

XXV ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - XXV ENANCIB

GT 8 – Dados, Informação e Tecnologia

ESTUDOS DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO:

CRITÉRIOS DE SELEÇÃO E AMOSTRAGEM EM PESQUISA QUALITATIVA

USER EXPERIENCE STUDIES:

SELECTION AND SAMPLING CRITERIA IN QUALITATIVE RESEARCH

Suellen Timm Barros - Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”
(Unesp) Campus de Marília

Gustavo Camossi – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”
(Unesp) Campus de Marília/Centro Universitário Eurípides de Marília (UNIVEM)

Silvana Aparecida Borsetti Gregório Vidotti - Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (Unesp) Campus de Marília/ Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT)

Cecílio Merlotti Rodas - Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”
(Unesp) Campus de Marília/Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP)

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: a definição do tamanho da amostra em estudos qualitativos de Experiência do Usuário representa um desafio metodológico significativo, especialmente diante da diversidade de contextos e da complexidade das interações digitais. Este trabalho tem como objetivo analisar os critérios utilizados para a seleção de participantes e as recomendações para definição amostral em investigações qualitativas da área. Adotou-se uma abordagem qualitativa, de natureza teórica e exploratória, com revisão bibliográfica orientada por protocolo de pesquisa, incluindo buscas nas bases *Scopus* e *Web of Science* e aplicação da técnica de análise de conteúdo categorial temática. Os resultados revelam que os estudos priorizam a saturação teórica, a diversidade de perfis e a adequação ao contexto, com uso predominante de amostragem intencional ou por conveniência. As amostras analisadas variaram entre 10 e 30 participantes, sendo consideradas suficientes para gerar dados ricos e significativos. As técnicas de coleta mais recorrentes foram entrevistas semiestruturadas, grupos focais e *think-aloud*, destacando-se também recomendações práticas como a triangulação metodológica e a coleta de dados adicionais para mitigar perdas. Conclui-se que a definição do tamanho da amostra em estudos qualitativos de Experiência do Usuário deve considerar os objetivos específicos da pesquisa, a natureza do estudo e a representatividade dos perfis, sendo necessária a sistematização de diretrizes metodológicas que orientem escolhas amostrais coerentes com os princípios da pesquisa qualitativa.

Palavras-chave: amostragem; critérios de seleção, experiência do usuário; pesquisa qualitativa.

Abstract: defining sample size in qualitative User Experience studies represents a significant methodological challenge, particularly due to the diversity of contexts and the complexity of digital interactions. This study aims to analyze the criteria used for participant selection and the recommendations for sample definition in qualitative UX research. A qualitative, theoretical, and exploratory approach was adopted, based on a structured literature review conducted through a predefined research protocol, with searches carried out in Scopus and Web of Science databases and data treated through thematic categorical content analysis. The results indicate that the studies prioritize theoretical saturation, profile diversity, and contextual adequacy, with intentional or convenience sampling as the predominant strategies. Sample sizes ranged from 10 to 30 participants and were considered sufficient to produce rich and meaningful data. The most commonly used data collection techniques included semi-structured interviews, focus groups, and think-aloud protocols, alongside practical recommendations such as methodological triangulation and over-recruitment to account for potential participant loss. It is concluded that defining sample size in qualitative User Experience research should consider the study's specific objectives, the nature of the research, and the representativeness of participant profiles. The systematization of methodological guidelines is essential to support sample design decisions aligned with qualitative research principles.

Keywords: sample size; user experience; qualitative research.

1 INTRODUÇÃO

A definição do tamanho da amostra em estudos de Experiência do Usuário (UX) constitui uma etapa metodológica que demanda atenção, uma vez que afeta diretamente a organização da coleta de dados e a representatividade das interações analisadas. Embora seja comum associar pesquisas em UX a abordagens quantitativas, diversos estudos indicam que em investigações de natureza qualitativa é possível alcançar resultados consistentes com amostras reduzidas.

Chapman e Rodden (2023) lembram que inicialmente pesquisadores de UX concentravam-se em testes de usabilidade realizados em laboratório, com base no modelo clássico da Interação Humano-Computador, que avalia critérios como facilidade de uso, eficiência, memorização, ocorrência de erros e satisfação. Com o tempo, no entanto, a atuação desses profissionais expandiu-se para além do ambiente controlado, incorporando abordagens qualitativas e contextuais, como pesquisas de campo e análises de padrões reais de uso. Essa evolução reflete a crescente presença das tecnologias interativas em diferentes setores, tornando, segundo Albert e Tullis (2023), ainda mais relevante o planejamento metodológico e a definição criteriosa do tamanho da amostra em estudos de UX.

Críticas ao uso de poucos participantes em pesquisas qualitativas de UX costumam se basear em percepções subjetivas e não em fundamentos estatísticos, como apontam Baxter, Courage e Caine (2015). Por isso, recomendam-se critérios objetivos, como diretrizes de especialistas ou análises de viabilidade. Albert e Tullis (2023) e Bojko (2013) reforçam que o foco desses estudos está na identificação de padrões de comportamento e dificuldades de uso, buscando compreender contextos em vez de alcançar generalizações estatísticas. Apesar disso, é comum o uso de tamanhos de amostra padronizados ou fórmulas genéricas, sem a devida adequação metodológica, o que evidencia a importância de uma reflexão mais sistemática sobre o tema, como proposto neste trabalho.

