

**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

aprile – giugno 2024

249

Numero di risposte valide

23,7%

Rispondenti donne

52,1

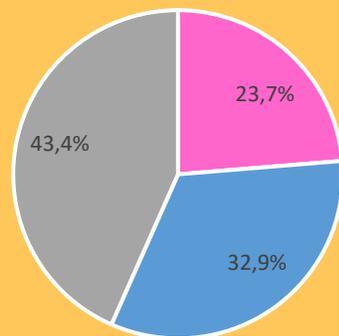
Età media dei rispondenti

Il portale dei pagamenti è più utilizzato:

- ✓ Dagli uomini
- ✓ dalla classe d'età 50-54 anni
- ✓ da impiegati
- ✓ da utenti di nazionalità italiana

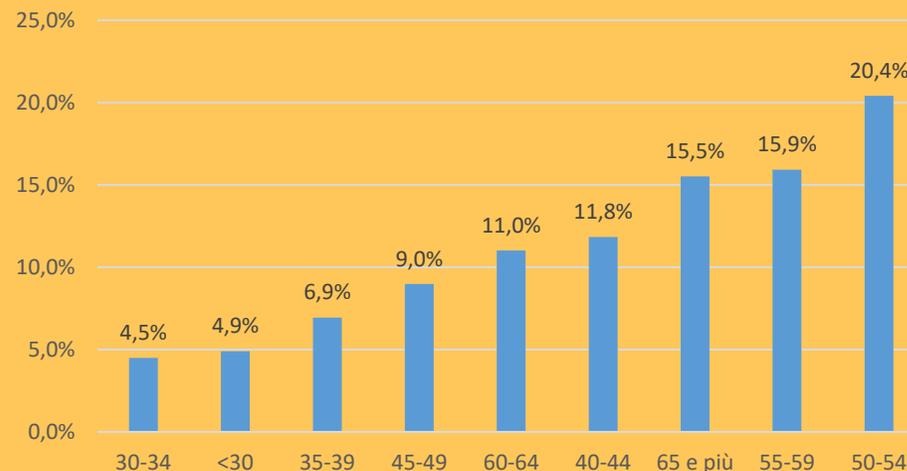
TARGET

Rispondenti per genere

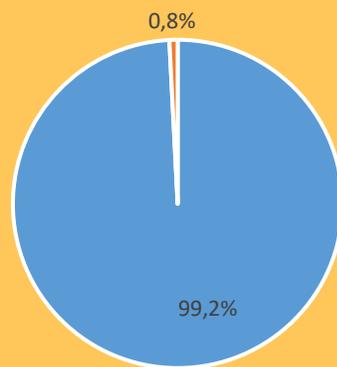


■ Femmine ■ Maschi ■ Nessuna risposta

rispondenti per fascia d'età

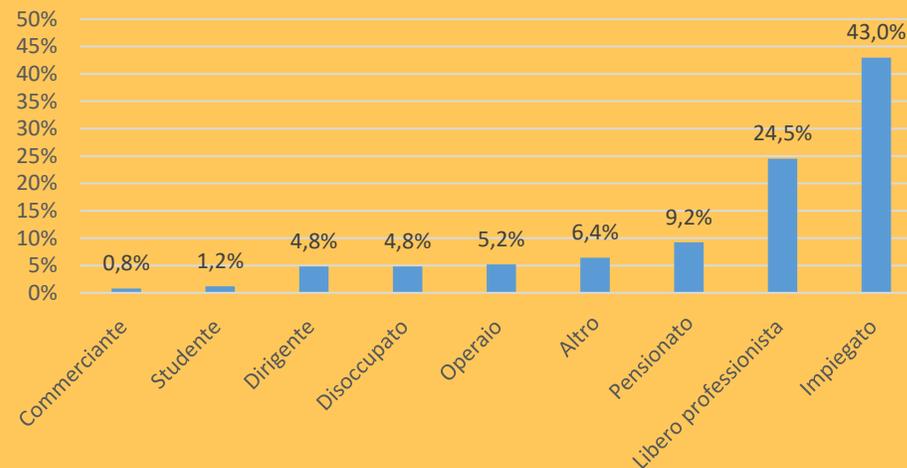


Nazionalità



■ Italiana ■ Comunitaria

Professione



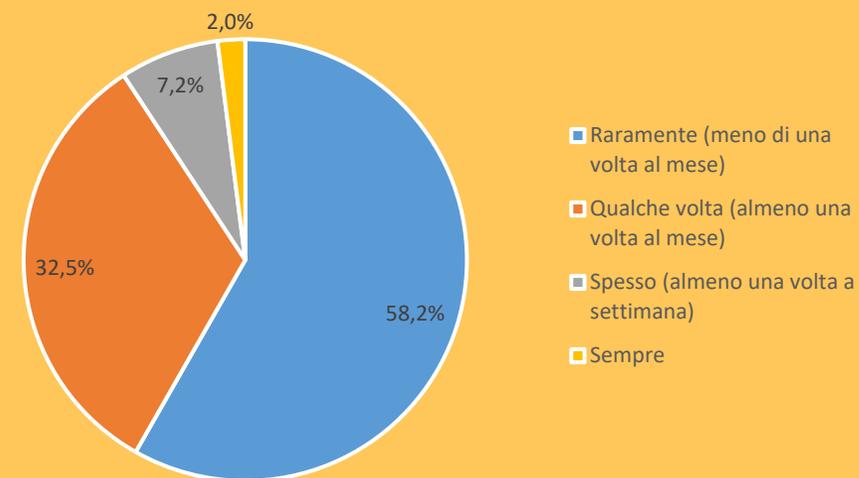
IN PARTICOLARE...

- Sono pochi i giovani che fruiscono dei servizi del portale. Nello specifico, i rispondenti con un'età fino ai 34 anni rappresentano il 9,4%. Se si considera, inoltre, la classe di età più ampia – fino ai 39 anni – l'incidenza è pari al 16,3%. Di contro, i maggiori utilizzatori del portale sono gli utenti con età compresa tra i 50 e i 59 anni che rappresentano il 36,3% dell'universo di riferimento e quelli con età superiore ai 60 anni, pari al 26,5%. Gli utenti con età compresa tra i 40-49 rappresentano, invece, il 20,8%.
- Rispetto alla professione, il 47,8% dei rispondenti sono impiegati (43%) e Dirigenti (4,8%). Anche i liberi professionisti sono tra i principali utilizzatori del portale (24,5%), seguiti dai pensionati (9,2%) e dagli operai (5,2%). Gli studenti e i commercianti, invece, rappresentano una parte residuale pari rispettivamente al 1,2% e allo 0,8%.

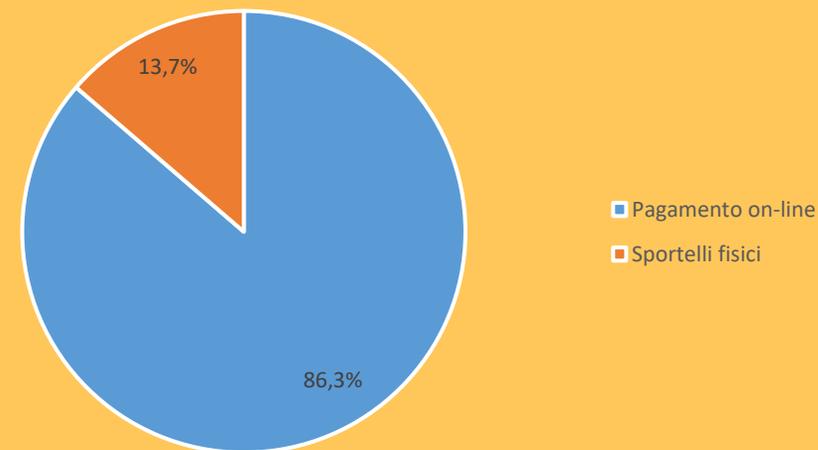
Il 58,2% dell'utenza fruisce dei servizi offerti dal portale meno di una volta al mese, mentre il 32,5% almeno una volta al mese. Di contro, il 9,2% utilizza il portale con una maggior frequenza (spesso e sempre).

