



Como se preparar para uma entrevista com o usuário e fazer as perguntas certas

por [Ditte Hvas Mortensen](#) | 1 ano atrás | 48 min de leitura

Obter ótimos resultados de entrevista requer uma preparação cuidadosa. Você precisa ter clareza sobre o propósito de sua pesquisa, decidir quem recrutar, fazer todos os preparativos práticos e, finalmente, criar um ótimo guia de entrevista detalhando as perguntas que deseja fazer. Aqui, você aprenderá como se preparar para [entrevistas com usuários](#) e como garantir que fará as perguntas certas, na ordem certa.

A preparação para uma entrevista exige que você pense em cada etapa do projeto: o que você precisa descobrir, a quem perguntar, onde conduzirá a entrevista, como gravará a entrevista e qual é a melhor maneira de fazer perguntas para obter um bom fluxo. Aqui, começaremos discutindo os preparativos práticos; em seguida, discutiremos como você decide de

preparativos práticos; em seguida, discutiremos como você decide de quantos participantes precisa. Finalmente, iremos elaborar sobre como preparar um guia de entrevista com perguntas relevantes.

Preparação para Entrevista

É importante que você comece seu projeto de entrevista com uma ideia clara do propósito de sua pesquisa. É por isso que você quer fazer a pesquisa e o que quer descobrir. Da mesma forma que você não pode escolher uma ferramenta antes de saber se precisa martelar um prego, girar um parafuso ou fazer um furo, **você não deve escolher seu método de pesquisa antes de saber o que deseja descobrir**. Em um estudo qualitativo, como [entrevistas semi-estruturadas](#), é perfeitamente normal que sua pergunta geral de pesquisa seja ampla e exploratória, por exemplo, “Queremos descobrir como as pessoas usam streaming de vídeo em sua vida cotidiana e como se sentem sobre os serviços que usam”. Ao definir o propósito de sua pesquisa, lembre-se de envolver as partes interessadas mais importantes no projeto de design em que está trabalhando. É vital que você garanta a adesão das partes interessadas ao seu projeto de entrevista, e uma boa maneira de fazer isso é certificar-se de que todos concordam sobre o que obterá com a pesquisa e o esforço que ela exigirá.

Em relação a considerações mais práticas, você precisa pensar sobre que grupo (s) de usuários deseja envolver, como irá recrutá-los, onde as entrevistas devem ocorrer e como irá registrar os dados da entrevista.





Mostrar transcrição de vídeo ∨

Aqui, a professora de Interação Humano-Computador da University College London e especialista em estudos qualitativos de usuários, Ann Blandford, fala sobre as diferentes maneiras pelas quais o ambiente da entrevista afeta a atmosfera para a entrevista.

