

# 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

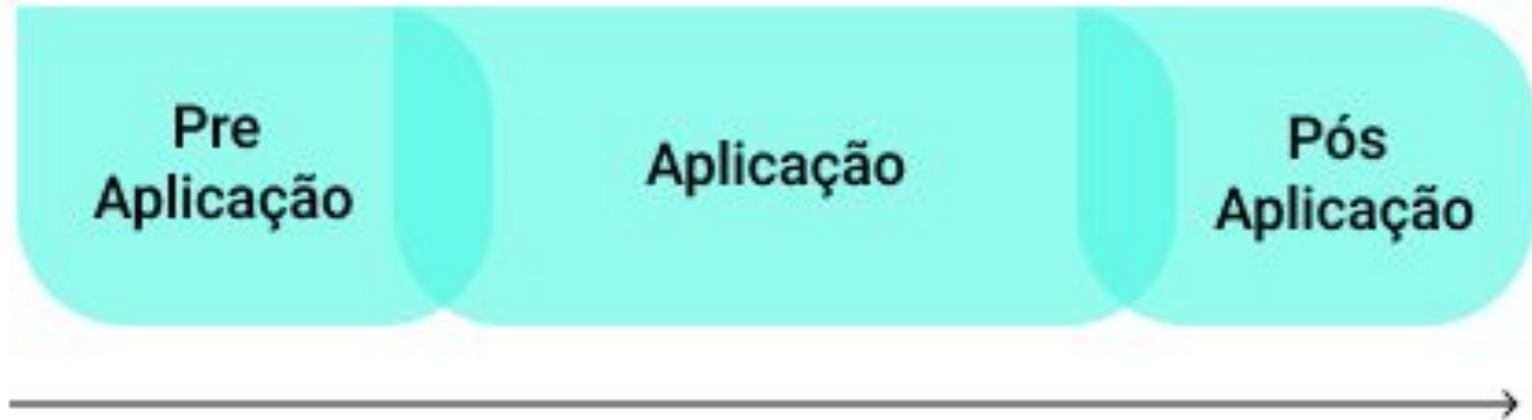
**Entrevistas  
exploratórias**

# 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](mailto:cnsc@cesar.org.br)



[www.linkedin.com/in/camille-caminha](http://www.linkedin.com/in/camille-caminha)