Portanto, este artigo tem como objetivo analisar os critérios utilizados para a seleção de participantes e as recomendações sobre a definição do tamanho da amostra em estudos qualitativos de UX. A investigação busca responder como é possível definir metodologicamente o tamanho da amostra em pesquisas qualitativas de UX, levando em conta os objetivos e contextos específicos. Tem como objetivos específicos: (1) analisar as recomendações da literatura sobre definição do tamanho da amostra; (2) mapear as técnicas de amostragem mais utilizadas em estudos qualitativos de UX com base nos textos analisados; (3) identificar nos textos as principais técnicas de coleta de dados e suas variações conforme os objetivos dos estudos; e, por fim, propor subsídios para diretrizes metodológicas que orientem a definição amostral em pesquisas qualitativas de UX.

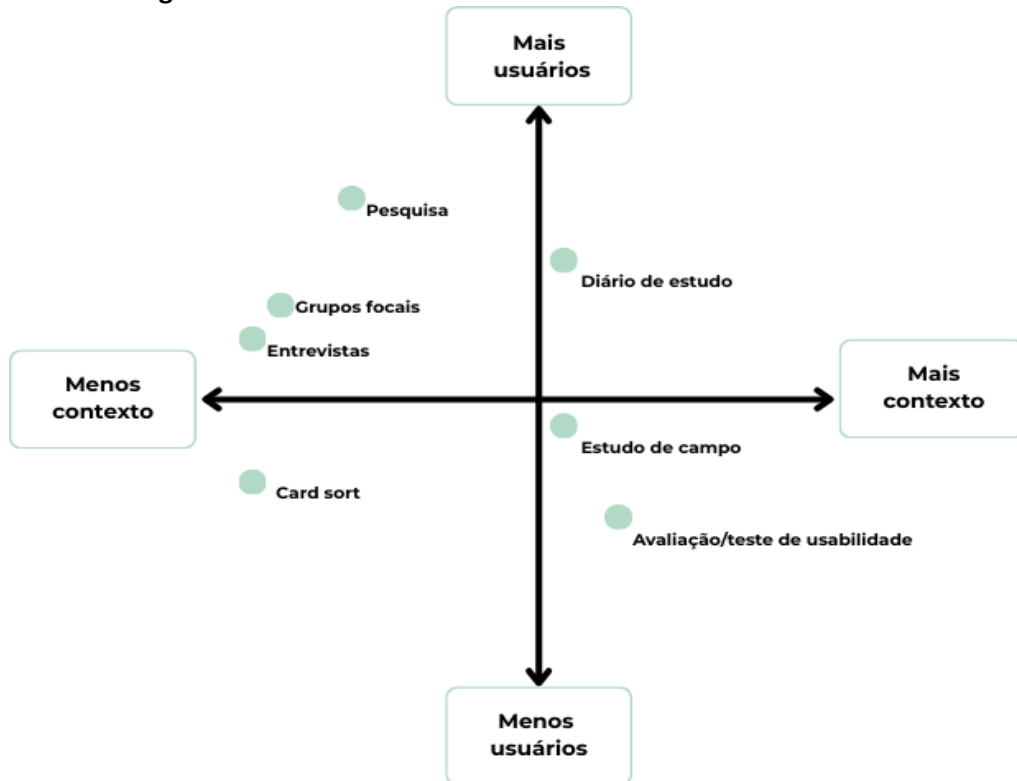
Ao organizar as abordagens existentes e refletir sobre suas implicações, este trabalho objetiva fortalecer a base metodológica da área no campo da Ciência da Informação (CI). O texto destaca que, enquanto estudos quantitativos normalmente requerem uma quantidade maior de usuários, os qualitativos se mostram mais apropriados para etapas iniciais de desenvolvimento por permitirem a detecção rápida de problemas de usabilidade com menos recursos e usuários. Por isso, o foco do artigo recai sobre o dimensionamento amostral em estudos qualitativos de UX com perfil formativo e exploratório. As próximas duas seções deste trabalho apresentam o embasamento teórico sobre as técnicas de coleta de dados e os critérios para definição do tamanho da amostra, com base em estudos na área de UX. A última seção traz uma revisão bibliográfica dos trabalhos selecionados que adotam abordagens qualitativas em UX.

2 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS EM ESTUDOS DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

A escolha das técnicas de coleta de dados em estudos de Experiência do Usuário (UX) é condicionada por fatores como os objetivos do estudo, o perfil dos participantes e o contexto das interações analisadas. No contexto da Ciência da Informação, observa-se a adoção crescente de abordagens metodológicas que combinam dados qualitativos e quantitativos, e que articulam tanto métodos atitudinais voltados para aquilo que os usuários dizem, quanto comportamentais, centrados nas ações observadas durante a interação com sistemas digitais (Barros *et al.*, 2024). A coleta de dados visa subsidiar o desenvolvimento e a avaliação de soluções informacionais, a partir da observação sistemática das necessidades, percepções e dificuldades dos usuários.

Entre as técnicas frequentemente utilizadas, destacam-se entrevistas, observação direta, testes de usabilidade, questionários e o protocolo verbal, como é possível ver na Figura 1 a relação das técnicas com o tamanho da amostra:

Figura 1 – Técnicas de Coletas de Dados e Tamanho da Amostra



Fonte: Adaptada de Baxter, Courage e Caine (2015, p. 109, tradução nossa)

Das técnicas apresentadas na Figura 1, a entrevista pode ser estruturada, semiestruturada ou não estruturada, e visa compreender atitudes, preferências e motivações relacionadas ao uso de sistemas (Wilson, 2014). As técnicas de observação, por sua vez, permitem acompanhar comportamentos em tempo real, sendo frequentemente combinada

com entrevistas retrospectivas (Barros *et al.*, 2024). Os testes de usabilidade, conforme Rohrer (2014), buscam identificar barreiras na interface e compreender se o sistema atende aos objetivos esperados. Já os questionários são quantitativos, porém podem ser usados em combinação com métodos qualitativos (Albert; Tullis, 2023).

