

01

Como conduzir uma entrevista

Transcrição

Após a criação do roteiro, podemos buscar uma empresa especializada em realizar entrevistas com usuários. O grande problema de contratar uma dessas empresas é que no geral elas custam caro e, sendo assim, é preciso buscar alternativas, como nós mesmos realizarmos a entrevista.

Você pode sair com uma prancheta em mãos e entrevistar pessoas aleatórias na rua, mas se você conhece indivíduos que gostam de viajar e estão no mesmo ambiente de trabalho que o seu, e que possivelmente utilizariam esse aplicativo, também é válido entrevistá-los. O entrevistado pode ser inclusive um familiar.

Uma dica para entrevistar colegas de trabalho é conversar com pessoas com quem você não possui tanta intimidade. Assim, você poderá inclusive criar um novo *network*, um ponto de contato, unindo o útil ao agradável.

O tipo de resposta dos seus colegas será mais amplo, pois trata-se de uma **pesquisa aberta**. É justamente este tipo de pesquisa que nos auxiliará com os *insights*. A pesquisa aberta, por ser qualitativa, poderá fornecer novas ideias que talvez não tenham nos ocorrido anteriormente. O usuário pode citar que gosta de realizar buscas no aplicativo, algo em que nós não pensamos sozinhos, por exemplo.

Também existe a **pesquisa fechada**, com questionários como o do *Google Forms*, que contêm respostas e perguntas pré-definidas, o que não abre margem para fugir do que já foi estipulado, e acaba limitando novas ideias. Aplicar uma pesquisa fechada é interessante para criação de gráficos.

Algumas dicas sobre como agir durante as **entrevistas**:

- **Small talk:** uma conversa mais inicial que depois pode ir afunilando até chegar ao ponto desejado. Serve para quebrar o gelo e comentar sobre situações banais, do cotidiano, por exemplo: "O que você fez no final de semana?".
- **Evitar perguntas muito lógicas:** "Por que as pessoas deixam de viajar?" pode ser uma pergunta muito intimidadora, portanto perguntar algo que mexa mais com as emoções da pessoa, como "Mas por que você deixou de viajar?", pode ser mais interessante. É praticamente a mesma pergunta, o que muda é a forma de se perguntar.
- **Anotar** é importantíssimo. E, se a pessoa permitir, grave - um áudio é bom para relembrar o que foi dito exatamente, e não se basear apenas em suas interpretações momentâneas.
- **Não julgue**, mesmo que o entrevistado expresse opiniões com as quais você não concorda.
- Se a pessoa estiver com tempo e disposição para responder, **pergunte mais**: como? Quando? Onde? Por que? Exemplos?

Exemplo: como você viajou? Quando foi isso? O que você fez na cidade para onde foi? Para onde você foi? Por que você gostou?

- É importante entender que o entrevistado não é você, então **deixe a pessoa falar**. Claro, em uma conversa informal você vai acabar interagindo, pois realmente está se colocando no lugar da pessoa.
- Tente **reparar em micro expressões**, se a pessoa está com cara de dúvida, se está pensando, olhando para cima, e por aí vai.

Lembrando também de aplicarmos as dicas da entrevista:

- 1) Recorte
- 2) Empatia
- 3) Perguntas abertas
- 4) Explicar o objetivo da entrevista

Tudo o que mencionamos serve para auxiliar na pesquisa para termos ideias novas, *insights* e validarmos a proto-pessoa que elaboramos previamente. Essa estratégia de pesquisa chama-se **Pesquisa não estruturada** ou **Pesquisa aberta**, uma espécie de bate-papo.

Nós já tínhamos um roteiro elaborado, e o aplicamos realizando três entrevistas, com o Vicente, o Caique e o Leandro. Observe as informações referentes ao Vicente:

Vicente, 28, solteiro, Santos

- Ama viajar;
- Sempre vai para Santos;
- Sempre viajou sozinho, mas prefere ir acompanhado;
- Não deixa de viajar por estar sozinho;
- Sociável, curte tomar umas cervejas;
- Gosta de uma muvuca;
- Dividir custos é algo bem relevante;
- Usa bastante os sites Decolar e SkyScanner;
- Costuma viajar mais de ônibus;
- Não curte pacotes muito fechados;
- Viagem mais bacana foi para Natal/RN;
- Ama praia/calor;
- Não curte ficar se matando em rafting, prefere conforto;
- Fatores de decisão: tempo e grana;
- Já usou Tinder e acha bem ok sair com conhecidos de internet;
- Quer muito conhecer Portugal.

