**SEMANA 2**

## Elaborar um mapa de empatia

**Aluno:** *Leonardo Cunha da Silva*

# Entender a ideia de empatia no design de UX

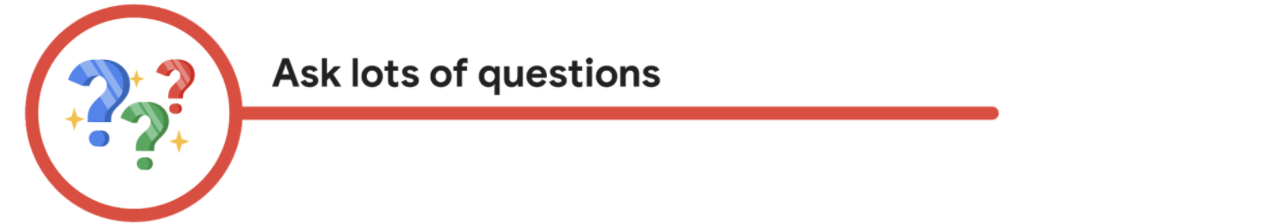
O nome “design de UX” diz tudo: a experiência do usuário é o foco do nosso design de produto. A melhor maneira de criar ótimas experiências do usuário é conhecer e ter empatia pelo seu usuário. Como vocês devem se lembrar, **empatia** é a capacidade de entender os sentimentos ou pensamentos de outra pessoa em determinada situação.

Como designer de UX, ter empatia pelos usuários melhora os produtos que você cria, porque você utiliza o produto da mesmo forma que seu usuário. Quanto melhor você for em prever os interesses e necessidades de um usuário, mais confortável o usuário se sentirá com seu design, e maior será a probabilidade de que ele use seu produto no longo prazo.

Então, vamos explorar como a empatia pode tornar você um designer de UX mais eficaz.

## ****Como desenvolver empatia pelos usuários****

Se você acha que desenvolver empatia pelos usuários é um grande desafio, não se preocupe. A capacidade de sentir empatia pelos usuários é uma habilidade que pode ser aprendida com a prática. Aqui estão seis dicas que podem ajudar você a se tornar um designer de UX mais empático.



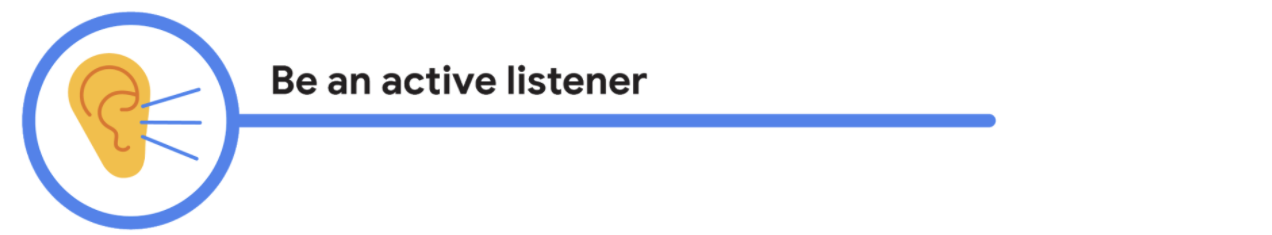
## ****Faça muitas perguntas****

**Faça muitas perguntas.** Como designer de UX, você não pode fazer suposições sobre as necessidades dos seus usuários. Na verdade, você deve perguntar diretamente aos usuários quais são os interesses e as necessidades deles, os quais podem ser abordados pelo seu design de produto. Faça perguntas que começam com “o que”, “como” e “por que” para obter uma compreensão mais aprofundada da perspectiva dos seus usuários



## ****Observe mais****

**Observe mais.** Passe a focar no usuário como um todo, e não apenas nas palavras dele. Em entrevistas em que o usuário está fisicamente presente ou em uma gravação de vídeo, assistir a um usuário interagir com você ou seu produto pode fornecer pistas físicas que podem afetar os resultados da sua pesquisa. Para ajudar a captar observações, você fará anotações detalhadas ou até mesmo gravará suas sessões com os usuários.



## ****Seja um ouvinte ativo****

**Seja um ouvinte ativo.** A escuta ativa exige que você se concentre totalmente, entenda e lembre-se do que está sendo dito pelo usuário com quem você está interagindo. Evite se distrair com o rumo que a conversa está tomando ou com o que você dirá em seguida. No design de UX, praticar a escuta ativa pode ajudar você a obter feedback imparcial diretamente dos seus usuários, que você pode implementar para melhorar seus projetos.



## ****Peça opiniões****

**Peça opiniões.** É importante que o feedback recebido seja objetivo e imparcial. Amigos ou colegas geralmente fornecem feedbacks tendenciosos, principalmente positivos, porque eles querem apoiar ou agradar você. Portanto, é importante pedir a opinião de várias fontes e de um grupo diversificado de usuários. Ao pedir feedback, use perguntas abertas para entender os pensamentos reais do usuário sobre a experiência ou o produto.



## ****Tenha a mente aberta****

**Tenha a mente aberta.** Todos temos preconceitos. Lembre-se: um **viés** é o ato de favorecer ou ter preconceito contra algo ou alguém com base em informações limitadas. Como designers de UX, temos que deixar esses vieses de lado para desenvolver mais empatia pelas outras pessoas. Seu objetivo é entender os usuários, não complicar o feedback deles com suas próprias opiniões e emoções.

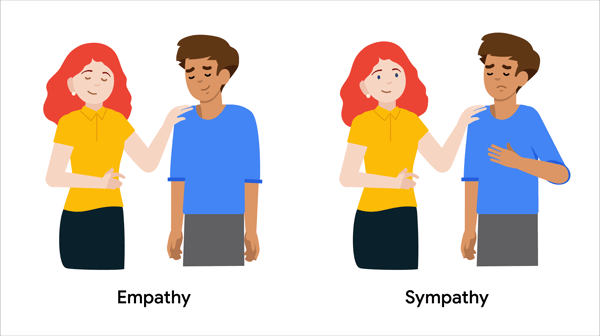


## ****Atualize-se sempre em relação a pesquisas de UX****

**Atualize-se sempre em relação a pesquisas de UX.** Siga pesquisadores e participe de comunidades on-line para se atualizar sobre pesquisas que afetam os designers de UX e os usuários para os quais você está criando o design. As pesquisas estão sempre mudando e evoluindo à medida que entendemos mais sobre a psicologia humana. Manter-se atualizado dará a você uma vantagem de como entender e interagir com seu público.

