



---

# INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION INFORMALAVORO

**Maggio 2015**

**Sintesi dei risultati**

**A cura del Servizio Qualità  
Direzione Organizzazione**





# Campionamento

---

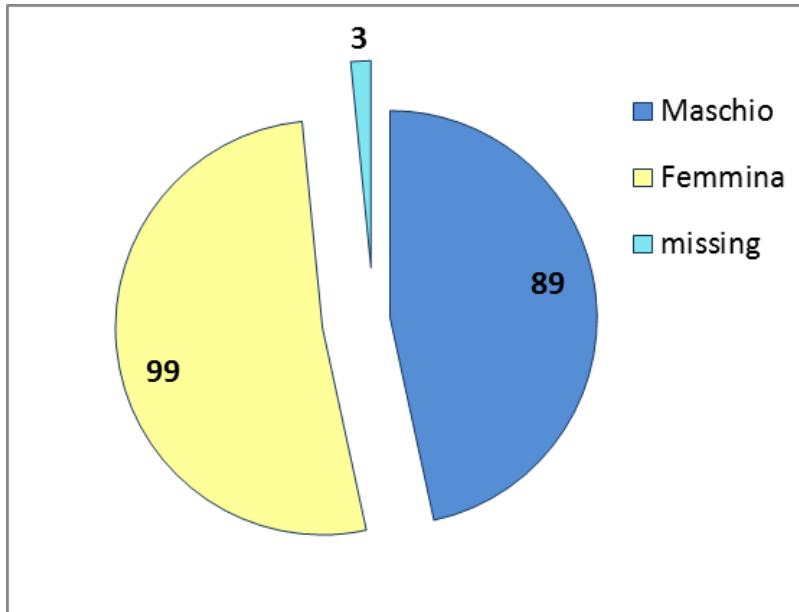
- ❑ Il **campione** è stato calcolato prendendo come riferimento la popolazione che ogni due settimane ritira il nuovo numero del Giornale Informalavoro, pari a **16000** utenti;
- ❑ Il campione rappresentativo è risultato pari a **186** persone;
- ❑ Nel corso dell'indagine sono stati raccolti 195 questionari, dei quali **191 validi**.



