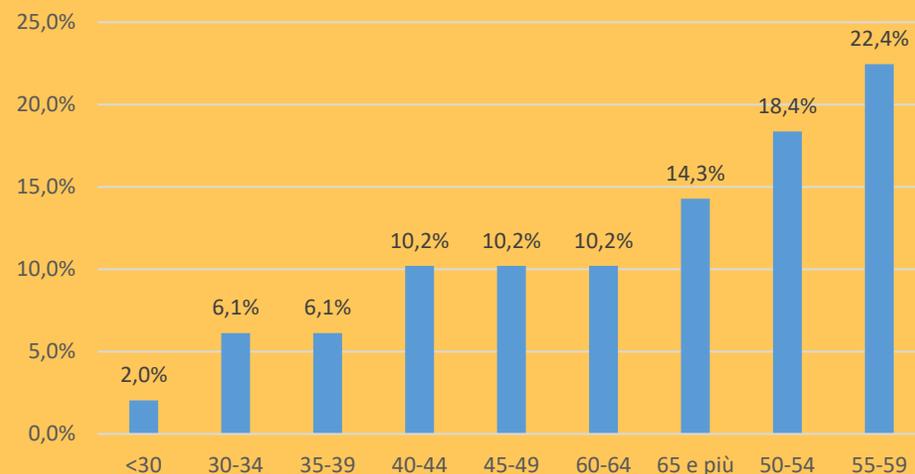
Rispondenti per genere



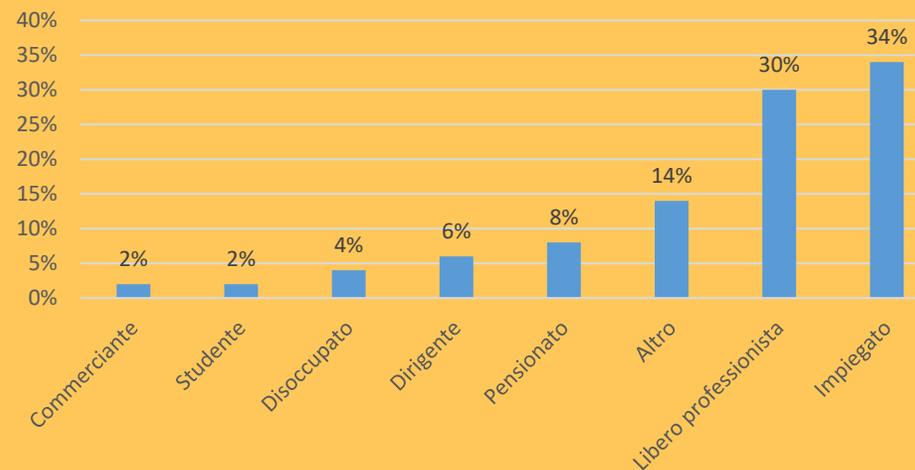
Nazionalità



Rispondenti per fascia d'età



Professione



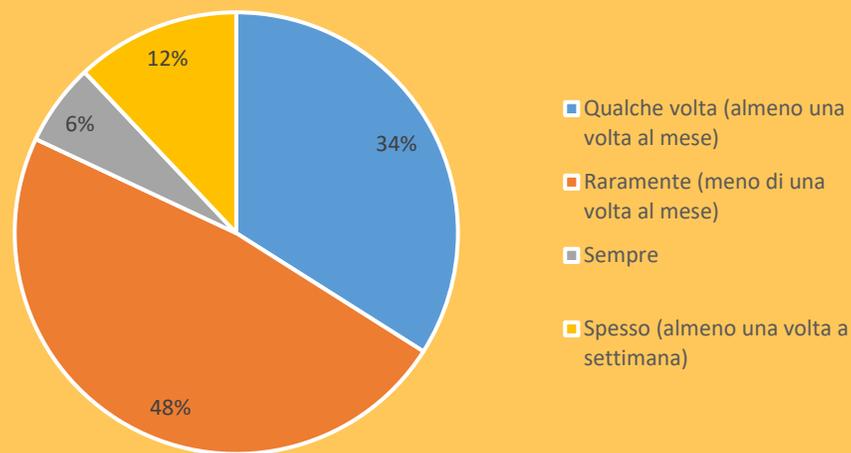
IN PARTICOLARE...