Ben l'86,3% dell'utenza effettua maggiormente pagamenti on-line. Di contro, il restante 13,7% effettua maggiormente pagamenti presso gli sportelli fisici abilitati.

FREQUENZA



TIPOLOGIA

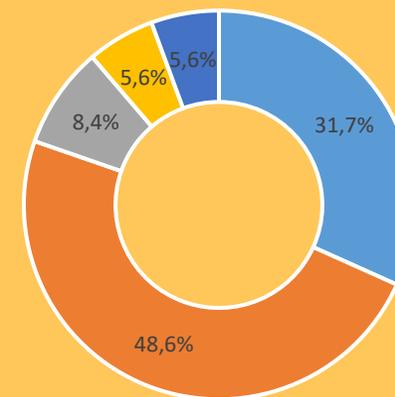


Ritengo che il servizio dei pagamenti dell'Ente, per contenuti, organizzazione e grafica, sia:

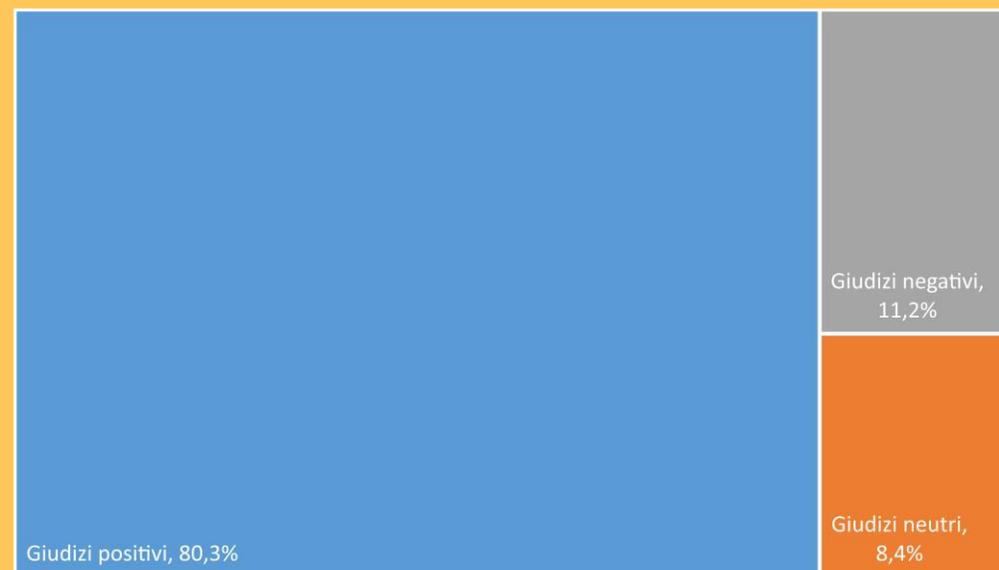
Il 31,7% dell'utenza, si ritiene **molto soddisfatta** dal servizio offerto. Altresì, il 48,6% valuta il servizio offerto **soddisfacente**. Complessivamente, i **giudizi positivi** rappresentano l' **80,3%**.

Di contro, **il 5,6%** dell'utenza ha valutato **poco soddisfacente** il servizio dei pagamenti dell'Ente, mentre **il 5,6%** si è dichiarato **molto insoddisfatto**. Complessivamente, i **giudizi negativi** rappresentano l' **11,2%**.

L'8,4% dell'utenza ha espresso un giudizio neutrale rispetto al servizio dei pagamenti dell'Ente.



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



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...