## ****Empatia x simpatia****

Empatia às vezes é confundida com simpatia, mas os dois termos não significam a mesma coisa. **Empatia** significa entender os sentimentos ou pensamentos de alguém, muitas vezes também sentindo as mesmas emoções. **Simpatia** é a experiência de mostrar preocupação ou compaixão sem sentir as emoções em si.



Ao conseguir desenvolver empatia pelos seus usuários e se empenhar em entender as necessidades deles, você constrói uma excelente base para uma experiência de produto que ajudará a resolver os problemas específicos deles.

## ****O que empatia significa para você?****

Criar designs com empatia vai melhorar os produtos desenvolvidos. Ao desenvolver conexões mais profundas com os usuários, você compreenderá melhor as perspectivas e dificuldades deles. Encontrar essa conexão logo pode guiar você pelo caminho certo de design e evitar revisões profundas do seu produto durante uma fase posterior do processo de design.

Com foco na empatia, você pode criar um produto que ofereça aos usuários tudo o que eles precisam e muito mais.

Para saber mais, confira [este vídeo sobre o poder da empatia](https://www.dailymotion.com/video/x28nj7a) do Dr. Brené Brown.

# Encontrar candidatos para entrevistas

Ao começar a pensar em realizar entrevistas para a pesquisa de UX, você pode estar se perguntando: Como posso encontrar e recrutar pessoas que queiram ser entrevistadas? Este artigo vai orientar você justamente em relação a essa questão.

## ****Defina os objetivos da entrevista****

Você quer garantir que as entrevistas realizadas valham a pena, tanto para você quanto para os participantes. Para aproveitar ao máximo esse tempo juntos, você precisa determinar metas claras para a entrevista. Como designer de UX, o que você quer aprender com as entrevistas? Há certos problemas do usuário ou aspectos problemáticos em relação aos quais você precisa desenvolver empatia?

Aqui estão alguns exemplos de objetivos comuns de pesquisa em relação ao desenvolvimento de empatia pelos usuários:

* Quero entender os processos e emoções com as quais as pessoas lidam em torno do problema que meu produto está tentando resolver.
* Quero identificar comportamentos e experiências comuns dos usuários com tarefas que meu produto está tentando abordar.
* Quero entender as necessidades e frustrações dos usuários conforme se relacionam com o produto que estou criando.

## ****Use uma pesquisa de triagem para selecionar uma amostra representativa dos participantes do estudo****

A seleção de participantes para um estudo deve ser baseada nos seus objetivos de pesquisa e nos usuários-alvo do produto que você está criando. A melhor maneira de verificar se os participantes potenciais atendem às características desejadas do estudo e representam um conjunto diversificado de contextos/origens é enviar uma pesquisa de triagem.  Uma **pesquisa de triagem** é uma lista detalhada de perguntas que ajudam os pesquisadores a determinar se os participantes potenciais atendem aos requisitos do estudo.

Para os fins deste curso, não é obrigatório criar uma pesquisa de triagem, mas ela é uma boa ferramenta a se conhecer para o futuro.

Fazer a triagem dos participantes muitas vezes exige a coleta de **dados demográficos**, que são as características de um grupo ou indivíduo. Alguns dados demográficos que você pode perguntar em uma pesquisa de triagem são:

* Idade
* Localização geográfica
* Cargo ou ramo profissional
* Gênero

É importante ter em mente que fazer perguntas relacionadas a dados demográficos pode ser um terreno delicado e desafiador pelo qual pisar. Seja consciente e cuidadoso(a) com as perguntas que você faz nas pesquisas de triagem e com o modo como você as faz. Formule perguntas de forma respeitosa e inclusiva, e deixe as perguntas como opcionais caso tratem de dados demográficos. Talvez seja melhor apresentar perguntas relativas a dados demográficos com uma breve explicação do motivo de a pergunta estar sendo feita. Por exemplo: “Com foco em um design inclusivo, estamos fazendo essas perguntas para ter certeza de que estamos alcançando um grupo diversificado de pessoas”.

Entrevistar participantes com diversas origens, perspectivas e habilidades físicas é extremamente importante para garantir que seus projetos sejam acessíveis e igualitários. Conforme você começa a recrutar, procure compor uma amostra representativa. Uma **amostra representativa** é um subconjunto da população-alvo que busca refletir com precisão as características do grupo maior.

Os participantes de uma amostra representativa devem ser provenientes de grupos de usuários que frequentemente foram sub-representados em pesquisas anteriores. Essa falta de representação é, muitas vezes, consequência de vieses relacionados a idade, raça, gênero ou habilidade física. Em última análise, a pesquisa realizada deve ajudar você a criar ótimas experiências para todos os usuários.

Embora seja ideal ter uma amostra representativa para pesquisa no local de trabalho, não tem problema se sua amostra representativa não for tão diversificada durante este curso. Agora, concentre-se em coletar dados úteis de quaisquer fontes disponíveis. Criar amostras representativas muitas vezes requer tempo, dinheiro e recursos extras que talvez você não tenha no momento. Faça o melhor possível com os participantes em potencial disponíveis nas suas redes.

## ****Encontrar participantes para pesquisa****

A esta altura, você determinou os objetivos da entrevista, elaborou perguntas de entrevista por escrito e criou uma pesquisa de triagem para encontrar uma amostra representativa de participantes do estudo. Você já pode começar a recrutar participantes!

Como e onde você encontra os participantes do estudo depende da empresa para a qual você trabalha, do tipo de produto que você está criando, das restrições de tempo da pesquisa, do orçamento do projeto e da acessibilidade dos usuários-alvo. Com base nesses detalhes do projeto, você pode escolher alguma entre diversas maneiras de encontrar os participantes da pesquisa.

