

UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ

Vimos: Coleta de Dados - princípios importantes

- Definição dos objetivos
- Piloto
- Que tipo de dado coletar
- De quem coletar
- Onde coletar

Vamos ver

Método de Investigação: **Entrevistas**

Métodos de Avaliação

Investigação

Inspeção

Observação



Métodos de Investigação

Eles podem ser caracterizadas quanto ao seu objetivo, vantagens e o nível de esforço necessário para aplicar.

- Entrevistas;
- Questionários;
- Grupos de foco;
- Brainstorming;
- Classificação de cartões;
- Estudo de campo e investigação contextual.

Entrevistas

- Uma das técnicas mais utilizadas de coleta de dados e levantamento de requisitos;

- Trata-se de uma conversa guiada por roteiro de perguntas ou tópicos, na qual o entrevistador busca obter informação de um entrevistado (Seidman, 1998);

Entrevistas

- **Perguntas abertas** tem natureza exploratória já as perguntas fechadas apresentam um conjunto predefinido de respostas e requer que o entrevistado conheça as respostas prováveis;
 - “O que você acha do mecanismo de busca do Web site CompreMais”?
 - “Num site de comércio eletrônico você prefere navegar pelas seções dos produtos ou fazer diretamente uma busca pelo produto desejado?”

- As **perguntas fechadas** são analisadas mais rapidamente e em geral se destinam a coleta de dados quantitativos, já as perguntas abertas destinam-se à coleta qualitativa e estudos em profundidade.

Entrevistas

Estruturadas: o entrevistador se mantém fiel a um roteiro, fazendo perguntas previamente definidas na ordem especificada. Ele não tem muita liberdade para explorar tópicos novos que surjam durante a entrevista.

Não estruturada: o entrevistador realiza pergunta de modo flexível, usando perguntas abertas e aprofundando mais em alguns tópicos. O comprometimento do entrevistador é com o tópico abordado.

Entrevista semiestruturada: o roteiro é composto de tópicos ou perguntas (geralmente abertas) que devem ser endereçados na entrevista, em uma ordem lógica. O entrevistador tem liberdade para explorar as respostas e até mesmo modificar a ordem dos tópicos, mas deve manter o foco nos objetivos da entrevista.

Entrevistas

- O roteiro pode conter perguntas completas ou apenas tópicos;
- Para manter o tom natural da conversa, algumas pessoas evitam redigir no roteiro a perguntas literais. Por exemplo, em vez incluir no roteiro “O que você acha do mecanismo de busca do site CompreMais?”, o roteiro pode conter algo como “mecanismo de busca – opinião geral”. No entanto, essa abordagem dependerá da experiência do entrevistador em formular perguntas de modo a não alterar o conteúdo das perguntas ou desviar dos seus objetivos;
- Pode-se ainda fazer um roteiro híbrido, com tópicos atuando como lembretes para o entrevistador coletar as informações necessárias, e com perguntas de exemplo para auxiliar.

Entrevistas

Já no caso de entrevistas estruturadas, costuma-se formular perguntas tal como serão perguntadas, para assegurar a validade de uma análise comparativa das respostas por toda a amostra de entrevistados.

Estrutura (Sharp et al, 2007):

- Apresentação do objetivo;
- Aquecimento, onde são feitas perguntas de fácil resposta;
- Parte principal, onde o roteiro é explorado;
- Desaquecimento, para desfazer alguma tensão que tenha surgido;
- Conclusão, onde o entrevistador agradece, desliga o gravador e guarda as anotações, indicando o término da entrevista.



Exemplo 5.2 – 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

Entrevistas

O entrevistador deve evitar influenciar as respostas com formulação de perguntas, expressões faciais, gestos ou entonação de voz;

Ao perguntar: “Por que você gosta do mecanismo de busca do Compre Mais?”, o entrevistador já está pressupondo que o entrevistado gosta do mecanismo. Esse tipo de pergunta pode desmotivar o entrevistado a dar sua opinião e fazer com que ele responda o que ele acredita que o entrevistador quer ouvir.

Entrevistas

Perguntas do tipo “sim ou não” costumam ser utilizadas para filtrar perguntas subsequentes e definir o rumo da entrevista. Ex: “Você já utilizou o mecanismo de busca do site CompreMais?”, para decidir se deve ou não aprofundar-se neste tema.

Para outros propósitos perguntas desse tipo devem ser evitadas, pois pode induzir o entrevistado a dar a resposta que ele acredita ser a resposta melhor para o entrevistador. Ex: “Você gosta do mecanismo de busca do CompreMais?”, o entrevistado pode querer agradar o entrevistador e responder rapidamente “sim”. Além disso, ela traz pouca informação.