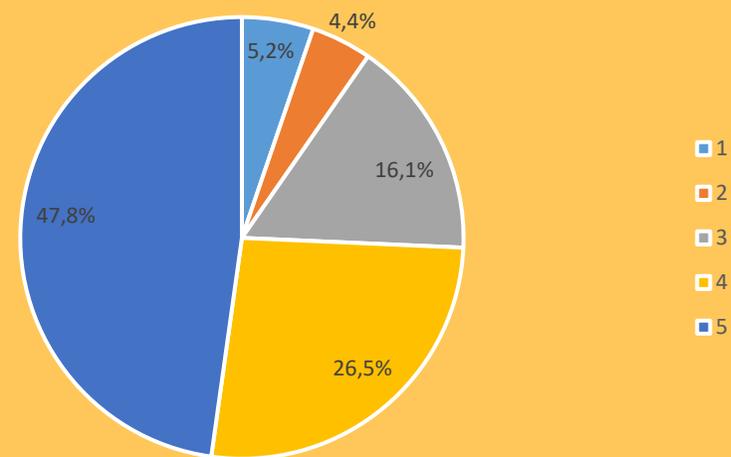
Il 47,8% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 26,5% un voto pari a 4.

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

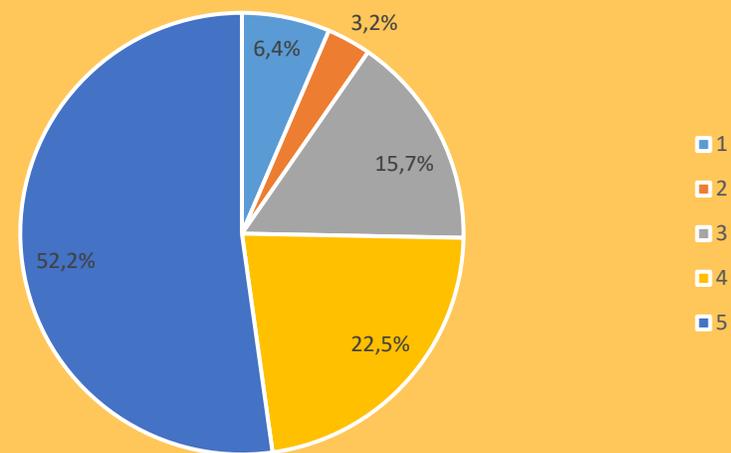
Il 52,2% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 22,5% un voto pari a 4.

Il 6,4% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 3,2% un voto pari a 2.

COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI



RAGGIUNGIBILITA' DEL SITO



IN PARTICOLARE...

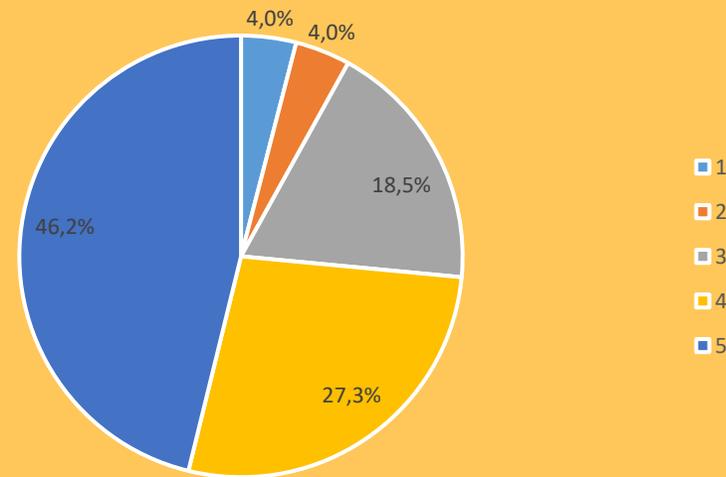
Il 46,2% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 27,3% un voto pari a 4.

