Annateada kasutajakogemus

Annateada kasutajakogemus

Uurisime 2 aasta jooksul teateid saatnud inimestelt annateada kasutamise kohta.

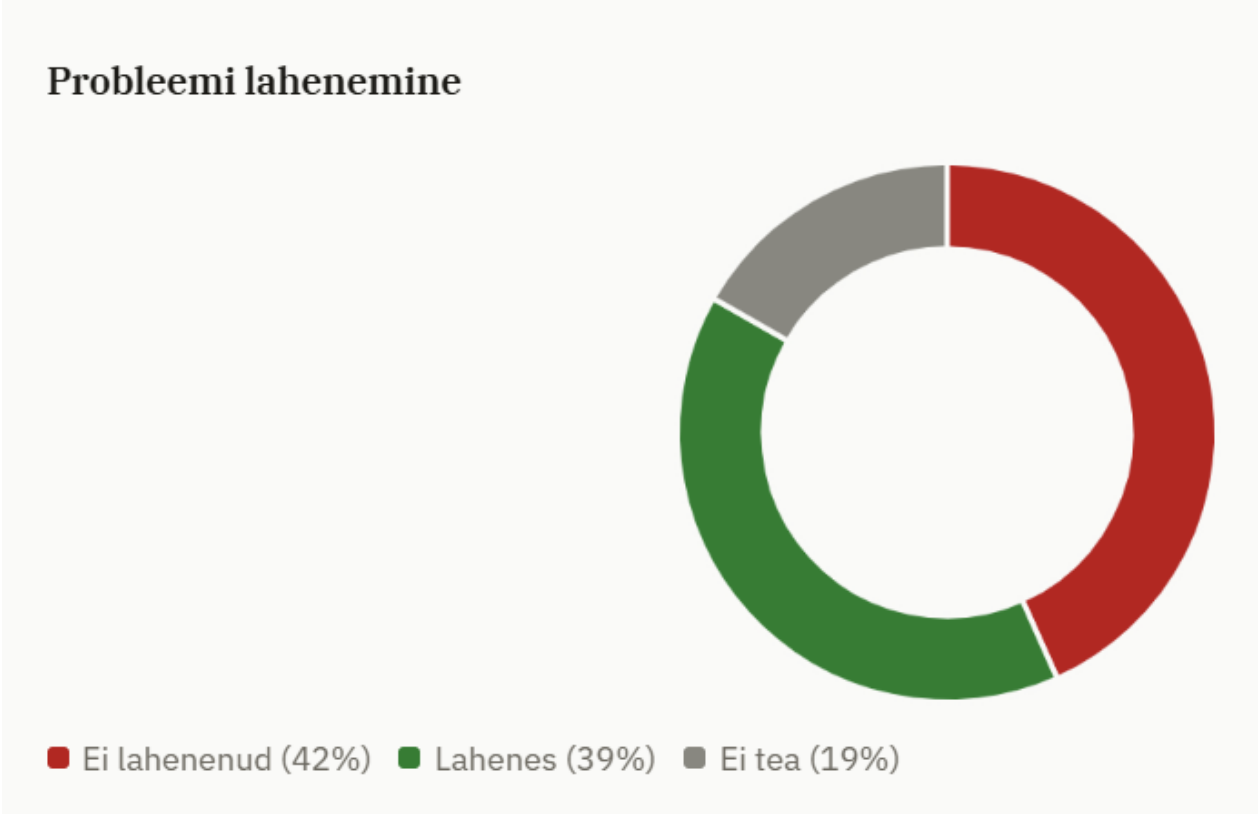
Saatsime küsitluse välja 5276 erinevale e-posti aadressile.

Saime 545 vastust.

