

Entrevistas com Usuários

Fases de projeto: Pesquisa

Conversar com os usuários é uma forma de compreender qualitativamente suas motivações e expectativas. Através das histórias de vivências que o usuário conta, é possível ter um panorama mais realista da experiência de uso.

Nas entrevistas com usuários, entretanto, as perguntas não devem ser tão diretas. Além das perguntas objetivas sobre dados socio-econômicos, o entrevistador precisa descobrir quais são as expectativas do usuário em relação ao artefato que está sendo projetado.

- Será que ele vai ter tempo para aprender como usá-la melhor?
- Será que ele se importa com a aparência?
- Que cores odeia?
- O que tem medo que aconteça enquanto usa um artefato como esse?

Essas perguntas devem ser respondidas pelos usuários, mas não necessariamente devem ser feitas nessas palavras, diretamente. É melhor começar por uma pergunta aberta, do tipo: "qual é a primeira coisa que você faz quando se conecta à Internet?" Lembre-se de que a entrevista não é um inquérito; é uma conversa e quanto mais histórias forem contadas, melhor. Afinal, uma pessoa é exatamente isso: uma história particular. Por esse motivo é mais importante que as entrevistas sejam qualitativas do que quantitativas. É melhor ouvir bem meia dúzia de pessoas, do que ser superficial com duas dúzias.

Uma técnica muito interessante para aprofundar a conversa é a técnica dos 5 Porquês. Perguntar o porque de cada resposta que o entrevistado lhe dá pode tornar a entrevista um tanto desconfortável, então não é necessário insistir caso a resposta seja evasiva.

Depois das perguntas mais abertas, é possível ir entrando nos detalhes, tão valiosos. "Quer dizer que você abre primeiro o email? E quantas vezes por dia você faz isso? Você recebe muito spam?" e por aí vai. Quando o usuário contar um caso peculiar que aconteceu com ele usando um artefato similar, ou relacionado à atividade em questão, anote bem anotado. Histórias permanecem muito mais tempo na memória do que dados estatísticos.

A entrevista pode ser realizada pessoalmente ou por telefone. Por telefone, a vantagem é que a área de cobertura aumenta sem acrescentar custos, porém, perde-se as informações sobre linguagem corporal do entrevistado.

Para quê serve

Tutorial em vídeo

Passo a passo

1. Antes da entrevista, pense nos temas que você quer abordar durante a entrevista e escreva no seu caderno. Evite escrever em formato de perguntas para não tornar a entrevista um inquérito policial. Outra dica é não seguir a ordem dos temas escritos e sim o fluxo da conversa.

2. Se a pessoa está falando sobre um tema, tente encaixar a sua próxima pergunta no mesmo tema. Assim, a pessoa vai se sentir mais à vontade e você poderá ir mais a fundo.
3. Evite fazer perguntas muito fechadas que esperem respostas do tipo sim ou não. Faça perguntas mais abrangentes, para evitar colocar palavras na boca do entrevistado.
4. Enquanto a pessoa estiver respondendo, preste atenção no que ela diz, mas faça também anotações. O ideal é ter uma outra pessoa apenas responsável por tomar nota do que foi dito. Essa pessoa não deve fazer perguntas.
5. Caso fique sem assunto, veja na sua lista de tópicos se todos eles foram abordados. Caso deseje maior aprofundamento num tema, pergunte o porquê de alguma coisa que foi dita. Quando estiver satisfeito, consulte seu colega anotador e veja se ele teria alguma pergunta. Caso não, agradeça seu entrevistado e termine a entrevista.

Exemplos

Pesquisa etnográfica sobre artesanato na Feira do Largo da Ordem em Curitiba, feita pelos alunos do Instituto Faber-Ludens.

Como fazer entrevistas etnográficas

Vídeo que explica como abordar pessoas na rua, como fazer perguntas interessantes sem colocar palavras na boca do entrevistado.

[Getting People to Talk: An Ethnography & Interviewing Primer](#) [1] from [Gabe & Kristy](#) [2] on [Vimeo](#) [3].

Cartão do Conhecimento Público-alvo

Descrição resumida para o baralho UXCards: A entrevista contextual consiste em observar o usuário em seu território, muitas vezes em sua casa, local público ou espaço de trabalho, combinando entrevistas não estruturadas com observações. Através de histórias de vivências que o usuário conta, é possível ter um panorama mais realista da experiência de uso.

Histórias

Contextualização

Opiniões

URL de origem (recuperadas em 29/03/2024 - 09:02): <https://www.corais.org/node/110>

Links:

[1] <http://vimeo.com/1269848>

[2] <http://vimeo.com/user577370>

[3] <http://vimeo.com>