* **Rede pessoal.** Como designer de UX em treinamento, sua rede pessoal é uma ótima maneira de encontrar pessoas para entrevistar. Pense na família, nos amigos ou nos colegas que se encaixam nas características demográficas dos usuários-alvo para os quais você está criando o design.
* **Base de usuários.** Se você estiver realizando pesquisas e criando designs para uma organização com uma base de usuários já pronta, provavelmente poderá recrutar participantes desse grupo de conexões consolidadas. Esse talvez não seja o caso do seu projeto atual deste curso, mas o recrutamento de uma base de usuários pronta é bastante comum no mundo real.
* **Internet.** Se você está criando designs para uma empresa imaginária ou para um negócio recém-criado, outra opção é recrutar participantes para seu estudo na Internet. Você pode usar suas próprias redes sociais para encontrar participantes para a pesquisa. Há ainda sites criados especificamente para se conectar com participantes de pesquisa, como [User Testing](https://www.usertesting.com/) e [User Interviews](https://www.userinterviews.com/plp/user-research?utm_campaign=r-nurture-SignupGoal&utm_content=r-nurture-SignupGoal&device=c&campaignid=2069533395&adgroupid=78956501640&utm_term=remote%20user%20research&matchtype=b&adposition=&utm_source=google&utm_medium=r-search-paid&gclid=Cj0KCQiAhs79BRD0ARIsAC6XpaXPwRy4R_mrvBrbnYjwHKA6oeP3oRZukFdyqqtDM8FN-jEXe_omJlIaAgR-EALw_wcB). Você também pode encontrar grupos on-line que tenham usuários com as características demográficas que você pretende entrevistar. Por exemplo, se estiver desenvolvendo um aplicativo para pais, você poderá procurar um grupo on-line sobre criação de filhos. Antes de fazer uma postagem em uma comunidade on-line, verifique as regras do grupo ou peça permissão a um administrador para solicitar que os usuários participem da pesquisa.
* **Teste de corredor.** Se recrutar participantes na Internet não parece viável, uma maneira menos formal de recrutar usuários para seu estudo é perguntar às pessoas pessoalmente. Você pode usar um método de recrutamento conhecido como **teste de corredor**, que significa pedir às pessoas que passam pelo “corredor” para testarem o produto que você está criando. Procure ficar em um local onde é mais provável que você encontre o público-alvo do seu produto, como um parque para cães ou uma cafeteria. O teste de corredor pode ser eficaz se você estiver recrutando um pequeno número de participantes, se tiver tempo limitado ou se quiser realizar pesquisas gratuitamente. No entanto, encontrar participantes dessa forma é arriscado, porque as pessoas de quem você coleta feedback talvez não tenham todas as características dos potenciais usuários do seu produto.
* **Agências de recrutamento externas.** Algumas organizações têm um orçamento reservado para a contratação de agências externas de recrutamento para pesquisas. Essas agências são úteis porque economizam tempo e muitas vezes podem atingir usuários diversos.

## ****Entrar em contato com os participantes****

Depois de identificar potenciais participantes da pesquisa, envie um e-mail que apresente o projeto e você como pesquisador. Se você tiver orçamento suficiente para fornecer um **incentivo** para motivar ou incentivar as pessoas a participarem do estudo, como um cartão de presente; mencione isso no e-mail também.

Aqui está um exemplo de e-mail que poderia ser enviado a potenciais participantes da pesquisa:

Olá, **[Nome do participante]**,

Atualmente estou realizando um projeto para um curso de especialização no qual preciso realizar entrevistas sobre **[explicar o projeto]**.

Sua participação no estudo seria muito valiosa para nos ajudar a **[resumo das metas do projeto]**. Apresento abaixo os detalhes do estudo.

* Local: **[endereço e link do mapa]**
* Datas do estudo: **[intervalo de data]**
* Horário: **[intervalo de horário]**
* Duração da sessão: **[duração estimada de cada entrevista]**

Com sua permissão, gravaremos as entrevistas para nos ajudar a decidir como melhorar nosso produto. As gravações só serão compartilhadas com membros da equipe do projeto no âmbito deste projeto. Há um formulário de consentimento anexo a este e-mail, o qual você precisa assinar e enviar para mim.

Se tiver dúvidas, entre em contato comigo por e-mail (**[seu endereço de e-mail]**).

Se você tiver interesse na entrevista, informe quando estará disponível entre **[período do estudo]** e nos horários de **[horário do estudo]**.

Atenciosamente,

**[Seu nome]**

Depois de confirmar as pessoas para a entrevista, é bom enviar lembretes por e-mail na semana anterior e na noite da véspera da entrevista. Isso ajudará a garantir que as pessoas que você encontrou realmente apareçam na entrevista.

## ****Elabore perguntas para a entrevista****

Com os objetivos da entrevista em mente, elabore as perguntas que você fará a pessoas reais durante as entrevistas. Quanto mais alinhadas forem as perguntas da entrevista com seus objetivos, mais úteis serão os dados obtidos.

Há algumas práticas recomendadas que devem ser consideradas ao elaborar as perguntas da entrevista:

* **Elabore perguntas abertas.** As perguntas abertas permitem que a pessoa entrevistada responda livremente, em vez de um simples “sim” ou “não”. Por exemplo, se você está criando um aplicativo para ajudar as pessoas a encontrar passeadores de cães, você deve perguntar “Você poderia descrever sua experiência ao tentar encontrar e contratar passeadores de cães?” em vez de “Você já usou um aplicativo para encontrar passeadores de cães?”. Lembre-se de que as perguntas feitas durante as entrevistas não devem orientar ou pressionar os participantes a uma resposta desejada; na verdade, fazer perguntas abertas permite que os participantes compartilhem suas verdadeiras opiniões e perspectivas.
* **Crie perguntas curtas e simples.** Os participantes devem entender com facilidade o que você está perguntando.

**Faça perguntas de seguimento.** Durante a fase de desenvolvimento de empatia do processo de design, as entrevistas devem ser informais, então é uma prática recomendada incentivar os participantes a darem opiniões detalhadas. Depois que um participante responder a uma pergunta da entrevista, tente perguntar “Por quê?” ou diga “Fale mais sobre isso” para manter o fluxo da conversa.

gray divider line with multicolored dots

A pesquisa é uma parte essencial do processo de design de UX e do desenvolvimento de empatia pelos usuários. Dedicar algum tempo para delinear os objetivos da sua pesquisa e recrutar uma amostra representativa de participantes ajudará a garantir que o feedback obtido seja valioso. Boa sorte no recrutamento!

# Atividade: recrutar participantes da entrevista para seu projeto de portfólio

### 1.

Pergunta 1



Agora que você conhece os aspectos básicos da realização de pesquisas para conhecer melhor os usuários, você já pode fazer pesquisas por conta própria. Nesta atividade, você vai preparar tudo o que é necessário para realizar entrevistas. Como esta é a primeira atividade que você fará para seu projeto de portfólio, reserve um tempo para conferir o memorando do projeto da Sharpen que você escolheu no início deste curso. Pense nesse memorando ao recrutar seus participantes.