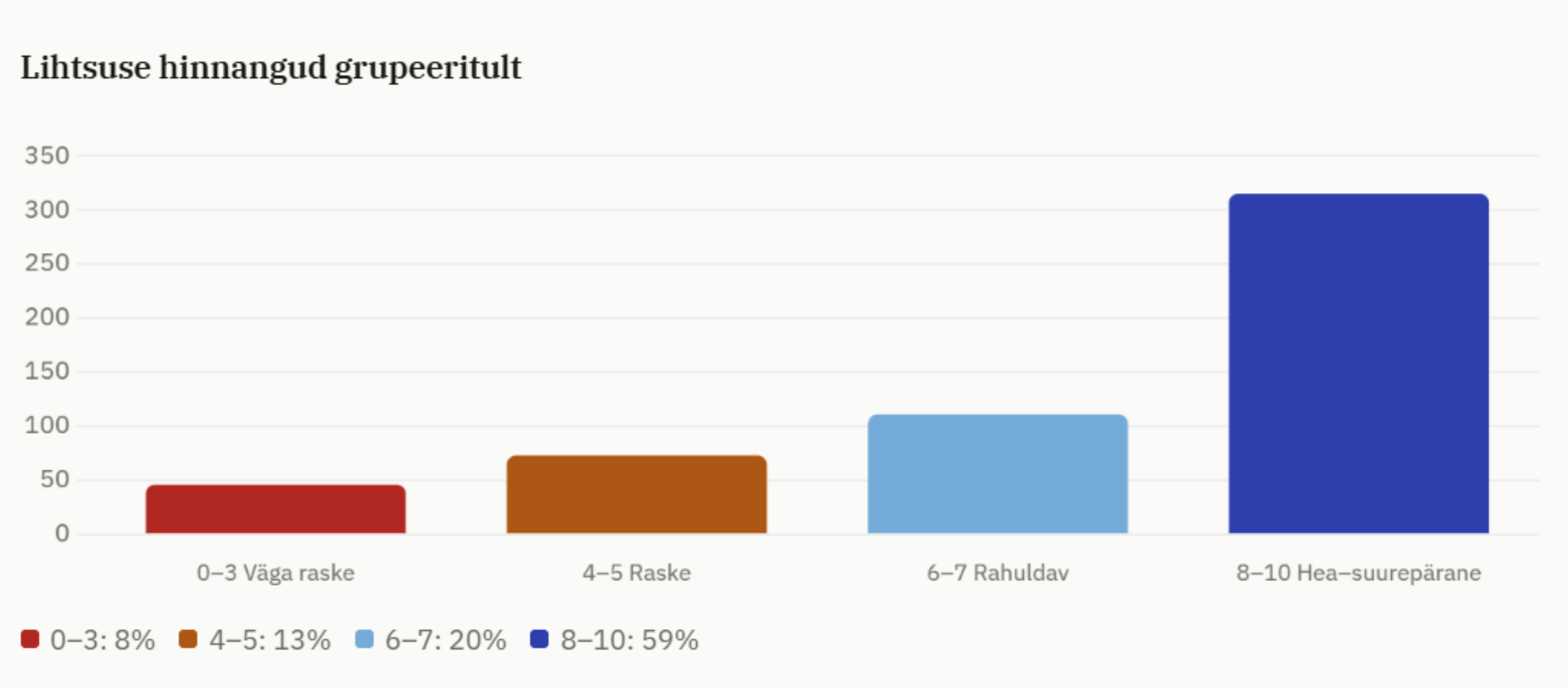
1. **Mida tähendab teie jaoks annateada.ee lehel roheline marker?**
   - Probleem on lahendatud
   - Probleemiga tegeletakse
   - Probleem on märgatud, kuid sellega ei tegeleta
   - Ei oska öelda
2. **Mida tähendab teie jaoks annateada.ee lehel punane marker?**
   - Probleem ei ole lahendatud
   - Probleemi ei ole märgatud
   - Probleemiga tegeletakse
   - Ei oska öelda
3. **Kui lihtne oli teie jaoks teavituse esitamine?**
   - Hinnang skaalal 1–10
4. **Kas saite pärast teavituse esitamist piisavalt tagasisidet?**
   - Jah, sain piisavalt tagasisidet
   - Osaliselt
   - Ei saanud
   - Tagasiside ei olnud mulle oluline
5. **Kas probleem lahenes peale teavituse esitamist?**
   - Lahenes
   - Ei lahenenud
   - Ei tea / ei ole uurinud
6. **Milliseid muudatusi või uusi võimalusi sooviksite näha annateada.ee veebilehel või mobiilirakenduses, et selle kasutamine oleks Teie jaoks lihtsam, mugavam ja informatiivsem?**

Mida teada saime?

