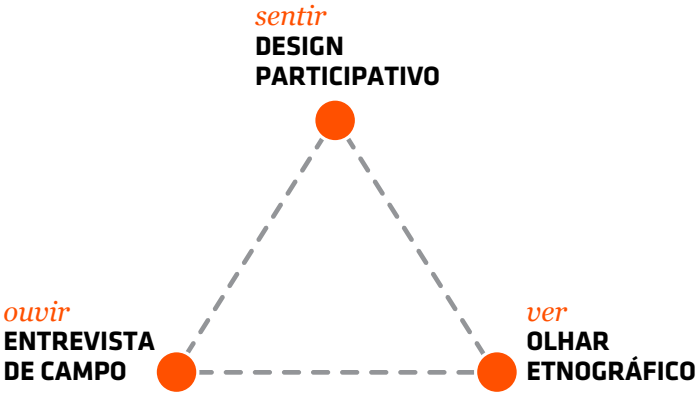
PREPARAÇÃO PARA
TRIANGULAÇÃO DE PESQUISA



A **pesquisa no Design Thinking** é importante para levantar insights, gerar conhecimento profundo sobre o desafio e entender as reais necessidades das pessoas e todos os atores envolvidos nesse sistema. É por este motivo que a pesquisa deve ser holística e deve ter um olhar empático.

Para ter um bom entendimento do problema, o ideal é usar técnicas dos três eixos do triângulo!

Lembre-se que as pessoas nem sempre pensam o que dizem, nem sempre dizem o que querem, nem sempre sabem o que fazem e nem sempre fazem o que esperamos!

OUVIR | ENTREVISTA DE CAMPO

1. PLANEJAMENTO DE PESQUISA

a) Quem você vai entrevistar?

b) O que queremos descobrir? Quais são as questões chaves?

c) Como você vai entrevistá-lo?

d) Quem são as pessoas de conexão no contexto do nosso desafio?

e) O que/quem pode trazer uma outra perspectiva para o desafio?

OUVIR | **ENTREVISTA DE CAMPO**

2. CRIE UM ROTEIRO (não um questionário)

DICAS ÚTEIS

a) Faça sempre a pesquisa com um parceiro. Um pergunta e o outro anota / tira fotos.
b) Faça perguntas abertas que requerem reflexões e explicações.
c) Você está conhecendo um novo amigo, demonstre surpresa, interesse, diversão.
d) Permaneça flexível para construir caminhos em reação às respostas.
e) Siga o ritmo do entrevistado.
f) Procure compreender como é a visão de mundo dele (#EMPATIA).
g) Observe o entrevistado: ele parece confuso, nervoso, feliz?
h) Escute 80% e fale 20% do tempo.
i) Deixe o entrevistado terminar seu pensamento completamente antes de falar.
j) Resuma e valide: "deixe-me ver se entendi ..."
k) Observe o contexto, escreva suas impressões.
l) Esteja presente à esse momento, verdadeiramente.

Formulando questões
Fuja das questões restritivas que perguntam "QUAL..." A resposta para esse tipo de pergunta tende a ser direta. Perguntas que geram maior reflexão não solicitam escolhas, mas instigam pensamentos. Questionamentos que procuram QUEM | QUANDO | ONDE | O QUE | POR QUE | COMO tendem a trazer respostas mais interessantes.

5 WHYS
Pergunte "POR QUÊ?" cinco vezes seguidas ou mais. Revela as razões subjacentes a determinados comportamentos, atitudes e necessidades. Com +/- 5 perguntas seguidas de "por quê?", normalmente chegamos a uma necessidade básica humana , ou necessidades duradouras.

PREPARAÇÃO PARA
TRIANGULAÇÃO DE PESQUISA

VER | **OLHAR ETNOGRÁFICO**

3. PLANEJAMENTO DE OBSERVAÇÃO

a) Quem você vai observar?

b) Como você vai observá-lo?

c) Onde? Por quanto tempo?

d) Por que é importante observá-lo?

SENTIR | **DESIGN PARTICIPATIVO**

4. PLANEJAMENTO DE PARTICIPAÇÃO

a) Como você vai se colocar no lugar do outro?

b) Por que é importante sentir na pele esta experiência?