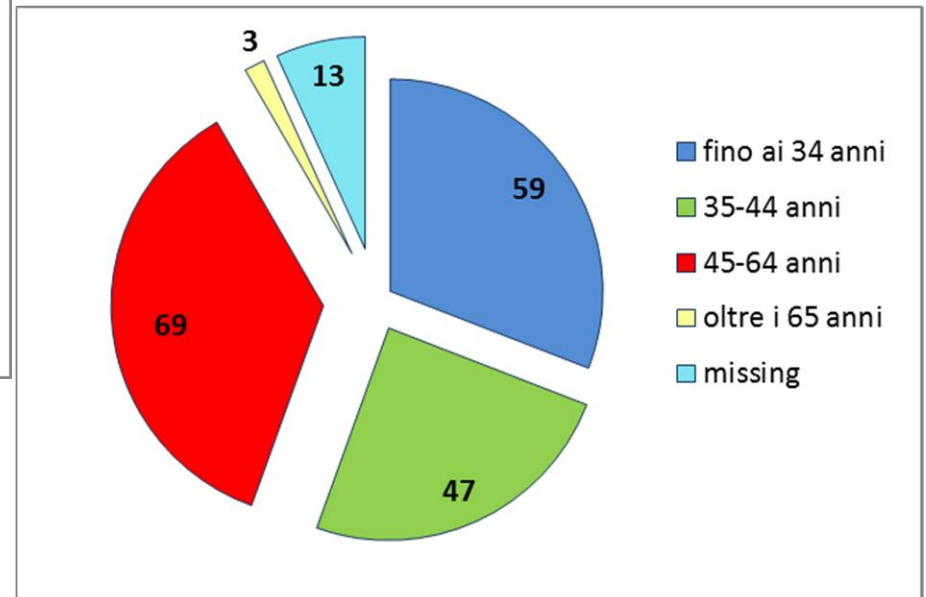


# Composizione del campione

## GENERE

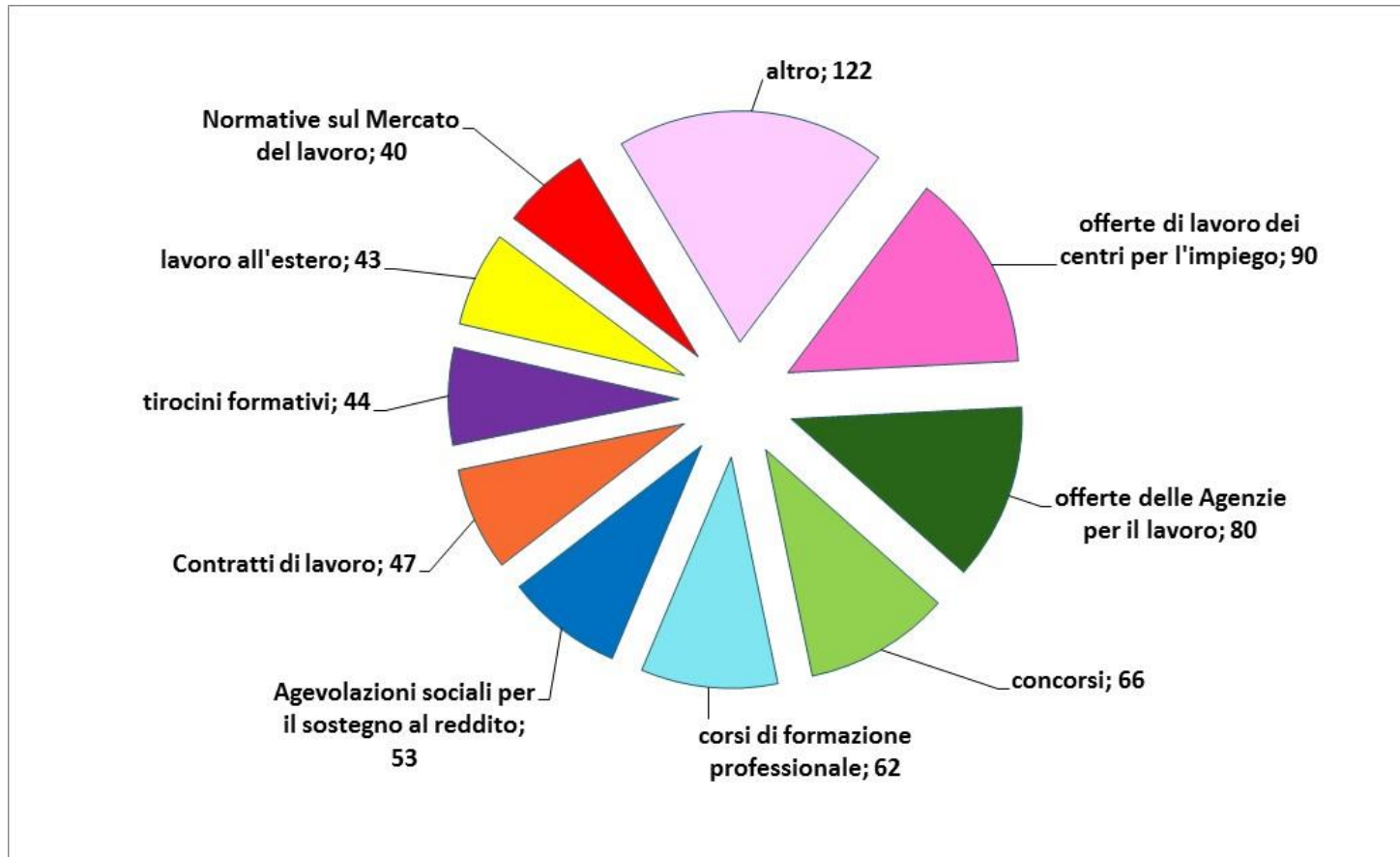


## ETÀ



# Composizione del campione