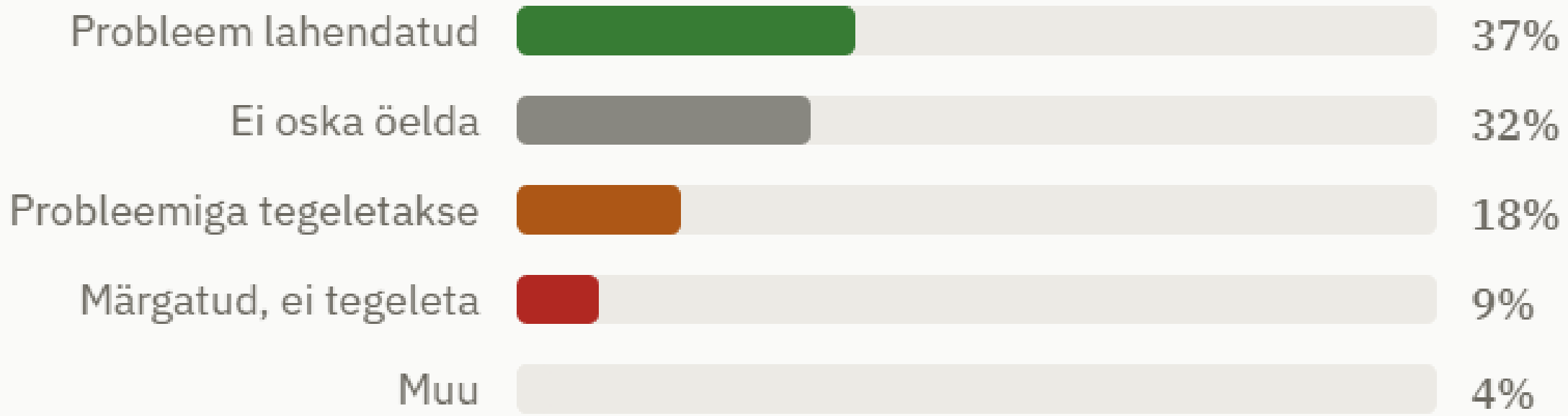
- **Teavitamise lihtsuse keskmine hinnang 7,4 (10-ne palli süsteemis);**
- **39% vastajatest kirjeldasid, et esitatud probleemid lahenesid pärast teavituse saatmist;**
- **42% vastajatest väitsid, et esitatud probleem ei lahenenud;**
- **Suurimaks probleemiks on tagasiside puudumine. Peamine sõnum vastajatelt oli: „Ma ei tea, mis minu teavitusest edasi sai.“**
- **Teade läheb musta auku.**



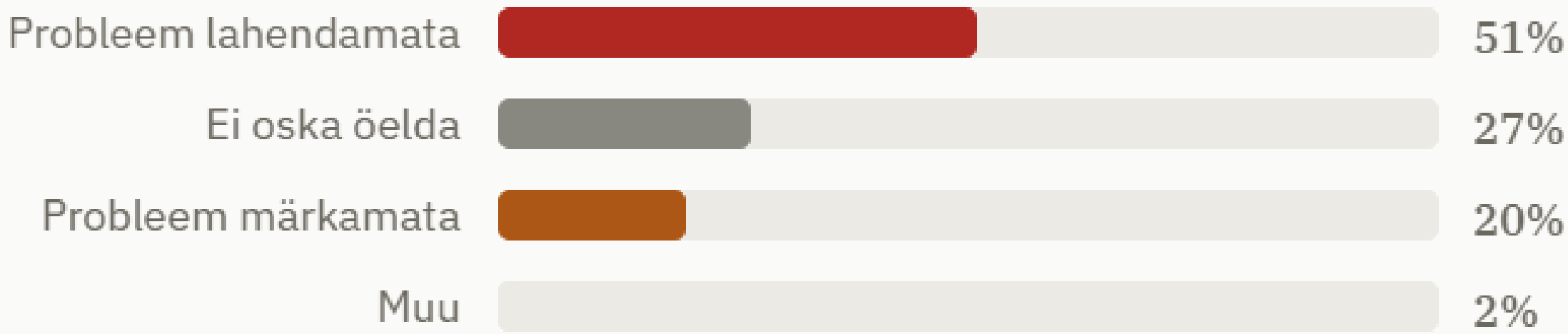
Lihtsuse hinnang/kasutusmugavus



Roheline marker — mida kasutajad sellest arvavad?



Punane marker — mida kasutajad sellest arvavad?



Ettepanekud

Ligikaudu 2/3 kõigist ettepanekutest puudutasid tagasisidet, teavitusi ja menetluse läbipaistvust.

- Mitme fotot võimaldamine ühe teavituse juurde;
- Võimalus kinnitada, kommenteerida ja täiendada olemasolevaid teavitusi (nt „Nägin ka“, lisafotod, „Ikka siin“).
- Sooviks näha, millises menetlusetapis probleem on - „vaadatud“, „menetluses“, „lahendatud“;
- Kaardi kiirus vajab lahendamist;
- Promoge seda lahendust rohkem!

Kommentaar on salvestatud.

Märgi teade vaadatuks

Saad märkida teate vaadatuks. Teade märgitakse automaatselt vaadatuks ka siis, kui salvestad kommentaari või peidad teate.

