

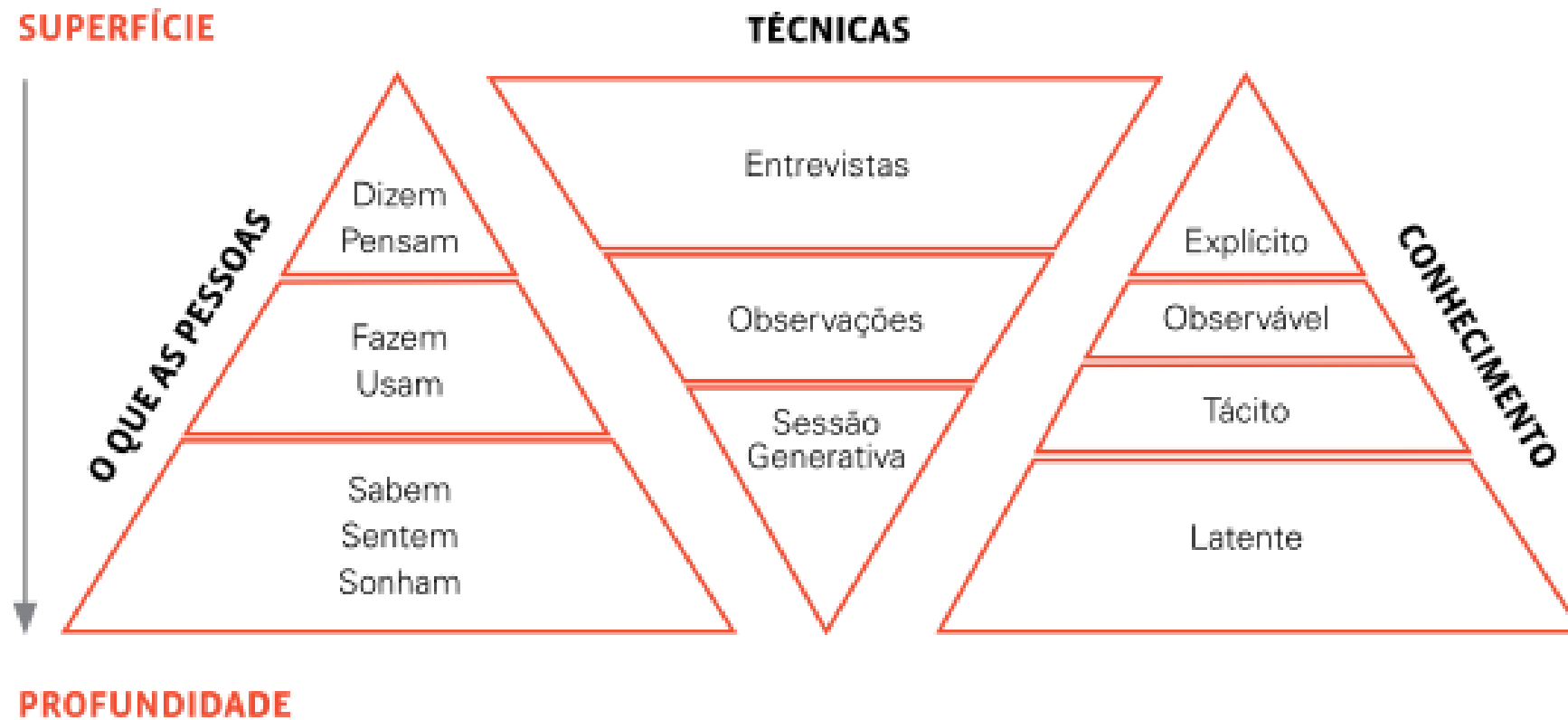
Entrevista e grupo focal

Ingrid Teixeira Monteiro
QXD0221 – Interação Humano-Computador



UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ

Comparação entre técnicas



Entrevista

Entrevista

- É uma **conversa** guiada por um **roteiro** de perguntas ou tópicos, na qual um entrevistador busca **obter informações** de um entrevistado.
- Perguntas abertas
 - Têm natureza **exploratória**
 - **Não restringe** o tipo ou tamanho das respostas
 - São úteis quando
 - Temos **pouco** ou nenhum **entendimento** sobre a situação
 - Queremos obter a opinião e as reações das pessoas sobre uma **nova ideia** de design
- Exemplos:
 - Quais são suas principais atividades?
 - Como você tira as dúvidas durante suas atividades?
 - Como o computador te auxilia nas atividades diárias?