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

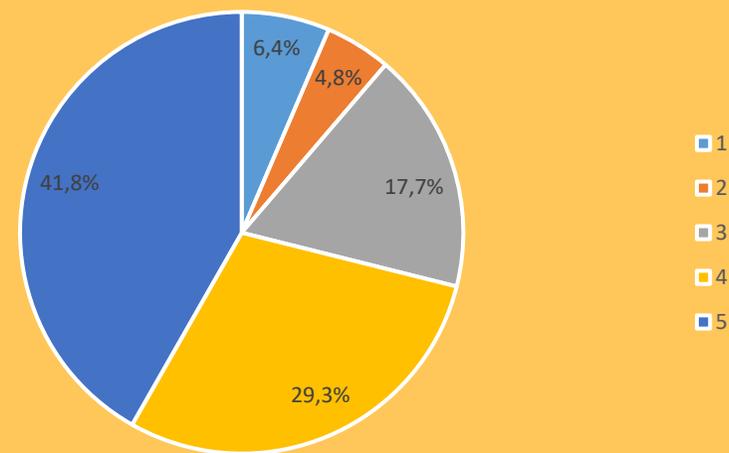
Il 41,8% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 29,3% un voto pari a 4.

Il 6,4% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 4,8% un voto pari a 2.

GRADEVOLEZZA ASPETTO GRAFICO



SODDISFAZIONE ESIGENZE



IN PARTICOLARE...

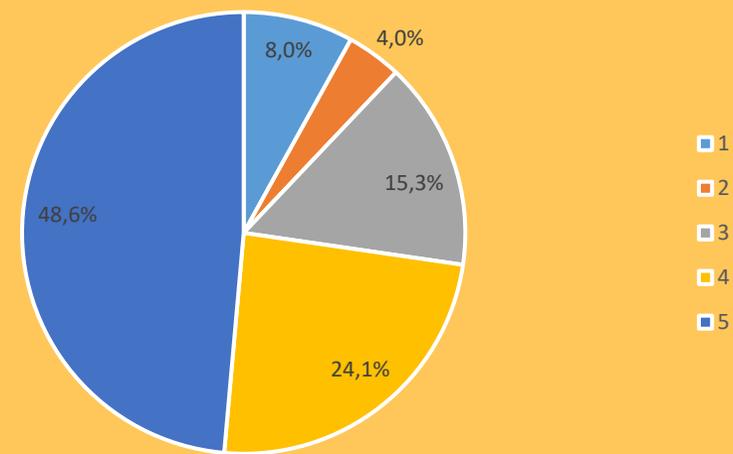
Il 48,6% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 24,1% un voto pari a 4.

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

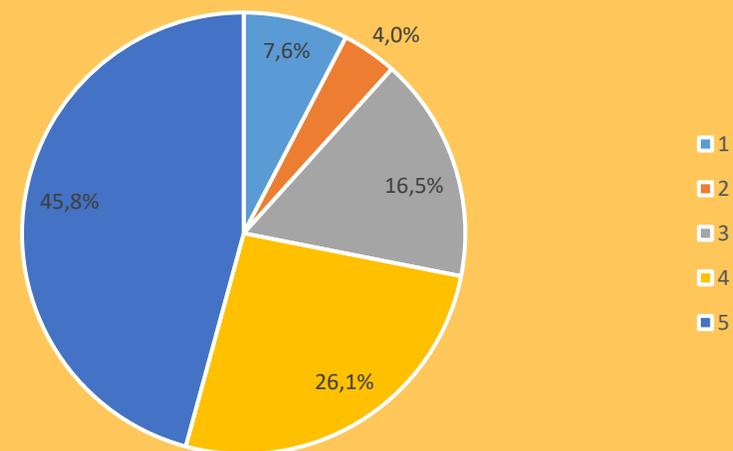
Il 45,8% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 26,1% un voto pari a 4.

Il 7,6% ha assegnato un punteggio minimo, mentre il 4% un voto pari a 2.

SEMPLIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'



SEMPLICITA' DELLA NAVIGAZIONE



IN PARTICOLARE...