Lembre-se de que atividades como entrevistas com usuários exigem contribuição e colaboração com os demais e podem exigir tempo extra dependendo da disponibilidade do participante. Planeje seu cronograma de acordo com isso para que você possa encaixar todo o processo de recrutamento e agendamento de participantes.



**Etapa 1. Defina os objetivos da entrevista**

É importante iniciar o processo de entrevista com objetivos claros de pesquisa. Pense no memorando do Sharpen e reflita sobre o que deseja descobrir com as entrevistas e o que você precisa para entender melhor os usuários. Os objetivos da entrevista guiarão as perguntas que você elabora e os participantes que busca, então é importante que eles sejam claros e focados no problema que o projeto de portfólio está tentando resolver.

**Etapa 2. Recrute participantes**

Agora que você definiu os objetivos da entrevista, já pode começar a recrutar participantes. No mundo real, você normalmente entrevistaria um grupo de oito a 12 participantes durante essa fase de desenvolvimento de empatia, mas como esta provavelmente é a primeira vez que você realiza entrevistas, entreviste um grupo mais viável de quatro a seis participantes. Se você precisar relembrar como recrutar participantes, consulte novamente o artigo [Recrutar participantes para entrevistas](https://www.coursera.org/learn/iniciar-o-processo-de-design-de-ux/lecture/ggW2j/recrutar-participantes-para-entrevistas). O segredo para desenvolver empatia pelos usuários é entrevistar uma amostra representativa que inclua o grupo de usuários-alvo e os grupos de usuários que costumam ser excluídos.

O alinhamento do processo de seleção de participantes com os objetivos da pesquisa ajuda a garantir que as respostas obtidas nas entrevistas sejam úteis para serem implementadas nos projetos. Talvez seja bom preparar uma lista de características do participante-alvo para ajudar a refinar a pesquisa.

Aproveite esse tempo para obter o consentimento por escrito de cada participante. É necessário ter o consentimento prévio por escrito para gravar qualquer parte de uma entrevista. Se o participante for menor de idade ou não puder consentir conforme as leis vigentes, será necessário obter o consentimento por escrito dos pais ou responsáveis do participante. Para essa atividade, você pode entregar este [modelo de formulário de consentimento](https://docs.google.com/document/d/1X9a3LAhg9RdEVxccp1EPXMRC2JmtR-zSD8LFcv4P82I/edit?resourcekey=0-m3ZnaGa7BqDApgLJ6Pl0_A) para eles depois de preenchê-lo com as informações necessárias.

**Etapa 3. Agende as entrevistas**

Depois de confirmar os participantes, agende a data, o horário e o local de cada entrevista.

Se você estiver realizando entrevistas pessoalmente, dê instruções claras aos participantes sobre como chegar ao local. Se você estiver realizando entrevistas a distância por vídeo ou telefone, verifique se os participantes têm as configurações adequadas para o dispositivo ou plataforma usados.

Também é bom enviar um lembrete aos seus participantes 24 horas antes da entrevista agendada.

**Etapa 4. Elabore perguntas para a entrevista**

Você pode elaborar perguntas para a entrevista a qualquer momento do processo de recrutamento, desde que as metas da entrevista estejam definidas. Essas perguntas são a base do feedback que você receberá dos participantes, portanto, reserve um tempo para preparar perguntas bem elaboradas e alinhadas com os objetivos da entrevista.

Formule de quatro a sete perguntas para a entrevista. Lembre-se de fazer as mesmas perguntas a cada participante para que você possa identificar os temas facilmente com base nas respostas.

Ao elaborar as perguntas da entrevista, consulte novamente o artigo [Recrutar participantes para entrevistas](https://www.coursera.org/learn/iniciar-o-processo-de-design-de-ux/lecture/ggW2j/recrutar-participantes-para-entrevistas) para conferir as práticas recomendadas.

# Exemplo da atividade: recrutar participantes da entrevista para seu projeto de portfólio

Aqui temos um exemplo completo com uma explicação sobre por que ele atende às expectativas da atividade anterior.



## ****Exemplo****

**Objetivos da entrevista:**

Quero entender os desafios comuns que as pessoas enfrentam tentando gerenciar uma agenda lotada e o planejamento de refeições.

Quero identificar as frustrações que as pessoas sentem ao fazer um pedido em um restaurante.

**Perguntas da entrevista:**

1. Você pode descrever sua agenda atual e como equilibra suas responsabilidades com o planejamento de refeições?
2. Com que frequência você pede comida em restaurantes? Quando você encomenda, é por qual motivo?
3. Quais desafios você enfrenta no processo de encomenda? Como você se sente com isso?
4. Você acha que esses desafios poderiam ser resolvidos de alguma maneira?

**Características do participante-alvo:**

* Idades entre 18 e 62 anos
* Vive em áreas metropolitanas ou suburbanas
* Pessoas que pedem comida em restaurantes pelo menos uma vez por semana
* Os participantes são de diferentes gêneros
* Os participantes têm diferentes habilidades físicas



## ****Avaliação do exemplo****

Neste exemplo, foram definidas metas de entrevista específicas para o aplicativo. Neste caso, os objetivos eram saber mais sobre os desafios que as pessoas enfrentam ao tentar gerenciar uma vida atarefada e o planejamento de refeições, bem como algumas das frustrações que sentem ao fazer um pedido em um restaurante. Refletir sobre esses objetivos antes de começar a entrevista ajudou os pesquisadores a entender as necessidades e dificuldades dos usuários aos quais o aplicativo se destina.

Ao escolher os participantes a serem entrevistados, foram identificadas algumas características dos participantes para ajudar a garantir que uma amostra representativa fosse entrevistada. Neste exemplo, o participante entrevistado foi Reena, uma paramédica de 37 anos de um subúrbio perto de Denver, Colorado, que come fora várias noites por semana e tem uma vida atarefada. Na escolha dos participantes, é importante incluir um grupo diversificado, mas segmentado de usuários ao realizar entrevistas para obter os melhores dados.

Para o aplicativo Zia’s Pizza, os participantes ideais eram pessoas de diferentes habilidades físicas e gêneros, que tivessem entre 18 e 62 anos, pedissem comida em restaurantes pelo menos uma vez por semana e residissem em áreas metropolitanas ou suburbanas.

