

Entrevistas

Pesquisa Qualitativa em Engenharia de Software

O que é?

- Uma conversa direcionada por questões associadas a problema de pesquisa.
- Uma conversa com um propósito.
- Entrevistas são usadas para obter informação que não pode ser observada ou obtida em documentos: sentimento, pensamentos, intenções, etc.
- É a melhor forma quando se obtém mais ou melhores informações ou com menos custo.

Tipos de Entrevistas

- Por Estrutura:
 - Estruturada ou Padronizada
 - Semi-estruturada
 - Desestruturada ou Informal
- Por orientação filosófica:
 - Neo-positivistas, românticas, construtivistas, pós-moderna, transformativa, descolonizadora.
- Por método:
 - Etnográfica: foco em cultura
 - Fenomenológica: essência da experiência, bracketing.

Formato das Entrevistas

- Funil:
 - Perguntas gerais no início, depois as específicas.
 - Bom se você não tem muita idéia dos resultados
- Pirâmide:
 - Perguntas específicas no início, depois as gerais
 - Bom para entrevistados nervosos ou tímidos, para quebrar o gelo.
- Ampulheta:
 - Perguntas gerais, depois específicas e fecha com gerais.
 - Bom se você sabe o que quer, mas suspeita de que pode perder informações importantes.

As Perguntas

- Fechadas:
 - Quantas vezes ao dia você utiliza a Internet?
- Abertas:
 - Me fale sobre sua utilização da Internet.
 - Em um dia típico, quão frequentemente você utiliza a Internet?
- Combinação:
 - Fechadas com possibilidade de elaboração
- Sondas (*Probes*)

Tipos de perguntas

- Experiência e comportamento
 - Me fale do início de um dia típico de trabalho.
- Opiniões e valores
 - Qual a sua opinião sobre se um gerente de projetos precisa também liderar a equipe?
- Sentimentos
 - Como você se sente diante de um gerente de projetos que não lhe dá feedback sobre o seu trabalho?
- Conhecimento
 - Me diga quais são as tarefas de um gerente de projeto típico.
- Sensoriais
 - O que você observa no ambiente de trabalho no início de um dia típico?
- Contexto e demografia
 - Qual sua idade? Quando você se formou? Qual o seu salário?

Outros Tipos

- Hipotéticas:
 - Como seria o seu trabalho caso sua equipe utilizasse um método ágil de desenvolvimento de software?
- Advogado do Diabo:
 - As pessoas dizem que profissionais desmotivados tendem a boicotar os projetos nos quais trabalham. O que você tem a dizer sobre esta opinião?
- Posição Ideal:
 - Suponha que você trabalha num projeto ideal. Como seria este trabalho?
- Interpretativas:
 - Você acredita que a implantação da nova metodologia de desenvolvimento está sendo uma experiência diferente do que você esperava?

Dicas da Carolyn Seaman

- give clues about the level of detail you want
- establish rapport, but be subject neutral
- avoid jargon, esp. academese
- dispel any notion of the “right” answer
- play the novice when appropriate
- probe, but do not lead
- always be aware of your biases
- be sensitive to their work (environment/schedule)
- no more than 60 minutes
- let interviewee know next steps
- end with “anything else I should know?”
- say Thank you!

Using Qualitative Methods in Empirical Studies of Software Engineering. **Carolyn Seaman**. University of Maryland Baltimore County. ESELAW'2009, São Carlos, Brazil.

Registro das Entrevistas

- Gravação
- Tomar notas na entrevista
- “Escriba”
- Escrever depois da entrevista

Gravação

- Tudo o que é dito é gravado
- Requer transcrição
- Ainda assim, tome nota:
 - Equipamentos falham
 - Áudio não registra expressões ou linguagem não verbal
- Peça permissão
 - No início
 - Nunca esconda o gravador
 - Permite que o gravador seja desligado (em *off*)

Tomar Notas

- **Difícil de fazer ao mesmo tempo da entrevista**
- Pode distrair o entrevistador e, principalmente, o entrevistado
- Sempre resulta em notas incompletas
- Diminui a velocidade das entrevistas
- ... mas, algumas vezes é inevitável.

“Escriba”

- Entrevista em pares
 - Entrevistador
 - Escriba
- Maior custo X Maior Precisão
- Necessário reunir imediatamente depois:
 - O que foi visto ou perdido?
 - **Esclarecer as notas enquanto a entrevista ainda fresca na memória.**

Notas da Entrevista

- Escreva imediatamente
- Descrições e não reflexões
- Utilize comentários para referência futura:
 - Impressões, pressuposições, estado de espírito, notas ou recados para você mesmo.
- Nível de Detalhe:
 - Transcrição completa (Verbatim):
 - Possível a partir de gravação
 - Tempo: 2-4 horas de transcrição para 1 hora de gravação
 - Resumos das citações:
 - OK, mas utilize muitas citações
 - No início, utilize transcrição completa

Transcrições

- Consomem tempo
 - Que poderia ser utilizado na análise e síntese dos dados
- Terceirizar:
 - Pode ser caro.
 - Terceiro pode não entender do assunto e, portanto, não ser capaz de preencher lacunas.
 - Sempre revise a transcrição ouvindo a gravação.

Este documento está sujeito a *copyright*. Todos os direitos estão reservados para o todo ou partes do documento. Em particular, os direitos de tradução, reprodução, reuso de figuras, citações, reprodução de qualquer forma, armazenagem em sistemas de informação, inclusive na Web, estão sujeitas a autorização prévia por escrito dos autores.

© Fabio Queda Bueno da Silva, 2010.

O uso de nomes registrados, marcas, figuras de outras publicações etc. neste documento não implica que estes objetos deixam de estar sujeitos às leis de proteção da propriedade intelectual aplicáveis. Portanto, mesmo sem indicação explícita, esses objetos não estão disponíveis para uso livre.