

10 KHUYẾN NGHỊ ĐỂ THU THẬP THÔNG TIN PHẢN HỒI TỪ NGƯỜI SỬ DỤNG THÔNG TIN THỐNG KÊ

François Brunet, Viện Thống kê quốc gia và nghiên cứu Kinh tế Pháp INSEE

Tổng quan:

Trước đây khi chưa sử dụng internet, chúng ta phải gặp mặt trực tiếp những người sử dụng thông tin thống kê để đáp ứng nhu cầu của họ, đây là cách duy nhất để người sử dụng tiếp cận được với dữ liệu và các ấn phẩm.

Nhưng hiện nay, cùng với sự phát triển của internet, người sử dụng có thể tìm kiếm được dữ liệu và các ấn phẩm của Viện Thống kê quốc gia và nghiên cứu Kinh tế Pháp (INSEE) thông qua việc tự mình tìm kiếm trên internet. Chiến lược của INSEE là công khai tất cả những thông tin được phép công bố trên website: các nhà lãnh đạo/các số liệu chính, bảng biểu, dữ liệu vĩ mô, biểu đồ, bản đồ, và các ấn phẩm. Chỉ có một hạn chế là chúng ta phải tôn trọng và bảo mật thông tin cá nhân. Vì vậy, hiện nay chúng ta chỉ biết một số người sử dụng, họ là những người có yêu cầu cụ thể.

Khi chưa có internet, INSEE thường hay hỏi người sử dụng khi muốn biết thông tin phản hồi từ họ. Nhưng hiện nay, INSEE không làm điều đó nữa mà thay đổi phương pháp khác nhằm tìm kiếm thông tin từ người sử dụng.

INSEE bắt đầu thay đổi cách tiếp cận với người sử dụng cách đây 6 năm và hiện nay vẫn đang tiếp tục thay đổi. Theo kinh nghiệm của INSEE, đã rút ra được 10 khuyến nghị để thực hành một cách tốt nhất cho việc thu thập thông tin phản hồi từ người sử dụng, gồm: (1) Thu thập thông tin phản hồi trên một vài chủ đề chính xác; (2) Chọn chủ đề mới hàng năm; (3) Làm việc với các đồng nghiệp; (4) Phỏng vấn người sử dụng là chuyên gia và người sử dụng mới; (5) Phỏng vấn người sử dụng ở các ngành nghề khác nhau; (6) Sử dụng một hay một số phương pháp để thu thập thông tin phản hồi trong liên kết cùng với chủ đề của thông tin phản hồi; (7) Biết các phương pháp khác nhau để thu thập thông tin phản hồi; (8) Sử dụng thông tin phản hồi để xác định hành động; (9) Đưa ra những kết quả chính của thông tin phản hồi; (10) Hành động nhanh chóng.

1. Thu thập thông tin phản hồi trên một vài chủ đề chính xác

INSEE thu thập thông tin phản hồi từ người sử dụng về các chủ đề chính xác, khuyến nghị này không phải là mới, nó đã

được ứng dụng từ trước khi sử dụng internet để thu thập thông tin. INSEE tránh thu thập thông tin phản hồi về một chủ đề nào đó quá chung chung. Nếu không chúng ta sẽ không biết phải làm gì với thông tin phản hồi đã thu

được. Có một ngoại lệ đối với khuyến nghị này: mỗi năm thực hiện một cuộc khảo sát để biết hình ảnh của tổ chức và các sản phẩm chính của INSEE (tỷ lệ thất nghiệp, tổng sản phẩm trong nước, chỉ số giá tiêu dùng, vv...).

Tránh thu thập thông tin phản hồi về quá nhiều chủ đề. INSEE sẽ không thể làm được điều đó một cách chính xác vì không có đủ thời gian để chuẩn bị, thu thập, phân tích thông tin phản hồi và xác định những hành động tiếp theo cho tất cả các chủ đề.

Mỗi năm INSEE có thời gian để thực hiện từ 6-10 nội dung để thu thập thông tin phản hồi. Đối với mỗi nội dung, chọn một chủ đề chính xác: Ví dụ một phần trên website của INSEE về chỉ số giá tiêu dùng, bộ sưu tập của chúng tôi công bố "INSEE Premiere" đó là một bộ sưu tập các ấn phẩm 4 trang, dịch vụ hỗ trợ người sử dụng bằng email, bản tin. Nếu có một nội dung với hai chủ đề khác nhau thì chia thành hai nội dung.