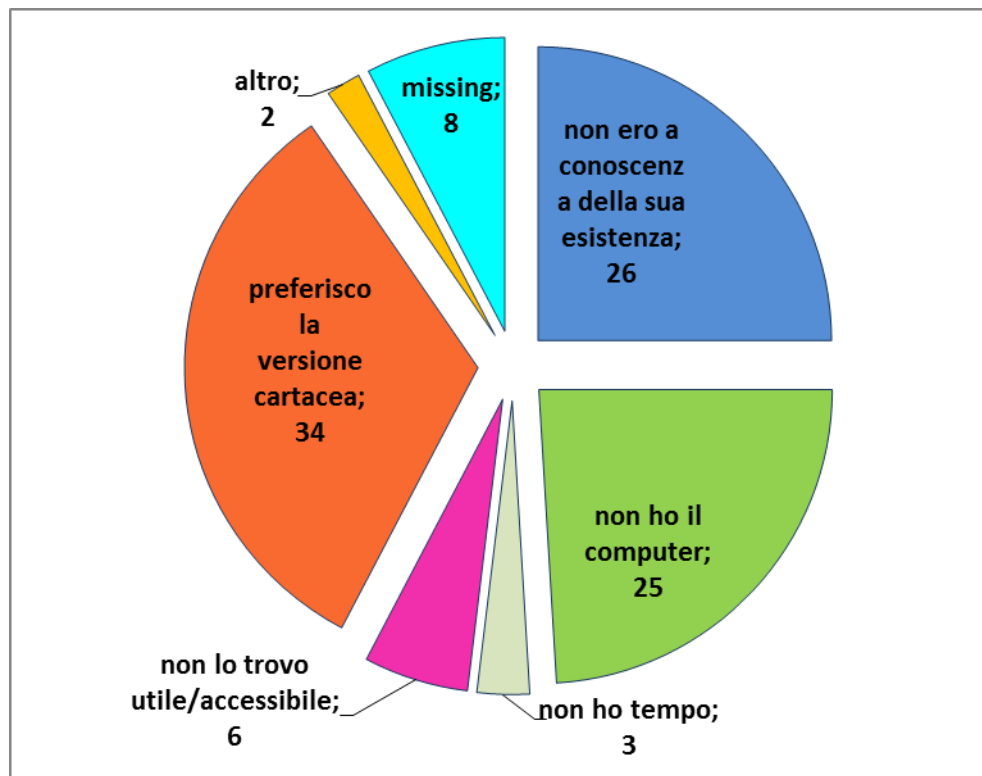
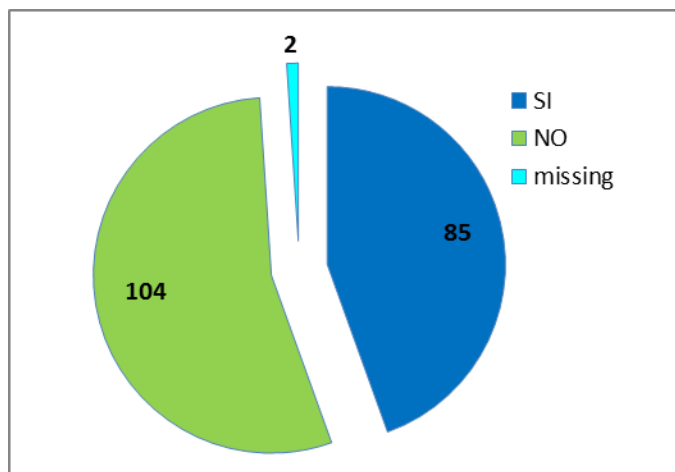
- Quali sono gli argomenti del **giornale informale lavoro** che le interessano maggiormente?



