

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