

Mais sobre perguntas SMART

Hoje, empresas em muitos setores estão lidando com mudanças rápidas e incertezas crescentes. Mesmo empresas bem estabelecidas estão sob pressão para se manter a par das novidades e descobrir o que vem a seguir. Para fazer isso, eles precisam fazer perguntas. Fazer as perguntas certas pode ajudar a despertar as ideias inovadoras que tantas empresas desejam hoje em dia.

O mesmo se aplica à análise de dados. Não importa quantas informações você tenha ou quão avançadas sejam suas ferramentas, seus dados não dirão muito se você não começar com as perguntas certas. Pense que você é um detetive com toneladas de evidências que não faz perguntas a um dos principais suspeitos a respeito delas. A seguir, você aprenderá mais sobre como fazer perguntas altamente eficazes, junto com algumas práticas que você deve evitar.

PERGUNTAS ALTAMENTE EFICAZES SÃO PERGUNTAS SMART:

SMART

Específica	Mensurável	Orientada para a ação	Relevante	Com duração definida
A pergunta é específica? Ela aborda o problema? Tem contexto? Ela revelará muitas das informações que você precisa?	A pergunta fornecerá respostas que você pode mensurar?	As respostas fornecerão informações que o ajudem a elaborar algum tipo de plano de ação?	A pergunta é sobre o problema específico que você está tentando resolver?	As respostas são relevantes para o período específico que está sendo estudado?

EXEMPLOS DE PERGUNTAS SMART

Aqui está um exemplo que divide o processo de pensamento de transformar uma pergunta problemática em uma ou mais perguntas SMART usando o método

SMART: Quais recursos as pessoas procuram ao comprar um carro novo?

- **Específica:** A pergunta se concentra em um recurso específico do carro?
- **Mensurável:** A pergunta inclui um sistema de classificação de recursos?
- **Orientada para a ação:** A pergunta influencia a criação de pacotes de recursos novos ou diferentes?
- **Relevante:** A pergunta identifica quais recursos fazem ou quebram uma potencial compra do carro?
- **Com duração definida:** A pergunta valida os dados sobre os recursos mais populares dos últimos três anos?

As perguntas devem ser **abertas**. Esta é a melhor maneira de obter respostas que o ajudarão a qualificar ou desqualificar com precisão potenciais soluções para seu problema específico. Portanto, com base no processo de pensamento, as possíveis perguntas **SMART** podem ser:

- **Em uma escala de 1 a 10 (sendo 10 o mais importante), qual a importância de seu carro ter tração nas quatro rodas?**
- **Quais são os cinco principais recursos que você gostaria de ver em um pacote de carro?**
- **Quais recursos, se incluídos na tração nas quatro rodas, fariam você mais propenso a comprar o carro?**
- **Quanto a mais você pagaria por um carro com tração nas quatro rodas?**
- **A tração nas quatro rodas tornou-se mais ou menos popular nos últimos três anos?**

COISAS QUE DEVEM SER EVITADAS AO FAZER PERGUNTAS

Perguntas sugestivas: perguntas que só têm uma resposta em particular

- Exemplo: **Esse produto é muito caro, não é?**

Esta é uma pergunta sugestiva porque sugere uma resposta como parte da pergunta.

Uma pergunta melhor poderia ser: **“Qual é a sua opinião sobre este produto?”**

Existem inúmeras respostas para essa pergunta e elas podem incluir informações sobre usabilidade, recursos, acessórios, cores, confiabilidade e popularidade, além do preço. Agora, se o seu problema está realmente focado em preços, você poderia fazer uma pergunta do tipo **“Qual preço (ou faixa de preço) faria você considerar a compra deste produto?”** Esta pergunta forneceria muitas respostas mensuráveis diferentes.

Perguntas fechadas: perguntas que pedem uma resposta de uma palavra ou não contêm muitas informações

- Exemplo: **Você ficou satisfeito com a avaliação do cliente?**

Esta é uma pergunta fechada porque não incentiva as pessoas a expandir suas respostas. É muito fácil para eles responder com uma única palavra que não seja muito informativa. Uma pergunta melhor poderia ser: **“O que você aprendeu sobre a experiência do cliente no teste?”** Isso incentiva as pessoas a fornecerem mais detalhes além de **“Foi tudo bem”**.

Perguntas vagas: perguntas que não são específicas ou não fornecem contexto

- Exemplo: **A ferramenta funciona para você?**

Esta questão é muito vaga porque não há contexto. Trata-se de comparar a nova ferramenta com a que ela substitui? Você simplesmente não sabe. Uma pergunta melhor poderia ser: **“Quando se trata de entrada de dados, a nova ferramenta é mais rápida, mais lenta ou quase igual à antiga? Se for mais rápido, quanto tempo você consegue economizar? Se for mais lento, quanto tempo você perde?”** Essas perguntas fornecem contexto (entrada de dados) e ajudam a estruturar respostas que são mensuráveis (tempo).