# Composizione del campione

❑ Consulta il sito internet **informalavoro**?

❑ Se NO, perché?



---

# SINTESI DEI RISULTATI



# I fattori di qualità

In base alla Sua esperienza di utilizzo del **Giornale Informalavoro**, quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti? Utilizzi una scala da 1 a 10 (1=completamente insoddisfatto – 10=completamente soddisfatto)



- 1.1** Gradevolezza della veste grafica;
- 1.2** Informazioni espresse in forma chiara e facilmente comprensibili;
- 1.3** Informazioni aggiornate tempestivamente;
- 1.4** Informazioni complete, corrette e affidabili;
- 1.5** Interesse per gli argomenti trattati;
- 1.6** Utilità del giornale per la ricerca del lavoro;
- 1.7** Reperibilità del giornale;



# I fattori di qualità

In base alla Sua esperienza di utilizzo del **Sito internet Informalavoro**, quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti? Utilizzi una scala da 1 a 10 (1=completamente insoddisfatto – 10=completamente soddisfatto)








- 8.1** Gradevolezza della veste grafica;
- 8.2** Informazioni espresse in forma chiara e facilmente comprensibili;
- 8.3** Facilità di navigazione;
- 8.4** Informazioni aggiornate tempestivamente;
- 8.5** Collegamenti con altri siti utili per la ricerca del lavoro;
- 8.6** Argomenti facilmente individuabili rispetto alle proprie esigenze;

Gli emoticons...	
	<b>Giudizio positivo</b> (soddisfazione uguale o maggiore di 7)
	<b>Giudizio sufficiente</b> (soddisfazione uguale o maggiore di 6, ma minore di 7)
	<b>Giudizio negativo</b> (soddisfazione minore di 6)