Entrevista

- Perguntas fechadas

- Fornecem um conjunto **predefinido** de respostas
- O entrevistador **deve conhecer** as respostas prováveis
- Utilizadas para coletar **feedback rápido** sobre uma opção de design específica
- Exemplos:
 - Num web site de comércio eletrônico, você prefere navegar pelas seções dos produtos ou fazer diretamente uma busca pelo produto desejado?
 - Com que frequência você faz compras online: todos os dias, uma vez por semana, uma vez por mês, menos de uma vez por mês?

- Comparação entre os tipos de perguntas

- As perguntas **fechadas** são analisadas **mais rapidamente** do que perguntas abertas
- As perguntas **fechadas** se destinam à coleta de dados **quantitativos** ou quantificáveis
- As perguntas **abertas** se destinam principalmente à coleta de dados **qualitativos** e estudos em **profundidade**



Tipos de entrevistas

- Estruturada
- Não estruturada
- Semiestruturada

Entrevista estruturada

- O entrevistador se mantém **fiel a um roteiro**
 - Perguntas **previamente** definidas na **ordem** especificada
- O entrevistador **não possui** muita liberdade para explorar **tópicos novos** que surjam durante a entrevista
- Em geral, é composta de **respostas fechadas**
- As mesmas perguntas são usadas com cada participante para **padronizar** o estudo

Entrevista não estruturada

- O entrevistador realiza perguntas de modo bastante **flexível**
 - Usa perguntas **abertas** e se **aprofunda** mais em alguns tópicos
- O único **comprometimento** do entrevistador é com o **tópico** abordado
- O entrevistado pode mencionar aspectos que o entrevistador **não tenha considerado**
- As entrevistas **não precisam** ser consistentes entre os participantes
 - Podem ser **demoradas** para analisar

Entrevista semiestruturada

- O entrevistador **tem liberdade** para explorar em maior profundidade as respostas fornecidas
- O entrevistador **pode modificar** a ordem dos tópicos, mas mantendo o foco nos objetivos da entrevista
- O roteiro de entrevistas pode conter perguntas completas ou apenas os tópicos que devem ser tratados na entrevista.

Estrutura das entrevistas

- **Apresentação** → o entrevistador se apresenta e explica o objetivo da entrevista
- **Aquecimento** → são feitas perguntas de fácil resposta, como dados demográficos
- **Parte principal** → quando o roteiro é explorado
- **Desaquecimento** → desfazer alguma tensão que tenha surgido
- **Conclusão** → o entrevistador agradece ao entrevistado pelo seu tempo, desliga o gravador e guarda suas anotações

Entrevistas

- O entrevistador deve **evitar influenciar** as respostas dos entrevistados
 - formulação de perguntas, expressões faciais, gestos ou entonação de voz
- “O que você mais gostou na ferramenta?”
 - Esse tipo de pergunta pode desmotivar o entrevistado a **dar sua opinião**
 - Ele responde o que acredita que o entrevistador **quer ouvir**.



Entrevistas

- Perguntas do tipo “**sim ou não**” costumam ser utilizadas para **filtrar** algumas perguntas subsequentes e **definir o rumo** da entrevista
 - “Você já utilizou algum mecanismo de busca?”
- Para outros propósitos, perguntas desse tipo **devem ser evitadas**
 - “Você gosta da ferramenta X?”
 - “O que você acha da ferramenta X?”
- **Perguntas longas** também devem ser **evitadas**
 - Decompostas em perguntas menores

Roteiro (parcial de entrevista para um professor universitário)

- Experiência como professor de curso (tempo – área – nível):
 - Há quantos anos? Que área(s)?
 - Que nível (graduação/pós-graduação/extensão)?
- Função (atividades – frequência – satisfação)
 - Quais as principais atividades? Quais as mais frequentes? E as menos frequentes?
 - De quais gosta mais de realizar? E de quais gosta menos? Por quê?
- Divisão de responsabilidades (divisão – responsável – satisfação – desejos)
 - [professor, coordenação, suporte, universidade]
 - Quem faz o quê (definição do programa, critério de avaliação)?
 - Satisfação com a divisão atual? Delegaria o quê? Centralizaria o quê?
- Utilização de tecnologias computacionais para apoiar o seu trabalho (tecnologia/atividade – frequência – satisfação – desejos)
- Usa?
 - SIM: Quais? Para quê? Com que frequência? O que mais gosta? O que menos gosta? O que faria diferente?
 - NÃO: Já usou? Por que não usa (mais)? O que precisaria ter para você usar?
- Sistema ideal
- Comentários adicionais