A técnica do protocolo verbal (*think-aloud*), também conhecida como “pensar alto”, consiste na verbalização dos pensamentos do usuário durante a execução de tarefas. Ela é aplicada tanto de forma simultânea quanto retrospectiva e pode ser integrada a outras técnicas como o *eye tracking* (Bojko, 2013). Este último recurso tem sido amplamente explorado em estudos de UX, pois permite mapear o movimento ocular dos usuários e compreender aspectos como tempo de fixação, sacadas e padrões de leitura visual (Schall; Bergstrom, 2014). Conforme Barros *et al.* (2021), o rastreamento ocular contribui para avaliar a atenção visual e interpretar comportamentos que não são necessariamente verbalizados.

Técnicas como a análise de tarefas e a classificação de cartões também são empregadas em estudos de Arquitetura da Informação (AI) e organização de sistemas. A análise de tarefas objetiva descrever os passos e decisões do usuário durante a execução de uma atividade, auxiliando na construção de modelos preditivos (Hartson; Pyla, 2012). Já a classificação de cartões é amplamente utilizada para avaliar estruturas informacionais, especialmente em fases iniciais de design de interfaces (Guimarães, 2018). Além disso, métodos como grupos focais, netnografia e análise de redes sociais têm sido incorporados ao repertório da pesquisa em UX para ampliar a compreensão dos contextos informacionais e sociotécnicos (Kozinets, 2019; Marteleto; Tomaél, 2005).

Portanto, a definição das técnicas de coleta em estudos de UX não se limita à etapa de levantamento de dados, mas deve ser considerada como parte de uma estratégia mais ampla, que envolve decisões metodológicas, logísticas e éticas.

3 TAMANHO DA AMOSTRA: QUANTOS PARTICIPANTES?

Nos estudos de Experiência do Usuário (UX), é comum a adoção de um número fixo de participantes ou, em contraste, o uso de fórmulas estatísticas complexas para definir o tamanho da amostra. Embora essa escolha pareça desafiadora, ela é crucial para garantir a qualidade e a eficiência da pesquisa. Uma amostra pequena pode exigir coletas adicionais, enquanto uma amostra grande demais pode gerar dificuldades logísticas e elevar os custos.

XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB
Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025

Para Baxter, Courage e Caine (2015), a definição do tamanho amostral deve levar em conta recursos disponíveis, população-alvo, efeito esperado e nível de confiança. Em estudos qualitativos, os autores sugerem a saturação de dados (ponto em que novas coletas não trazem informações adicionais) como critério orientador. No entanto, reconhecem que prever a saturação é difícil e, por isso, recomendam o uso do julgamento de especialistas experientes como uma alternativa confiável.

Jakob Nielsen, do Nielsen Norman Group, é um dos pioneiros na apresentação de tutoriais práticos para estudos de UX. Segundo Nielsen (2000), a definição do tamanho da amostra deve considerar métricas como tempo de aprendizado, eficiência, memorização, taxa de erros e satisfação do usuário. No entanto, o autor reconhece que essas métricas raramente são coletadas de forma sistemática devido aos altos custos dos estudos quantitativos, que exigem mais participantes pela variabilidade.

Pernice e Nielsen (2009) sugerem que 20 participantes são suficientes para avaliações quantitativas de usabilidade e que, em estudos qualitativos, cinco usuários seriam ideais. Eles afirmam que testar com dez usuários gera uma margem de erro de cerca de 27%, enquanto com 20 usuários essa margem cai para 19%; alcançar 10% exigiria cerca de 76 participantes, algo impraticável para a maioria dos projetos. Apesar disso, a proposta de Nielsen foi criticada, principalmente por sugerir um número fixo de participantes aplicável a diferentes contextos, desconsiderando que até mesmo estudos qualitativos podem exigir ajustes amostrais dependendo de suas particularidades (Bojko, 2013).

Albert e Tullis (2023) oferecem contribuições essenciais para a definição de métricas em estudos de UX, destacando que, em pesquisas qualitativas, não é necessário um grande número de participantes. Em geral, amostras com oito a dez usuários são suficientes para identificar os principais problemas de usabilidade, pois dificuldades recorrentes tendem a emergir rapidamente. Essa abordagem é coerente com o objetivo dos estudos qualitativos, que buscam compreender comportamentos e percepções, não produzir generalizações estatísticas. Contudo, os autores enfatizam a importância de selecionar participantes representativos e com perfis diversos, especialmente quando há heterogeneidade no público-alvo, o que pode demandar amostras maiores e segmentadas.

Albert e Tullis (2023) e Bojko (2013) também criticam a ideia de que 30 participantes seria o tamanho ideal universal para estudos de UX, apontando que tal número é frequentemente adotado por conveniência, para evitar cálculos mais complexos. Eles alertam

que essa prática não possui respaldo científico sólido. Como afirmam Albert e Tullis, amostras pequenas ainda podem gerar resultados significativos, desde que bem estruturadas. Bojko (2013) e Albert e Tullis (2023) ressaltam, contudo, que tal premissa carece de fundamentação científica robusta que justifique sua aplicação universal em diferentes contextos de pesquisa.