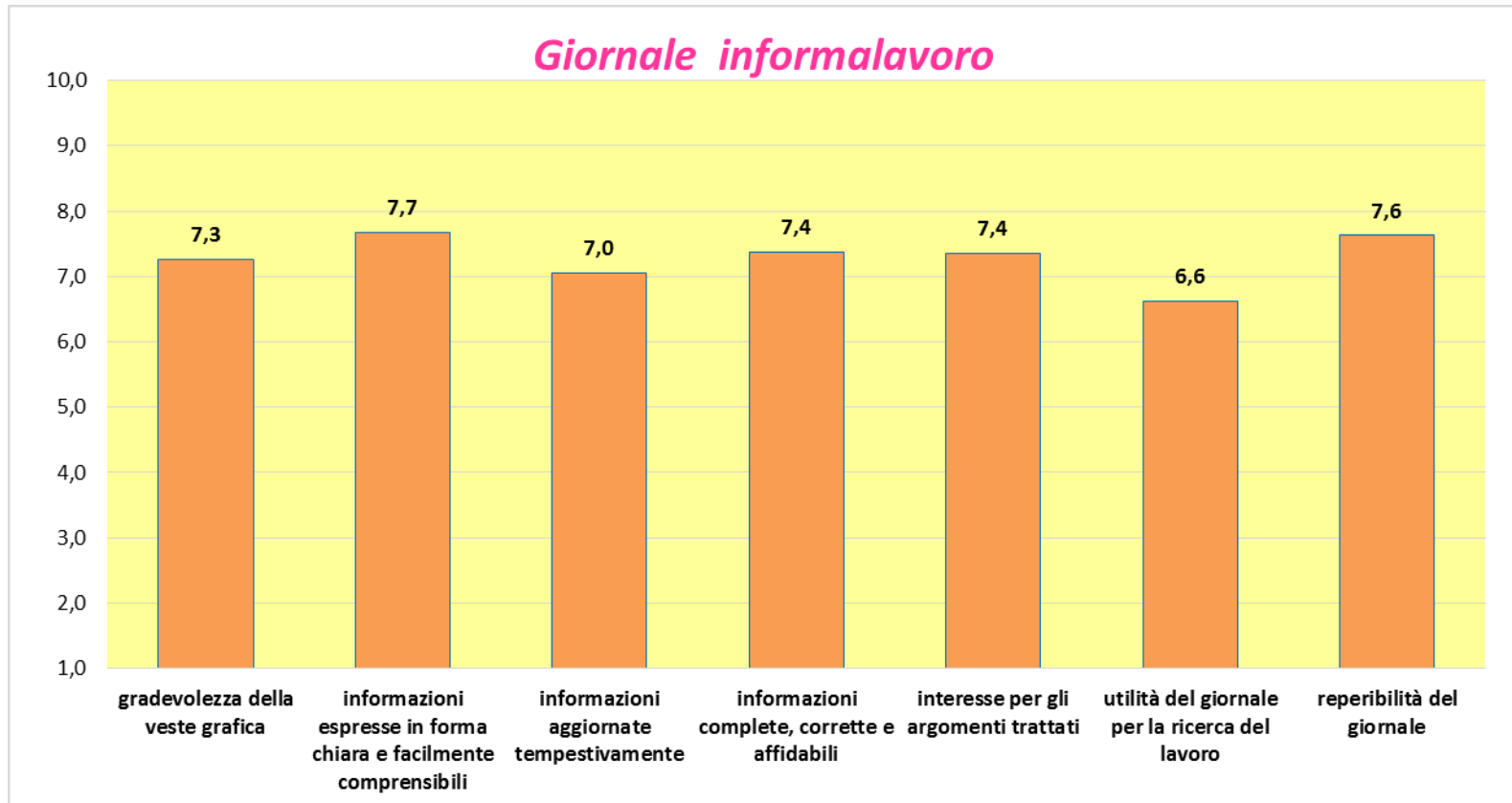
# Soddisfazione media degli utenti

ITEM	Voto medio	
<b>1.1</b> Gradevolezza della veste grafica	7,3	
<b>1.2</b> Informazioni espresse in forma chiara e facilmente comprensibili	7,7	
<b>1.3</b> Informazioni aggiornate tempestivamente	7	
<b>1.4</b> Informazioni complete, corrette e affidabili	7,4	
<b>1.5</b> Interesse per gli argomenti trattati	7,4	
<b>1.6</b> Utilità del giornale per la ricerca del lavoro	6,6	
<b>1.7</b> Reperibilità del giornale	7,6	
<b>Soddisfazione complessiva</b>	<b>7,3</b>	