Entrevista

- Os entrevistadores **devem ser treinados** para realizar a entrevista
 - Devem **conhecer** a fundo o **roteiro**
 - Ter **segurança** sobre os seus **objetivos**
 - **Prestar atenção** ao que os entrevistados dizem
- Um entrevistador que não conheça bem o roteiro pode ficar tão **preocupado** com a próxima pergunta a ser feita que deixa de prestar atenção ao que o **entrevistado está dizendo**
 - **Oportunidades** para fazer perguntas **adicionais**
- Nem sempre o que uma pessoa **diz que faz** é o que ela **realmente faz**
 - Se esquecem o que **exatamente** aconteceu
 - Se esquecem de **quanto tempo** levaram para realizar uma determinada tarefa
 - Podem querer projetar uma **boa imagem** de si mesmas e do seu trabalho

Tipos de análise

- **Interparticipante**

- Para **cada pergunta** individual, todas as respostas de todos os entrevistados são analisadas sistematicamente e rigorosamente
- Revela as **tendências centrais** das respostas

- **Intraparticipante**

- Para **cada entrevistado** individual, todas as suas respostas são analisadas
- Busca identificar possíveis **conflitos de opiniões**, inconsistências entre respostas, sentimentos contraditórios etc.

- Podem ser feitas **alternadamente**



Entrevistas

- Normalmente não é viável realizar entrevistas com **muitas pessoas**
- Pode-se utilizar o **resultado** de uma entrevista para elaborar **questionários**
 - Coleta de um **maior número** de pessoas
 - Obtenção de resultados **estatisticamente** significativos



Grupos de foco

Grupos de foco

- Em um grupo de foco, **diversas pessoas** (geralmente entre 3 e 10) são reunidas por uma ou duas horas numa espécie de discussão ou **entrevista coletiva** guiada por um **moderador** experiente
- Tem como vantagem obter **em pouco tempo múltiplos pontos de vista**



Grupos de foco

- Podem ser realizados para
 - Gerar **ideias**
 - Obter **opiniões** de pessoas sobre tópicos, conceitos ou demonstrações
 - Obter **respostas** a uma série de questões
 - Identificar **conflitos** relacionados a terminologias
 - Identificar **expectativas** de diferentes grupos
 - Descobrir problemas, desafios, frustrações, atitudes, preferências e aversões que surgem **apenas num contexto social**
- Moderador
 - Deve assegurar que pessoas **mais quietas** ou tímidas **participem**
 - Deve evitar que as **extrovertidas** e agressivas **dominem** a discussão

Questões típicas de grupos de foco

- Um “**dia típico**” de um usuário ou o dia de trabalho mais recente
- As **tarefas** que os usuários realizam e como eles as realizam
- O **domínio** em geral (terminologia, procedimentos etc.)
- **Preferências** e **aversões** dos usuários
- **Resultados** desejados ou **objetivos** dos usuários
- **Reações, opiniões** ou **atitudes** dos usuários sobre um determinado produto ou conceito
- Resultados desejados para **novos produtos** ou funcionalidades

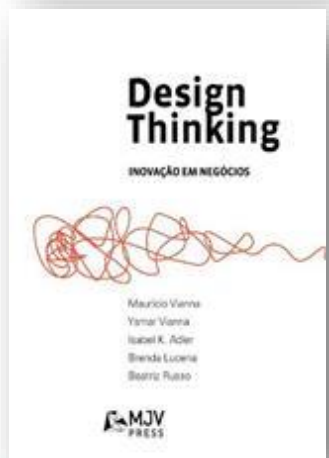
Referências



- Capítulo 5. Identificação de necessidades dos usuários e requisitos de IHC



- Capítulo 7. Coleta de dados



- Design Thinking - Inovação em negócios
 - Capítulo 1. Imersão