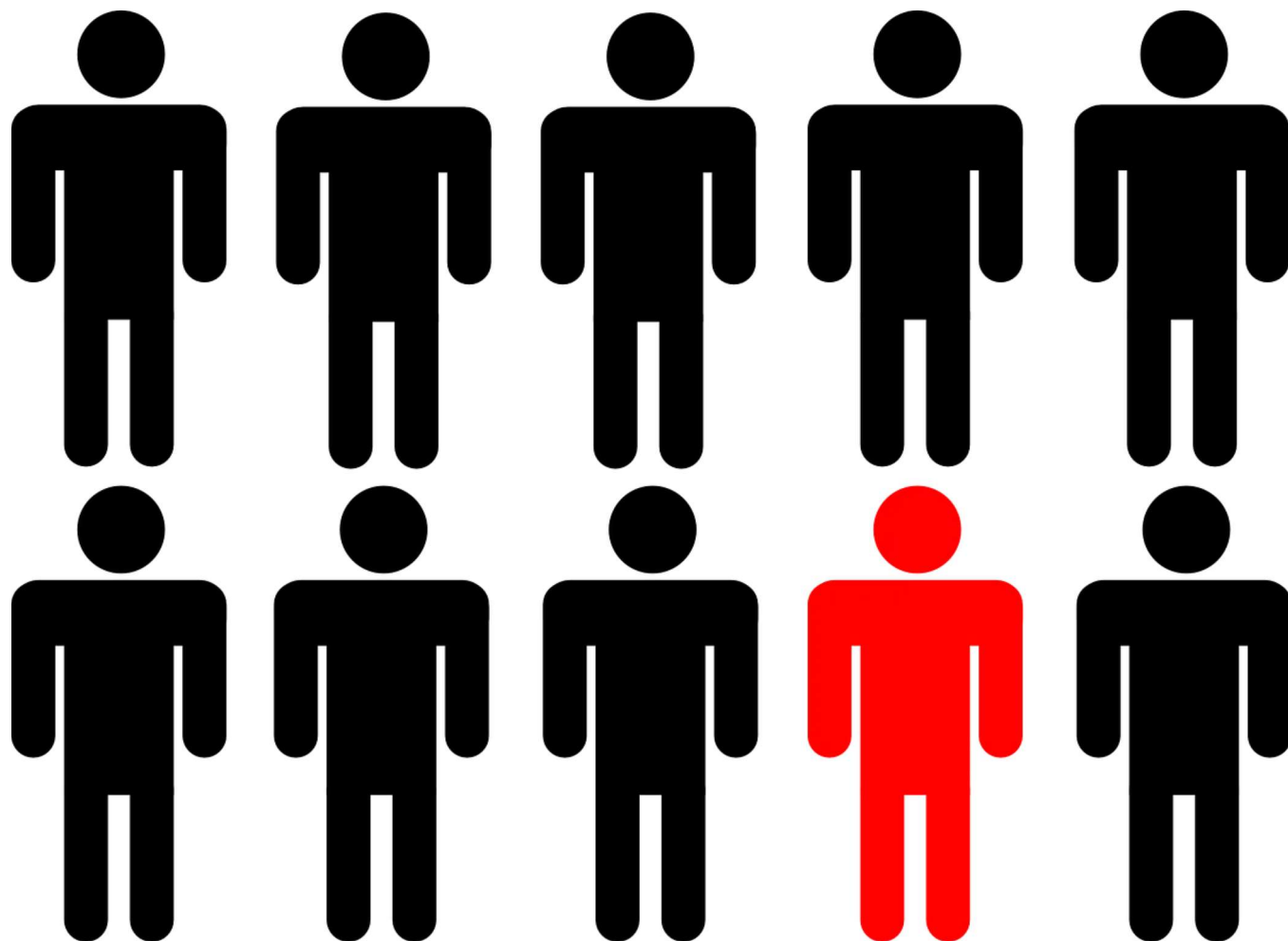
Ao responder a essas perguntas, você se verá com uma lista de tarefas práticas que precisa realizar antes de fazer as entrevistas – por exemplo, providenciar uma viagem, reservar um local adequado, recrutar participantes e decidir sobre um dispositivo de gravação. Muitos pesquisadores usam seus smartphones apenas para gravação de áudio ou vídeo. Tudo bem, mas lembre-se de garantir que você tenha espaço de armazenamento e bateria para registrar a duração da entrevista.

Recrutando participantes

Não há regras definidas sobre quantos participantes você deve incluir em um projeto de entrevista – depende do que você está estudando, quantos grupos de usuários deseja envolver e quantos recursos você tem para o seu projeto. A metodologia da teoria fundamentada recomenda que você não

