



Módulo 1 - Descubrir

Entrevistas

DigitalHouse >
Coding School





ENTREVISTA

DigitalHouse >
Coding School

Recap

Data-driven Design
Pesquisa Quantitativa



Recap

10 Motivos pra fazer pesquisa

- 1 - Porque você não é o usuário
- 2 - Porque ninguém nasce um gênio de UX
- 3 - Porque a experiência do usuário vai além do site
- 4 - Porque você pode investigar padrões novos
- 5 - Porque gera ideias e te ajuda a decidir o melhor caminho a seguir
- 6 - Porque você pode testar uma ideia antes de perder dinheiro com ela
- 7 - Porque cabe no seu orçamento
- 8 - Porque ajuda (muito) a convencer seu cliente
- 9 - Porque faz bem para você
- 10 - Porque com a experiência acumulada você pode virar um gênio de UX



**Pra que entrevista? Minha
solução é maravilhosa!**





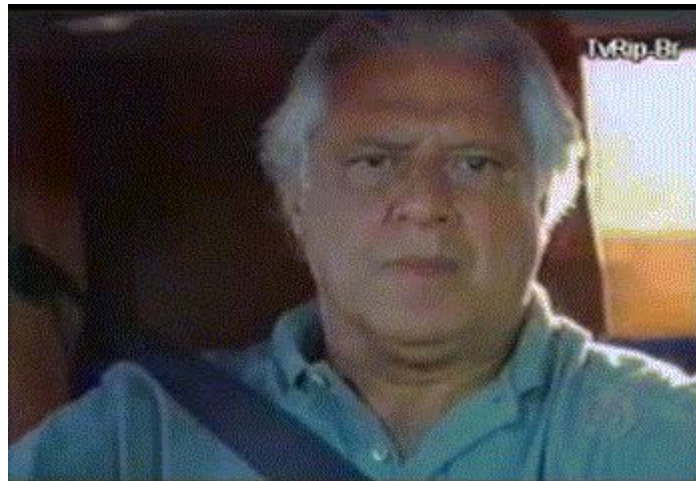
UX necessita entrevistar o seu público, para colher insights e dados para a solução.



A função da entrevista não é somente colher dados, mas saber o porque aquele público está com determinada dor e o que podemos desenvolver para sanar aquela dor.



**A Desk Reasearch pode
nos dar a impressão de
que já conhecemos nosso
usuários e suas dores.
CUIDADO!**





ENTREVISTA

DigitalHouse >
Coding School

Como se preparar para uma entrevista?





Objetivos da pesquisa precisam estar claros:

- Quero entender como as pessoas criam o desejo ou identificam a necessidade de comprar algo;
- Quero descobrir oportunidades e necessidades não atendidas;
- Quero entender como as pessoas consomem um determinado produto;
- Quero ver se conseguem realizar uma tarefa num determinado ambiente.



Onde encontrar pessoas?

- Fóruns, clubes e associações;
- Base de clientes da empresa;
- Grupos de Facebook e LinkedIn;
- Anúncios e/ou posts no Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn;
- Anúncios de Adwords;
- Pedir referências de amigos.



Processo de recrutamento

- **Fazer um filtro** antes para recrutar somente pessoas dentro do perfil esperado (**lembra do Questionário filtro da aula passada?**);
- **Demanda troca de e-mails e ligações** para checar informações e pedir informações adicionais. Pense na logística;
- **Precisa agendar, checar se a pessoa vai mesmo** no dia e hora marcados; (nunca marcar quinta-feira à noite ou sexta-feira);



Processo de recrutamento

- Sempre ter um respaldo, uma reserva: **Se precisar de 5 pessoas, recrute 10;**
- *Ter um incentivo para pesquisa: **Pesquisa remunerada ou com brinde.**
Pague ou abone o estacionamento e transporte;
- **Se for filmar ou tirar foto: Sempre avisar antes!** E tenha o documento legal, com valor jurídico = assinar, para pedir consentimento para gravar ou tirar foto.

LGPD: o nome completo da pessoa não pode aparecer no vídeo. Pedir para ela ajustar antes de entrar.



Observações*

- Sobre os brindes para os entrevistados é opcional no curso, mas isso acontece em casos reais;
- Em grande parte dos casos neste momento do curso, vocês vão entrevistar voluntários que vocês irão recrutar.



