

07

## Para saber mais: Melhorando perguntas

Para ajudar no processo de criação do roteiro existe o artigo com o título “[Fazendo as perguntas certas em entrevistas com usuários](https://brasil.uxdesign.cc/fazendo-as-perguntas-certas-em-entrevistas-com-usuarios-b648419eda66) (<https://brasil.uxdesign.cc/fazendo-as-perguntas-certas-em-entrevistas-com-usuarios-b648419eda66>)”. Uma característica importante nas perguntas colocadas no artigo é fazer com que elas sejam “respondíveis”, ou seja, direcionar para a pessoa que você está entrevistando. Não perguntar “por que as pessoas usam o aplicativo X ao invés de Y?” mas sim “Você usa o aplicativo X e não o Y? Por quê?”

A Talita Pagani também escreveu um artigo interessante com o tema: “[Perguntas a serem evitadas em pesquisa com usuários] (<https://uxdesign.blog.br/perguntas-a-evitar-em-pesquisas-com-usuarios-8ae93a205264>)” (<https://uxdesign.blog.br/perguntas-a-evitar-em-pesquisas-com-usuarios-8ae93a205264%29%E2%80%9D>), para não perdermos uma entrevista à toa por não elaborar boas perguntas. Um dos pontos colocados no artigo é: não crie perguntas subjetivas. Perguntar “o que você acharia se” faz com que a pessoa tente se colocar em uma situação hipotética que normalmente é difícil para elas. Aproveite o tempo de entrevista para fazer perguntas sobre o momento, ações e percepções da pessoa.

Existe também o vídeo da palestra de Thaly Sanches na UXConf BR de 2019, “[Projetando questionários inclusivos e diversos para pesquisas online](https://www.youtube.com/watch?v=u-jMq_JqYqc&list=PL1LzLiFoW-6uSXREOsNy2-Lw9zWVP9LQS&index=4&t=0s) ([https://www.youtube.com/watch?v=u-jMq\\_JqYqc&list=PL1LzLiFoW-6uSXREOsNy2-Lw9zWVP9LQS&index=4&t=0s](https://www.youtube.com/watch?v=u-jMq_JqYqc&list=PL1LzLiFoW-6uSXREOsNy2-Lw9zWVP9LQS&index=4&t=0s))”. Um dos pontos que destaco no vídeo é o cuidado que temos que ter em como se comunicar com as pessoas, tentando usar gêneros neutros, se possível. Não perguntar coisas apenas “porque sim”, ou por ser interessante saber.