

Encuesta sobre clientes de Help Desk

Este apéndice proporciona una muestra de una encuesta sobre clientes de help desk. Ésta está diseñada para ayudarle a descubrir lo que los clientes quieren de un help desk. Es muy difícil lograr que la gente llene y regrese una encuesta. Para asegurar que obtenga la información que necesite, considere lo siguiente:

- Consiga el permiso para distribuir la encuesta, pídale a los estudiantes y a la facultad de llenarla, recógela en una reunión de la escuela o en el primer día de clases.
- Haga que el estudio sea anónimo; esto anima a la gente a ser honesta.
- Ofrezca un sorteo con premios; deje participar solo a aquellos que hayan entregado la encuesta. Para garantizar el anonimato de la encuesta, utilice dos papeles—uno para la encuesta y otro para el sorteo. Solo aquellos que entregan la encuesta pueden presentar el segundo papel para el sorteo.
- Haga publicidad para la encuesta y resalte el beneficio para el usuario final al llenarlo. Utilice carteles de pasillo, anuncios en la escuela y volantes u otras noticias en cada ubicación donde haya computadoras.
- Ofrezca la encuesta en línea. Los usuarios pueden completarla en la escuela o en la casa y es mucho más fácil analizar los resultados.

Encuesta sobre usuarios de computadora

¡Consiga la ayuda que USTED necesita!

Por favor llene esta encuesta para que el equipo de help desk pueda conocer mejor sus necesidades. Si no la llena y regresa, no sabremos que es lo que usted quiere y tal vez no se lo proporcionamos.

1. ¿Qué tipo de soporte para computadora quiere que ofrezca el help desk? Escoja hasta tres.
 - Que me ayude a completar una tarea en un programa como Microsoft Word mientras la estoy haciendo.
 - Que me ayude a completar una tarea en un programa como Microsoft Word ayudándome más tarde.
 - Mantener las computadoras en que yo trabajo operando de manera eficiente.
 - Que me ayude a completar una tarea mientras estoy en clase.
 - Configurar las computadoras para una clase.
 - Que me ayude a aprender más sobre como trabajan las computadoras.
 - Otros _____
2. ¿Cuál es el problema más grande que ha encontrado cuando está trabajando con computadoras en la escuela? Escoja las tres más grandes.
 - Las computadoras son demasiado lentas.
 - La computadora falla y pierdo mi trabajo.
 - No sé como hacer algunas de las cosas que necesito hacer en Windows (como encontrar programas, o como guardar o copiar un documento).
 - No sé como hacer algunas de las cosas que necesito hacer en los programas (como crear una formula en una hoja de cálculo de Excel).
 - He obtenido virus por usar mi disquete en las computadoras de la escuela.
 - No hay suficientes computadoras para todos.
 - Las computadoras de la escuela no están disponibles cuando las necesito.
 - Otros _____
3. ¿Díganos cómo sería el soporte de help desk si fuera diseñado solo para usted?

4. Cuéntenos acerca del mejor servicio al cliente que haya recibido de un help desk o de cualquier otra organización.