- Sono pochi i giovani che fruiscono dei servizi del portale. Nello specifico, i rispondenti con un'età fino ai 34 anni rappresentano l' 8,1%. Se si considera, inoltre, la classe di età più ampia – fino ai 39 anni – l'incidenza è pari al 14,2%. Di contro, i maggiori utilizzatori del portale sono gli utenti con età compresa tra i 50 e i 59, pari al 40,8% e quelli con età superiore ai 60 anni che rappresentano il 24,5% dell'universo di riferimento. Gli utenti con età compresa tra i 40-49 rappresentano, invece, il 20,4 %.
- Rispetto alla professione, il 40% dei rispondenti sono impiegati (34%) e Dirigenti (6%). Anche i liberi professionisti sono tra i principali utilizzatori del portale (30%), seguiti dai pensionati (8%) e dai disoccupati (4%). Gli studenti e i commercianti, invece, rappresentano una parte residuale entrambi pari al 2%.

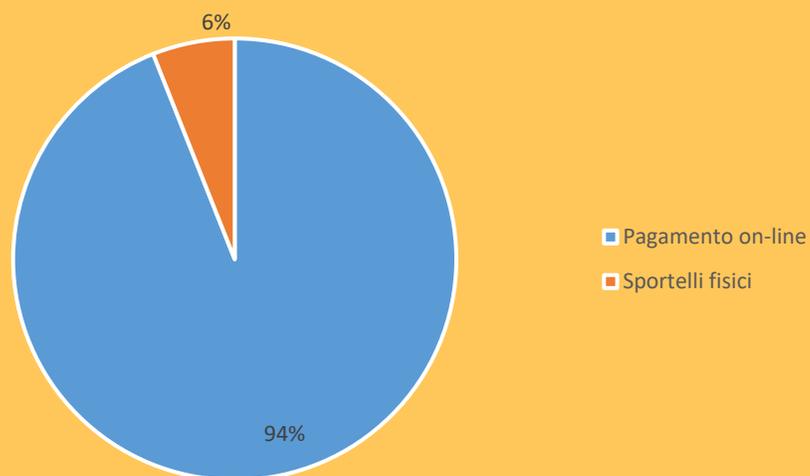
Il 48% dell'utenza fruisce dei servizi offerti dal portale meno di una volta al mese, mentre il 34% almeno una volta al mese. Di contro, il 18% utilizza il portale con una maggior frequenza (spesso e sempre).

Ben il 94% dell'utenza effettua maggiormente pagamenti on-line. Di contro, il restante 6% effettua maggiormente pagamenti presso gli sportelli fisici abilitati.

FREQUENZA



TIPOLOGIA

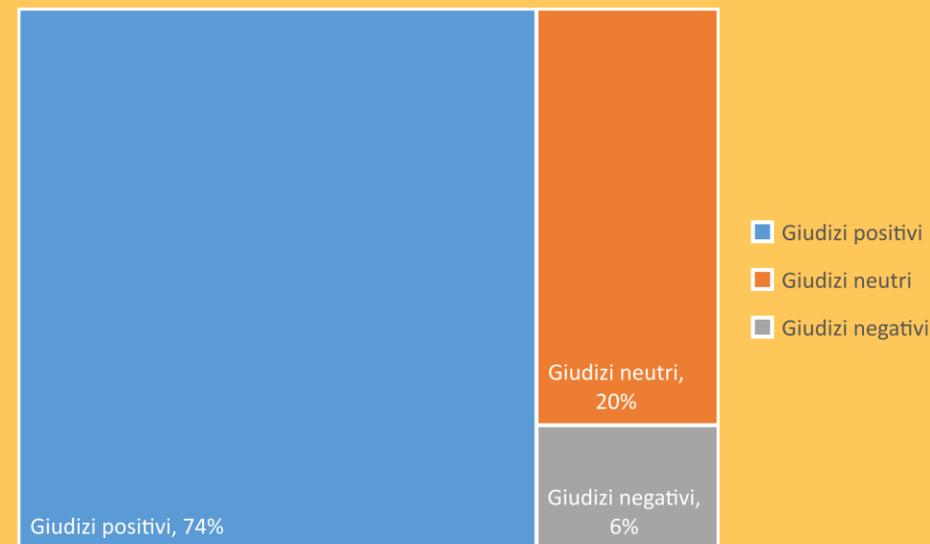
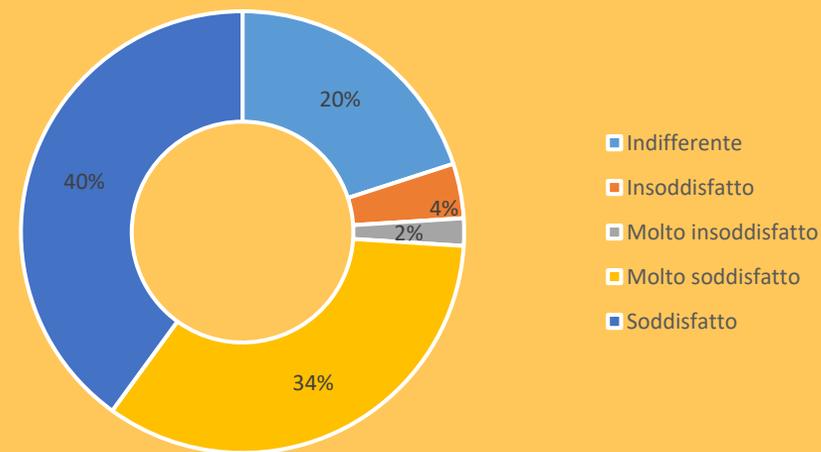