Với chủ đề chính xác, chúng ta có thể phỏng vấn người sử dụng trong một thời gian ngắn, INSEE có thể nhận được câu trả lời chính xác và có thể sử dụng những câu trả lời đó để cải thiện vấn đề này. Và chúng ta có thể tìm thấy một đồng nghiệp là người chịu trách nhiệm cho chủ đề.

2. Chọn chủ đề mới hàng năm

Tránh thu thập thông tin phản hồi về các chủ đề giống nhau mỗi năm, nếu không sẽ không thu thập được những thông tin phản hồi ở các chủ đề khác. Tuy nhiên cũng có trường hợp ngoại lệ như thông tin phản hồi đầu tiên về một chủ đề là đặc biệt xấu và nếu chúng ta có thể nhanh chóng cải thiện vấn đề thì vẫn cần thu thập lại thông tin, ví dụ như hàng năm INSEE đều tiến hành khảo sát hình

ảnh và các sản phẩm chính vì điều này giúp xác định những thông tin chung của những người đang làm việc tại INSEE.

Vì vậy, mỗi năm chúng ta phải chọn chủ đề mới. Để làm điều đó, INSEE phải phân tích rất nhiều thông tin. Đôi khi, có đồng nghiệp đòi hỏi INSEE cung cấp các thông tin phản hồi từ người sử dụng về chủ đề người đó phụ trách. Nhưng nói chung, INSEE chọn các chủ đề mà hầu hết ai cũng muốn biết và yêu cầu các đồng nghiệp nêu lên ý kiến của bản thân.

3. Làm việc với các đồng nghiệp

Những người chịu trách nhiệm thu thập thông tin phản hồi đang làm việc trong Ban Giám đốc phụ trách công tác phổ biến và truyền thông. Đây là chuyên gia thu thập thông tin phản hồi. Nhưng họ không phải là chuyên gia trong những chủ đề được chọn để thu thập thông tin phản hồi và họ không thể thực hiện những hành động để cải thiện dịch vụ của INSEE và nâng cao sự hài lòng của người sử dụng.

Vì vậy, với mỗi nội dung, INSEE sẽ làm việc với người chịu trách nhiệm về các chủ đề được chọn cho nội dung đó. Họ có thể là một thành viên thuộc Ban lãnh đạo INSEE, nhưng thường là trưởng bộ phận. Chúng ta cần phải làm việc với người phụ trách và nhóm thực hiện ở bước đầu và cuối các nội dung. Bắt đầu, INSEE xác định những mục tiêu chính, các nội dung nhỏ và câu hỏi chúng tôi sẽ yêu cầu. Cuối cùng, người chịu trách nhiệm sẽ xác định và thực hiện các hành động nhằm cải thiện dịch vụ của INSEE.

INSEE tránh lựa chọn chủ đề mà người chịu trách nhiệm (và nhóm làm việc) không quan tâm hoặc không có thời gian làm việc với chủ đề đó. Trong trường hợp này, INSEE sẽ tự

thực hiện một mình mà không có người chịu trách nhiệm: khi đó sẽ không có những câu hỏi tốt cho người sử dụng và sẽ không ai có thể thay đổi một điều gì đó để cải thiện sự hài lòng của người sử dụng. INSEE xác định được điều này vì đã từng thực hiện cách đây 6 năm.

Vì vậy, cần phải có người chịu trách nhiệm cho mỗi chủ đề, người chịu trách nhiệm chính sẽ làm việc với INSEE để đưa ra các thông tin phản hồi và biết được liệu anh ta đã chuẩn bị tốt các thông tin phản hồi chưa.

4. Phỏng vấn người sử dụng là chuyên gia và người sử dụng mới

INSEE không thể đáp ứng được tất cả các yêu cầu của người sử dụng, mỗi ngày có khoảng 100 nghìn lượt người truy cập vào website của INSEE. Vì vậy, phải phỏng vấn một "mẫu" người sử dụng. Chúng ta có thể gặp đại diện từ một số người sử dụng quan trọng nhất: giáo viên, chính quyền địa phương, các công ty... Mặc dù là cần thiết nhưng chưa đủ vì những người này là "chuyên gia" - người biết rõ dữ liệu và dịch vụ của INSEE. Chúng ta cần phải hỏi cả những người ít biết đến chúng ta hay ngay cả những người không sử dụng dịch vụ mà chúng ta cung cấp.

