

# ENTREVISTA ETNOGRÁFICA | MANUAL DE UTILIZAÇÃO

Entrevistas etnográficas são uma ferramenta de **investigação qualitativa** que tem como objetivo explorar um tema junto de atores (utilizadores atuais e potenciais, funcionários, decisores) predefinidos.

Servem para adquirir um conhecimento aprofundado sobre as pessoas no contexto do problema, compreendendo as suas necessidades, motivações e frustrações. São uma excelente forma para obter impressões sobre as experiências, opiniões, atitudes e percepções dos cidadãos, pois para além de perceber a experiência que têm com serviços públicos na primeira pessoa, ajudam, também a captar nuances da linguagem não-verbal dos entrevistados.

**DICA** - Neste manual os exemplos estão formatados em texto *cinza e itálico*

## PARTE 1: OBJETIVOS

### O que quero aprender?

Formule uma frase que define o enquadramento da pesquisa

*Quero aprender como o município quer incentivar adolescentes a desenvolverem atividades de lazer saudáveis.*

### Que temas pretendo abordar?

Mapear alguns temas que tenham origem na identificação do(s) ponto(s) crítico(s) da análise da jornada de utilizador

Temas: Atividades interessantes para desenvolver; Atividades existentes; Adolescentes interesses.

## PARTE 2: Público-alvo

Pense detalhadamente nas variáveis que o ajudarão a definir seu público-alvo, pode também criar subgrupos se isto o ajudar na sua pesquisa

### Público-alvo principal:

→ Adolescentes:

- ◆ Rapazes e raparigas
- ◆ Combinação de jovens com menos de 14 anos e jovens entre os 14 e 17 anos;
- ◆ Oriundos de diferentes origens socioeconómicas;

### Subgrupo 1: Jovens locais (que tenham nascido e crescido na cidade)

### Subgrupo 2: Jovens imigrantes/emigrantes (que sejam oriundos de outras origens e que vivam agora na cidade)

## PARTE 3: AMOSTRA E AGENDAMENTO

### Quem querem entrevistar (amostra):

Identificar a amostra baseada no público alvo e subgrupos e tipos de utilizadores definidos. Pensar na vossa rede de contactos quem possa ter estas características.

**DICA** - É aconselhável selecionar pessoas e fazer as entrevistas no ambiente real do serviço ou onde o tipo de problema que pretende resolver está a acontecer.

Assegure-se que tem uma combinação de:

- Sexo: tente entrevistar um número igual de rapazes e raparigas
- Enquadramento: origem socioeconómica dos entrevistados; locais vs emigrantes/imigrantes; a estudar vs a trabalhar, etc...
- Idades: dividida em diferentes grupos etários: <14 anos + >14 e <17 anos
- Qualquer outro critério comportamental que considerem válido, como por exemplo, "ser proativo(a) na procura de ocupação de tempos livres;

**DICA** - Para cada grupo de utilizadores identificado assegure-se que faz entrevistas suficientes para ter alcançado saturação na informação. Por norma, fazer entre 5 a 12 entrevistas é suficiente para começar a identificar padrões de necessidades e comportamentos que se repetem.

### Localização das entrevistas e agendamento:

Descreva a importância do espaço onde a entrevista irá decorrer. Considere que o espaço deve ser um local ou os entrevistados se sintam confortáveis e seguros. Pode também ser um local onde o tipo de problema que pretende resolver está a acontecer. Quanto ao agendamento, certifique-se que o período escolhido é conveniente para os entrevistados.

## PARTE 4: GUIÃO DE ENTREVISTA

Formule entre 5 a 10 perguntas para cada grupo alvo. Não hesite em adicionar perguntas mais específicas para subgrupos identificados.

### 1. Perguntas introdutórias (abertura da entrevista)

**DICA** - Estas perguntas ajudam a introduzir a conversa e, posteriormente, a posicionar os entrevistados na análise de resultados.

#### 1.1. Comece sempre por se apresentar e explicar o âmbito da entrevista e da pesquisa

→ Exemplo de apresentação:

*O meu nome é \_\_\_\_\_ e faço parte de uma equipa que está a trabalhar num projeto sobre \_\_\_\_\_. Estamos a fazer uma investigação preliminar para assegurar que os resultados do nosso projeto vão de encontro às necessidades, motivações e expectativas dos utilizadores deste serviço, como é o seu caso. Nesse sentido, gostaríamos de lhe fazer algumas perguntas, pois acreditamos que as suas respostas serão úteis para nossa investigação. A nossa expectativa é que esta conversa demore \_\_\_\_\_ minutos. Está de acordo em participar?*

*A informação fornecida durante a entrevista é totalmente confidencial e será usada apenas para fins de investigação. Os dados serão sempre analisados de forma agregada e nunca serão ligados a ninguém específico que tenhamos entrevistado.*