# Soddisfazione media degli utenti

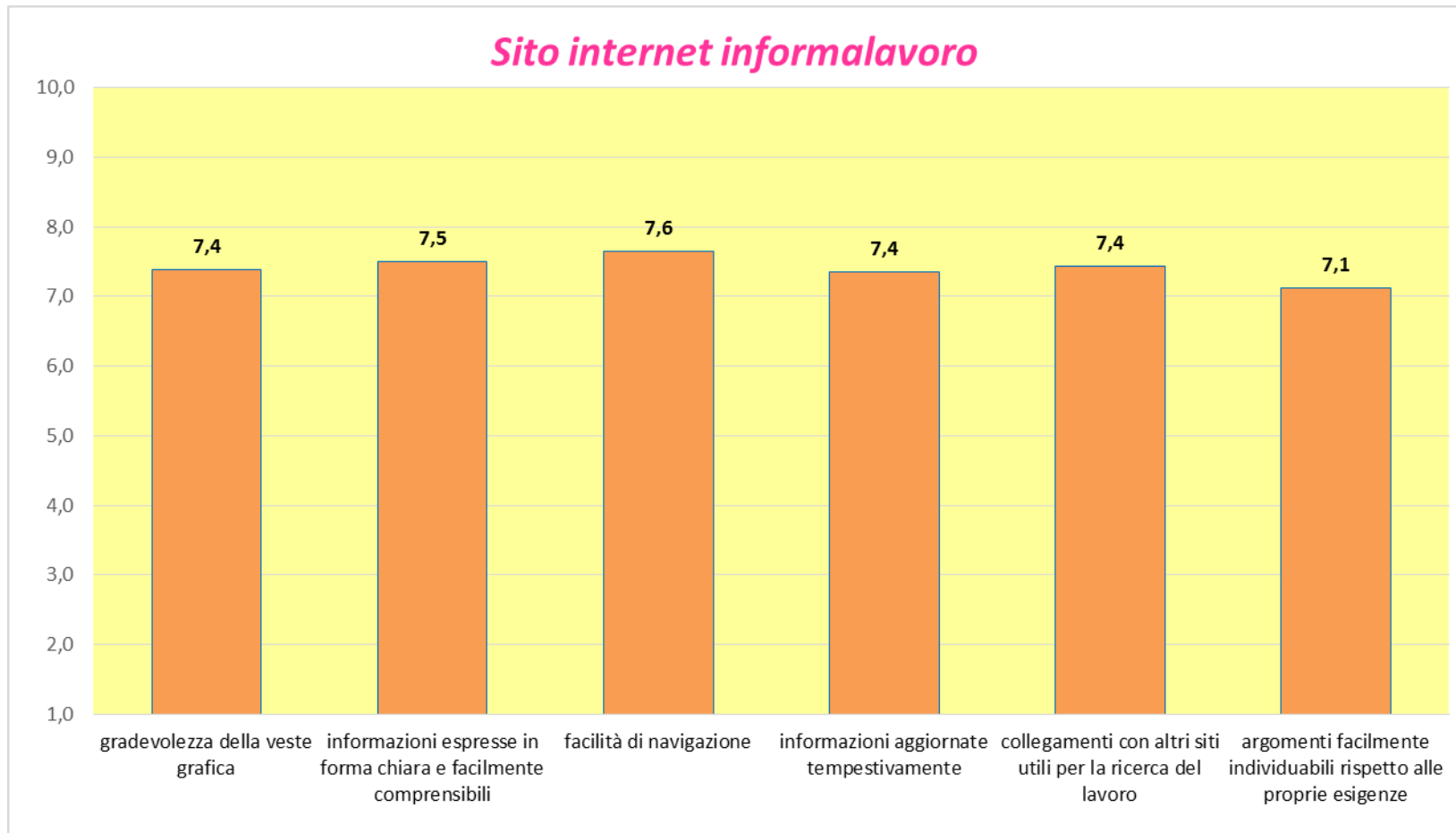
ITEM	Voto medio	
<b>8.1</b> Gradevolezza della veste grafica	7,4	
<b>8.2</b> Informazioni espresse in forma chiara e facilmente comprensibili	7,5	
<b>8.3</b> Facilità di navigazione	7,6	
<b>8.4</b> Informazioni aggiornate tempestivamente	7,4	
<b>8.5</b> Collegamenti con altri siti utili per la ricerca del lavoro	7,4	
<b>8.6</b> Argomenti facilmente individuabili rispetto alle proprie esigenze	7,1	
<b>Soddisfazione complessiva</b>	<b>7,4</b>	

# Soddisfazione media degli utenti



- Un picco di gradimento si raggiunge per la domanda relativa alle **"Informazioni espresse in forma chiara e facilmente comprensibili"**.