Conforme argumentam Albert e Tullis (2023, p. 16, tradução nossa), “[...] embora um tamanho de amostra maior certamente contribua para aumentar o nível de confiança, amostras menores, com oito ou dez participantes, ainda podem ser significativas”. Assim, estudos de UX com tamanhos de amostra relativamente pequenos também podem ser metodológica e cientificamente válidos, sendo, inclusive, prática percebida na área de estudos com usuários (Baxter; Courage; Caine, 2015).

Em seu livro, Bojko (2013) propõe parâmetros que podem auxiliar na definição do tamanho amostral apropriado para diferentes contextos sem necessariamente precisar o pesquisador recorrer a extensas e complexas fórmulas estatísticas. Segundo Bojko (2013) e Sauro e Lewis (2016), como ponto de partida, é essencial classificar o tipo de estudo em questão: formativa (focada na identificação de eventos, como problemas de usabilidade) de natureza qualitativa, ou somativa (focada na mensuração de aspectos da experiência do usuário) de natureza quantitativa.

Considerando o foco deste artigo em estudos qualitativos, a análise será direcionada aos estudos formativos. Sauro e Lewis (2016), pesquisadores com ampla experiência na área de UX, constituem referências fundamentais na definição de estratégias de coleta de dados nesse campo. De acordo com os autores, em um estudo formativo é necessário definir duas variáveis: a probabilidade média de detecção de um problema (p); e a probabilidade desejada de que esse problema seja detectado ao menos uma vez durante a pesquisa [$P(x \geq 1)$].

Sauro e Lewis (2016) apresentam então a fórmula amplamente usada $P(x \geq 1) = 1 - (1 - p)^n$. Na fórmula, por exemplo, a variável p então representa a probabilidade de, ao lançar uma moeda, obter o resultado "cara"; a variável n indica o número de lançamentos da moeda, enquanto $P(x \geq 1)$ expressa a probabilidade de que o evento ocorra pelo menos uma vez em n tentativas.

Entretanto, com o objetivo de reduzir a complexidade associada ao uso de fórmulas para o cálculo da amostragem, Sauro e Lewis (2016) elaboraram uma tabela que auxilia os pesquisadores na identificação do número ideal de participantes a serem recrutados em

estudos formativos de UX. A Tabela 1 apresenta os requisitos de tamanho de amostra e, entre parênteses, a probabilidade de detectar o problema pelo menos duas vezes:

Tabela 1 – Tamanho da Amostra para Pesquisas Formativas com Usuários

	Meta de Descoberta de Problemas ($P(X \geq 1)$)						
	p	0.50	0.75	0.85	0.90	0.95	0.99
DETECTABILIDADE DO PROBLEMA (p)	0.01	69 (168)	138 (269)	189 (337)	230 (388)	299 (473)	459 (662)
	0.05	14 (34)	28 (53)	37 (67)	45 (77)	59 (93)	90 (130)
	0.10	7 (17)	14 (27)	19 (33)	22 (38)	29 (46)	44 (64)
	0.15	5 (11)	9 (18)	12 (22)	15 (25)	19 (30)	29 (42)
	0.25	3 (7)	5 (10)	7 (13)	9 (15)	11 (18)	17 (24)
	0.50	1 (3)	2 (5)	3 (6)	4 (7)	5 (8)	7 (11)
	0.90	1 (2)	1 (2)	1 (3)	1 (3)	2 (3)	2 (4)
	Nota: O primeiro número em cada célula é o tamanho da amostra necessário para detectar o evento de interesse pelo menos uma vez; os números entre parênteses indicam os tamanhos de amostra necessários para observar o evento de interesse pelo menos duas vezes.						

Fonte: Sauro e Lewis (2016, p. 146, tradução nossa)

Com base na Tabela 1 de Sauro e Lewis (2016), por exemplo, em um estudo considerando uma probabilidade de ocorrência do problema de interesse de 0,25, um número mínimo de uma detecção exigida e uma meta de probabilidade cumulativa de descoberta de 90%, o tamanho de amostra recomendado seria de nove participantes. No entanto, se o critério exigir a detecção do problema mais de uma vez, a amostra deve aumentar para 15 participantes.

A Tabela 1 destaca a importância de definir claramente os objetivos e critérios de descoberta para estabelecer o tamanho ideal da amostra em estudos formativos de UX. Bojko (2013) recomenda a coleta de 5% a 10% a mais de dados como margem de segurança. Essa prática ajuda a compensar perdas por problemas técnicos, como falhas em equipamentos. Também previne prejuízos causados por ausências de participantes previamente recrutados.

4 METODOLOGIA

Esta pesquisa adota uma abordagem qualitativa, de natureza teórica e exploratória, com o objetivo de analisar como a definição do tamanho da amostra tem sido discutida e aplicada em estudos qualitativos de Experiência do Usuário (UX), com ênfase nos critérios metodológicos e fundamentos conceituais que orientam essa prática. Para alcançar esse objetivo, foi realizada uma revisão bibliográfica da literatura, conduzida com base em um protocolo de pesquisa previamente definido, conforme apresentado no Quadro 1.

XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB
Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025

Quadro 1 - Protocolo de pesquisa

Protocolo de Busca	
Pergunta de pesquisa (principal)	Como tem sido discutida e aplicada a definição do tamanho da amostra em estudos qualitativos de Experiência do Usuário (UX)?
Objetivos	Analisar os fundamentos epistemológicos e os procedimentos metodológicos que orientam a definição do tamanho da amostra em estudos formativos qualitativos de UX, com ênfase nos contextos de aplicação e nas limitações metodológicas discutidas na literatura especializada.
Palavras-chave	("user experience" OR ux) AND ("sample size") AND ("qualitative method" or "qualitative research" or "qualitative study")
Bases de dados	<i>Web of Science</i> e <i>Scopus</i>
Estratégia de busca	Aplicação de operadores booleanos (AND/OR) para combinar os termos e aplicação de filtros por tipo de documento (artigos e revisões).
Período abrangido	Sem recorte temporal
Tipos de documentos	Artigos
Idiomas	Inglês
Critérios de Inclusão	(I1) Estudos que discutem a definição do tamanho da amostra em UX; (I2) Estudos que abordem métodos qualitativos de coleta e análise em UX; (I3) Textos que apresentem critérios, métricas ou recomendações metodológicas para amostragem em pesquisas qualitativas de UX.
Critérios de Exclusão	(E1) Documentos que apenas mencionam UX ou amostragem sem aprofundamento metodológico; (E2) Estudos voltados exclusivamente para métodos quantitativos; (E3) Documentos indisponíveis para acesso completo; (E4) Textos fora do idioma estabelecido.
Formulário de extração	1) Objetivo do estudo; 2) Tamanho da Amostra; 3) Critérios utilizados para definição da amostra (com base em que autor); 4) Recomendações dos autores.
Data da coleta	01/05/2025

Fonte: elaborado pelos autores (2025)

As buscas foram realizadas nas bases de dados *Scopus* e *Web of Science*, selecionadas por sua representatividade nas áreas de Interação Humano-Computador, Ciência da Informação e Usabilidade. A estratégia de busca empregou operadores booleanos, conforme a expressão: ("user experience" OR ux) AND ("sample size") AND ("qualitative method" or "qualitative research" or "qualitative study"), aplicada aos campos de título, resumo e palavras-chave. Não houve delimitação temporal e foram considerados apenas documentos publicados em inglês.

Para o tratamento dos dados, foi aplicada a técnica de análise de conteúdo categorial temática, conforme delineada por Bardin (2011), adequada à identificação de núcleos de sentido, padrões argumentativos e recorrências discursivas em um *corpus* textual heterogêneo.

A seleção dos estudos foi realizada em duas etapas: (1) triagem inicial dos títulos e resumos, com o objetivo de verificar a aderência temática aos propósitos da pesquisa; e (2) leitura integral dos textos que atenderam aos critérios de inclusão, os quais exigiam a

XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB
Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025

discussão explícita sobre amostragem em estudos qualitativos de UX. Foram excluídos os trabalhos que abordavam exclusivamente métodos quantitativos, estudos que não faziam referência direta à temática da amostragem, documentos indisponíveis em texto completo ou publicados em idiomas distintos do estabelecido.

5 RESULTADOS

A definição do tamanho da amostra em estudos qualitativos de Experiência do Usuário (UX) revela-se como uma etapa metodológica complexa e pouco padronizada. Os dados da presente pesquisa evidenciam que a amostragem é conduzida, predominantemente, de forma intencional e orientada à saturação teórica, conforme apontado por Baxter, Courage e Caine (2015), sendo esse critério recorrente nas investigações qualitativas analisadas.

Esta seção apresenta os resultados obtidos a partir da aplicação das estratégias de busca e seleção descritas no protocolo de pesquisa. No total foram recuperados 20 documentos, dos quais dez foram descartados por não atenderem aos critérios de inclusão. Entre os textos excluídos, oito foram recusados por apresentarem limitações como ausência de aprofundamento metodológico, foco exclusivo em métodos quantitativos ou indisponibilidade para acesso completo. Além disso, dois documentos foram identificados como duplicados entre as bases *Scopus* e *Web of Science*, o que reduziu o conjunto final a dez registros únicos que atenderam os critérios de inclusão desta pesquisa. Esses resultados são detalhados no Quadro 2.

Quadro 2 - Documentos aceitos para compor o *corpus* da pesquisa

Autores	Tamanho da Amostra	Objetivo do Estudo
Spence, T.; Griffiths, F.; Ross, J. (2024)	17	Compreender as experiências, percepções e opiniões dos usuários que utilizam testes de DSTs por meio da internet, explorando os motivos da escolha desse método, as dificuldades enfrentadas e percepções sobre a precisão dos testes caseiros e o recebimento de resultados.
Consalvo, M. (2005)	24	Investigar como diferentes estilos de jogo e o uso de recursos externos (como guias e códigos de trapaça) influenciam a Experiência do Usuário (UX) em jogos educacionais, especialmente no que tange à necessidade de ajuda e orientação.
Deforte, S. <i>et al.</i> (2020)	16	Avaliar a UX com o aplicativo <i>Hear Me Read</i> , voltado à alfabetização de crianças com perda auditiva, por meio de grupos focais com crianças e seus cuidadores, visando entender aspectos de usabilidade, engajamento e necessidades específicas.

XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB
Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025

