

## Instrument (OMB Control Number: 3090-0297)

Req-4

**TITLE OF INFORMATION COLLECTION:** *USA.gov Website Customer Satisfaction Feedback Surveys*

**CONTACT:** David Kaufmann [david.kaufmann@gsa.gov](mailto:david.kaufmann@gsa.gov)

### Pop-up invite Customer Satisfaction Survey English Version

1)

#### Paperwork Reduction Act Statement

The feedback surveys on USA.gov (information collections) meets the requirements of 44 U.S.C. § 3507, as amended by section 2 of the Paperwork Reduction Act of 1995. You do not need to answer these questions unless we display a valid Office of Management and Budget (OMB) control number. The OMB control number for our collections is 3090-0297. We estimate that it will take 3 minutes to read the instructions, gather the facts, and answer the questions. Send only comments relating to our time estimate, including suggestions for reducing this burden, or any other aspects of this collection of information to: General Services Administration, Regulatory Secretariat Division (MVCB), ATTN: Lois Mandell/IC 3090-0297, 1800 F Street, NW, Washington, DC 20405.

2)


**After you are done, help us improve USA.gov!**

Choose "Yes, I'll help" to open a new survey window. When you are ready, go there to give us your feedback.

The survey should take less than three minutes.

Thank you!


**Yes, I'll help** **No Thanks**



[Form Approved OMB#3090-0297 Exp. Date 08/31/2022](#)

3)

Customer Satisfaction Survey | USAGov  
feedback.gsa.gov/jfe/form/SV\_4IL1lhWMo7LhrjD?Q\_CHL=si&UVP...




GREAT!

**When you are finished, return to this window**  
and click "Get Started".

Thank you. Your honest feedback will help us  
better serve you in the future.

[Get Started](#)

4)



**Based on today's visit, how would you rate  
your experience on the website overall?**  
(Required question)

Very good

Good

Fair

Poor

Very poor

[< Back](#) [Next >](#)

5)



**Which of the following best describes the primary purpose of your visit?**

- Get information about government services
- Search for a government agency or department
- Learn about a topic
- Ask a question
- Other

[< Back](#)

[Next >](#)

If "Other" then go to (5B). Otherwise, go to (6)

5B)



**You answered "Other." Would you tell us a few words about the reason for your visit?**

Characters remaining: 500

[< Back](#)

[Next >](#)

6)



**Were you able to accomplish everything you wanted on USA.gov today?** (Required Question)

- Yes, fully
- Yes, partly
- Not yet, but still trying
- No
- Just browsing / not trying to accomplish anything specific

[< Back](#)

[Next >](#)

If:

- Yes, fully
- - or -
- Yes, partly

Then Go to (7A)

If:

- Not yet, but still trying
- - or -
- No

Then Go to (7B)

If:

- Just browsing / not trying to accomplish anything specific

Then Go to (7C)

7A)



**Please tell us more about the purpose of your visit or how we helped.**

Characters remaining: 750

**Next >**

7B)



**Please tell us why you were not able to fully complete the purpose of your visit today.**

Characters remaining: 750

**Next >**

7C)



**Please tell us what you value most about this website.**

**Next >**

(8)



**Thank you!**

We will use your valuable input to help us improve USA.gov.

If you need further help answering your question or issue, please [contact the Information Specialists in the USAGov Contact Center](#). They are available Monday to Friday from 8 AM to 8 PM Eastern Time, except federal holidays.

## Pop-up invite Customer Satisfaction Survey Spanish Version

1)

### Declaración de la Ley de Reducción del Papeleo

Las encuestas de opinión sobre USAGov en Español (recopilaciones de datos) cumplen con los requisitos de la sección 3507 del título 44 del Código de Estados Unidos (U.S.C., sigla en inglés), modificado por la sección 2 de la Ley de Reducción del Papeleo de 1995. Usted no tiene que responder estas preguntas a menos que le mostremos un número de control válido de la Oficina de Administración y Presupuesto (OMB, sigla en inglés). El número de control de la OMB para nuestras recopilaciones de datos es 3090-0297. Estimamos que le tomará 3 minutos leer las instrucciones, reunir los datos y contestar las preguntas. Envíe solo comentarios sobre este cálculo de tiempo, incluyendo sugerencias para reducirlo o cualquier otro aspecto de esta recopilación de datos a:

General Services Administration, Regulatory Secretariat Division (MVCB), ATTN: Lois Mandell/IC 3090-0297, 1800 F Street, NW, Washington, DC 20405.

