

Técnicas de avaliação

Entrevistas e grupos focais

Deividy Amorim Policarpo

Disciplina IHC – Interação Humano-Computador

Professora Isabela Gasparini

2020 A

Agenda

Técnicas de avaliação

- Entrevistas;
 - Estruturadas;
 - Não estruturadas e
 - Semi estruturadas
- Grupos Focais

Entrevistas

- Trata-se de uma conversa guiada por um roteiro de perguntas ou tópicos, na qual um entrevistador busca obter informação de um entrevistado
- Quando há mais de um entrevistado, costumamos chamar essa atividade de grupo de foco

Entrevistas

Perguntas **abertas**:

Exploratório

Perguntas **fechadas**:

Facilidade de Agrupar e Comparar

Entrevistas Estruturadas

- **O que é?**

É uma entrevista roteirizada, o entrevistador se mantém fiel a um roteiro, fazendo as perguntas previamente definidas na ordem especificada.

O entrevistador não possui muita liberdade para explorar tópicos novos que surjam durante a entrevista.

Entrevistas **Não** Estruturadas

- **O que é?**

O entrevistador realiza perguntas de modo bastante flexível, usando perguntas abertas e se aprofundando mais em alguns tópicos.

Nesse tipo de entrevista, o único comprometimento do entrevistador é com o tópico abordado.

Entrevistas **SEMI** Estruturadas

- **O que é?**

O objetivo geral da entrevista semiestruturada é coletar informações sistemáticas sobre um conjunto de tópicos centrais, além de permitir alguma exploração quando novos problemas ou tópicos surgirem.

Estruturadas – Dicas de Condução

- Ritmo da entrevista;
- Introdução da entrevista;
- Seja consistente;
- Agradeça.

Semi Estruturadas – Dicas de Condução

- Cuidado com suas emoções;
- Linguagem corporal deve ser controlada;
- Introdução da entrevista;
- Comece com perguntas de aquecimento;
- Inicie com as perguntas padrões;

Não Estruturadas – Dicas de Condução

- (Semi+)
- Técnicas de sondagem;
- Escuta ativa;
- Análises para obter mais detalhes;

Grupos Focais

- **O que é?**

São diversas pessoas* reunidas de uma a três horas para uma pesquisa qualitativa, guiada por um moderador experiente.

Os participantes são determinados pelos vínculos comuns com determinado produto, serviço ou situação.

Grupos Focais – Dicas de Condução

- Comece a sessão com uma pergunta de propósito geral;
- Abordagem de funil;
- Técnicas para extrair informações adicionais;
 - "Você poderia me dizer mais isso"? Ou "Você poderia me dar um exemplo do que você quer dizer?"
 - Pausas curtas do moderador;
 - Busque pelo diferente;

Referências

- WILSON, Chauncey. **Interview techniques for UX practitioners: A user-centered design method**. Newnes, 2013.
- BARBOSA, Simone; SILVA, Bruno. **Interação humano-computador**. Elsevier Brasil, 2010.
- PORTIGAL, Steve. **Interviewing users: How to uncover compelling insights**. Rosenfeld Media, 2013.

Obrigado