Em seguida, as perguntas da entrevista foram elaboradas com base nos objetivos identificados no início do processo. Foram formuladas perguntas abertas para incentivar conversas detalhadas. Durante a entrevista, elas foram apresentadas de forma clara para que fossem facilmente entendidas.

Agora, compare o exemplo com o material completo de preparação da entrevista do usuário. O que você fez bem? Em qual aspecto poderia melhorar? Use suas respostas a essas perguntas como guia ao longo da realização do curso.

# Realizar entrevistas com os usuários

Como designer de UX, você sempre focará no usuário e na experiência que eles terão com o produto que você está criando. Neste curso, você aprenderá sobre a primeira fase do processo de design (o desenvolvimento de empatia pelos usuários), que é fundamental quando se trata de criar uma ótima experiência do usuário. Para ter empatia pelos usuários e entender seus aspectos problemáticos, você precisará realizar entrevistas com pessoas reais que talvez usarão o produto que você está criando.



## ****Prepare-se para a entrevista****

Se você está realizando entrevistas pessoalmente ou on-line, é importante se preparar antes de falar com usuários reais. Você quer aproveitar ao máximo esse pouco tempo juntos e aprender tudo o que puder sobre as perspectivas únicas deles. Aqui estão algumas dicas do que você pode fazer para se preparar para as entrevistas:

**Elabore perguntas para a entrevista.** Desenvolva uma lista de perguntas que você fará a todos os usuários que entrevistar. É considerado uma prática recomendada manter as perguntas da entrevista bastante consistentes entre os usuários, mas essa lista de perguntas é apenas um guia. Você pode desviar das perguntas que preparou, se necessário, para aprender mais sobre o usuário e suas dificuldades.

**Organize os materiais.** Crie uma lista dos itens que você precisará para a entrevista, como um computador, uma lista impressa de perguntas ou papel e lápis. Se você estiver usando um novo equipamento ou tecnologia durante a entrevista, garanta com antecedência que você já sabe usá-los.

**Pesquise os usuários.** Dedique um tempo para aprender o que puder sobre as pessoas que você vai entrevistar. Se os usuários que serão entrevistados fornecerem informações pessoais antes da entrevista, lembre-se de anotá-las. Algumas dessas informações podem ser: nome, informações demográficas, experiência relevante com o produto que você está criando ou detalhes sobre como eles ficaram sabendo sobre a entrevista. Você pode usar essas informações para desenvolver a conversa durante a entrevista e construir uma relação. Se você trabalha em uma empresa, também pode selecionar participantes em sites como o LinkedIn para confirmar que eles são quem dizem ser. Você não gostaria de entrevistar acidentalmente alguém que está trabalhando para a concorrência.

**Pratique.** É sempre bom praticar a realização das perguntas que você fará aos usuários antes da entrevista real. Assim você tem tempo para fazer alterações nas perguntas que planeja fazer e ajuda a garantir que as entrevistas sejam tranquilas. Praticar também é uma boa forma de determinar se a duração da entrevista está adequada ou se você precisa adicionar ou cortar perguntas da sua lista. Você pode praticar fazendo as perguntas da entrevista em frente a um espelho ou com um colega de confiança.



## ****Conheça o participante****

A primeira impressão é a que fica. Ao conhecer os usuários pela primeira vez, no início de uma entrevista, você espera que a conversa seja bem-sucedida. Aqui estão algumas dicas do que você pode fazer ao conhecer os participantes da entrevista:

**Construa um relacionamento.** Construir uma boa relação é estabelecer uma interação profissional, mas amigável. Puxar uma conversa leve, como perguntar como tem sido o dia do usuário, pode ajudar a estabelecer um relacionamento antes do início da entrevista. Perguntas simples e gestos acolhedores podem fazer o usuário ficar à vontade, o que o ajudará a compartilhar seus verdadeiros sentimentos quando a entrevista começar.

**Agradeça aos usuários por terem vindo.** Antes do começo da entrevista, demonstre gratidão às pessoas que você está entrevistando por terem reservado esse tempo para se encontrarem com você e compartilharem as perspectivas delas. Agradecer aos usuários faz parte do desenvolvimento de uma boa relação e pode ajudá-los a sentir que as opiniões deles são valorizadas.

**Colete detalhes básicos.** Ao conhecer os usuários, lembre-se de perguntar informações básicas relevantes para a entrevista, como nome ou detalhes demográficos.

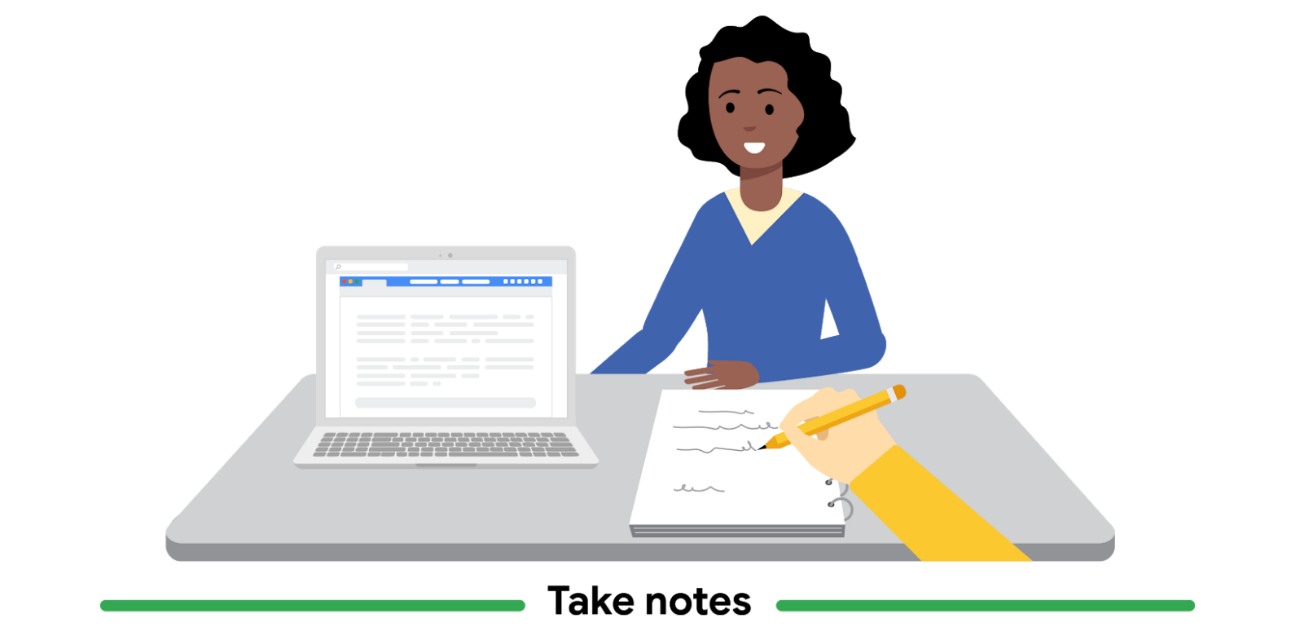


## ****Realize a entrevista****

Realizar entrevistas como uma forma de gerar empatia pelos usuários significa deixá-los à vontade e fazer muitas perguntas. Aqui estão algumas dicas do que você deve ter em mente ao realizar as entrevistas:

**Siga as boas maneiras referentes a entrevistas.** Fale de forma clara e concisa ao fazer as perguntas e mantenha o profissionalismo não importa como os usuários respondam a uma pergunta. Demonstre que você está escutando com atenção enquanto os usuários compartilham as perspectivas deles, como mexer a cabeça de forma afirmativa, fazer contato visual apropriado ou tomar notas.

**Elabore perguntas abertas.** Evite fazer perguntas que levariam a uma simples resposta de “sim” ou “não”. Em vez disso, faça perguntas que começam com “por que”. Por exemplo, evite perguntar: “Você gosta de ir à biblioteca?”. Em vez disso, pergunte: “Por que você gosta ou não gosta de ir à biblioteca?”. Isso permitirá conversas mais detalhadas e poderá revelar informações úteis a serem incluídas no produto que você está criando. Se o participante der uma resposta curta de “sim” ou “não”, você deverá fazer uma pergunta de seguimento para que eles deem mais detalhes.



## ****Faça anotações****

Entrevistas tendem a ocorrer rapidamente. Sem anotações, será quase impossível relembrar o que os participantes disseram. Ao assistir e escutar os participantes durante a entrevista, escreva o máximo que puder captar. Uma boa lista de anotações será útil quando você criar mapas de empatia ou ideias para resolver as dificuldades dos usuários. Aqui estão algumas práticas recomendadas para ajudar você a fazer anotações durante as entrevistas.

**Destaque citações relevantes.** A parte mais óbvia de uma entrevista é anotar o que o usuário diz. Citações interessantes são indicadores fortes sobre como os usuários realmente pensam e se sentem. Incluir citações em seus mapas de empatia é uma ótima maneira de apresentar uma perspectiva em primeira mão de um usuário real, que pode fornecer uma visão valiosa quando você começa seus designs.

**Registre observações sobre os participantes.** É importante registrar não apenas o que os usuários dizem, mas também seu humor, expressões, linguagem corporal e comportamentos. Preste atenção especial a fatores externos, como um ruído ou distração, que podem distorcer as respostas da entrevista. Será importante considerar todas essas observações ao criar mapas de empatia.

**Pense em gravar as entrevistas.** Pergunte aos participantes se eles permitirão que você grave a entrevista deles. Se eles concordarem, as entrevistas gravadas podem ser realmente úteis mais tarde, para conferir as partes da entrevista das quais você talvez não se lembrava ou tomar notas adicionais após o término da entrevista.



## ****Encerre a entrevista****

Depois de fazer todas as perguntas da entrevista, permita que os usuários apresentem outras reflexões sobre quaisquer temas abordados durante a entrevista. Alguns participantes podem expressar suas opiniões e revelar percepções que não haviam mencionado antes.

Além disso, lembre-se de agradecer aos participantes mais uma vez. Você quer que os participantes saiam da entrevista felizes com você, com seu futuro produto e com a marca que talvez você represente.

# Criar transcrições de entrevistas

É hora de organizar as informações que você coletou durante as entrevistas! Você criará **transcrições das entrevistas,** que são uma versão digitada ou escrita de uma conversa que foi gravada. As transcrições das entrevistas podem ser úteis quando você precisa conferir de forma rápida e fácil o conteúdo da entrevista para procurar citações ou feedback dos participantes da pesquisa.

Para criar transcrições das entrevistas, você precisará das gravações das entrevistas que realizou, de um equipamento para reproduzir a gravação e lápis/papel ou um programa de texto para digitar.

Siga estas etapas para transcrever suas entrevistas:



**Para cada entrevista, crie um novo documento ou use uma folha de papel em branco.**

* Escreva o nome do participante na parte superior da página.
* Crie uma breve introdução sobre o participante, incluindo informações demográficas, como a idade do participante e o cargo, e outras informações sobre o participante que sejam relevantes para o produto que você vai criar.



**Anote as perguntas da entrevista na ordem em que foram feitas.**

* Coloque o nome do **[pesquisador de UX]** ou do entrevistador em negrito e entre colchetes antes de cada pergunta que foi feita durante a entrevista.
* Coloque o nome do participante em negrito e em colchetes antes do espaço de cada resposta aberta.

A transcrição da sua entrevista provavelmente ficará assim:

**[Pesquisador de UX]** Você poderia descrever sua experiência ao tentar encontrar e contratar passeadores de cães?

**[Makayla]**

Se você estiver transcrevendo as entrevistas em papel, lembre-se de deixar espaço suficiente após cada pergunta da entrevista para preencher com as respostas dadas pelo participante.



**Assista à gravação da entrevista e escreva as respostas do participante para cada pergunta palavra por palavra.**

Quando precisar, pause a gravação para ter tempo de transcrever.

## 

grey line with multicolored dots

Criar transcrições das entrevistas é uma maneira útil de organizar sua pesquisa. Embora leve algum tempo, ter um relato palavra por palavra do feedback dos participantes facilita o compartilhamento de citações importantes e pode ajudar você a identificar temas nas entrevistas. Suas transcrições serão particularmente úteis quando você começar a resumir os dados da entrevista depois.

# Atividade: realizar entrevistas com usuários para seu projeto de portfólio

### 1.

Pergunta 1



Nesta atividade, você realizará entrevistas para poder entender seus usuários e as necessidades deles, além de usar essas informações como base para o app que você projetará. Esse passo do processo de empatia pelos seus usuários é importante, então não se esqueça de elaborar os objetivos e as perguntas da entrevista. Você realizará entrevistas com os participantes agendados na atividade [Recrutar participantes de entrevista para o projeto do seu portfólio](https://www.coursera.org/learn/iniciar-o-processo-de-design-de-ux/quiz/Zjpm5/atividade-recrutar-participantes-da-entrevista-para-seu-projeto-de-portfolio).