2)

**Cuando tenga un momento, ayúdenos a mejorar USAGov en Español.**

Haga clic en "Sí, participaré" y una nueva ventana se abrirá con un enlace a nuestra encuesta. Cuando esté listo, comience a llenarla. Solo le tomará **tres minutos** completarla. ¡Muchas gracias!

**Sí, participaré**      **No Gracias**

 **usa gov en español**

[Cuestionario aprobado OMB#3090-0297 Exp. Date 08/31/2022](#)

3)

Ayúdenos a mejorar USAGov en Español

feedback.gsa.gov/jfe/form/SV\_82mh2q5cL8uVgUd?Q\_CHL=si&UV...



¡GENIAL!

**Cuando haya terminado, vuelva a esta ventana y haga clic en "Empezar la encuesta".**

Su sincera opinión nos ayudará a servirlo mejor en el futuro.  
Gracias.

[Empezar la encuesta](#)

4)

Ayúdenos a mejorar USAGov en Español

feedback.gsa.gov/jfe/form/SV\_82mh2q5cL8uVgUd?Q\_CHL=si&UV...



**En base a su visita de hoy, ¿cómo calificaría su experiencia total del sitio?** (Requiere una respuesta)

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Muy mala

[< Regresar](#) [Continuar >](#)



5A)

Ayúdenos a mejorar USAGov en Español

feedback.gsa.gov/jfe/form/SV\_82mh2q5cL8uVgUd?Q\_CHL=si&UV...

**usa gov** en español

**¿Qué frase describe mejor el propósito de su visita? (Requiere una respuesta)**

Buscar información sobre visas u otro tema de inmigración

Buscar trabajo

Encontrar información sobre beneficios y ayuda del Gobierno

Enviar una pregunta o contactar a una agencia del Gobierno

Otra

< Regresar

Continuar >

If "Otra" is selected, the go to (5B). Otherwise, go to (6).

5B)

Ayúdenos a mejorar USAGov en Español

feedback.gsa.gov/jfe/form/SV\_82mh2q5cL8uVgUd?Q\_CHL=si&UV...

**usa gov** en español

**Usted respondió "Otra". Por favor díganos brevemente el propósito de su visita de hoy.**

Caracteres restantes: 500

< Regresar

Continuar >

6)

Ayúdenos a mejorar USAGov en Español

feedback.gsa.gov/jfe/form/SV\_82mh2q5cL8uVgUd?Q\_CHL=si&UV...



**¿Pudo cumplir con el propósito de su visita hoy? (Requiere una respuesta)**

Sí, completamente

Sí, parcialmente

No todavía, pero sigo intentándolo

No

Estoy navegando el sitio. No tengo un propósito específico

[< Regresar](#) [Continuar >](#)

If:

- Sí, completamente
- - or -
- Sí, parcialmente

Then Go to (7A)

If:

- No todavía, pero sigo intentándolo
- - or -
- No

Then Go to (7B)

If:

- Estoy navegando el sitio. No tengo un propósito específico

Then Go to (7C)

7A)



**Por favor díganos más acerca del propósito de su visita de hoy.**

Caracteres restantes: 750

**Continuar >**

Next, go to (8)

7B)



**Por favor díganos por qué no pudo cumplir con el propósito de su visita de hoy. Su opinión es muy importante para mejorar este sitio.**

Caracteres restantes: 750

**Continuar >**

Next, Go to (8)

7C)



**Por favor díganos qué es lo que más le gusta de este sitio.**

**Continuar >**

Next, Go to (8)

8)



**¿Para quién buscaba información durante su visita de hoy?**

- Para mí
- Para otra persona que prefiere o necesita la información en español
- Para mí y para otra persona
- Otra

**Continuar >**



## ¡Gracias!

Usaremos su valiosa aportación para mejorar USAGov en Español.

Si necesita más ayuda para responder su pregunta, [comuníquese con los Especialistas en Información del Centro de Contacto de USAGov](#). Están disponibles de lunes a viernes de 8 AM a 8 PM, hora del Este, excepto los días festivos federales.