Vì vậy, với mỗi nội dung, để thu thập thông tin phản hồi từ người dùng, INSEE phỏng vấn chuyên gia (tức là những người biết chủ đề của nội dung và sử dụng dịch vụ/dữ liệu của INSEE), và phỏng vấn người sử dụng mới bắt đầu (tức là những người không sử dụng dịch vụ/dữ liệu của INSEE).

Các chuyên gia và người sử dụng mới bắt đầu cung cấp thông tin khác nhau: các chuyên gia cho ý kiến để mở rộng các dịch vụ và người sử dụng mới bắt đầu cho những ý tưởng để mở rộng số lượng người dùng bằng cách cải thiện khả năng tiếp cận.

Khi một điều gì đó được cho là của các chuyên gia và người sử dụng mới, thì đó là điều rất quan trọng. Khi các chuyên gia và người sử dụng mới nói ngược về điều gì, chúng ta phải cẩn thận và kiểm tra điều nào là quan trọng nhất đối với chúng ta. Cá nhân tác giả nghĩ rằng chúng ta phải đặc biệt lắng nghe những ý kiến từ những người sử dụng mới bắt đầu.

5. Phỏng vấn người sử dụng ở các ngành nghề khác nhau

INSEE xác định một số "ngành nghề" bao gồm giáo viên, chính quyền địa phương, cơ quan quốc gia, nhà nghiên cứu, sinh viên, nhà báo, công ty tư nhân, các hiệp hội và cá nhân.

Với mỗi nội dung phản hồi, INSEE phỏng vấn những người từ các ngành nghề khác nhau, vì mỗi ngành nghề có một đặc điểm và yêu cầu sử dụng khác nhau. Nếu vấn đề là yêu cầu của tất cả các ngành nghề, thì đó sẽ phải là một vấn đề rất quan trọng. Nếu một vấn đề chỉ là yêu cầu riêng của một ngành nghề, thì chúng tôi sẽ tự hỏi đó có phải là vấn đề quan trọng không.

Với một nội dung, INSEE không phỏng vấn tất cả các ngành nghề, mà chỉ phỏng vấn những ngành nghề có liên quan đến chủ đề của nội dung đó.

Khi chúng ta muốn thu thập thông tin phản hồi một dịch vụ của một nghề nghiệp nào đó, chúng ta chỉ phỏng vấn nghề này và xác định một số "nghề liên quan" để có được câu trả lời khác nhau. Ví dụ, khi chủ đề là các dịch vụ của INSEE cho các phương tiện truyền thông, INSEE chỉ phỏng vấn các nhà báo. Và INSEE phỏng vấn các nhà báo từ các loại phương tiện truyền thông: phương tiện truyền thông kinh tế, phương tiện truyền thông nói chung, báo chí, truyền hình, đài phát thanh...

Họ có những yêu cầu khác nhau và một số trong số đó là người dùng mới bắt đầu.

6. Sử dụng một hay một số phương pháp để thu thập thông tin phản hồi trong liên kết cùng với chủ đề của thông tin phản hồi

Điều này là đơn giản nếu phỏng vấn các chuyên gia nhưng là rất khó khăn nếu phỏng vấn những người sử dụng mới. Ví dụ, cuộc khảo sát về một phần nội dung website của INSEE được hiển thị ngay trên website (ví dụ cửa sổ pop-up) không thể có câu trả lời của tất cả người sử dụng. Các chuyên gia trả lời khảo sát này vì họ truy cập vào website thường xuyên và nếu INSEE cải thiện website, họ sẽ sử dụng dễ dàng hơn hoặc sẽ có quyền truy cập vào dữ liệu cao hơn so với hiện tại. Nhưng đối những người mà một năm chỉ truy cập vào website một lần thì không trả lời khảo sát này vì họ sẽ không được hưởng lợi từ sự cải thiện website. Và những người không truy cập vào website vì họ không biết đến hay đơn giản là họ không thích website nên cũng sẽ không trả lời cuộc khảo sát này.

Vì vậy, cần thiết để phải sử dụng nhiều hơn một phương pháp nếu một phương pháp không đạt được tất cả các nhóm người dùng mà INSEE muốn tiếp cận. INSEE chọn phương pháp hoặc các phương pháp trong liên kết với các mục tiêu của thông tin phản hồi. Nó ngụ ý rằng chúng ta đã biết các phương pháp khác nhau để thu thập thông tin phản hồi.