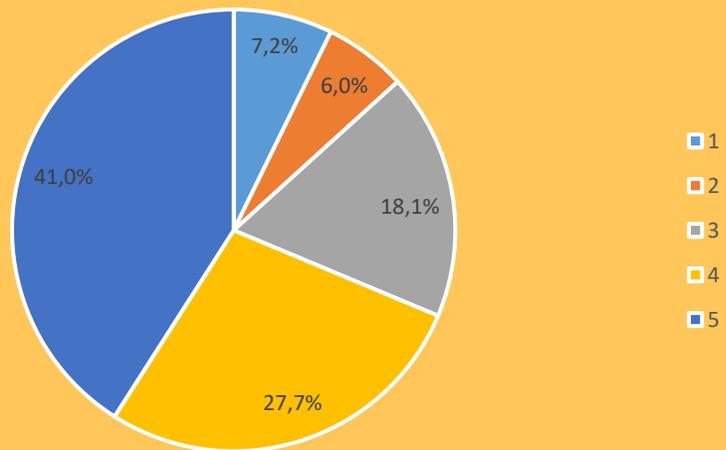
Il 41% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 27,7% un voto pari a 4.

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

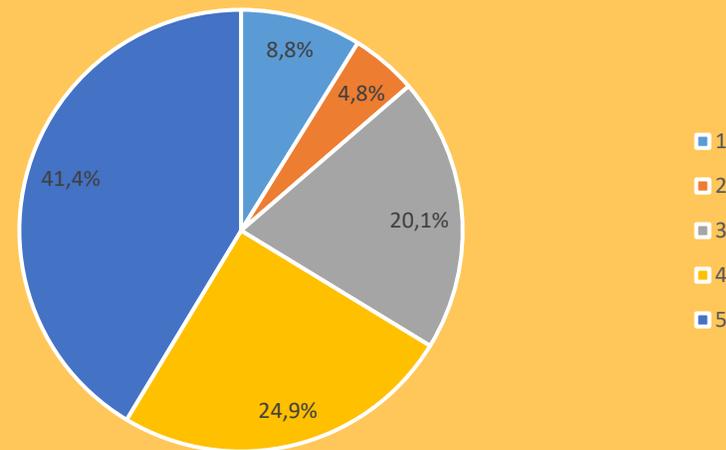
Il 41,4% ha assegnato un punteggio massimo, mentre il 24,9% un voto pari a 4.