decida de antemão de quantos participantes precisa, mas deixe que os resultados o orientem sobre quando você deve parar. Nesse caso, você começa entrevistando (por exemplo) cinco participantes. Em seguida, você analisa o que seus participantes disseram até agora para ver o quão semelhantes são as respostas dos participantes e quantos novos tópicos estão aparecendo a cada nova entrevista. Se você perceber pelo participante 5 que não obteve muitas informações que já não tinha nas entrevistas anteriores, provavelmente não precisará recrutar mais nenhum participante. Contudo, se você perceber que os participantes dão respostas muito diferentes e novos tópicos continuam surgindo, você deve recrutar mais participantes e, idealmente, deve continuar o processo até chegar a um ponto em que haja saturação de informações. Da mesma forma, alguns dos resultados podem indicar que você precisa incluir um grupo de usuários que não havia considerado anteriormente e precisa modificar seus critérios de recrutamento. Digamos que você tenha entrevistado uma mulher e quatro homens e descubra que a participante feminina fornece informações completamente diferentes das dos participantes homens. Nesta situação, você provavelmente gostaria de recrutar mais participantes do sexo feminino, a fim de garantir que você explore e – idealmente – você deve continuar o processo até chegar a um ponto em que haja saturação de informações. Da mesma forma, alguns dos resultados podem indicar que você precisa incluir um grupo de usuários que não havia considerado anteriormente e precisa modificar seus critérios de recrutamento. Digamos que você tenha entrevistado uma mulher e quatro

homens e descubra que a participante feminina fornece informações completamente diferentes das dos participantes homens. Nesta situação, você provavelmente gostaria de recrutar mais participantes do sexo feminino, a fim de garantir que você explore Digamos que você tenha entrevistado uma mulher e quatro homens e descubra que a participante feminina fornece informações completamente diferentes das dos participantes homens. Nesta situação, você provavelmente gostaria de recrutar mais participantes do sexo feminino, a fim de garantir que você explore Digamos que você tenha entrevistado uma mulher e quatro homens e descubra que a participante feminina fornece informações completamente diferentes das dos participantes homens. Nesta situação, você provavelmente gostaria de recrutar mais participantes do sexo feminino, a fim de garantir que você explore *ambas as perspectivas*. Na maioria dos projetos de entrevista, considerações mais práticas, como restrições de tempo e recursos, também desempenham um grande papel na decisão de quantos participantes você acaba recrutando. Isso significa que muitas vezes você precisa entrevistar menos participantes do que teria idealmente preferido. Nesse caso, você precisa restringir o foco de seu projeto e evitar acompanhar todos os temas potencialmente interessantes em sua pesquisa. Isso pode parecer difícil quando você está prestes a descobrir algumas áreas fascinantes que não notou primeiro, mas a praticabilidade é essencial – você precisa se concentrar em uma área localizada e tirar coisas de lá.



Quanto participantes você precisa para o seu projeto de entrevista depende do seu projeto e de quantos grupos de usuários diferentes você deseja envolver.

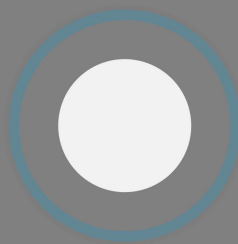
© Clker-Free-Vector-Images, CCo

Além de ter uma ideia clara do propósito de sua pesquisa e de garantir que você faça todos os preparativos práticos, escrever seu guia de entrevista é a preparação mais importante para a entrevista em si.

O guia de entrevista

O guia de entrevista é um documento no qual você formula as perguntas que deseja fazer aos participantes, na ordem que espera fazer a eles. Em outras palavras, o seu guia de entrevista é o seu roteiro para a entrevista. Ao escrever seu guia de entrevista, pense sobre o que você deseja saber e, em seguida, formule perguntas concretas com base nisso. Seu guia de entrevista está intimamente ligado ao propósito de sua pesquisa e garante

que você possa entregar os insights que prometeu entregar. É uma boa ideia [testar](#) o guia de entrevista – tente fazer as perguntas a si mesmo ou a outra pessoa e, em seguida, determine se você pode fornecer os insights prometidos com base nas respostas que obtém. Seu guia de entrevista também é uma boa ferramenta para ajudá-lo a pensar sobre a melhor maneira de fazer perguntas *antes* das entrevistas. Durante as entrevistas, o guia serve como um lembrete dos temas e perguntas que você quer ter certeza de cobrir. Embora você escreva as perguntas como as faria, na ordem que acha que faz mais sentido, você não necessariamente acabará seguindo essa ordem durante a entrevista em si. Em uma entrevista semiestruturada, você tem um plano cuidadosamente traçado e é responsável pela estrutura geral da conversa, mas também deixa o fluxo da conversa decidir como e quando fazer perguntas. Em outras palavras, você tem que salvaguardar o processo de entrevista de ser prejudicado por pontos fora do assunto e semelhantes, ao mesmo tempo permitindo um estilo natural para que a entrevista possa se realizar. Isso requer um bom ouvido e uma visão aguçada (e memória) para os detalhes.