Depois de concluir a atividade, você poderá conferir um exemplo de transcrição de entrevista criado com base em uma gravação de áudio. O exemplo de transcrição da atividade do curso a seguir serve como referência para comparação com suas gravações. Não é obrigatório criar transcrições de entrevistas para concluir esta tarefa.



**Etapa 1. Prepare os materiais de entrevista**

Antes de cada entrevista, prepare todos os itens a seguir:

* Lista de perguntas da entrevista
* Papel e caneta ou lápis, ou ferramentas digitais, para fazer anotações
* Um espaço sem distrações nem interrupções
* Equipamento de gravação, como um gravador de vídeo ou seu smartphone
* Brinde de incentivo (se for válido)

Se você está realizando entrevistas a distância, também é bom verificar se seu dispositivo e o link da reunião estão funcionando.

**Etapa 2. Realize as entrevistas**

Chegou a hora das entrevistas! Depois de receber o participante e deixá-lo se acomodar, confirme mais uma vez que você tem a permissão dele para gravar a entrevista e fazer anotações. Quando tiver a confirmação dele, você poderá começar a gravar. Em seguida, comece a fazer as perguntas que você escreveu na Etapa 1. Leia o artigo [Realizar entrevistas com os usuários](https://www.coursera.org/learn/iniciar-o-processo-de-design-de-ux/supplement/fur1q/realizar-entrevistas-com-os-usuarios) para relembrar as práticas recomendadas ao realizar entrevistas.

Seu objetivo durante essas entrevistas é aprender o máximo possível sobre as opiniões, os pensamentos, as experiências e os sentimentos dos usuários em relação ao aplicativo que você criará. Investigue a fundo as respostas dos seus participantes e incentive-os a fornecer o máximo de detalhes.

**Etapa 3. Organize os dados da entrevista**

A esta altura, você deve ter pelo menos quatro entrevistas completas com usuários. Ótimo trabalho! Nós incentivamos você a passar algum tempo conferindo as gravações para fazer anotações adicionais ou encontrar informações importantes que tenham passado despercebidas. Com essa etapa adicional, você terá tempo e flexibilidade para analisar cada entrevista, enxergar a situação como um todo e entender melhor o contexto das respostas dos participantes. Quando tudo estiver pronto, reúna todas as anotações e gravações de cada entrevista para usá-las ao criar personas mais tarde no curso.

# Exemplo da atividade: realizar entrevistas com usuários para seu projeto de portfólio

Aqui temos um exemplo completo com uma explicação sobre por que ele atende às expectativas da atividade anterior.

Para ver o exemplo completo deste item do curso, clique no link abaixo e selecione “Usar modelo”.

Link do exemplo:  [Transcrição da entrevista de Reena](https://docs.google.com/document/d/1OK2DvlpyblFNgQ902h1HNnTG-0oF87pskG2-8yjrZ2c/template/preview).

**OU**

Caso você não tenha uma conta do Google, faça o download direto do exemplo pelo anexo abaixo.

[UXC2M2L1R6ATTACHMENT\_POR](https://d3c33hcgiwev3.cloudfront.net/9bqCjBpISVq6gowaSClaHw_a6e8eb072639463bb304c8a33fad8bf1_UXC2M2L1R6ATTACHMENT_POR.docx?Expires=1697414400&Signature=i8z-2K-Lvv8KdyU2G9jI6vJz97R7PqgKHn7ZXgKlqpH7iw3WzUlFjTNiYMa1~mzCXF7vwOD3gxzbYyFkuOOv-YX21Tcev~DqSkav7VOK~cykHMd4CqTuQsrQ0SBoji-tCd2B~S7DsMEVwWbl6oYpTgVYi5B4~22zQjhoIFxujDs_&Key-Pair-Id=APKAJLTNE6QMUY6HBC5A" \t "_blank)

[DOCX File](https://d3c33hcgiwev3.cloudfront.net/9bqCjBpISVq6gowaSClaHw_a6e8eb072639463bb304c8a33fad8bf1_UXC2M2L1R6ATTACHMENT_POR.docx?Expires=1697414400&Signature=i8z-2K-Lvv8KdyU2G9jI6vJz97R7PqgKHn7ZXgKlqpH7iw3WzUlFjTNiYMa1~mzCXF7vwOD3gxzbYyFkuOOv-YX21Tcev~DqSkav7VOK~cykHMd4CqTuQsrQ0SBoji-tCd2B~S7DsMEVwWbl6oYpTgVYi5B4~22zQjhoIFxujDs_&Key-Pair-Id=APKAJLTNE6QMUY6HBC5A" \t "_blank)

Observação: Para simplificar, este exemplo contém a transcrição de apenas uma entrevista, mas você provavelmente realizou pelo menos quatro entrevistas.



## ****Exemplo****

Transcrição da entrevista

**Nome:** Reena Laghari

**Situação:** Reena é uma paramédica de 37 anos de idade que se identifica como mulher e mora em Lakewood, Colorado. Ela mora sozinha, mas divide a guarda da filha com o ex-companheiro. Reena trabalha em turnos diurnos e noturnos, e sua agenda muda toda semana. Ela é alpinista e vai ao ginásio de escalada algumas manhãs por semana; ela também leva sua filha para o treino de futebol à noite quando não está trabalhando. Reena tem dislexia, o que dificulta ler textos rapidamente e processar informações em ambientes muito agitados.

**[Pesquisador de UX]** Você pode descrever sua agenda atual e como equilibra suas responsabilidades com o planejamento de refeições?

**[Reena]** Trabalho como paramédica, pratico escala como atividade física e levo minha filha para o treino de futebol de terça e quinta-feira à noite, exceto quando sou convocada no trabalho sem aviso prévio. Meu ex-companheiro e eu dividimos a responsabilidade de levar e buscar a Caitlyn do treino, mas com minha agenda imprevisível, às vezes fica difícil cuidar do transporte e das refeições. Eu tento preparar comida em casa quando posso para ter certeza de que comemos refeições saudáveis. Mas comprar alimentos e também ter que cozinhar leva muito tempo, então muitas vezes eu acabo pedindo comida por entrega ou retirada no restaurante para ter uma opção mais fácil e rápida.

