

Roteiro e guia de entrevistas



1. O que queremos com essas entrevistas?

Entender as dores dos stakeholders

Descobrir quais são seus anseios

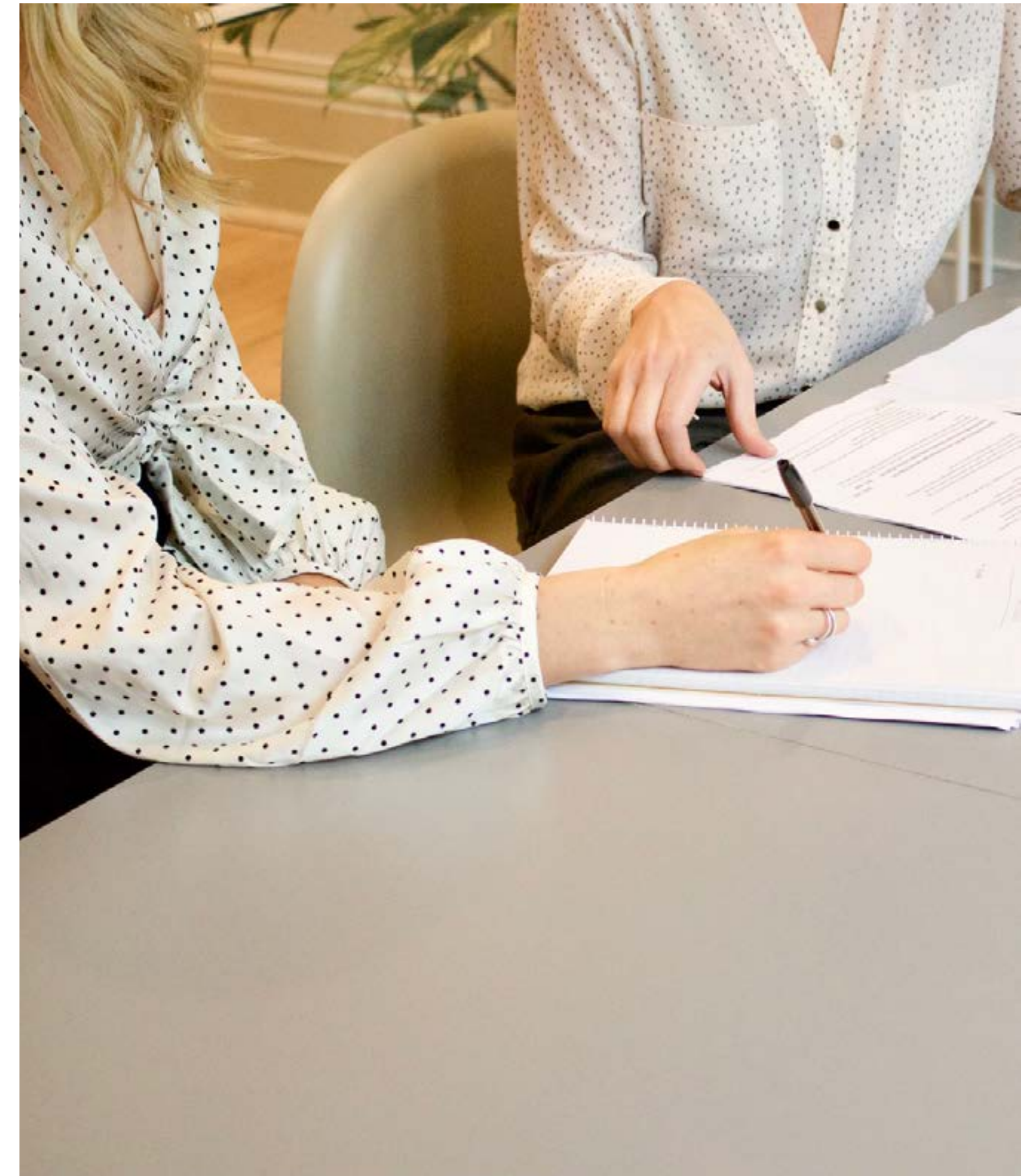
Entender o que significa ter um boa experiência para ele