7. Biết các phương pháp khác nhau để thu thập thông tin phản hồi

Có một số phương pháp để thu thập thông tin phản hồi. Mỗi phương pháp thu thập đều có ưu nhược điểm riêng. Sau 5 năm kinh nghiệm, vẫn khó khăn để xác định tất cả

những ưu điểm và nhược điểm của từng phương pháp.

7.1. Khảo sát trực tuyến với cửa sổ pop-up trên website của INSEE

Khi ai đó truy cập vào website của INSEE, một cửa sổ pop-up mời người đó trả lời bảng câu hỏi khảo sát. Chúng ta có thể cài đặt các cửa sổ pop-up trong tất cả các trang của website hoặc chỉ trong một số trang.

Đây là phương pháp rất hữu ích để thu thập thông tin phản hồi trên một phần website được nhìn thấy rất nhiều (tối thiểu 10.000 lần truy cập mỗi tháng) để thu thập đủ (tối thiểu 1.000 lần ý kiến phản hồi) câu trả lời trong một thời gian ngắn. Chi phí cho phương pháp này rẻ bởi chỉ cần sử dụng một chương trình phần mềm để viết câu hỏi, thu thập các câu trả lời trên mạng và phân tích các câu trả lời. Chúng ta có thể tính toán sự hài lòng và những yếu tố chính của sự hài lòng hoặc không hài lòng.

Nhưng chỉ có những người truy cập vào trang web của INSEE mới có thể trả lời và thông thường, những người mới sử dụng sẽ không trả lời (hoặc rất ít trong số họ sẽ trả lời). Và chúng ta không xác định được xu hướng trong đại diện người trả lời và câu trả lời.

7.2. Khảo sát trực tuyến qua e-mail

Phương pháp này được dùng khi chúng ta phải thu thập thông tin phản hồi từ người sử dụng cụ thể, ví dụ những người đã liên lạc với hỗ trợ người dùng qua e-mail hoặc các nhà nghiên cứu sử dụng dữ liệu của INSEE.

Đôi khi INSEE phải tự tìm kiếm địa chỉ e-mail của những người sử dụng chính của INSEE. Ví dụ, INSEE đã nhờ các nhà nghiên cứu mà INSEE biết cung cấp địa chỉ e-mail đồng nghiệp của họ. Các lợi thế và nhược điểm của phương pháp này tương tự như cuộc khảo

sát trực tuyến với cửa sổ pop-up. Đôi khi chúng ta có thể kiểm soát xu hướng chệch.

7.3. Tập trung vào nhóm

Trong khoảng thời gian từ 3-4 giờ, trong một phòng, sẽ phỏng vấn nhóm gồm 10 người về chủ đề được chọn. Cần có 2 nhóm người như vậy mỗi nhóm phải đồng nhất: ví dụ nếu bạn muốn phỏng vấn sinh viên và giáo viên, bạn phải phỏng vấn 20 sinh viên và 20 giáo viên (trong hai nhóm tập trung).

Chúng ta có thể quan sát một số cuộc phỏng vấn sau tấm gương một chiều. Điều này rất thú vị để quan sát các cuộc phỏng vấn cùng với các đồng nghiệp là chuyên gia về chủ đề này vì họ sẽ dễ dàng hiểu các kết quả phản hồi.

Phương pháp này rất hữu ích khi bạn không biết làm thế nào để phỏng vấn đủ người bởi cuộc khảo sát trực tuyến hay khi bạn muốn thu hút ý kiến của một nhóm đối tượng sử dụng về một cuốn sách, đoạn video, hoặc một ấn phẩm. Chúng tôi không tự thực hiện phương pháp này mà dựa vào sự hỗ trợ bên ngoài, do đó, phương pháp này là phương pháp thu thập thông tin phản hồi đắt nhất.

7.4. Phỏng vấn cá nhân

Thời gian tối đa là 2 giờ, phỏng vấn 1 người trong phòng riêng về chủ đề được chọn, và chúng ta cần làm khoảng 20 cuộc phỏng vấn để có được kết quả. Ví dụ, nếu bạn muốn phỏng vấn các chuyên gia và người sử dụng mới bắt đầu, thì cần thực hiện khoảng 30-40 phỏng vấn (15-20 cuộc phỏng vấn với các chuyên gia và 15-20 cuộc phỏng vấn với người sử dụng mới bắt đầu).

Phương pháp này rất hữu ích để có được thông tin phản hồi về khả năng tiếp cận của

website đối với người sử dụng. INSEE chuẩn bị một số câu hỏi như "Bạn có thể cho tôi biết tỷ lệ thất nghiệp là bao nhiêu?" và xem vị trí người đó nhấp chuột vào website và tại sao.

