

GUIA DE ENTREVISTAS



1 hora



individual ou em grupo



dificuldade

O QUE É?

Esta ferramenta faz com que você se estruture melhor para conversas mais profundas, para gerar insights sobre as experiências dos seus usuários. Uma entrevista deve ser estruturada e flexível o suficiente para que o time entenda de maneira mais ampla as necessidades e os desejos das pessoas.

PARA QUE SERVE E QUANDO USAR?

Use essa ferramenta sempre que precisar se preparar para uma entrevista com usuários. Dependendo do foco do projeto, a ferramenta pode ser adaptada com outros elementos importantes. Explore uma mistura de práticas e motivações que podem estar ocultas.

COMO USAR?

1

Construa um plano e defina seus objetivos. Depois, identifique os perfis dos entrevistados, fazendo o recrutamento e agendando as visitas de campo. É muito importante elaborar um roteiro, que pode estar estruturado em tópicos;

Anote essas dicas:

- Tenha o seu objetivo em mente: o que precisa ser mais bem compreendido?
- Defina os temas que quer abordar e formule perguntas abertas para cada um deles;
- Divida o roteiro em fichas que possam ser manuseadas mais facilmente;
- Mantenha uma conversa amigável e evite um interrogatório;
- Explore a jornada do usuário no tema pesquisado e peça exemplos;
- Pergunte buscando as motivações, percepções, necessidades e interações com o objeto da pesquisa.

Inspirado em: [Getting Inspired em Designing for Public Services: a practical guide.](#)

GUIA DE ENTREVISTAS

ME MOSTRE

Ao abordar seus usuários em seus ambientes, peça para que mostrem as coisas com as quais interagem (objetivos, espaços, ferramentas etc.). Tire fotos e faça anotações para refrescar sua memória depois.

PENSE ALTO

À medida que realizam um processo ou tarefa, peça aos seus usuários que descrevam em voz alta o que estão pensando. Isso ajuda a descobrir suas motivações, preocupações, percepções e raciocínio.

DESENHE

Peça aos participantes para mapear suas atividades e experiências por meio de esboços e diagramas. Essa é uma boa maneira de desmascarar suposições e revelar como as pessoas percebem e organizam suas atividades.

SEJA ESPECÍFICO

As pessoas costumam generalizar o que é típico e omitir detalhes importantes e ricos. Em vez disso, peça às pessoas que falem sobre um período específico de tempo. Em vez de "como é seu dia normal?", pergunte "o que aconteceu ontem?", por exemplo.