**[PUX]** Com que frequência você pede comida em restaurantes? Quando você encomenda, é por qual motivo?

**[Reena]** Como eu estava dizendo, às vezes tenho que fazer o pedido e retirar no restaurante porque se encaixa melhor na minha rotina. Há muitos dias em que não tenho tempo para pensar no que fazer ou em como fazer. Então, eu saio do trabalho, entro no site ou aplicativo de um restaurante e procuro por tipo de comida para encontrar algo fácil que seja pelo menos um pouco saudável. Depois de encontrar um restaurante que parece bom, faço o pedido e retiro lá quando estou indo a algum lugar. Eu tenho alguns restaurantes favoritos de onde sempre peço comida, mas eu também procuro novos restaurantes quando tenho algum tempo livre. Minha filha adora quando pedimos comida, então geralmente faço isso nas noites de terça e quinta. Minhas sextas-feiras estão sempre ocupadas, então eu costumo definir um “dia de comer o que quiser” e peço comida para mim em casa em vez de ir para a academia de escalada. Acho que peço entrega ou retiro no restaurante de três a quatro vezes por semana, geralmente no jantar. O principal motivo é que não tenho tempo para planejar refeições. Eu adoro cozinhar, então é difícil quando eu não consigo, mas às vezes não tenho tempo suficiente. Fazer o pedido on-line torna o processo mais rápido e fácil, e não preciso me estressar pensando no que fazer para o jantar.

**[PUX]** Quais desafios você enfrenta no processo de encomenda? Como você se sente com isso?

**[Reena]** Quando os sites não usam imagens para complementar o menu, às vezes fica difícil ter que ler todas as informações do menu. Por causa da minha dislexia, é mais difícil encontrar informações, então leva muito mais tempo, principalmente em uma tela pequena de smartphone. Acho isso frustrante porque o objetivo de fazer um pedido online facilitar e agilizar o processo. Além disso, me faz sentir um pouco insegura com minha dislexia.

**[PUX]** Você acha que esses desafios poderiam ser resolvidos de alguma maneira?

**[Reena]** Embora eu nem sempre precise de um leitor de tela, é bom ter essa opção, principalmente quando os sites têm muito texto. Sites compatíveis com leitores de tela tornam a experiência mais prazerosa e eu preciso fazer menos esforço. É sempre bom quando os aplicativos e sites me fazem sentir incluída, e eu sou mais propensa a continuar a usá-los quando isso acontece. Então, no geral, eu acho que é importante que um aplicativo seja compatível com leitor de tela.



## ****Avaliação do exemplo****

Neste exemplo de transcrição de entrevista, as respostas da participante a cada pergunta foram copiadas palavra por palavra. Quando a transcrição foi concluída, havia um registro completo de toda a entrevista disponível para os pesquisadores consultarem a qualquer momento.

Agora, compare o exemplo com as transcrições das suas entrevistas concluídas. O que você fez bem? Em qual aspecto poderia melhorar? Use suas respostas a essas perguntas como guia ao longo da realização do curso.

**[Leitura:](https://www.coursera.org/learn/iniciar-o-processo-de-design-de-ux/supplement/1NZ4n/exemplo-da-atividade-realizar-entrevistas-com-usuarios-para-seu-projeto-de)**[LeituraExemplo da atividade: realizar entrevistas com usuários para seu projeto de portfólio](https://www.coursera.org/learn/iniciar-o-processo-de-design-de-ux/supplement/1NZ4n/exemplo-da-atividade-realizar-entrevistas-com-usuarios-para-seu-projeto-de)

**Empathize with the user**

**Reena**

**Age:** 37

**Education:** Some college

**Hometown:** Lakewood, Colorado

**Family:** Lives mostly alone, has a teenage daughter

**Occupation:** Paramedic

Reena is a paramedic who lives in Lakewood, Colorado. Reena lives alone but shares custody of her daughter with her ex-partner. Reena works both day and night shifts, and her schedule changes week to week. She is a rock climber who goes to the climbing gym a few mornings a week and also drives her daughter to soccer practice a couple of nights a week. Reena has dyslexia, which makes it difficult to read text quickly and process information in fast-paced settings. Reena is health-conscious and budget-conscious.

**Question 1:** Can you describe your current schedule and how you balance your responsibilities with meal planning?

**Response:**

* Paramedic - busy and often undefined schedule/doesn’t know her schedule weeks in advance
* Climbs at a climbing gym in the mornings
* Takes daughter to soccer practice Tuesday and Thursday nights
* With unpredictable schedule, it can be difficult to coordinate both transportation and meals
* Usually tries to prepare food at home and make healthy meals, but grocery shopping is time consuming so she often resorts to takeout or delivery as a faster option

**Question 2:** How often do you order meals from a restaurant? When you do, what is your motivation for doing so?

**Response:**

* Orders takeout or delivery 3-4 times a week/usually for dinner
* Daughter loves ordering out, so she usually does so on Tuesdays and Thursdays after soccer practice
* On particularly busy days, she may prefer to get food delivered rather than pick it up
* Lack of time/energy after working long hours, climbing, and driving to and from soccer practice
* Planning a meal and planning what groceries to buy takes time
* Prefers more affordable options and being able to order enough food for a small family within their budget
* She tries to opt for healthy meals
* She typically likes to order from places that she can pick up from on the way home, without making a huge detour
* Has some favorite restaurants but likes to mix it up once in a while, if she has time to look for a new restaurant

**Question 3:** What challenges do you face in the ordering process? How does this make you feel?

**Response:**

* Lack of images (it’s hard to read through all the text sometimes, images would be more convenient)
* Hard to scan information, especially on a small phone screen (dyslexia). This might make Reena feel frustrated and even self-conscious about her disability.

**How could the needs, challenges, or concerns of this user be resolved?**

Someone like Reena could benefit from having a screen reader in the app, especially if it’s going to be text-heavy in places. Sites that offer compatibility with screen readers can make the experience more pleasurable and require less effort. If an app can make a user feel included with details like this, it’s probably going to keep the user coming back.

Reena, like many working parents, is clearly very busy and doesn’t have time to spend browsing for the perfect meal every day. She has favorites she likes to order frequently, so having a system in the app where users can “favorite” certain restaurants and then find them easily later, would be useful. She also prioritizes healthy options and affordable options. Nutrition facts and a tool where users can filter restaurants by price range could be helpful.