

## RESEARCH

# ENTREVISTA

Uma das melhores formas de entender como cidadãos percebem e entendem suas situações ou questões correntes é falando diretamente com eles, perguntando sobre suas experiências específicas.

Consideramos usuários finais especialistas, devido às suas experiências em primeira mão com um dado serviço ou legislação. O conhecimento do usuário é um importante pré-requisito para desenvolver ideias concretas para novas iniciativas ou melhorias. Usamos com frequência citações de entrevistas junto com uma foto do usuário para apresentar em uma oficina de ideação, por exemplo, ou filmamos a entrevista e usamos clipes do vídeo para conduzir uma geração de ideias focada e engajada.

Os dados qualitativos obtidos em um número menor de entrevistas (por exemplo, de cinco a oito), podem ser vistos como uma importante adição aos dados quantitativos. Eles, no entanto, não se sustentam sozinhos.

Uma entrevista pode ser usada em diversos estágios de um processo: durante o início, para se concentrar no foco do projeto; durante a pesquisa, para aumentar o conhecimento sobre a experiência dos usuários e o entendimento sobre uma situação dada; e depois, para testar uma resposta aos conceitos, ideias e protótipos desenvolvidos.



- 1** Imprima o modelo Entrevista, para usar antes e durante a entrevista.
- 2** Priorize cinco a oito pessoas do seu público alvo. Para se ter um entendimento completo da área que você está estudando, é importante que você entreviste pessoas representativas e com experiências diferentes. Por exemplo, pode ser que uma regulação seja experienciada de formas diferentes, de acordo com o tamanho das empresas afetadas por ela.
- 3** Prepare-se para as suas entrevistas formulando perguntas que irão gerar compreensão sobre a experiência e mentalidade do usuário frente uma dada situação ou assunto. Pergunte-se: "O que eu gostaria de saber sobre o usuário?" e "O que eu gostaria de saber sobre a experiência de primeira mão que ele tem da situação ou assunto em questão?". Guarde perguntas sobre a opinião do usuário para o final da entrevista.
- 4** Pergunte questões específicas e abertas, sem pressupor ou tentar adivinhar as respostas do usuário. Para não obter apenas respostas sim e não, faça perguntas que comecem com quem, o que, qual, onde, como e por que. Por exemplo, "Qual escola você vai escolher depois do 9º ano?". Não faça perguntas tendenciosas como "Você vai para a tal escola depois do 9º ano?". Durante a entrevista, incentive o usuário a elaborar e fornecer exemplos para acompanhar as respostas.
- 5** Entre em contato com as pessoas do seu público alvo. Brevemente, conte a elas sobre o contexto do projeto, a duração da entrevista, qualquer preparação que seja necessária e como o conteúdo será utilizado.
- 6** A entrevista deve ser realizada em local relacionado ao assunto em questão. Se você estiver testando um serviço público, então a entrevista poderia ser na própria instituição pública em que o serviço é oferecido; e se você está testando algo relativo ao trabalho de alguém, a entrevista poderia ser onde a pessoa trabalha. Você pode pedir ao usuário que lhe dê um tour no seu local de trabalho ou o guie por uma situação ou serviço no final da entrevista. Veja também Jornada do Usuário.
- 7** Na entrevista, apresente-se, conte sobre seu papel e explique a importância da participação do usuário no projeto. Pergunte se você pode gravar a conversa e fotografar para uso interno.
- 8** Faça um debriefing da entrevista e selecione insights-chave, observações e citações. Utilize citações da entrevista junto com uma foto do usuário para apresentar os insights descobertos aos seus colegas.