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

ORGANIZZAZIONE DEI CONTENUTI



FACILITA' LOCALIZZAZIONE INFO

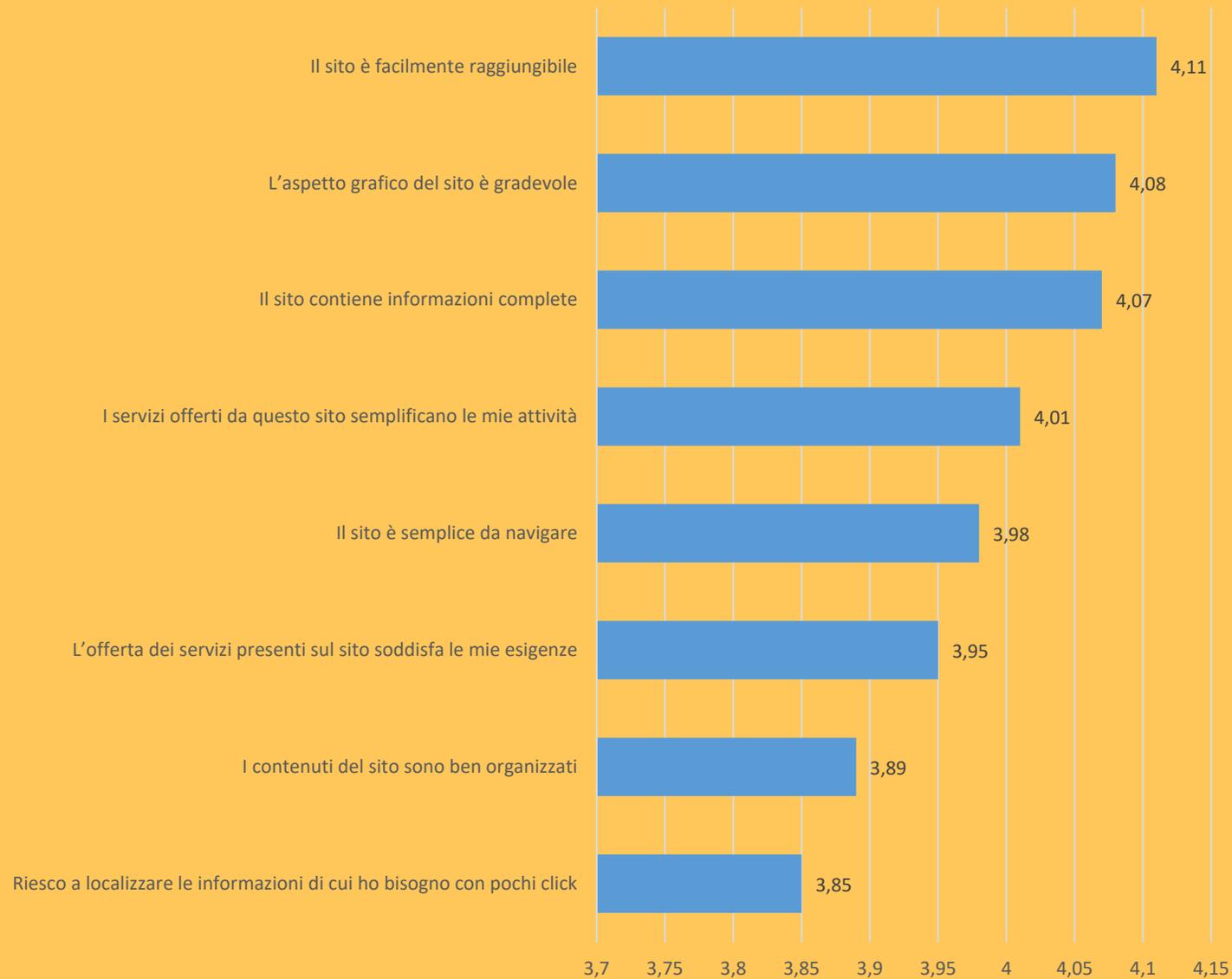


RIASSUMENDO

L'aspetto valutato più positivamente è la raggiungibilità del sito con punteggio medio di 4,11

L'aspetto meno valutato è la facilità di localizzazione delle informazioni con punteggio medio di 3,85

PUNTEGGI MEDI



PROPOSTE MIGLIORATIVE

non sempre si riesce a pagare per problemi di collegamento con la posta, e quindi si deve inserire tutto da capo. Ci dovrebbe essere un sistema che memorizzi in bozza tutto l'inserimento.

Il continuo inserimento di pin e puc etc etc disorientano l'utente.

l'acquisto dei bollini potrebbe essere più semplificata senza dover inviare 2 mail ma soltanto 1

Dovreste dare l'opportunità alle persone che non hanno possibilità di poter prenotare presso i Vs.ufficio.

solleciti di pagamento a chi ha già pagato.

PIU' FACILITA' NELLA RICEVUTA DEL PAGAMENTO COME ALLEGATO

La procedura deve essere più veloce

OTTIMO SERVIZIO .PRATICO E VELOCE

Sarebbe forse meglio avere una maschera generale per acquisti di più bollini anche di varia potenza kw e consentire così l'acquisto in una unica soluzione con unico pagamento

Inoltre ci sono troppe pagine da compilare considerando che si allega il pdf

Ho avuto problemi a pagare con la carta di credito quando mi trovavo all'estero

Al momento del pagamento c'è una grafica con presente una carta ma non si capisce bene come effettuare la conferma al pagamento, praticamente è un passaggio un po' difficile da interpretare

Non consente di cambiare la causale, il pagamento è solo con alcune banche o modalità e non con tutte.