Mostrar transcrição de vídeo ▾

Neste vídeo, Ann Blandford fala sobre a melhor maneira de ordenar as perguntas em uma sessão de entrevista semiestruturada e o quanto você deve se ater ao seu tema ao fazer uma entrevista.

Você pode baixar nossa visão geral de como estruturar uma entrevista de usuário aqui:

Obtenha Seu Modelo Gratuito Para “Como Estruturar Uma Entrevista Com O Usuário”



Nome



Formulário seguro

O email

Nós respeitamos sua privacidade



Obtenha material de aprendizagem de design de UX grátis todas as semanas

Baixe o modelo grátis

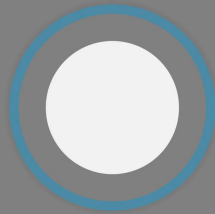
Como fazer perguntas

“Os melhores cientistas e exploradores têm atributos de crianças! Eles fazem perguntas e ficam maravilhados. Eles têm curiosidade. ”

—Sylvia Earle, bióloga marinha, exploradora e autora

Ao conduzir uma entrevista, **você desejará certificar-se de fazer perguntas de uma forma que forneça as informações que você está procurando e que torne mais fácil para os participantes responderem.** Quando você faz perguntas, elas devem ser relativamente breves e fáceis de entender. Tente falar em um vocabulário que seja familiar a seu participante. Se você pensar no exemplo de streaming de vídeo anterior, não é uma boa ideia perguntar diretamente aos participantes como o streaming de vídeo se encaixa em suas vidas cotidianas. Você deve transformar sua pergunta geral de pesquisa em perguntas mais concretas que responderão à sua pergunta geral. Em vez disso, você pode fazer perguntas como “Você pode me contar sobre a última vez que usou streaming de vídeo?” ou “Como seus hábitos de assistir filmes / TV mudaram desde que você começou a usar os serviços de streaming de vídeo?”. Em seu livro *InterViews: Learning the Craft of [Qualitative Research](#)*, entrevistando, os pesquisadores de psicologia Steinar Kvale e Svend Brinkmann afirmam que você deve fazer as perguntas concretas “como” e “o que” antes de fazer as perguntas mais abstratas “por que”. Mesmo que você esteja mais interessado em saber por que as pessoas estão fazendo algo, pode ser difícil para elas responder. “Quão...?” e “o que...?” solicitar respostas diretas de um entrevistado, mas “Por que ...?” envolve ficar nos bastidores e observar os fatores que conduzem uma pessoa. Uma pergunta “por que” também pode soar retórica em alguns casos – então, a pessoa questionada pode se sentir um pouco na defensiva,

além de sentir alguma confusão. Diante disso, às vezes é melhor encontrar respostas *deduzindo* o que seus entrevistados estão fazendo em situações concretas.

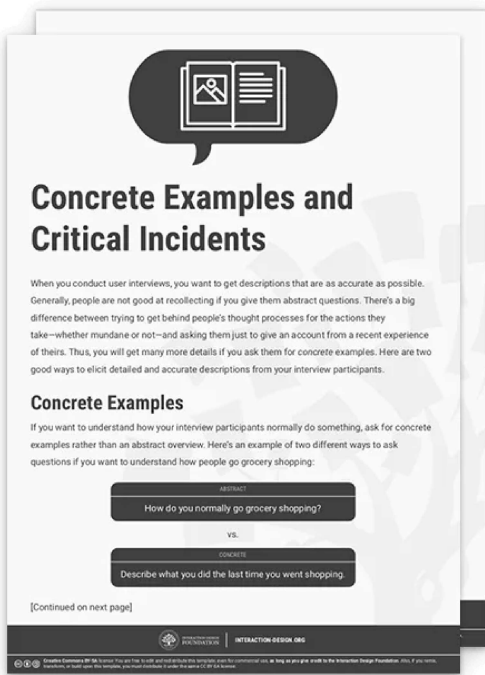


Mostrar transcrição de vídeo ▾

Uma boa maneira de ajudar as pessoas a se lembrar de como normalmente fazem algo é pedir exemplos concretos. Neste vídeo, você verá Ann Blandford explicar como usar exemplos concretos e a técnica de incidentes críticos em entrevistas.