Ritengo che il servizio dei pagamenti dell'Ente, per contenuti, organizzazione e grafica, sia:

Il 34% dell'utenza, si ritiene **molto soddisfatta** dal servizio offerto. Altresì, il 40% valuta il servizio offerto **soddisfatto**. Complessivamente, i **giudizi positivi** rappresentano il **74%**.

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

Il 20% dell'utenza ha espresso un giudizio neutrale rispetto al servizio dei pagamenti dell'Ente.



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...

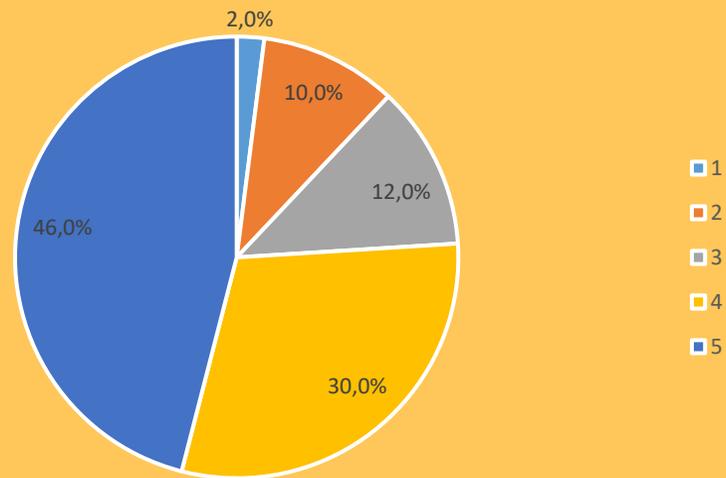
Il 46% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 30% un voto pari a 4.

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

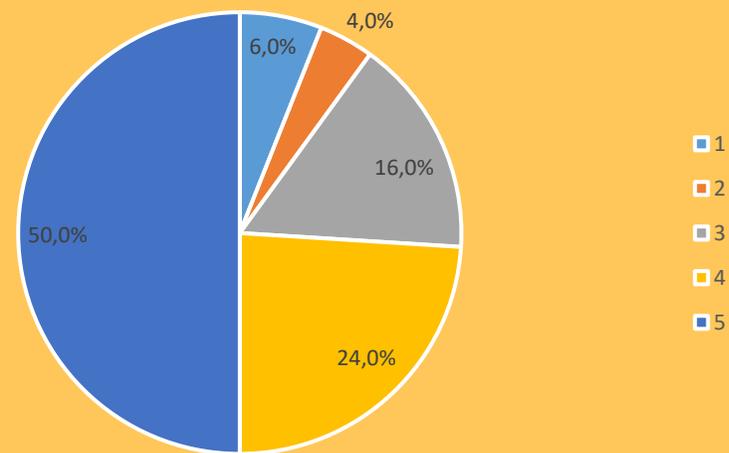
Il 50% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 24% un voto pari a 4.

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...