Chúng ta không làm các cuộc phỏng vấn chính mình vì để đảm bảo sự khách quan của kết quả, do đó, đây là một phương pháp tốn kém để thu thập thông tin phản hồi. Tuy nhiên, đôi khi chúng ta làm các cuộc phỏng vấn chính mình (thời gian ít hơn 1 giờ) về các chủ đề đơn giản nếu chúng ta có thể đảm bảo phân tích các kết quả một cách khách quan: ví dụ, chữ ký của tổ chức hoặc trang đầu tiên của bộ sưu tập sách của chúng tôi.

7.5. Phỏng vấn điện thoại

Đây giống như một cuộc phỏng vấn cá nhân nhưng ngắn hơn và được thực hiện qua điện thoại. INSEE phỏng vấn tối thiểu 200 người.

Phương pháp này rất hữu ích khi INSEE muốn phỏng vấn người dân trên toàn quốc hoặc để phỏng vấn về các dịch vụ của INSEE qua điện thoại (ví dụ hỗ trợ người dùng).

Chúng ta cũng không làm các cuộc phỏng vấn chính mình qua điện thoại và phương pháp này không phải là quá tốn kém để sử dụng các chuyên gia bên ngoài.

7.6. Cuộc gọi bí ẩn

Phương pháp này chỉ hữu ích để hỏi về các dịch vụ của INSEE qua điện thoại. INSEE đã sử dụng phương pháp này một lần hỗ trợ qua điện thoại cho người dùng.

Nhờ ai đó gọi đến dịch vụ hỗ trợ người dùng của INSEE để kiểm tra. Chúng tôi đã cho người gọi một trăm câu hỏi (và câu trả lời tốt nhất): người gọi sẽ so sánh câu trả lời mà họ nhận được với câu trả lời tốt nhất đã cho sẵn.

7.7. Phân tích các câu hỏi INSEE nhận được

Phân tích các câu hỏi hỗ trợ người dùng nhận được.

Phân tích các câu hỏi hỗ trợ người dùng cho phương tiện truyền thông.

Phân tích các câu hỏi lãnh đạo ở địa phương.

Phân tích các câu hỏi hỗ trợ người dùng cho các công ty lớn.

Phương pháp này rất hữu ích để chuẩn bị, hoàn chỉnh hoặc xác nhận phương pháp khác.

7.8. Phân tích số liệu thống kê website

Phương pháp này rất hữu ích để chuẩn bị, hoàn chỉnh hoặc xác nhận phương pháp khác, tuy nhiên, INSEE không sử dụng nó thường xuyên.

8. Sử dụng thông tin phản hồi để xác định hành động

Chúng ta cần sử dụng thông tin phản hồi để xác định các hành động mà sẽ cải thiện số liệu thống kê, cách phổ biến thông tin của chúng tôi, cũng như các sản phẩm và dịch vụ của mà chúng ta cung cấp.

Chúng ta phải đương đầu với những thông tin phản hồi và chắc chắn phải xác định rằng với những gì chúng ta muốn làm là một mặt, còn những gì chúng ta có thể làm lại là một mặt khác. Những gì INSEE cảm thấy xuất phát từ thực tế và có trong các quy định, cũng như trong chiến lược phát triển.

Khi đã lựa chọn các hành động thích hợp, chúng ta cần nghiên cứu tính khả thi và INSEE phân loại chúng thành ba nhóm: những gì

INSEE có thể làm trong ngắn hạn (dưới 1 năm), những gì INSEE có thể làm trong trung hạn (trong 2 năm hoặc trong một dự án), và những gì INSEE không thể làm vì lý do kỹ thuật (ví dụ như INSEE dự kiến không có dữ liệu).

Để làm điều đó, INSEE tổ chức một cuộc họp với các đồng nghiệp - là những người chịu trách nhiệm mỗi chủ đề. INSEE (hoặc đối tác nếu có) trình bày kết quả của thông tin phản hồi và một số khuyến nghị để cải tiến các hoạt động. Sau đó, các đồng nghiệp - những người chịu trách nhiệm mỗi chủ đề sẽ xác định các hành động sau cuộc họp này.

9. Đưa ra những kết quả chính của thông tin phản hồi

Khi chúng ta đã xác định các hành động mà sẽ cải thiện dịch vụ, chúng tôi có thể thông tin những kết quả chính.

Chúng ta không được giao tiếp với họ trước đó nhằm bổ sung cho các kết quả với một số hành động.