Un sistema operativo molto più fluido

ritornare al cartaceo....più sicuro e certo. (paradossalmente si recupera tempo per completare una semplice pratica edilizia...)

Per l'acquisto dei bollini un portafoglio digitale.

Se si potessero eseguire i pagamenti di più cose contemporaneamente, sarebbe un ottimo servizio

grafica migliore caratteri un po' più grandi

non è evidente nei pagamenti spontanei accesso ai servizi in particolare per la causale non si riesce ad inserire tutta quella ad esempio prevista per tassa di concorso

OTTIMA PIATTAFORMA

Ho avuto l'addebito sul mio conto e sulla ricevuta è risultato pagamento non eseguito

HO RISCONTRATO CHE QUANDO VIENE STAMPATO IN PDF IL BOLLETTINO PER IL PAGAMENTO, NON CI SONO LE INFORMAZIONI MINIME NECESSARIE PER CAPIRE COSA SI STA PAGANDO NEL DETTAGLIO.

RIMANGONO SEMPRE E SOLO LE INFO SUL COMMITTENTE E LA SUA RESIDENZA.

LA CAUSALE DEL PAGAMENTO CHE PRECEDENTEMENTE ERA STATA INSERITA NON VIENE CITATA NEL PDF DEL PAGAMENTO

PROPOSTE MIGLIORATIVE

1,5 euro con american express ed 1 euro per ogni pagamento è un furto legalizzato!

estendere questo servizio a tutto il possibile che si risparmiano tempo e soldi

non conosco perfettamente la questione della connessione ma sembra che il sito ogni tanto salti e bisogna ricominciare da capo, perdendo tutti i dati . ripeto non sò perfettamente cosa succede ma a volte si fà prima a pulire la caldaia che a fare il rapporto tecnico.

Organizzare il sito in modo più semplice e funzionale per il cittadino.

Pagamento troppo complicato

Specialmente nel pagamento della carta di identità elettronica sarebbero necessarie maggiori informazioni sull'acompilazione , specialmente quando appare la prima maschera con mail e codice fiscale

GLI OPERATORI CHE RISPONDONO AL NUMERO TELEFONICO CHE CI AVETE FORNITORI SONO MOLTO ARROGANTI E NON RIESCONO A SODDISFARE LE DOMANDE CHE GLI VENGONO POSTE
POCHE SONO LE BANCHE, MENSIONANE NELL'ELENCO, CHE ADERISCONO A QUESTO SISTEMA DI PAGAMENTO.

Facilizzare il sistema.

Complicato per acquistare i bollini.

ancora non mai caricato nulla poi vi dirò..

Più semplicità linguistica . Per il resto avete un gran bel sito .

Un app dedicata

La piattaforma molte volte si blocca durante il pagamento

Inviare direttamente a casa un bollettino con importo da pagare. Non tutti sono tecnologici come si pensa.

SITO OBSOLETO, DA RIFARE

REINGEGNERIZZAZIONE

Inserire il codice concorso generato dal portale InPA per agevolare il pagamento del contributo da parte dell'utente

Nulla da suggerire in quanto il servizio è estremamente completo.

sarebbe preferibile nei comunicati della PA inserire direttamente il link di accesso piuttosto che indicare il percorso da seguire che a volte non corrisponde perfettamente

Ripristinare accesso con SPID ed attivare anche accesso con CIE e CNS

Le procedure di pagamento sono semplici e veloci, i tempi per l'appuntamento per il rinnovo della carta d'identità (motivo a monte del pagamento) sono lunghissimi! Ciò fa svanire gli effetti positivi della snellezza e semplicità del pagamento.

Possibilità di pagamento qualche giorno prima se c'è la necessità

Miglioramenti alla grafica del sito per renderlo più attuale

Alcuni punti non chiari

nelle rare volte che è stato provato il servizio, spesso non sono riuscito a fruirne.

Spesso la modalità spid è bloccata

Mi sta bene così, non ho richieste di modifica