Märgi vaadatuks

Staatus: teade on märgitud vaadatuks

Kommenteeri

Soovi korral võid sisestada vihje kohta kommentaari, mis on näha nii 'Anna teada' veebilehel kui süsteemi administraatoritele; samuti saadetakse see vihje andjale. Kommentaari saab lisada (ja vajadusel teadet edasi saata) kümne minuti jooksul. pärast selle lehe avamist.

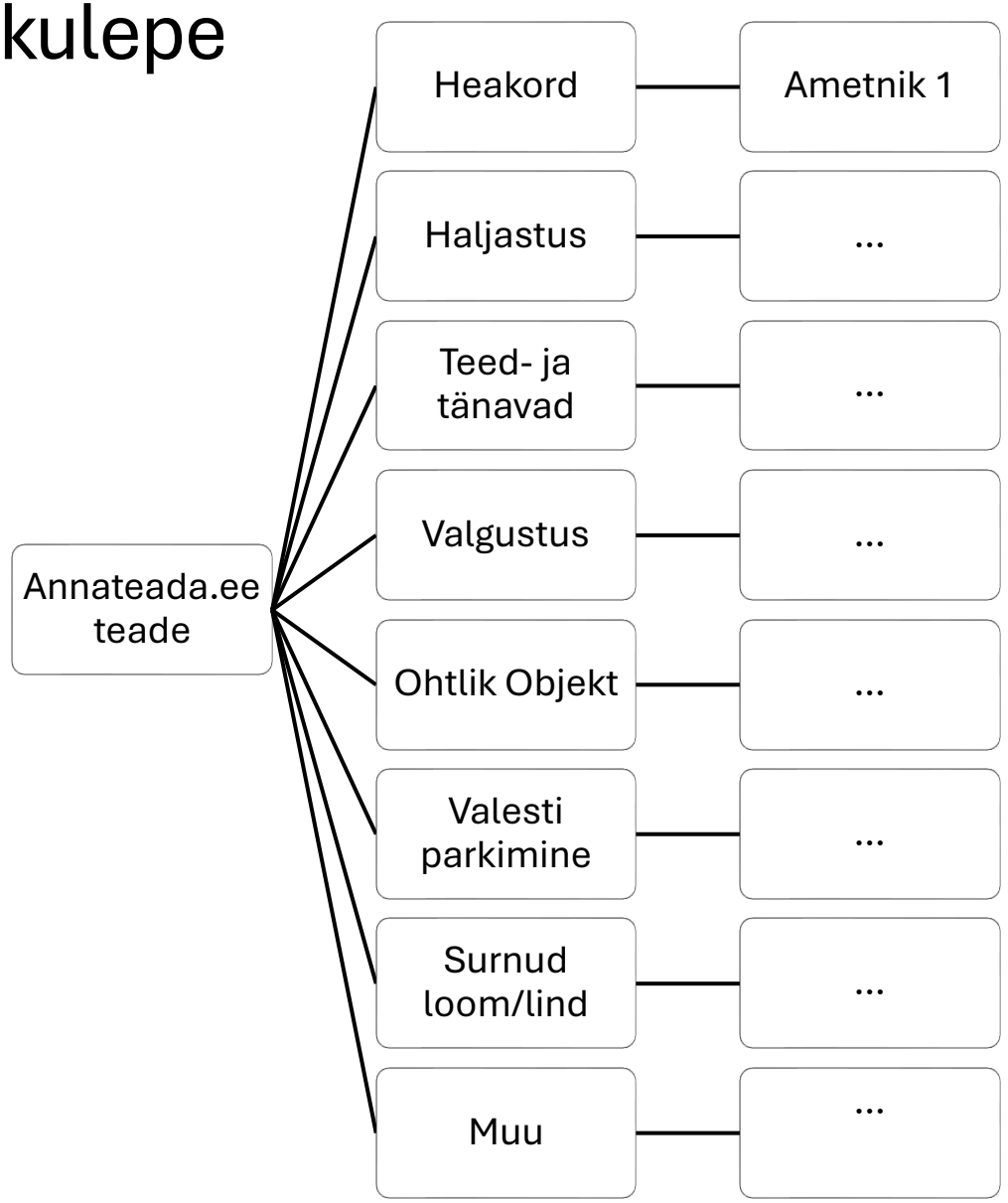
Täname tähelepanu juhtimast.

Anname teada, et nimetatud prügikastid on hooldusesse suunatud ning need tühjendatakse käesoleva nädala jooksul.

Salvesta kommentaar

Staatus: on kommenteeritud

Töövoode kokkulepe



Mida tuleks teha, et KOV tagasiside oleks parem ja selgem?