Você pode baixar nosso modelo explicando como usar exemplos concretos e incidentes críticos em entrevistas aqui:

Obtenha Seu Modelo Gratuito Para “Exemplos Concretos E Incidentes Críticos”



Nome

 Formulário seguro

O email

Nós respeitamos sua privacidade

☐ Obtenha material de aprendizagem de design de UX grátis todas as semanas

Baixe o modelo grátis

Download free template

Você também pode baixar um exemplo de guia de entrevista aqui:

Obtenha Seu Modelo Grátis Para “Guia De Entrevista”

Interview Guide

Introduction

Thank you for participating in this interview. As I explained earlier, we are really interested in how people use video streaming, and talking with you helps us to understand that better. So, we really appreciate you taking the time to talk with us.

In this interview, I want to focus on your experience with video streaming, so, of course, there are no right or wrong answers. It also means you are more than welcome to tell us if there is something that needs to be improved.

The interview should take no more than an hour, depending on how much we talk. And just to get the formalities out of the way, I want to tell you that this interview is voluntary and that you can opt out at any time for any reason. I also want to tell you that everything you say is anonymized; so, if I share some quotes from the interview with my colleagues, they will not know who said them.

Finally, I want to ask if I can record the audio from our interview? I'm not going to share the recording with anyone. It's just that it will help me to focus on what you are saying if I don't have to take all my notes while we are talking. You have my guarantee that I will delete the recording when I am done taking notes.

[Continued on next page]

This is an example of an interview guide for an interview about video streaming. The goal of the interview is to provide insights into a design project, understanding an app from a user's perspective. The focus is on opportunities for new features. Research questions of interest are:

How do people use video streaming services?
What constitutes a good/bad experience?

What motivates people to use video streaming? (What makes video streaming relevant? What are the key features?)

What problems do people experience when using video streaming?

The people who participate in the interview have been recruited because they use video streaming to watch movies on TV.

The interview is semi-structured, so the order and phrasing of questions will most likely change during the interview. Typically, we ask far fewer questions than we have prepared, because we get answers through other questions or through follow-up questions.

Nome

 Formulário seguro

O email

Nós respeitamos sua privacidade

☐ Obtenha material de aprendizagem de design de UX grátis todas as semanas

Baixe o modelo grátis

Download free template

The Take Away

Antes de conduzir entrevistas com usuários, você precisa fazer preparações práticas e criar um bom guia de entrevista. Ao elaborar seu guia de entrevista, pense sobre quais perguntas são mais adequadas para o início, meio e fim de suas entrevistas – mas esteja preparado para alterar a ordem

das perguntas para se adequar ao fluxo da conversa durante a entrevista. Ao fazer perguntas, seja o mais concreto possível e faça-as de uma forma que torne o mais fácil possível para as pessoas se lembrarem. Uma forma eficaz de ajudar as pessoas a recordar experiências passadas é usar a técnica de incidentes críticos.

Referências e onde aprender mais

Ann Blandford, Dominic Furniss e Stephann Makri , *Qualitative HCI Research: Going Behind the Scenes*, Morgan & Claypool Publishers, 2016

Steinar Kvale e Svend Brinkmann, *InterViews: Learning the Craft of Qualitative Researching*. Publicações SAGE, 2009

Você pode ler mais sobre por que é uma ótima ideia fazer muitas perguntas abertas ao conduzir [pesquisas de usuário](https://www.nngroup.com/articles/open-ended-questi...) neste artigo do Nielsen Norman Group: <https://www.nngroup.com/articles/open-ended-questi...>

Imagem

Imagem do herói: © SteveRaubenstine, CCo