INSEE có thể giao tiếp kết quả theo ba hướng: (1) Nhằm mục tiêu đến những người làm việc trong tổ chức; (2) Nhằm mục tiêu đến những người đã đưa ra ý kiến phản hồi; (3) Nhằm mục tiêu cho một đối tượng tổng quát hơn và rộng hơn.

Đôi khi chúng ta chỉ giao tiếp với một số người trong tổ chức nhưng cũng có lúc chúng ta giao tiếp theo cả 3 hướng trên, tùy thuộc vào sự nhạy cảm của chủ đề. Ví dụ, INSEE đã thông báo kết quả về các dịch vụ của mình thông qua rất ít các nhà báo: Tổng giám đốc và Giám đốc truyền thông.

INSEE đã thông báo một số kết quả về hình ảnh của tổ chức trên website

(http://www.INSEE.fr/en/INSEE-statistique-publique/default.asp?page=connaître/rae/partie2_3.htm).

Chúng tôi dự định để truyền thông trên trang web của chúng tôi nhiều hơn hiện tại vì chúng tôi sẽ cung cấp cho người dùng các thông điệp để cho họ thấy rằng INSEE muốn cải thiện số liệu thống kê và các dịch vụ của INSEE. Tuy nhiên chúng ta phải tránh các thông điệp gây ảnh hưởng tới các đồng nghiệp vì có nguy cơ là họ sẽ dừng tham gia vào quá trình phản hồi.

10. Hành động nhanh chóng

Việc thu thập thông tin phản hồi không phải là một hoạt động thống kê vì thu thập thông tin phản hồi được thực hiện nhanh hơn nhiều. Trong cuộc họp đầu tiên với các đồng nghiệp, phải xác định chủ đề của các nội dung, các mục tiêu chính và các biện pháp tạm thời và các cuộc họp để cung cấp cho họ những kết quả chính và đề nghị hành động, INSEE cố gắng hoàn thành tất cả các công việc trong vòng từ 2-3 tháng, điều đó phụ thuộc vào phương pháp sử dụng.

Sau 2-3 tháng, có thể chưa hoàn thành nhưng đã đưa ra được các kết quả sơ bộ, chúng ta cần phải xác định các hành động để cải thiện dịch vụ. Để thực hiện điều này có thể phải mất ít nhất từ 1 tháng, và có khi tới cả 1 năm, phụ thuộc vào chủ đề đó. Ví dụ, phải mất 1 năm đối với nội dung về các dịch vụ cho các nhà nghiên cứu, bởi vì liên quan đến ba ban giám đốc và hai dịch vụ bên ngoài tổ chức của chúng tôi. Và sau khi xác định các hành động, các hành động tiếp theo có thể mất nhiều năm vì một số hành động rất khó thực hiện.

Kết luận:

Trên đây là 10 khuyến nghị được đưa ra dựa trên kinh nghiệm mà INSEE đã thực hiện. INSEE hy vọng rằng điều này sẽ có ích, đặc biệt đối với các tổ chức cần thu thập thông tin phản hồi từ người sử dụng thông tin của tổ chức đó.

INSEE không sử dụng một cuộc điều tra thống kê để thu thập thông tin phản hồi từ người sử dụng mà sử dụng các phương pháp khác nhau không mang đậm tính chất khoa học. Trong một Viện thống kê, văn hóa là khoa học: điều này không phải là dễ dàng để giải thích rằng các phương pháp để thu thập thông tin phản hồi đã cung cấp những thông tin để chúng ta có thể sử dụng. Mặc dù đôi khi phải thừa nhận rằng chúng ta không chắc chắn về mức độ chính xác của sự hài lòng (nhưng chúng ta vẫn còn chắc chắn về hành động thực hiện để tăng sự hài lòng). Và thu thập thông tin phản hồi từ người sử dụng cũng rất quan trọng, nếu chúng ta không làm được điều này, người dùng sẽ dần dần ngừng sử dụng dữ liệu và các dịch vụ của chúng ta, người sử dụng sẽ cố gắng để tìm kiếm dữ liệu ở nơi khác hoặc họ sẽ làm việc mà không có bất kỳ dữ liệu nào.

Lan Phương (dịch)

Nguồn : Phiên làm việc về truyền thông thống kê, Hội nghị các nhà thống kê châu Âu tại Đức.

https://www.unece.org/fileadmin/DAM/stats/documents/ece/ces/ge.45/2013/Session_3_-_Francois_Brunet.pdf