

Entrevista: perguntar sem induzir

Soluções · ficha 1 de 2

Recorta ou dobra esta página antes de entregar a ficha.

- 1 Escolhe e justifica. Explica também o erro de uma alternativa. Queres conhecer dificuldades no empréstimo de livros. Qual pergunta favorece uma resposta informativa sem sugerir culpa? Opções: Que dificuldades surgem nos empréstimos e como tentam resolvê-las?; Por que organizaste tão mal os empréstimos?; Quantos livros cabem na tua mochila pessoal?. Resposta: Que dificuldades surgem nos empréstimos e como tentam resolvê-las? Porquê: A opção «Que dificuldades surgem nos empréstimos e como tentam resolvê-las?» pergunta pelo processo e admite várias respostas. A opção «Por que organizaste tão mal os empréstimos?» pressupõe má organização; a opção «Quantos livros cabem na tua mochila pessoal?» afasta-se do objetivo.
- 2 Completa e mostra o raciocínio no espaço de trabalho. «A biblioteca é excelente, não é?» orienta o entrevistado para concordar. Para recolher opinião sem a sugerir, a pergunta deve ser mais _____. Reformula-a. Resposta: neutra Porquê: Exemplo: «Como avalias o funcionamento da biblioteca? Porquê?» Aceitar aberta ou imparcial se a reformulação não induzir. Formas aceites: neutra; aberta; imparcial.
- 3 Associa os três casos. Usa cada resultado uma vez e justifica as três ligações. Pedidos: Objetivo: conhecer a sequência de tarefas antes da abertura.; Objetivo: avaliar a experiência de quem pediu um empréstimo.; Objetivo: esclarecer uma expressão pouco definida na resposta.. Resultados: Solicitar apreciação acompanhada de exemplo.; Perguntar o que a pessoa entende pelo termo usado.; Pedir a descrição do procedimento.. Resposta: Objetivo: conhecer a sequência de tarefas antes da abertura. → Pedir a descrição do procedimento.; Objetivo: avaliar a experiência de quem pediu um empréstimo. → Solicitar apreciação acompanhada de exemplo.; Objetivo: esclarecer uma expressão pouco definida na resposta. → Perguntar o que a pessoa entende pelo termo usado. Porquê: Cada objetivo pede descrição, opinião justificada ou clarificação; não inventar resposta nem reutilizar uma pergunta que não sirva ao objetivo.
- 4 Analisa, resolve e justifica. A pergunta «Quando deixaste de perder os livros?» pressupõe perdas anteriores não documentadas. Reescreve para investigar a organização sem afirmar esse facto. Resposta: Como acompanham os livros emprestados e que fazem quando não regressam no prazo? Porquê: Exigir formulação que não atribua perdas como facto; aceitar perguntas neutras sobre processo e dificuldades. Aceitar formulações equivalentes que respondam a todas as partes e apresentem a justificação indicada. O modelo não exige reprodução literal.

Entrevista: rever o guião

Soluções · ficha 2 de 2

Recorta ou dobra esta página antes de entregar a ficha.

- 1 Classifica os quatro cartões. Justifica cada decisão e corrige os que falham. Cartões: 1. Uma pergunta de seguimento pode pedir um exemplo da dificuldade referida. 2. Uma resposta de uma pessoa representa automaticamente todos os utilizadores. 3. Pedir moradas de alunos ajuda a avaliar a organização dos empréstimos. 4. Identificar cargo e contexto da entrevista ajuda a delimitar a perspetiva. Resposta: Sustentado: 1, 4; Não sustentado: 2, 3 Porquê: A: aprofundar resposta. B: amostra limitada. C: dado privado desnecessário ao objetivo; perguntar pelo sistema. D: perspetiva atribuída e limitada.
- 2 Analisa, resolve e justifica. Resposta fictícia: «Às vezes há atraso.» Escreve duas perguntas de seguimento diferentes: uma para definir o que se chama atraso e outra para compreender uma medida adotada. Resposta: O que consideram atraso neste serviço? Que medida adotam quando isso acontece? Porquê: Exigir definição e intervenção, sem impor frequência universal ou culpar uma pessoa. Aceitar formulações equivalentes que respondam a todas as partes e apresentem a justificação indicada. O modelo não exige reprodução literal.
- 3 Analisa, resolve e justifica. Um guião começa por «Quantos livros se emprestam?» e repete «Qual é o número de empréstimos?». Repara a repetição acrescentando uma dimensão qualitativa ligada ao mesmo objetivo. Resposta: Conservar uma pergunta de quantidade e perguntar «Que dificuldades surgem durante os empréstimos?» Porquê: Aceitar outra dimensão relevante, prazos, acesso ou tipos de pedido, sem duplicar contagem nem mudar para vida privada. Aceitar formulações equivalentes que respondam a todas as partes e apresentem a justificação indicada. O modelo não exige reprodução literal.
- 4 Analisa, resolve e justifica. Prepara três perguntas para uma bibliotecária fictícia sobre acesso de novos alunos: procedimento inicial, dificuldade observada e proposta de melhoria. Explica por que as três cumprem papéis diferentes. Resposta: Como se faz a primeira inscrição? Que dificuldades observas nos novos alunos? Que mudança poderia facilitar o acesso? Porquê: Exigir três perguntas neutras, uma por função, e distinção entre procedimento, experiência e proposta. Não inventar respostas nem pedir identidades de terceiros. Aceitar formulações equivalentes que respondam a todas as partes e apresentem a justificação indicada. O modelo não exige reprodução literal.