# Soddisfazione media degli utenti



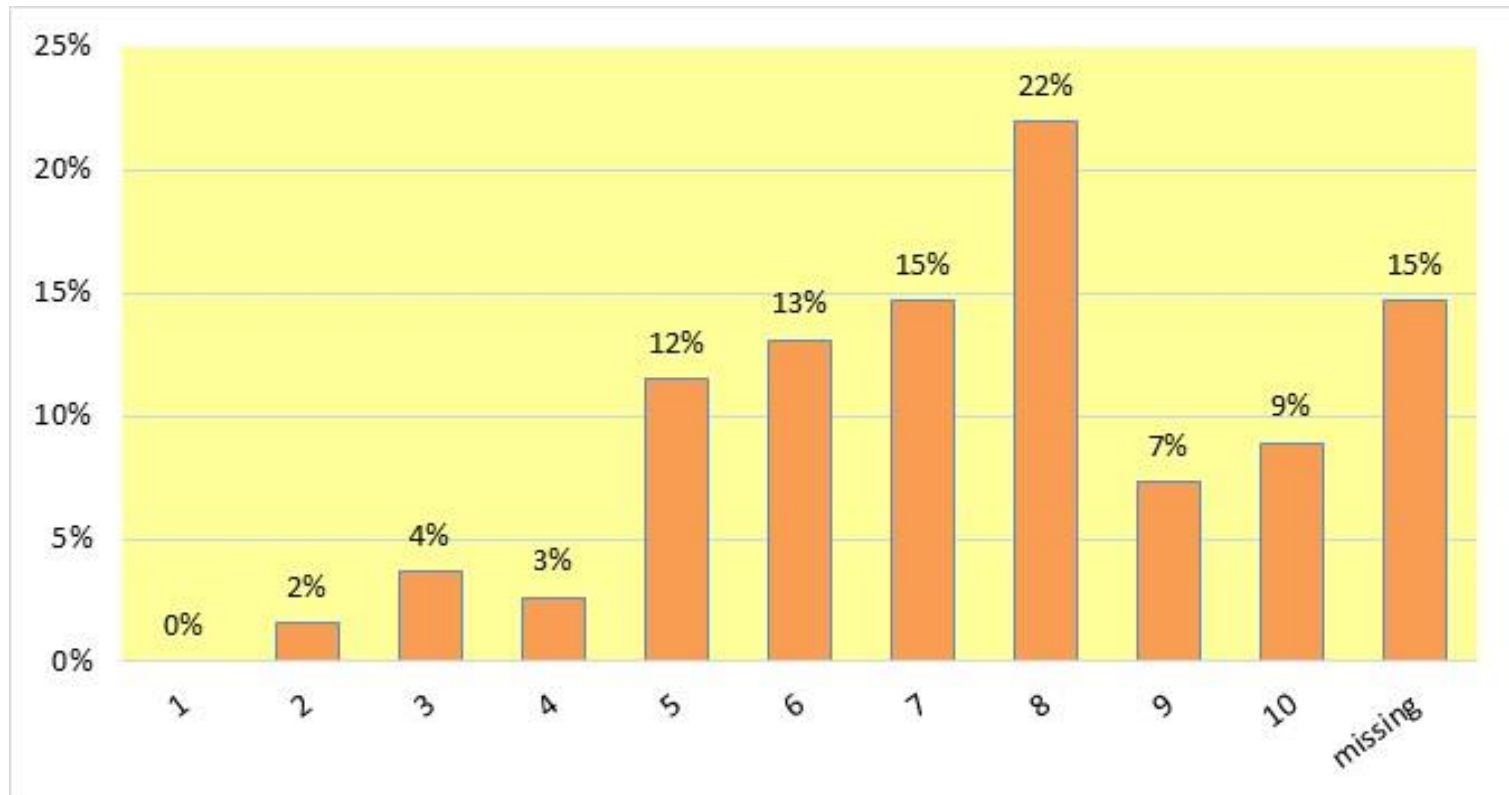
- Un picco di gradimento si raggiunge per la domanda relativa alla **“facilità di navigazione”**.





# La soddisfazione complessiva

□ In generale, quanto è soddisfatto del *Giornale Informalavoro*?





# La soddisfazione complessiva

□ In generale, quanto è soddisfatto del *Sito Internet Informalavoro*?