Entrevistas

No entanto, se o entrevistador pergunta “O que você acha do mecanismo de busca do CompreMais?”, o entrevistado é levado a fornecer uma resposta mais elaborada.

Há casos de respostas curtas como: bom, ruim, gosto, etc. Então é interessante explorar um pouco mais fazendo perguntas adicionais como: “O que você mais gosta nesse mecanismo de busca?”

Entrevistas

Devemos evitar perguntas muito longas ou complexas, que sobrecarreguem a memória do entrevistado. Exemplo: em vez de perguntar: “O que você acha da estrutura dos menus e submenus e da terminologia utilizada, em comparação com outros sites semelhantes?”, podemos dividi-la em:

- O que você acha da estrutura dos menus e submenus do site?
- O que você acha dos rótulos dos menus e submenus?
- Você conhece algum site semelhante? Caso, conheça, pode ainda perguntar: Como você compara esses menus com os desse site?

Entrevistas

Devemos evitar uso de termos técnicos com os quais o entrevistado não tenha familiaridade;

As entrevistas costumam ser gravadas em áudio;

O entrevistador pode fazer anotações;

O entrevistador deve conhecer bem o roteiro, caso contrário, ele pode ficar tão preocupado com a próxima pergunta que deixa de prestar atenção ao que o entrevistado está dizendo, perdendo oportunidade de fazer perguntas adicionais para se aprofundar nas respostas.

Entrevistas

As entrevistas podem ser usadas em conjunto com outras técnicas de coleta de dados;

O resultado de um conjunto de entrevistas é uma integração de perspectivas de múltiplos usuários, com base nos comentários recorrentes dos entrevistados. A análise pode ser feita **interparticipante** ou **intraparticipante**.

Entrevistas

A análise interparticipantes, para cada pergunta individual (ou item do roteiro), todas as respostas de todos os entrevistados são analisadas sistematicamente e rigorosamente. Ela revela as tendências centrais das respostas.

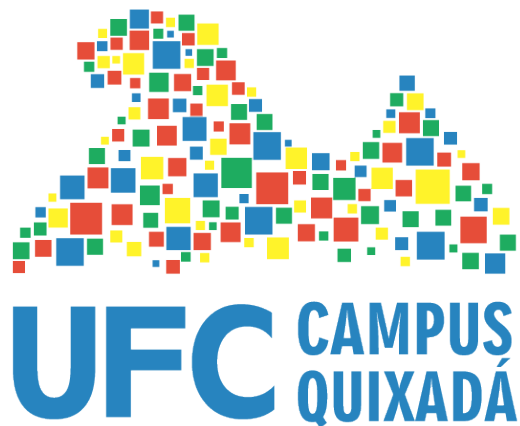
A análise intraparticipante, para cada entrevistado individual, todas as suas respostas (para todas as perguntas) são analisadas, buscando identificar possíveis conflitos de opiniões, inconsistências entre respostas, sentimentos contraditórios, etc.

Entrevistas

Essas duas formas de análise podem ser feitas alternadamente, visando aprofundar o resultado da análise e permitir detectar ausências notáveis, ou seja, o que os entrevistados deixaram de dizer em certas respostas mas disseram ou sugeriram em outras, bem como detalhes sobre seus sentimentos e atitudes, incluindo eventuais conflitos internos.

Entrevistas

Com o uso de entrevistas podemos ter uma visão **profunda** e **abrangente** dos tópicos investigados. Como não costuma ser viável realizar entrevistas com uma grande quantidade de pessoas, podemos utilizar o resultado de uma entrevista para elaborar questionários que permitam coletar informações de um número maior de pessoas, e assim obter resultados estaticamente significativos ou pelo menos mais representativos da população de interesse.



UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ

Prática – Parte 1 (30 minutos)

Formar duplas

Grupo A: elaborar roteiro para saber opinião sobre o SIPPA. Qual a opinião dos alunos sobre o SIPPA?

Grupo B: elaborar roteiro para colher opinião sobre o RU. Qual a opinião dos alunos sobre o RU do Campus Quixadá?

Prática – Parte 2 (20 minutos)

- Grupo A entrevista grupo B (10 minutos)
- Grupo B entrevista grupo A (10 minutos)

Prática – Parte 3 (40 minutos)

Relato de experiência

Sobre entrevistar

- Dificuldades?
- Tempo?
- Precisa mudar o roteiro?

Sobre ser entrevistado

- Sensação?
- Privacidade?
- Entendeu todas as perguntas?

Prática – Parte 4 (40 minutos)

Entregar:

- Roteiro e Dados da entrevista
- Responder: Você atingiu seu objetivo? Mudaria algo no roteiro?