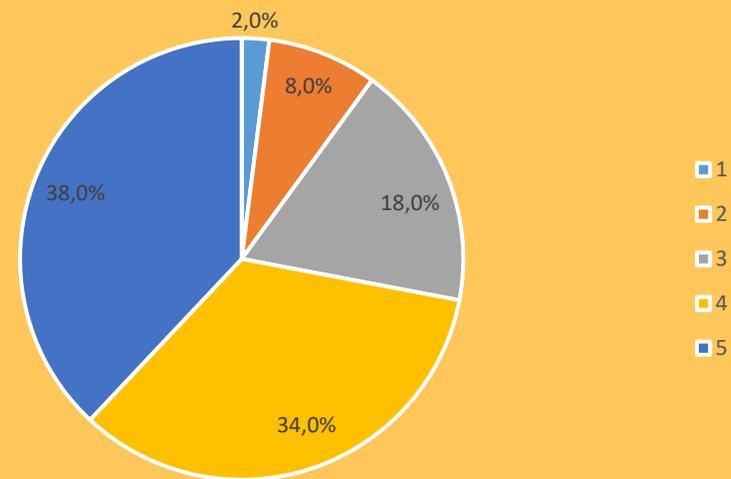
Il 38% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 34% un voto pari a 4.

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

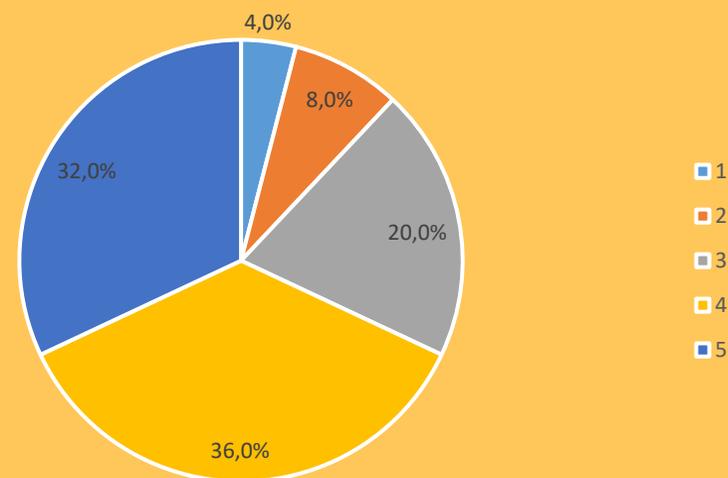
Il 32% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 36% un voto pari a 4.

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

GRADEVOLEZZA ASPETTO GRAFICO



SODDISFAZIONE ESIGENZE



IN PARTICOLARE...

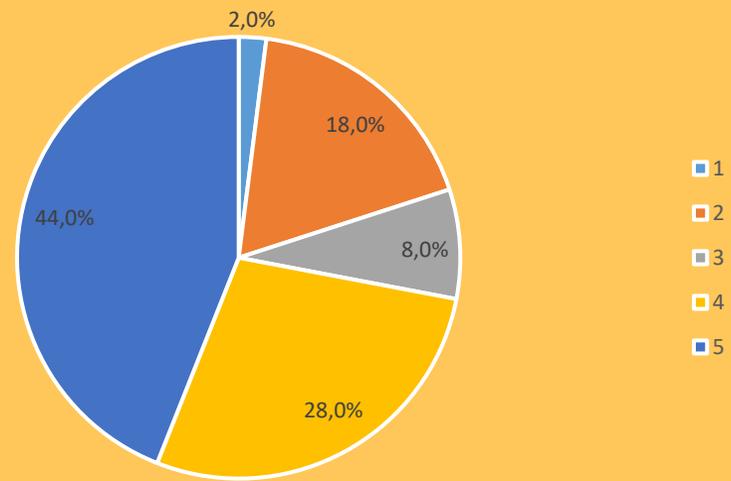
Il 44% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 28% un voto pari a 4.

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

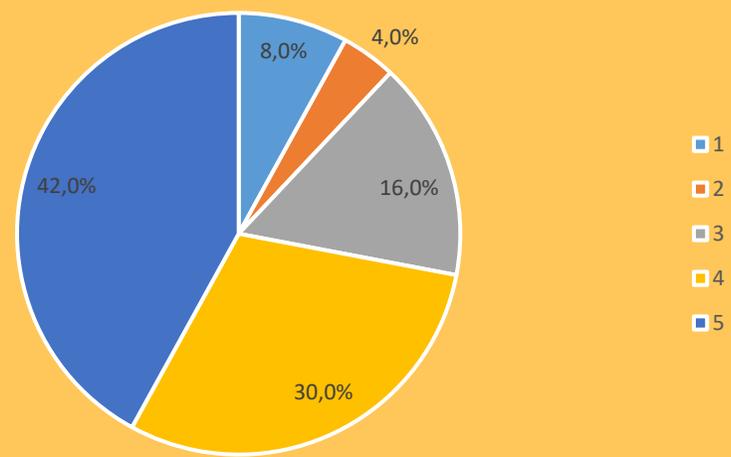
Il 42% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 30% un voto pari a 4.

