

Hodnotenie spokojnosti a spätná väzba

1. Hodnotenie spokojnosti s elektronickou službou sa uskutočňuje zobrazením otázky „Ako ste spokojný so službou, ktorú ste práve využili?“ koncovému používateľovi. Spoločne s otázkou sa koncovému používateľovi zobrazia nasledovné možnosti, z ktorých si vyberie jednu:
 - a) Veľmi nespokojný (Hodnota 1)
 - b) Nespokojný (Hodnota 2)
 - c) Ani spokojný ani nespokojný (Hodnota 3)
 - d) Spokojný (Hodnota 4)
 - e) Veľmi spokojný (Hodnota 5)
2. Číselná hodnota v zátvorkách sa koncovému používateľovi nezobrazuje. Po zvolení jednej z možností podľa prvého bodu koncový používateľ svoje hodnotenie odošle kliknutím na tlačidlo odoslania.
3. Ak koncový používateľ v postupe podľa prvého bodu zvolí jednou z možností a) až c), zobrazí sa koncovému používateľovi otázka „Ako by sme mohli túto službu zlepšiť?“ spoločne s textovým poľom, do ktorého môže koncový používateľ napísať svoju odpoveď. Koncový používateľ môže po napísaní odpovede odpoveď odoslať kliknutím na tlačidlo odoslania.

PRÍKLAD

Spätná väzba na službu Podávanie žiadosti o nenávratný príspevok na opravu bicykla

Ako ste spokojný so službou, ktorú ste práve využili?

Veľmi nespokojný

Nespokojný

Ani spokojný ani nespokojný

Spokojný

Veľmi spokojný

Obrázok 1 – príklad vizuálneho zobrazenia stránky so spätnou väzbou

PRÍKLAD

Spätná väzba na službu Podávanie žiadosti o nenávratný príspevok na opravu bicykla

Ako ste spokojný so službou, ktorú ste práve využili?

- Veľmi nespokojný
- Nespokojný
- Ani spokojný ani nespokojný
- Spokojný
- Veľmi spokojný

Ako by sme mohli túto službu zlepšiť?

Zostáva Vám 200 znakov

Odoslať >

Odísť

Obrázok 2 – príklad vizuálneho zobrazenia stránky so spätnou väzbou