

Encuesta opiniones a los primeros usuarios de “FIDELIA”

Contexto

Una vez que FIDELIA ha sido implementada y algunos clientes han comenzado a usar el servicio, es crucial solicitar su retroalimentación para evaluar su satisfacción y mejorar la experiencia. Las opiniones de estos primeros usuarios nos ayudarán a identificar qué funciona bien y qué necesita ajustes, lo que permitirá optimizar el servicio antes de expandirlo a un público más amplio. Esto no solo garantiza que el servicio se alinee con las necesidades del mercado, sino que también fomenta la lealtad y confianza a largo plazo.

Encuesta Semiestructurada para Clientes

Objetivo: Obtener retroalimentación directa sobre el producto o servicio.

Sección 1: Datos

1. ¿Cuál es su nombre? _____
2. ¿Cuánto tiempo ha estado utilizando FIDELIA?
 - Menos de 1 mes
 - 1-3 meses
 - Más de 3 meses
3. ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio de FIDELIA?
 - Diario
 - Semanalmente
 - Mensualmente
 - Ocasionalmente

Sección 2: Experiencia de Uso

4. En una escala de 1 a 10, ¿cómo calificaría su experiencia general con FIDELIA?

1 (Muy mala) a 10 (Excelente)

5. ¿Cuál es el aspecto del servicio que más le ha gustado?

(Respuesta abierta) _____

6. ¿Ha encontrado algún problema o dificultad al utilizar el servicio?
- Sí
 - No

(Si respondió "Sí", por favor describa el problema)

7. ¿Qué tan fácil le ha resultado utilizar la plataforma para gestionar sus puntos y recompensas?
- Muy fácil
 - Fácil
 - Neutral
 - Difícil
 - Muy difícil

8. ¿Las recomendaciones personalizadas que ha recibido han sido útiles para usted?
- Sí, mucho
 - Sí, en parte
 - No, no me han sido útiles
 - No he recibido recomendaciones

Sección 3: Satisfacción con las Funcionalidades

9. En relación con los puntos acumulados, ¿cómo describiría su satisfacción?
- Muy satisfecho
 - Satisfecho
 - Neutral
 - Insatisfecho
 - Muy insatisfecho
10. ¿Cómo calificaría la claridad de la información sobre las recompensas disponibles?
- Muy claro
 - Clara
 - Neutral
 - Confusa
 - Muy confusa

11. ¿Qué tan satisfecho está con las recomendaciones que recibe a través de FIDELIA?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

Sección 4: Impacto del Servicio

12. ¿Cree que el servicio de FIDELIA ha mejorado su experiencia con la cooperativa?

- Sí, mucho
- Sí, en parte
- No he notado un cambio
- No, no ha mejorado

13. ¿Recomendaría FIDELIA a otros miembros de la cooperativa?

- Sí
- No
- Tal vez

14. ¿Cómo describiría el impacto del sistema de recompensas en su lealtad hacia la cooperativa?

- Ha aumentado mucho mi lealtad
- Ha aumentado algo mi lealtad
- No ha tenido impacto
- Ha disminuido mi lealtad

Sección 5: Sugerencias y Mejoras

15. ¿Qué cambios o mejoras le gustaría ver en FIDELIA?

(Respuesta abierta)

16. ¿Hay alguna funcionalidad o característica que no esté disponible en FIDELIA y que le gustaría que se incluya?

(Respuesta abierta)

17. ¿Tiene algún comentario adicional sobre su experiencia con FIDELIA?

(Respuesta abierta)