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

SEMPLIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'



SEMPLICITA' DELLA NAVIGAZIONE



IN PARTICOLARE...

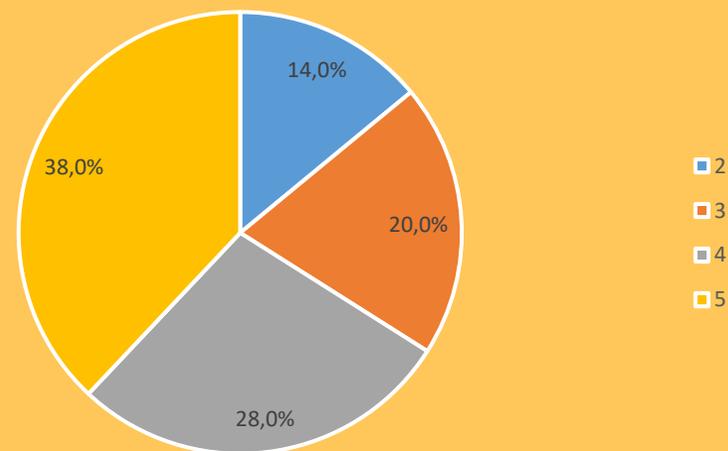
Il 38% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 28% un voto pari a 4.

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

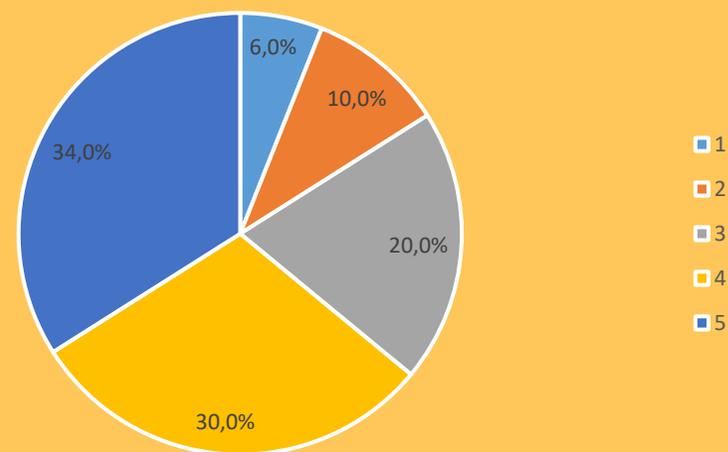
Il 34% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 30% un voto pari a 4.

