

Facebook: mezzo miliardo di utenti scontenti

- Ultima modifica: Giovedì, 22 Luglio 2010 12:59

Pubblicato: Giovedì, 22 Luglio 2010 12:33

Scritto da Gaetano Monti



A distanza di qualche giorno dall'annuncio ufficiale sul raggiungimento dei 500 milioni di iscritti al social network, Facebook partecipa ad uno studio sulla soddisfazione dei suoi utenti. Solo 6 iscritti su 10 si ritengono soddisfatti del servizio.

Il **social network di Mark Zuckerberg** raggiunge il punteggio di **64 punti su 100** nella scala di ACSI: un risultato appena sufficiente ed inferiore a quello ottenuto da IRS, il sito del governo americano dedicato alle imposte. In termini di soddisfazione, Facebook si trova dunque allo stesso livello delle **compagnie aeree e degli operatori telefonici**, "due settori eternamente penalizzati soprattutto nella soddisfazione dei consumatori", commenta lo studio.



Il 2010 è stato il primo anno in cui l'ACSI ha integrato nella sua classifica anche i **social network** e l'ente sembra molto stupito del risultato. "Siamo completamente sorpresi di constatare che la percentuale di soddisfazione della categoria sfida la sua popolarità", riconosce il fondatore di ACSI Claes Fornell. Anche se le ultime notizie intorno a Facebook ne fanno uno degli elementi principali di studio ([il sito taglierà il traguardo dei 500 milioni di iscritti questa settimana](#)), questo social network non è il solo cattivo esempio della categoria, in quanto **MySpace totalizza 63 punti**.

Facebook: mezzo miliardo di utenti scontenti

- Ultima modifica: Giovedì, 22 Luglio 2010 12:59

Pubblicato: Giovedì, 22 Luglio 2010 12:33

Scritto da Gaetano Monti

Twitter non è classificato, a causa delle numerose applicazioni che permettono ai suoi iscritti di accedere al servizio senza passare dal sito di micro-blogging. Il portale che dispone della più alta percentuale di soddisfazione è **Wikipedia con 77 punti**, seguita da **YouTube con 73 punti**. Nella categoria dei motori di ricerca, **Google** cade del 7% rispetto al 2009 e passa a **80 punti**, mentre **Bing** lo segue con **77 punti**.