

INVESTIGAR | PERCEBER OS UTILIZADORES NO CONTEXTO DO
PROBLEMA



ENTREVISTAS ETNOGRÁFICAS



INVESTIGAR

PERCEBER OS UTILIZADORES
NO CONTEXTO DO
PROBLEMA

ENTREVISTAS ETNOGRÁFICAS

OBJETIVO

Explorar, em profundidade, um tema junto de um perfil de ator predefinido reunindo, assim, conhecimento para informar futuras tomadas de decisão. Serve para compreender melhor necessidades e expectativas dos atores e descobrir os “porquês” subjacentes às atitudes descritas pelos cidadãos.

MATERIAIS NECESSÁRIOS

- Guião de entrevista.
- Caneta e caderno para tirar notas.
- Gravador.
- Autorização de utilização de dados.

DURAÇÃO

Entrevista: 45-60 minutos

PARA QUE SERVE

Entrevista etnográfica é uma ferramenta de investigação qualitativa que tem como objetivo explorar um tema junto de atores (utilizadores atuais e potenciais, funcionários, decisores, ou mesmo não utilizadores) predefinidos. Servem para adquirir um conhecimento aprofundado sobre as pessoas no contexto do problema. Através de um conjunto de perguntas pré-estruturadas, o investigador (quem conduz a entrevista) vai compreender a forma como os atores se relacionam com o serviço em causa.

Esta técnica serve para obter impressões sobre as atitudes, opiniões, necessidades e motivações dos atores, pois para além de perceber, na primeira pessoa, a experiência que relatam ter, ajuda também a captar nuances da linguagem não-verbal dos entrevistados. Adicionalmente, este método permite ao investigador explorar temas ou ângulos que surjam durante a conversa.

**INVESTIGAR**

PERCEBER OS UTILIZADORES
NO CONTEXTO DO
PROBLEMA

COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

1. Definir o que se quer aprender e quais os temas a abordar durante a entrevista.
2. Definir qual o público-alvo com quem se quer aprender: aqui deve-se caracterizar o tipo de pessoas que se pretende entrevistar (o perfil dos entrevistados), descrevendo o melhor possível o seu comportamento e evitando definições apenas baseadas em dados demográficos. Ver a ferramenta [Personas](#) pode ajudar a esta caracterização.
3. Definir a amostra e agendar as entrevistas.
4. Criar um *Guião de Entrevista* - conjunto de perguntas base e orientadoras.
5. Preparar-se para gravar a entrevista (pedir autorização) ou tomar notas.
6. Começar com perguntas Introdutórias - perguntas que ajudam a introduzir a conversa e, posteriormente, a posicionar os entrevistados na análise de resultados.
7. Passar para perguntas que sejam factuais, que dêem informação concreta sobre questões de causa-efeito.
8. Incluir perguntas Exploratórias - numa fase posterior, explorar perguntas mais pessoais, sobre o estilo de vida ou motivações. Desta forma a adaptação dos entrevistados é feita de forma gradual.
9. Fechar a entrevista - colocar algumas questões adicionais que surgiram ao longo da entrevista.
10. Enriquecer as notas de campo, após a entrevista.
11. Análise e relatório - ouvir a entrevista, transcrever se necessário, analisar para retirar as informações mais relevantes.



INVESTIGAR

PERCEBER OS UTILIZADORES
NO CONTEXTO DO
PROBLEMA

DICAS E TRUQUES

- Mostre interesse pela pessoa e pelas suas experiências, crie empatia.
 - Normalmente, 6 a 8 pessoas por perfil são suficientes para detectar problemas e padrões.
 - Se não puder gravar a entrevista, tente levar consigo alguém que tome notas para se focar na entrevista em si.
 - Assegure-se que inclui perguntas que vão ao cerne do tema / problema e que levantam os “porquês” que expliquem / justifiquem o que os entrevistados relatam.
 - Fazer perguntas abertas (perguntas que o entrevistador não controla, nem oferece opções de resposta).
- Evitar fazer perguntas fechadas (este tipo de perguntas, normalmente de resposta “sim” e “não, ou de escolha múltipla são mais adequadas para inquéritos).
 - Pedir exemplos concretos, histórias, ou demonstrações: “ensina-me” ou “mostra-me como fazes”.
 - Perguntar “porquê” as vezes que forem necessárias.
 - Mostrar curiosidade e agradecimento.
 - Resistir à tentação de preencher os silêncios.
 - Ter um guião flexível.
 - Não ser defensivo.
 - Estar atento à linguagem não verbal.



INVESTIGAR

PERCEBER OS UTILIZADORES
NO CONTEXTO DO
PROBLEMA



RECURSOS

Consultar o [Manual para entrevista etnográfica](#)

FERRAMENTAS RELACIONADAS

- [Personas](#)
- [Mapa de Jornada de Utilizador](#)
- [Mapa de Diagnóstico do Problema](#)

Imagem: Investigador do LabX, numa entrevista etnográfica com trabalhadora da Loja de Cidadão das Laranjeiras (Lisboa)