Bot Academy

Universidad Autónoma de Sinaloa
Facultad de Informática Mazatlán

Instrumento de satisfacción y desempeño del chatbot

Objetivo del instrumento

El objetivo de este instrumento es evaluar la experiencia de los usuarios al interactuar con el chatbot, a través de la medición de su facilidad de uso, eficiencia, efectividad, satisfacción general, percepción de la interfaz, interactividad, y problemas técnicos encontrados. Asimismo, el instrumento busca identificar posibles áreas de mejora en la interacción con el chatbot, proporcionando recomendaciones para optimizar su funcionalidad, aumentar la satisfacción del usuario y garantizar su utilidad en el contexto académico.

Instrucciones para los participantes:

¡Gracias por participar en esta evaluación! Este test tiene como objetivo medir tu experiencia al interactuar con el chatbot. A continuación, te explicamos cómo completar el cuestionario:

Propósito del test. el propósito de este cuestionario es recopilar tu opinión sobre el desempeño, la facilidad de uso, la satisfacción y la efectividad del chatbot. Las respuestas que proporciones nos ayudarán a identificar áreas de mejora y optimizar la experiencia de los usuarios.
Cómo completar el cuestionario. Lee cada pregunta cuidadosamente antes de seleccionar tu respuesta. Las preguntas tienen opciones de respuesta predefinidas, donde deberás seleccionar la opción que mejor describa tu experiencia.

Tiempo estimado. El cuestionario no debería tomar más de **10-15 minutos** para completarse.

Confidencialidad. Tu participación es completamente **anónima**. Las respuestas que brindes se utilizarán únicamente con fines de investigación para mejorar el chatbot y la experiencia del usuario.

Sobre las escalas de respuesta. Algunas preguntas utilizan escalas para medir tu nivel de acuerdo, satisfacción o frecuencia. Las opciones son las siguientes: **Escala Likert** (ejemplo: "De acuerdo" a "En desacuerdo"), **escala de frecuencia** (ejemplo: "Nunca" a "Siempre"), **escala de satisfacción** (ejemplo: "Muy insatisfecho" a "Muy satisfecho").

Agradecemos tu tiempo y tus comentarios. ¡Tu participación es fundamental para ayudarnos a mejorar la experiencia de todos los usuarios!

Bot Academy

Universidad Autónoma de Sinaloa
Facultad de Informática Mazatlán

Instrumento de satisfacción y desempeño del chatbot

yadiraqui@uas.edu.mx Cambiar de cuenta

No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

Facilidad de uso

¿Qué tan fácil fue para ti comenzar a usar el chatbot? *

- Muy difícil
- Difícil
- Neutral
- Fácil
- Muy fácil

¿Fue sencillo entender cómo interactuar con el chatbot? *

- Muy difícil de entender
- Difícil de entender
- Neutral
- Fácil de entender
- Muy fácil de entender

Eficiencia y desempeño

¿Cuánto tiempo tardó el chatbot en responder a tus consultas? *

- ◯ Muy lento
- ◯ Lento
- ◯ Aceptable
- ◯ Rápido
- ◯ Muy rápido

¿Las respuestas del chatbot fueron claras y fáciles de entender? *

- ◯ Nada claras
- ◯ Poco claras
- ◯ Neutral
- ◯ Claras
- ◯ Muy claras

¿El chatbot te proporcionó la información que buscabas en la mayoría de los casos? *

- ◯ Nunca
- ◯ Raramente
- ◯ A veces
- ◯ Frecuentemente
- ◯ Siempre

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho estás con la experiencia general de usar el chatbot? *

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

En comparación con otros métodos tradicionales (como atención presencial o por correo electrónico), ¿cómo calificarías la velocidad del chatbot? *

- ◯ Mucho más lenta
- ◯ Algo más lenta
- ◯ Similar
- ◯ Algo más rápida
- ◯ Mucho más rápida

Interactividad y funcionalidades

¿Consideras que el chatbot es suficientemente interactivo? *

- ◯ No, necesita más interactividad
- ◯ Poco interactivo
- ◯ Neutral
- ◯ Bastante interactivo
- ◯ Muy interactivo

Usabilidad de la interfaz

¿Cómo calificarías el diseño de la interfaz del chatbot? *

- ◯ Muy difícil de usar
- ◯ Difícil de usar
- ◯ Neutral
- ◯ Fácil de usar
- ◯ Muy fácil de usar

¿Fue intuitiva la navegación por el chatbot (por ejemplo, entender cómo hacer preguntas o cambiar de tema)? *

- ◯ Nada intuitiva
- ◯ Poco intuitiva
- ◯ Neutral
- ◯ Bastante intuitiva
- ◯ Muy intuitiva

Percepción y mejoras

¿Qué tan probable es que recomiendes el uso del chatbot a otros estudiantes o personas? *

- ◯ Nada probable
- ◯ Poco probable
- ◯ Neutral
- ◯ Bastante probable
- ◯ Muy probable

¿Qué mejorarías en el chatbot? *

Tu respuesta

Problemas técnicos

¿Tuviste problemas técnicos al interactuar con el chatbot (por ejemplo, respuestas erróneas, desconexión, errores en la interfaz)? *

- ◯ Nunca
- ◯ Raramente
- ◯ A veces
- ◯ Frecuentemente
- ◯ Siempre

Si experimentaste problemas técnicos, ¿cuáles fueron los más comunes? *

Tu respuesta

Satisfacción con la asesoría

¿El chatbot resolvió tus dudas o consultas de manera efectiva? *

- ◯ Nada efectivo
- ◯ Poco efectivo
- ◯ Neutral
- ◯ Efectivo
- ◯ Muy efectivo

¿Te gustaría que el chatbot incluyera más opciones de personalización, como elegir el tono de las respuestas o el nivel de detalle? *

- ◯ No, no es necesario
- ◯ Poco útil
- ◯ Neutral
- ◯ Sí, sería útil
- ◯ Sí, sería muy útil

https://goo.su/l8MS