Descobrir como ele chega ao seu negócio

Entender como ele consome os seus serviços

Descobrir porque ou se ele volta a interagir conosco

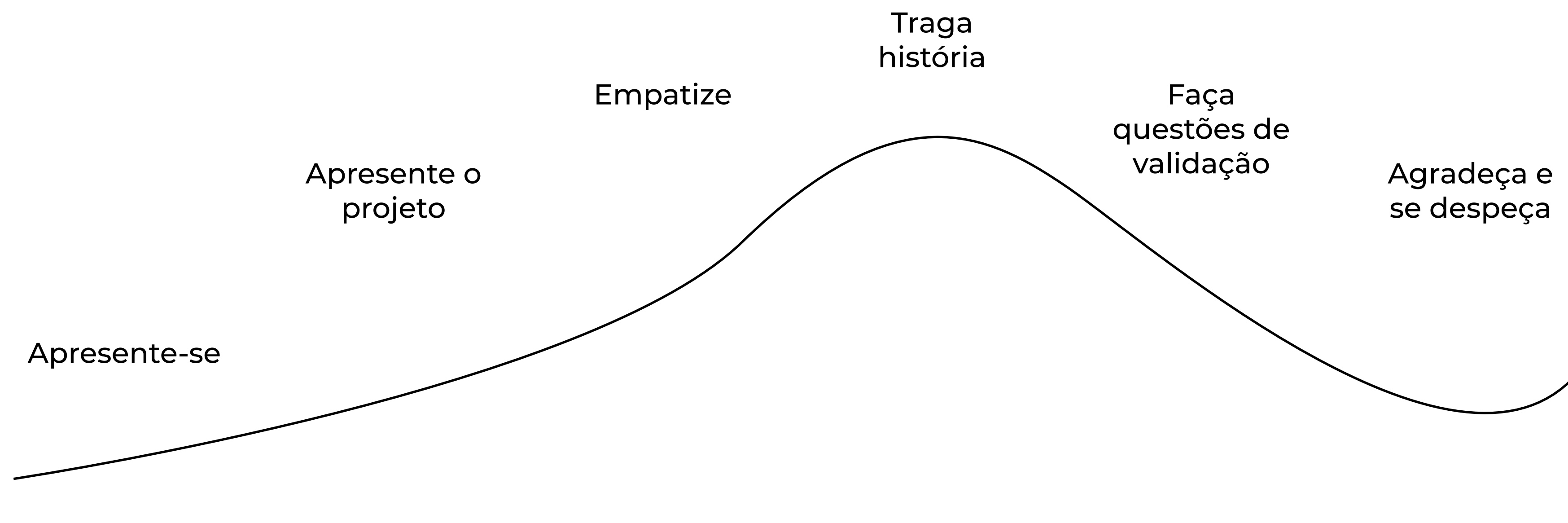
Descobrir como e se ele nos recomenda



2.

Algumas orientações

Este formulário serve apenas como orientação, o objetivo aqui é engajar os entrevistados, ou seja, criar uma conversa e não apenas criar uma relação de perguntas e respostas.



3.

Boas práticas para entrevista

Pergunte por que. Mesmo quando você achar que sabe as respostas, pergunte por que. As respostas podem surpreender você.

No livro Startup Enxuta o Eric Ries discute a importância dos “Cinco Porquês” como uma forma de achar a problemática humana por trás de um sistema. O exemplo do livro exemplifica bem a importância do porquê.

Problema: Os clientes estão reclamando muito dos atrasos nas entregas.

Porque há atrasos? Porque o produto nunca sai da fábrica no momento que deveria.

Porque o produto não sai quando deveria? Porque as ordens de produção estão atrasando.

Porque estas ordens atrasam? Porque o cálculo das horas de produção sempre fica menor do que a realidade.

Porque o cálculo das horas está errado? Porque estamos usando um software ultrapassado.

Porque estamos usando este software? Porque o engenheiro responsável ainda não recebeu treinamento no software mais atual.

O objetivo é descobrir o detalhe, que pode gerar um insight e uma compreensão maior do problema. Ao invés de perguntar: “como você normalmente procura por ajuda?”. Pergunte: “A última vez que você precisou de ajuda o que você fez?”.

Encoraje histórias. Histórias sempre revelam detalhes e te conectam com o entrevistado. Procure inconsistências. É importante fazer perguntas complementares para procurar inconsistências. Nem sempre o que as pessoas dizem e o que elas fazem são a mesma coisa.

Não sugira respostas ou conduza. Mesmo que o entrevistado faça silêncio ou que você sinta que possa completar o raciocínio dele, não complete. Também não coloque associações negativas ou positivas nas perguntas. Sugerir respostas é o caminho mais curto para invalidar sua entrevista.

Não faça perguntas binárias. Perguntas binárias são aquelas que podem ser respondidas com sim ou não. Ao invés de perguntar se o entrevistado gosta de chocolate, pergunte o que ele pensa de chocolate.

Anote!! Se você sentir que não vai conseguir anotar os principais pontos, grave a entrevista para não perder nenhum detalhe.

Isso pode parecer óbvio ou simples em um primeiro momento, mas não é tão fácil. Se polície para conseguir seguir essas orientações.

4.

Guia base para perguntas

Os stakeholders são diferentes, então cada um vai precisar de uma adaptação para esse guia funcionar. Isso é só um roteiro base, o objetivo é criar interação.

1- Entender as dores dos Stakeholders

Qual o maior desafio que você encontra para [...]

Por que é um desafio? Como você lidou/lida com ele? Por que?
Como você se sente sobre isso?

Quais outras dificuldades você encontra?

Por que é difícil? Como você lida com isso? Como te afeta? Por que?
Como é o funcionamento? Como poderia ser melhor?
Como foi a última vez em que isso aconteceu?

O objetivo é realmente entender as dores dos stakeholders, então é importante diferenciar, repetir e expandir as perguntas até o resultado ser atingido

2 - Descobrir seus anseios

3 - Entender o que significa uma boa experiência para eles

Qual empresa te proporcionou a melhor experiência?

Por que?

O que te impressionou? Como foi isso?

O que você mais valoriza em uma marca/apoiador/parceiro?

Por que? Qual a última marca que fez isso? Como foi?

4 - Descobrir como ele chega até você

Qual foi seu primeiro contato com a {{nome da empresa ou produto}}?

Como foi? O que você estava procurando? Por que? Qual foi sua impressão?

O que você procura quando está buscando {{serviço}}?

Por que? Como isso te ajuda?

5 - Entender como ele consome produtos como o seu

6 - Descobrir como e se ele os recomenda