Autores	Tamanho da Amostra	Objetivo do Estudo
Neuschafer, T. (2023)	20	Investigar como usuários da plataforma Duolingo utilizaram fóruns de discussão durante a pandemia da COVID-19 como forma de suporte socioemocional, informacional e instrumental em um contexto de aprendizado remoto.
Kumar, R.; Mukherjee, A.; Sachan, A. (2022)	39	Compreender e interpretar a UX com os serviços móveis de governo (m-Gov) na Índia, identificando fatores que influenciam o comportamento de uso e as mudanças no acesso aos serviços governamentais.
Mulliken, A.; Falloon, K. (2019)	18	Explorar as dificuldades enfrentadas por usuários cegos na obtenção de textos completos e acessíveis em bibliotecas acadêmicas, analisando sua experiência com leitores de tela e os padrões de acessibilidade.
Hvidt, E. <i>et al.</i> (2022)	27	Explorar as experiências de pacientes dinamarqueses ao utilizar vídeo-consultas com seus médicos generalistas durante a pandemia de COVID-19, com foco na percepção da primeira experiência e seu impacto em usos futuros.
Maity, A. <i>et al.</i> (2023)	11	Explorar a experiência de adolescentes com uma intervenção online de sessão única (SSI) para problemas de sono, por meio de entrevistas retrospectivas no formato <i>think-aloud</i> , visando compreender sua efetividade e aceitação.
Francischetto, E. O'c. <i>et al.</i> (2018)	28	Avaliar se consultas clínicas via vídeo (<i>myVideo Clinic</i>) aumentam a satisfação de pacientes transplantados hepáticos em comparação com consultas presenciais, além de examinar desfechos como qualidade de vida, custos e UX.
Wilson, M. G. <i>et al.</i> (2015)	15	Avaliar qualitativamente como e por que um serviço de evidências (<i>Health Systems Evidence - HSE</i>) pode apoiar o uso de revisões sistemáticas por analistas e formuladores de políticas de saúde no Canadá, explorando o impacto no processo decisório.

Fonte: elaborado pelos autores (2025)

Os trabalhos selecionados apresentados no Quadro 2 abordam desde serviços digitais de saúde (Spence; Griffiths; Ross, 2024), jogos educacionais (Consalvo, 2005), aplicativos de alfabetização para crianças com deficiência auditiva (DeForte *et al.*, 2020), até experiências com fóruns de apoio emocional (Neuschafer, 2023) e serviços governamentais móveis (Kumar; Mukherjee; Sachan, 2022).

Nota-se que, embora os contextos sejam distintos, há uma convergência metodológica quanto à valorização de estratégias que garantem riqueza informacional e diversidade de perfis. A amostragem intencional (*purposive sampling*) ou por conveniência é a mais frequente, sendo frequentemente justificada pela busca por saturação teórica ou "*information power*", como propõem Malterud, Siersma e Guassora (2015). Além disso, alguns estudos incorporam abordagens mistas (Wilson *et al.*, 2015) ou netnográficas (Neuschafer, 2023), ampliando o repertório metodológico da área.

XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB
Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025

Um método comum para estudos qualitativos é apresentado na maior parte dos estudos analisados com o uso de entrevistas para a coleta de dados qualitativos em pesquisas de UX. Mulliken e Falloon (2019) usam perguntas abertas com 18 participantes, pois segundo os autores esse tipo de entrevista possibilita a pesquisa a evolução durante o processo de coleta de dados, o que é um aspecto fundamental da abordagem qualitativa.

Já o estudo de Kumar, Mukherjee e Sachan (2022) consiste em uma pesquisa semiestruturada com um número de usuários maior que o usual com 23 homens e 16 mulheres. A amostragem foi intencional, técnica considerada adequada para pesquisas qualitativas, com base nos autores Creswell e Plano Clark (2007) e Tashakkori e Teddlie (2010). Eles destacam o uso desta técnica para os fenômenos ainda pouco explorados, especialmente quando ela é usada até a saturação temática, ou seja, não são apresentados novos conhecimentos na pesquisa.

Estudos como o de Spence, Griffiths e Ross (2024), que exploraram experiências de usuários com testes online para infecções sexualmente transmissíveis, adotaram a amostragem proposital e conduziram entrevistas semiestruturadas com 17 participantes, o que permitiu captar uma diversidade de perfis e experiências. Essa escolha metodológica se mostrou adequada aos objetivos do estudo, cuja natureza exploratória demandava profundidade e diversidade de percepções (Spence; Griffiths; Ross, 2024).

De modo semelhante, a pesquisa de Hvidt *et al.* (2022), que investigou o uso de consultas médicas por vídeo, contou com 27 participantes e reforçou que a experiência anterior com o profissional pode ser um fator determinante na avaliação positiva do uso de novas tecnologias, o que justifica uma amostragem que privilegie perfis variados.

Outro aspecto recorrente nos estudos analisados diz respeito à ênfase na representatividade dos perfis, em detrimento da generalização estatística. No estudo de DeForte *et al.* (2020), por exemplo, foi utilizada uma abordagem de grupo focal com apenas 16 participantes (entre crianças com deficiência auditiva e seus cuidadores), revelando como uma amostra pequena pode ser suficiente para identificar requisitos específicos de usabilidade em aplicativos voltados a públicos com necessidades particulares.

Esse padrão metodológico também é observado na pesquisa de Maity *et al.* (2023), em que 11 adolescentes participaram de entrevistas retrospectivas utilizando a técnica do *think-aloud* para avaliar uma intervenção digital de sono. A amostragem restrita não comprometeu a validade dos resultados, visto que a abordagem permitiu capturar nuances

significativas da experiência dos usuários e orientar melhorias na interface e nos conteúdos da aplicação (Maity *et al.*, 2023).

Cabe destacar que a natureza formativa de muitos desses estudos justifica amostras reduzidas, pois o foco está na identificação de problemas, sugestões de melhoria e compreensão de padrões comportamentais, como apontam Bojko (2013) e Albert e Tullis (2023). Essa perspectiva também é adotada no protocolo de estudo apresentado por Francischetto *et al.* (2018), que, embora tenha caráter experimental, prevê uma etapa qualitativa para avaliação da experiência dos pacientes com vídeo atendimentos médicos — uma abordagem híbrida que reforça a utilidade de métodos qualitativos mesmo em projetos com delineamentos mistos.