A partir destas informações, vamos tentar averiguar primeiramente se a pessoa gosta de viajar. Se esse não for o caso, não é necessário preocupar-se em entrevistar esse indivíduo, pois ele não está dentro do recorte desejado.

Agora, vejamos as informações acerca do Caique:

Caique, 29, casado, Jundiaí

- Usa muito smartphone;
- Adora viajar;
- Viaja normalmente nas férias escolares;
- Viaja com a família (esposa e dois filhos);
- Nunca viajou sozinho, mas viajaria;
- Deixou de viajar para não ir sozinho;
- Meio antissocial;
- Nunca viajou de excursão;
- Muvuca só em show e olhe lá;
- Dividir custos de viagem é válido;
- Nunca comprou passagens online;
- Costuma viajar de carro;
- Consulta trajetos no Google Maps;
- Viajou no máx. 300km;

- Gosta de aventura;
- Principal fator de decisão é grana;
- Não confia em redes sociais para arranjar companhia, muito menos em apps.

O Caique possui um outro perfil. Diante dessa perspectiva, como podemos lidar com usuários parecidos a ele? Nós podemos nos colocar em seu lugar e pensar nos problemas de se arranjar companhia via aplicativos, por exemplo, pois pode resultar em uma situação perigosa.

Por fim, podemos observar o perfil do Leandro:

Leandro, 24, solteiro, São Paulo

- Gosta de viajar;
- Limitador para viagens: dinheiro;
- Se dirigisse, viajaria mais;
- ônibus é ruim, e avião é caro;
- Última viagem foi para Paraty, em maio de 2016;
- Viagem um pouco maior, em dezembro de 2014, para São Tomé, uma semana;
- Viaja normalmente com amigos;
- Nunca viajou sozinho, mas tem vontade;
- Mochilão não, mas viajar dirigindo ok;
- Prefere viagens curtas, são mais baratas;
- Bem sociável, mas nunca viajou em excursão;
- Se o pacote de viagem não possuir flexibilidade, não gosta;
- Prefere montar roteiros sozinho;
- Dividir gastos é válido;
- Muvuca é ok somente em eventos;
- Gosta como destino lugares diferentes;
- Prefere viajar fora de época para lugares mais calmos;
- Toparia destinos para atividade "aventureira";
- Gostaria de viajar mais, mas não é prioridade;
- Usaria app para combinar viagens com pessoas, mesmo desconhecidos;
- Usa bastante o smartphone.

Repare que apesar de seguir o roteiro que criamos, os entrevistados acabam falando espontaneamente, e muitas vezes não respondem à risca o que perguntamos. Uma observação em relação a números - quantas entrevistas são necessárias? Até o momento nós recolhemos informações de três indivíduos.

A recomendação de UX é que mais vale entrevistar um usuário e prestar bastante atenção ao que ele tem a falar, do que não entrevistar ninguém. Um é muito melhor do que zero! Se houver dinheiro e tempo disponíveis, pode-se entrevistar 300 pessoas, mas é importante entrevistar direito! O quantitativo não importa tanto, o mais importante é o fator qualitativo.

Agora, vamos fazer o **gamestorming da pesquisa**:

- Conversar com colegas de trabalho, com família, utilizando um *Google Forms* caso assim deseje, podendo ser presencial, por Skype, etc.
- Tempo máximo: 5 a 15 minutos por pessoa

- Ambiente: folhas, canetas, gravador (informe que você está gravando a conversa e, se for realizar uma entrevista na rua talvez seja necessário um termo de autorização)
- Objetivo: coletar o máximo de informações do entrevistado a partir de um roteiro de "perguntas"

É interessante recolher informações demográficas do entrevistado, estado civil, idade, ocupação, e afins. Isso pode, inclusive, entrar no *small talk*, aquela conversa inicial para quebrar o gelo.