**Tipos de preguntas**

***Preguntas Abiertas y Cerradas***

Las preguntas abiertas son de naturaleza exploratoria y ofrecen datos cualitativos valiosos a los investigadores. Fundamentalmente, brindan al investigador la oportunidad de obtener una percepción de todas las opiniones sobre un tema que no conocen en profundidad

***Preguntas de Preparación***

Las preguntas de preparación abiertas y fáciles de responder permiten construir una buena relación al comienzo de su entrevista.

***Preguntas foco en las motivaciones***

Las preguntas con foco en las motivaciones son aquellas del tipo “¿Qué les importa a tus usuarios?” o “¿Qué los motiva?”.

***Preguntas foco en las frustraciones***

Tus preguntas deberían ser encuadradas en la mejor manera para abordar cada punto de contacto a lo largo del viaje del cliente. Piensa sobre lo que los frustra no solo desde una perspectiva digital, sino también no digital. La experiencia de usuario es todo.

***Preguntas de Seguimiento***

Ten preguntas de seguimiento destinadas a brindar detalles y aclaraciones adicionales como "¿Dónde estabas cuando sucedió esto?", "¿Cuándo sucedió eso?", "¿Dígame por qué hiciste eso? ” y así sucesivamente.

***Preguntas Sondeo y Profundización***

Ten preguntas de sondeo que ayudan a recordar hacerlas luego de otra pregunta, por ejemplo, "Cuénteme más sobre eso", "Dígame por qué se sintió así", "¿Por qué es tan importante para usted?".

***Preguntas de Ejemplo***

Ten preguntas de ejemplo que brinden a los participantes la oportunidad de contar muchas historias diferentes y darles una idea de sus vidas.

***Preguntas de Reflexión***

Tener preguntas de reflexión que incluyen más adelante en su guía; presentarlas demasiado pronto podría ser abrumador y es posible que obtenga respuestas estereotipadas, ya que los participantes no han tenido la oportunidad de recordar eventos, sentimientos y formar juicios.