Outro aspecto recorrente é a ênfase em critérios claros de inclusão e exclusão, muitas vezes associados à capacidade dos participantes em relatar experiências ricas e contextualizadas (Maity *et al.*, 2023; Hvidt *et al.*, 2022). Isso reforça a centralidade da amostragem como componente estruturante da validade em pesquisas qualitativas aplicadas à UX, alinhando-se às recomendações de autores como Patton (2002) e Braun e Clarke (2006).

Por fim, os estudos analisados não apenas aplicam técnicas de amostragem, mas também propõem recomendações metodológicas para futuras pesquisas. Entre elas, destacam-se a incorporação de protocolos *think-aloud*, a triangulação com dados observacionais e o uso de mapeamentos conceituais participativos. Esses aportes contribuem para o fortalecimento da base empírica e metodológica das pesquisas qualitativas em UX, além de fomentar diretrizes práticas para a definição e condução de amostras mais alinhadas aos objetivos investigativos.

Dessa forma, a presente pesquisa demonstra que os estudos qualitativos em UX têm adotado critérios coerentes com os princípios da pesquisa qualitativa, privilegiando a saturação, a diversidade de perfis e a adequação ao contexto. Ainda que o número de participantes varia entre os estudos, observa-se que amostras entre 10 e 30 participantes tendem a ser suficientes para produzir dados ricos, como sugerido por Nielsen (2000) e Sauro e Lewis (2016), desde que haja atenção à composição do grupo e aos objetivos da investigação.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste estudo foi analisado como a definição do tamanho da amostra é discutida e aplicada em estudos qualitativos de Experiência do Usuário (UX). A partir de um *corpus* formado por onze estudos selecionados nas bases *Scopus* e *Web of Science*, verificou-se que a amostragem, nesses contextos, tende a priorizar critérios qualitativos como saturação teórica, diversidade de perfis e adequação ao contexto da investigação. Assim, dados indicam que, em estudos qualitativos de UX, a validade está mais relacionada à qualidade das interações e à representatividade dos perfis do que ao número de participantes, embora amostras entre 10 e 30 usuários sejam frequentemente consideradas suficientes.

Constatou-se também que a maioria dos estudos opta por métodos de amostragem intencional ou por conveniência, fundamentados em objetivos exploratórios, sendo comum a utilização de entrevistas semiestruturadas ou abertas, protocolos *think-aloud* e grupos focais como técnicas centrais de coleta de dados. A preocupação com a obtenção de relatos contextualmente ricos demonstrou ser uma prioridade metodológica. Também foram identificadas recomendações metodológicas práticas nos estudos analisados, como o uso combinado de técnicas de coleta e a proposição de critérios claros para inclusão de participantes.

Como sugestões para pesquisas futuras, destaca-se a necessidade de desenvolvimento de guias metodológicos específicos para a amostragem em UX, especialmente voltados ao contexto da Ciência da Informação. Recomenda-se, ainda, a ampliação do debate sobre o uso de técnicas mistas e a sistematização de critérios para justificar escolhas amostrais, considerando a crescente complexidade dos contextos digitais e a diversidade dos perfis de usuários.

REFERÊNCIAS

ALBERT, B, TULLIS, T. **Measuring the user experience: collecting, analyzing, and presenting usability metrics**. 3. ed. Morgan Kaufmann, 2023.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARROS, S. *et al.* Eye tracking e reações da pupila em estudos de User Experience. **Brazilian Journal Of Information Science: research trends**, [S.L.], v. 15, p. 1, 2 jul. 2021. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.36311/1981-1640.2021.v15.e02113>. Acesso em: 05 abr. 2025.

BARROS, S. *et al.* Técnicas de coleta de dados em pesquisas de User Experience (UX) no contexto da ciência da informação. **Brazilian Journal Of Information Science: research trends**, [s. l.], v. 18, p. 1, mar. 2024. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.36311/1981-1640.2024.v18.e024012>. Acesso em: 05 maio 2025.

XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB
Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025

BAXTER, K.; COURAGE, C.; CAINE, K. **Understanding your users: a practical guide to user research methods**. 2. ed. Waltham: Morgan Kaufmann, 2015.

BOJKO, A. **Eye tracking the user experience: a practical guide to research**. [S. l.]: Rosenfeld Media, 2013.

BRAUN, V.; CLARKE, V. Using thematic analysis in psychology. **Qualitative Research in Psychology**, v. 3, n. 2, p. 77–101, 2006. Disponível em:
DOI: <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>. Acesso em: 07 ago. 2025.

CHAPMAN, C.; RODDEN, K. **Quantitative user experience research: informing product decisions by understanding users at scale**. Berkeley, CA: Apress, 2023. 374 p. Disponível em:
<https://doi.org/10.1007/978-1-4842-9268-6>. Acesso em: 30 abr. 2025.

CONSALVO, M. Cheating can be good for you: educational games and multiple play styles. **On The Horizon**, [s. l.], v. 13, n. 2, p. 95-100, jun. 2005. Disponível em:
<http://dx.doi.org/10.1108/10748120510608124>. Acesso em: 05 maio 2025.

CRESWELL, J. W.; PLANO CLARK, V. L. **Designing and conducting mixed methods research**. Thousand Oaks: SAGE Publications, 2007.

DEFORTE, S.; SEZGIN, E.; HUEFNER, J.; LUCIUS, S.; LUNA, J.; A SATYAPRIYA, A.; MALHOTRA, P. Usability of a Mobile App for Improving Literacy in Children with Hearing Impairment: focus group study. **Jmir Human Factors**, [s. l.], v. 7, n. 2, p. 16310, maio 2020. Disponível em:
<http://dx.doi.org/10.2196/16310>. Acesso em: 05 maio 2025.