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

ORGANIZZAZIONE DEI CONTENUTI



FACILITA' LOCALIZZAZIONE INFO

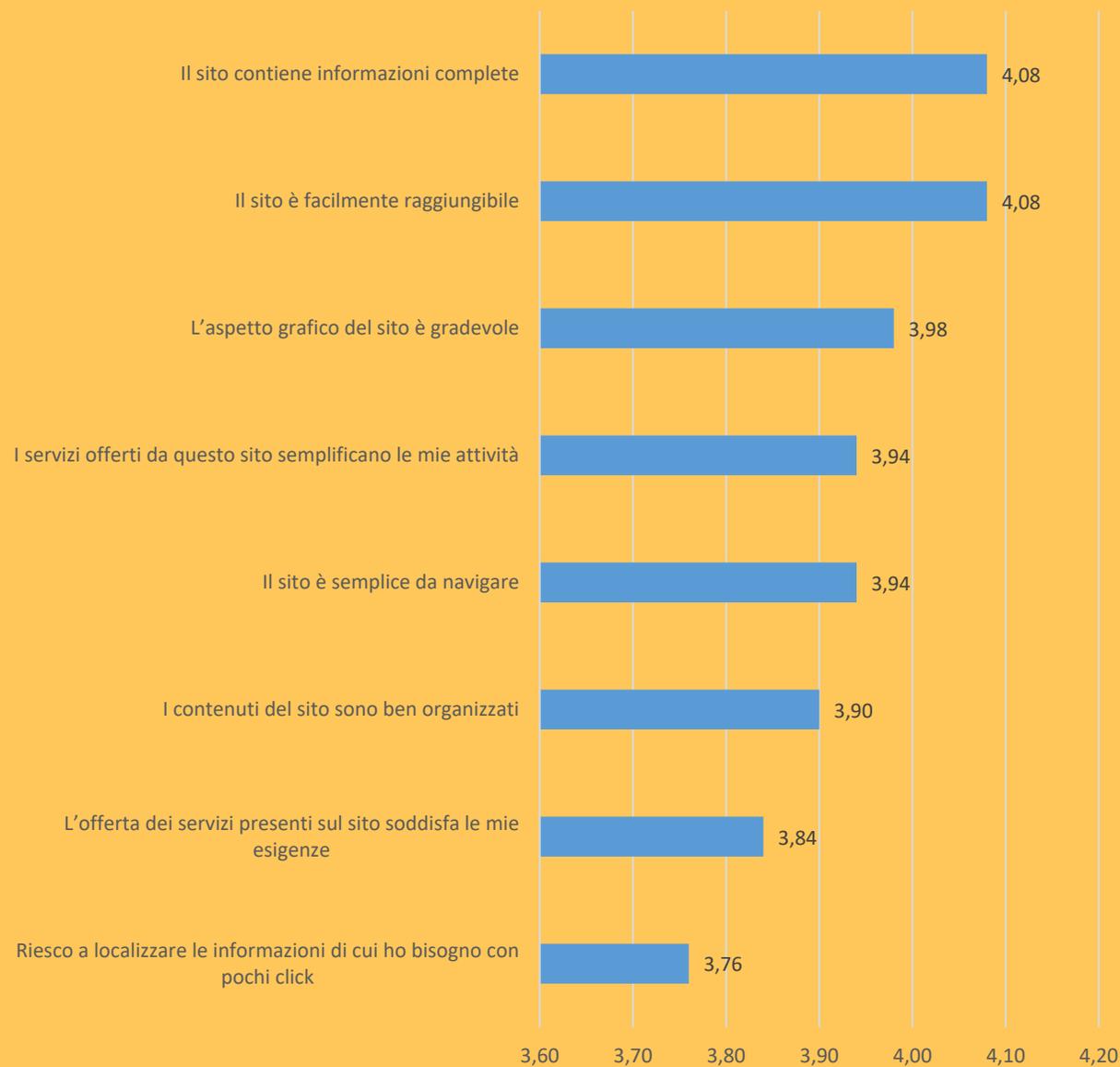


RIASSUMENDO

Gli aspetti valutati più positivamente sono la raggiungibilità del sito e la completezza delle informazioni con punteggio medio di 4,08

L'aspetto meno valutato è la facilità di localizzazione delle informazioni con punteggio medio di 3,76

PUNTEGGI MEDI



PROPOSTE MIGLIORATIVE

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

dalla home page non è bene evidenziata la sezione dei pagamenti

Ampliare la gamma dei servizi di pagamento

Renderlo più chiaro

In maniera ripetuta capita che si scarichi la responsabilità fra enti e pagopa e chi ci rimette siamo noi tecnici

Sarebbe gradita una grafica innovativa.

Trovo la piattaforma un po' lenta però in compenso sono soddisfatto

E' TROPPO POCO IL LIMITE DI 1.500 EURO PER I PAGAMENTI

L'uso del sito è molto più complicato del necessario. La piattaforma dei pagamenti non è affidabile, e ho dovuto pagare con PayPal con un pagamento in più

Confronto tra trimestri e risultati complessivi

Anno 2024

Nel corso del 2024 il numero di rispondenti ammonta a 919. Il maggior numero di questionari compilati si ha in corrispondenza del I trimestre, di contro è nell'ultimo trimestre dell'anno che si registra il numero inferiore di risposte.

Il livello di gradimento complessivo per l'anno 2024 è pari all'81,1%. In un confronto tra trimestri, è nel III Trimestre che si registra un livello di gradimento più alto (85,2%) mentre nel IV trimestre si rileva la percentuale più bassa

n. questionari compilati



% DI GRADIMENTO

