*ENCUESTAS: BUENAS PRÁCTICAS*

**ROADMAP DE TRABAJO:**

* **Objetivos**:
  + Validar y ajustar lo trabajado hasta el momento con perspectiva de Customer Centricity: problema, objetivo, solución, pov y arquetipos de usuario y key features.
  + Identificar los requerimientos de usuarios.
* **Público objetivo:** ¿A quién le vas a estar realizando esta encuesta? ¿De qué tamaño es la muestra de la que aspiras a obtener respuestas?Recuerda que el mínimo es de 25 respuestas.
* **Fechas:** Fecha de inicio y finalización del relevamiento de datos + Fechas de procesamiento de información y entrega de los resultados.
* **Recursos**: ¿Sobre qué soporte se va a realizar la encuesta? Papel o Formulario Digital. Si es la segunda opción ¿Qué plataforma utilizarás? ¿Cómo vas a hacer para que la encuesta le llegue a la mayor cantidad de personas del público que definiste? Distribución por redes sociales, Whatsapp, Call Center, Vía Pública, Foros, etcétera.

**TIPOS DE PREGUNTAS A REALIZAR:**

* Evita preguntas de tipo '¿Te gustaría usar una app que tenga tal funcionalidad?' (si/no), Intenta indagar en profundidad sobre los problemas que creemos que existen e intentamos resolver con nuestro producto. Por ejemplo '¿Qué pasos hacés cuando en tu vida como determinado rol? ¿Cómo te gustaría que sean?'
* Las preguntas de respuesta binaria (si/no) pueden utilizarse siempre y cuando sean para establecer lógicas de respuesta.
* Las preguntas de respuesta abierta (para desarrollar) son excelentes para obtener insights que no estamos esperando y conocer a fondo las ideas del encuestado. Pero recuerda que redactar lleva un esfuerzo grande para la persona y aumenta la tasa de abandono. Intenta apuntar con claridad tu objetivo en estas preguntas. Por otro lado, es mucho más complejo analizar este tipo de preguntas porque no existen parámetros.
* **Asegurate de elegir el formato correcto de respuesta que vas a habilitar:** 
  + Multiple Choice: Varias opciones de respuesta dónde pueden elegir una sola alternativa (Cada opción debe excluir al resto)
  + Selección Múltiple: Varias opciones en donde se puede elegir más de una alternativa (Las opciones no son mutuamente excluyentes)
  + Escalas: Sirven para evaluar opiniones. Cuanta menor cantidad de opciones (del 1 al 3) más simple para el entrevistado pero menor información obtenida. A mayor cantidad de opciones (del 1 al 10) más complejo para el entrevistado pero mayor información obtenida.