ENTREVISTA

DigitalHouse >
Coding School

Questionário Filtro



Questionário Filtro

- É uma lista de perguntas para recrutar participantes e verificar quem tem o perfil adequado para participar da pesquisa;
- Não pode ser longo;
- **Tem que ser preciso** no ato de separar o target **alinhado ao objetivo da pesquisa;**
- As perguntas devem abranger informações:
 - Pessoais;
 - Perfil sócio-demográfico;
 - Perfil de consumo de mídias e/ou produtos em devices;
 - Que fazem dessa pessoa adequada para o objetivo da pesquisa.



Dicas!!

1. Ordem das perguntas

Coloque as questões que eliminam o participante da pesquisa no começo para otimizar o tempo;

2. Seja preciso nas respostas!

Se está perguntando sobre frequência de uso, não use alternativas como *“muito”*, *“às vezes”* ou *“raramente”*.

3. Organize tudo em uma planilha

Faça uma tabela com os participantes para poder verificar rapidamente quais perfis foram entrevistados e o que ainda falta recrutar.



Exemplo

- Questionário filtro de um Projeto Integrador para vocês verem os princípios na prática
<https://forms.gle/evxyHme8k618RKhJ7>
- Atenção! A LGPD ainda não estava 100% vigente.



Comportamento de Consumo

Estamos fazendo uma pesquisa sobre hábitos de consumo e sua participação é muito valiosa. São apenas 7 perguntas e vai levar apenas alguns minutos para respondê-las.

*Obrigatório



Como deve ser a entrevista?

O que devo ter para fazer uma boa entrevista?



EMPATIA!!





O que as pessoas dizem
≠
O que as pessoas fazem

O que a pessoa fala? O que a pessoa faz? O que ela demonstra? Como é o ambiente à sua volta?



ENTREVISTA

DigitalHouse >
Coding School

Durante a entrevista....

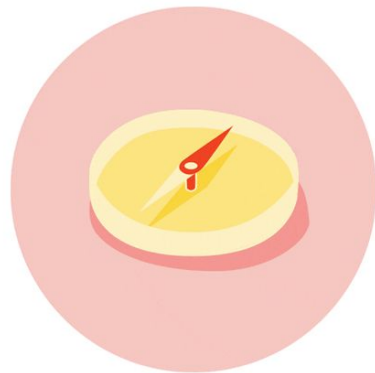




ENTREVISTA

DigitalHouse >
Coding School

Roteiro de entrevista





Roteiro de entrevista

- Este é um documento chave, pois irá **ajudar a não se esquecer de nenhuma pergunta** e de materiais de trabalho como filmadora, máquina fotográfica, tripé, etc;
- **São perguntas exploratórias**, que devem entender como a vida da pessoa, no contexto onde vive, e seu perfil de consumo se entrelaçam;
- Entrevista feita em pares ou trios, não mais que isso (**mediador, observador, e anotação**). Se há estrangeiros no projeto, um intérprete pode ser necessário.



Considerar

- Pedimos aos usuários que **lembrem ou especulem** sobre um problema ou produto;
- Memória humana é falha (seletiva);
- **As pessoas muitas vezes inventam histórias** para racionalizar suas decisões ou suas ações;
- **As pessoas são pragmáticas e concretas:** Se pedirmos a eles que imaginem algo, eles farão isso com dificuldade (se puderem);
- As pessoas tendem a **querer ficar bem com o entrevistador.**



Fluxo ideal da entrevista

1. Apresentação

Agradece a participação, fala sobre o objetivo da entrevista, reafirma confidencialidade de dados

2. Ponta-pé

Comece com uma pergunta ampla, entenda um dia típico nos ajuda a criar uma estrutura natural para o restante da entrevista;

3. Perguntas

Faça perguntas mais focadas. Faça os entrevistados contar histórias, peça exemplos específicos de casos típicos ou exceções.

4. Observe o que não é dito

Observe o contexto e comportamento da pessoa, entenda tudo que pode influenciar. Isso pode ser a chave para coisas que a pessoa não mencionou;



4. Os porquês

- Oportunidades (com que coisas você sente que desperdiça seu tempo?);
- Objetivos / aspirações (O que faz um dia bom? E um ruim?);
- Prioridades (Quais são as coisas mais importantes que você faz?);
- Informações necessárias (o que ajuda você a tomar decisões?);
- Conexões (quem mais está envolvido?);



Por quê?

Conte-me sobre qualquer parte do sistema que você gosta.

Eu gosto da parte de classificação

Por quê?

Porque é fantástico!

O que tem que a torna fantástica?

É óbvio, isso me diz como o serviço é bom

E por que isso é bom?

Porque eu preciso me sentir confiante sobre como será o serviço antes de fazer uma seleção.