FRANCISCETTO, E. O. *et al.* Video clinics versus standard face-to-face appointments for liver transplant patients in routine hospital outpatient care: study protocol for a pragmatic randomised evaluation of myVideoClinic. **Trials**, London, v. 19, n. 1, p. 574, 2018. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30340637/>. Acesso em: 05 maio 2025.

GUIMARÃES, W. Card sorting: como descobrir o modelo mental de organização de conteúdo. **UXCollective Brasil**, maio 2018. Disponível em: <https://brasil.uxdesign.cc/card-sorting-como-descobrir-o-modelo-mental-de-organiza%C3%A7%C3%A3o-de-conte%C3%BAdo-18e9a50121aa>. Acesso em: 05 maio 2025.

HARTSON, R.; PYLA, P. **The UX Book: process and guidelines for ensuring a quality user experience**. Morgan Kaufmann, 2012.

HVIDT, E. *et al.* What are patients' first-time experiences with video consulting? A qualitative interview study in Danish general practice in times of COVID-19. **BMJ Open**, [s. l.], v. 12, n. 4, p. 1, abr. 2022. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2021-054415>. Acesso em: 05 maio 2025.

KOZINETS, R. **Netnography: Redefined**. Thousand Oaks: SAGE Publications, 2019.

KUMAR, R.; MUKHERJEE, A.; SACHAN, A. M-Government experience: a qualitative study in india. **Online Information Review**, [s. l.], v. 46, n. 3, p. 503-524, ago. 2021. Disponível em:
<http://dx.doi.org/10.1108/oir-10-2020-0482>. Acesso em: 05 maio 2025.

MAITY, A.; WANG, A.; MELISSA, J.; WALLACE, V.; ORCHARD, F.; SCHLEIDER, J.; LOADES, M.; HAMILTON, J. How do adolescents experience a newly developed Online Single Session Sleep Intervention? A Think-Aloud Study. **Clinical Child Psychology And Psychiatry**, [s. l.], v. 29, n. 3, p. 1137-1158, nov. 2023. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1177/13591045231205475>. Acesso em: 05 maio 2025.

XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB
Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025

MALTERUD, K.; SIERSMA, V. D.; GUASSORA, A. D. Sample size in qualitative interview studies: guided by information power. **Qualitative Health Research**, v. 26, n. 13, p. 1753–1760, 2015. Disponível em: DOI: <https://doi.org/10.1177/1049732315617444>. Acesso em: 07 maio 2025.

MARTELETO, R.; TOMAÉL, M. A Metodologia de Análise de Redes Sociais (ARS). In: VALENTIM, M. (Org.) **Métodos qualitativos de pesquisa em Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, 2005, cap. 4, p. 81- 100.

MULLIKEN, A.; FALLOON, K. Blind academic library users' experiences with obtaining full text and accessible full text of books and articles in the USA. **Library Hi Tech**, [s. l.], v. 37, n. 3, p. 456-479, set. 2019. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1108/lht-08-2017-0177>. Acesso em: 05 maio 2025.

NEUSCHAFER, T. Understanding Duolingo Discussion Boards as Social-Emotional Support During the COVID-19 Pandemic. **Journal of Educators Online**, [s. l.], v. 20, n. 2, p. 1, mar. 2023. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.9743/jeo.2023.20.2.8>. Acesso em: 05 maio 2025.

NIELSEN, J.; PERNICE, K. **Eyetracking Web Usability**. Berkeley, CA: New Riders, 2009. 456 p. Disponível em: https://books.google.com/books/about/Eyetracking_Web_Usability.html?id=EeQhHqjgQosC Acesso em: 30 abr. 2025.

NIELSEN, J. **Why you only need to test with 5 users**. Jakob Nielsen's Alertbox, 2000. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>. Acesso em: 01 maio 2025.

PATTON, M. Q. **Qualitative research and evaluation methods**. 3. ed. Thousand Oaks: SAGE Publications, 2002.

ROHRER, C. When to use which user-experience research methods. **Nielsen Norman Group**, out. 2014. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/which-ux-research-methods/>. Acesso em: 05 maio 2025.

SAURO, J.; LEWIS, J. **Quantifying the user experience: practical statistics for user research**. 2. ed. Amsterdam: Morgan Kaufmann, 2016.

SCHALL, A.; BERGSTROM, J. **Eye tracking in user experience design**. [S. l.]: Elsevier, 2014.

SPENCE, T.; GRIFFITHS, F.; ROSS, J. Service user experiences of using internet-based testing for sexually transmitted infections (STIs): a qualitative study. **Sexually Transmitted Infections**, [S. l.], v. 100, n. 6, p. 356-361, maio 2024. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1136/sextrans-2024-056228>. Acesso em: 05 maio 2025.

TASHAKKORI, A.; TEDDLIE, C. (ed.). **SAGE handbook of mixed methods in social & behavioral research**. 2. ed. Thousand Oaks: SAGE Publications, 2010.

WILSON, C. **Interview techniques for ux practitioners: a user-centered design method**. [S. l.]: Elsevier, 2014.

WILSON, M.; GRIMSHAW, J.; HAYNES, R.; HANNA, S.; RAINA, P.; GRUEN, R.; OUIMET, M.; LAVIS, J. A process evaluation accompanying an attempted randomized controlled trial of an evidence service for health system policymakers. **Health Research Policy And Systems**, [S. l.], v. 13, n. 1, p. 1, dez. 2015. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1186/s12961-015-0066-z>. Acesso em: 05 maio 2025.