



THE DEVELOPER'S CONFERENCE

Trilha – UX e Design Thinking

Camille Santiago Caminha

Designer de Interação – CESAR
Mestre em Design de Artefatos Digitais UFPE



CAMILLE SANTIAGO CAMINHA

Designer de Interação **CESAR**

Mestre em Design de Artefatos
Digitais **UFPE**



C E S A R

Design, Técnicas Qualitativas e Imersão:

como aplicar entrevistas com usuários

Técnicas qualitativas e Design

Os métodos e **técnicas qualitativas** são usados, no Design, quando o objetivo é **compreender a experiência** e quais os dados de interação do usuário estão envolvidos nesse cenário, para **entender problemas complexos, motivações** e tirar **insights** interessantes.

No **mercado**, muitas das aplicações no design, podem ser resumidas a técnicas de pesquisas com usuários como **entrevistas, surveys, Focus Groups e técnicas etnográficas.**

<https://measuringu.com/ux-methods-2018/>

Poucos trabalhos trazem **descrições detalhadas**,
provindas de pesquisas estruturadas sobre:

Qual técnica utilizar;

Como aplicar as técnicas;

Que dado pode aparecer.

A presente palestra trará questões relacionadas às **entrevistas exploratórias**. O objetivo é apresentar **guidelines** para **entrevistas semiestruturadas individuais** e em **grupo**, na fase de **imersão**, quando o objetivo é compreender a **experiência do usuário**.

O que seria uma
entrevista exploratória?

Tipos de entrevistas

Entrevista **estruturada**

Entrevista **semiestruturada**

Entrevista **não estruturada**

Tipos de entrevistas

Entrevista estruturada

Entrevista semiestruturada

Entrevista não estruturada

**Entrevistas
exploratórias**

Pesquisa de mestrado



Como aplicar
entrevistas?

Sequência das **entrevistas**



O planejamento **para entrevistas**

- # Objetivo da entrevista

- # Quantidade de entrevistadores

- # Organização de um roteiro, observando a ordem das perguntas e participação (se entrevista em grupo)

- # A importância de usar estudos piloto

Criação de **empatia** com os participantes

No início da entrevista

Cumprimentar os participantes | Apresentar o trabalho

Durante a entrevista

Atentar para Interpretação | Intimidação | Emoções | Situações inesperadas | Agradecimento ao final

Em entrevistas em grupo - Convidar os participantes | Influência do relato do outro

Recomendações sobre que tipo de pergunta utilizar

Perguntas para explorar

- Pergunta inicial aberta
- Pergunta solicitando simulação
- Pergunta explorando a percepção
- Perguntas explorando a descrição do ambiente
- Pergunta explorando aspectos falados
- Pergunta inicial fazendo alusão a um episódio recente
- Perguntas usando de pronomes interrogativos "Como" "Por quê"
- Pergunta de sentimentos
- Perguntas sobre o que usa
- Comentários de aprofundamento

Perguntas para ter cautela

- Pergunta falando a percepção pessoal
- Perguntas sobre problemas
- Perguntas que levem a respostas sim/não
- Perguntas objetivas (uso de qual, quanto,...)
- Perguntas interpretativas ou comentários de validação

Perguntas para evitar

- Pergunta inicial objetiva

As questões éticas e os dados falados pelos participantes

Ao se deparar com uma **situação inesperada em uma entrevista**, o designer deverá **estar preparado** para, se o(s) participante(s) trouxer(em) **relatos pessoais, ou situações** que podem ou não ser **constrangedoras, contornar a prática, agir com ética e respeito à privacidade. Sem aprofundar, documentar, analisar ou divulgar os dados coletados**, e garantindo sempre o **sigilo das informações**.

E após a entrevista?

Neste momento, mesmo após o término da entrevista, **os participantes ainda podem interagir sobre a entrevista em si**, ou mesmo **complementar e/ou adicionar dados importantes**.

*Deve-se observar que, caso o participante acrescente algum dado sigiloso, não autorizado para uso do pesquisador, ou mesmo constrangedor, é recomendado que o pesquisador **não aprofunde, documente, analise ou divulgue os dados coletados**, garantindo o sigilo das informações.*



C . E . S . A . R

Obrigada! :)



cnsc@cesar.org.br



www.linkedin.com/in/camille-caminha