Insight!



DICAS!!

- Fale a mesma língua, evite vocabulário técnico;
- Não seja subjetivo;
- Deixe as perguntas específicas para o final, pois elas limitam a conversa;
- Ao fim da entrevista, seja grato, pois a pessoa disponibilizou o tempo dela para você;
- Entregue um "mimo" para o entrevistado, jamais em dinheiro vivo. Se houver essa necessidade, entregar em um envelope lacrado.



ENTREVISTA

DigitalHouse >
Coding School

Entrevista Remota





Ferramentas

- Dê preferência para as ferramentas que o **usuário já conhece**;
- Peça para que a pessoa teste a ferramenta antes da entrevista;
- Disponibilize um tutorial sobre a ferramenta para guiar o usuário antes e durante a entrevista remota;
- Peça permissão para gravar o áudio e vídeo, e em caso positivo, grave a entrevista a partir do seu dispositivo;



Ferramentas



WhatsApp



Google Meet



Hangouts



Teams



Skype



Zoom



CÂMERA ABERTA!!

- Peça para o entrevistado fazer a entrevista com a câmera aberta para que você possa **observar e analisar suas expressões e reações;**
- A entrevista remota *cara-a-cara* **não deve durar mais que 1 hora;**
- Peça para o entrevistado **fazer um tour virtual** para mostrar como são os elementos e quem são as pessoas dentro do seu ambiente;
- Caso precise observar como a pessoa usa ou consome algo, peça para que ela grave um vídeo explicando ou mostre durante a entrevista.



E o que fazer depois
da entrevista?



- **Organize e faça download das anotações:** Coloque tudo em um word (faça uma transcrição) e depois organize em uma planilha; ou faça direto na planilha.
- Analise as gravações, revise-as;
- Procure padrões de respostas e comportamentos (**os post-it do Miro são bem práticos nessa fase**)
- Encontre insights que possam ser usados para prever as **necessidades do usuário alvo**;
- Esses resultados serão úteis para gerar personas e identificar dores.



Atividade

Projeto Integrador

- Como vocês estão se desenvolvendo?
- Quais são os obstáculos?
- Breakout Room - Bill e Raquel (a dupla) passarão 5 minutos com cada grupo grupo
- Enquanto isso, os outros grupos vão trabalhando no projeto
- Sorteio da ordem de visitas!



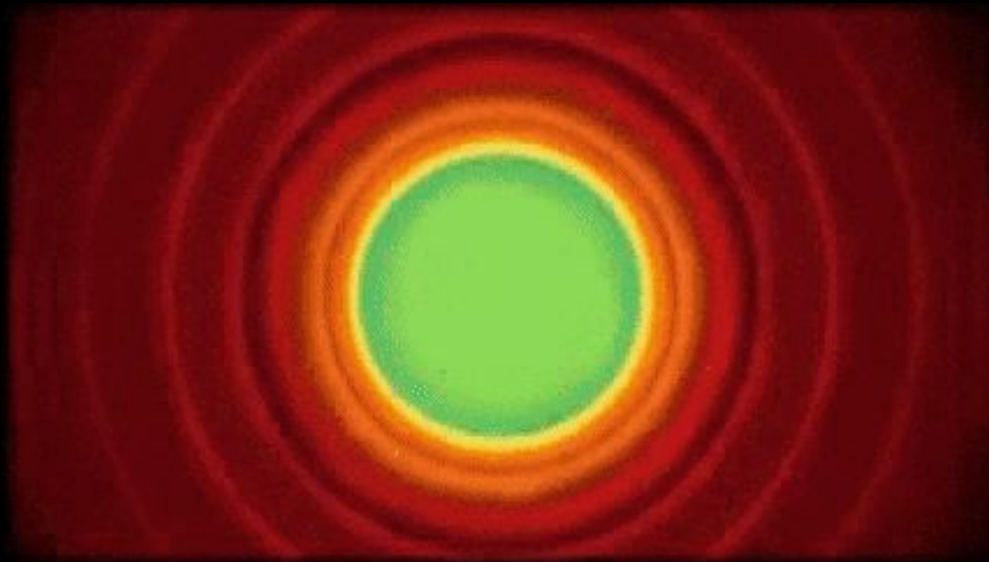
Próxima aula

Para saber

- Entrevistas - Resultados

Para fazer

- Questionário filtro para o recrutamento dos entrevistados
- P1 - 24 e 26 de maio - estudem os critérios!
- Não deixem a água subir, marquem co-learning =)



DÚVIDAS?!