*A não ser que tenha alguma objeção (escolha um das opções) 1) o(a) meu(minha) colega, que se chama \_\_\_\_\_, irá tomar notas ou 2) irei gravar a conversa para a analisar mais tarde (se for este o caso, ter uma declaração de cedência de direitos de som e imagem preparada para assinar). Assim poderemos analisar a informação recolhida mais tarde.*

*Para fins de registro, importa-se que lhe tire uma fotografia? Será apenas para uso como parte da análise de resultados. Tem alguma questão antes de começarmos?*

#### 1.2. De seguida, pode começar por fazer perguntas de apresentação, tai como:

- *Diga-me o seu nome e idade?*
- *Qual é a sua ocupação?*
- *Quais as suas habilitações literárias?*
- *(Literacia digital) Quão à vontade se sente com tecnologia e meios digitais?*

### 2. Perguntas Exploratórias

**DICA** - Comece com perguntas que sejam factuais, antes de entrar em perguntas mais pessoais, sobre o estilo de vida ou motivações. Desta forma a adaptação dos entrevistados é feita de forma mais gradual. 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

- *Visita este espaço muitas vezes? Com que assiduidade? (caso a entrevista seja feita num local relevante para o problema de ocupação de tempos livres)*
  - ◆ *Porque frequenta este espaço?*
  - ◆ *Porque é que é importante para si?*
- *Visita este espaço sozinho ou acompanhado?*
  - ◆ *Porque sozinho/acompanhado?*
- *O que é que gosta/desgosta neste espaço? Porquê?*
  - ◆ *O que é que gostava de ver mais? O que mudaria para tornar este espaço idílico?*
- *Gostaria de contribuir para o melhorar?*

- ◆ *Como? De que forma?*
- *Que outras atividades faz nos seus tempos livres?*
- ◆ *Qual a sua atividade favorita? Porquê?*
- ◆ *O que gostaria de fazer de forma diferente? Porquê?*

Perguntas :

### 3. Encerramento da entrevista

- Agradeça aos entrevistados o tempo dispendido e contributos;
- Pergunte se tem alguma pergunta a fazer sobre a pesquisa que está a ser feita ou sobre o âmbito da entrevista;
- Questione se os entrevistados têm alguma sugestão de outros pontos ou temas, que consideram importantes para a investigação em curso e que não tenham sido levantados pelas perguntas da entrevista?
- Finalize indagando se os entrevistados estariam interessados em conhecer os resultados? Em caso afirmativo, qual a melhor forma de entrar em contato com eles.

## PARTE 5: CONDUZIR A ENTREVISTA

### Condução de entrevistas

Alguns pontos a ter em conta quando entrevista:

1. O propósito da entrevista é **ouvir o entrevistado e compreender as respostas**. Pergunte apenas uma coisa de cada vez;
2. **Resista à tentação de preencher os silêncios** e/ou de completar as frases dos entrevistados - permita aos entrevistados tempo para pensar no que estão a dizer;
3. A **linguagem usada deve ser ajustada à realidade** dos entrevistados;
4. As **perguntas devem ser abertas**, nunca devem ser sugestivas ou de validação (evite perguntas de resposta fechada, tipo “sim” ou “não”);
5. Tenha **cuidado ao presumir conhecimento** prévio dos seus entrevistados;
6. Certifique-se que tem **meios adequados de documentação** para o que é dito
  - a. Faça-se acompanhar por um colega que irá tirar notas do que é dito;
  - b. Escolha um método apropriado para tirar notas. Frequentemente, a melhor forma de capturar o que é dito é apenas tirar notas das palavras ou frases chave. Mas certifique-se que captura tudo o que de essencial foi dito
  - c. Caso opte por documentar a entrevista usando meios audiovisuais, faça-o acompanhar de uma declaração de cedência de direitos de som e imagem;
7. Aproveite entrevista para **observar a dimensão comportamental** (linguagem não-verbal) dos entrevistados.
8. Se em algum momento não tiver percebido o que foi dito, **não hesite em pedir esclarecimentos** sobre as respostas dadas.
9. Se os entrevistado forem demasiado sucintos nas respostas, **pergunte “porquê?” para incitar ao desenvolvimento** e explicação.
10. **Teste sempre o guião antes de iniciar a pesquisa**. Isso ajuda a verificar se perguntas estão bem formuladas, são bem compreendidas, mas também as reações e respostas obtidas durante o teste ajudarão a melhorar o guião para a entrevista;
11. O **perfil dos entrevistadores é um factor importante que se deve considerar**, pois tem influencia tanto em critérios logísticos, como nos próprios resultados.
  - a. Por exemplo, para entrevistar mulheres imigrantes, provavelmente é melhor ter uma entrevistadora;

## Modelo para guião de entrevista

O que quero aprender

Temas a abordar

Com quem (perfil)

Perguntas Introdutórias

1

2

3

Perguntas Exploratórias

1

2

3

4

5