

# Гайд интервью

Шаблон 1.2

## Этап интервью и ключевые темы

### 1. Знакомство/разогрев

Не забудьте сказать респонденту:

- Благодарность за участие
- Ваше имя и имена членов команды
- Цель интервью
- Условия конфиденциальности
- Длительность интервью
- Как будет проходить интервью
- Возможность задавать вопросы

## Вопросы и подсказки

### Знакомство.

- Я хочу поблагодарить Вас за то, что вы выделили время, чтобы прийти сегодня сюда и дать интервью.
- Меня зовут ..... (представьте и других членов команды).
- Интервью займет порядка 1 часа, я и мои коллеги будем записывать то, о чем Вы говорите, потому что мы не хотим упустить важные моменты.
- Вы не против, если мы запишем на диктофон наш разговор?
- Все, о чем вы говорите сегодня – конфиденциально, это означает, что Ваше имя и ответы будут доступны только членам нашей команды.
- Вы можете не отвечать на вопрос, на который не захотите ответить – просто скажите об этом. Вы также можете задавать вопросы, если что-то будет не ясно.
- Мы бы хотели, чтобы все прошло как неформальная дружеская беседа.

### Вопросы для разогрева:

- Как Ваше настроение?
- Легко ли вы нас нашли?

- .....
- .....
- .....
- .....

Этап интервью и ключевые темы	Вопросы и подсказки
<p><b>2. Фокусировка</b></p> <p>Начинаем задавать первые вопросы.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Внимательно выслушивайте ответы, показывайте заинтересованность.</li><li>• Не перебивайте респондента.</li></ul>	<p><b>Вопросы для фокусировки. Погружение в контекст.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Расскажите, пожалуйста, о себе. Занятия – профессия, хобби, семья.</li><li>• Вам нравится то, что вы делаете? Почему?</li><li>• Если бы вас попросили рассказать о себе в 5 прилагательных, то что это были бы за прилагательные? Почему?</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• .....</li><li>• .....</li><li>• .....</li></ul>
<p><b>3. Погружение</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Используйте не более 5-10 открытых вопросов.</li><li>• Начинайте строить новый вопрос на основании предыдущего ответа.</li><li>• Не забывайте про инструмент «5 почему».</li><li>• Для проективного вопроса с просьбой нарисовать подготовьте бумагу и ручку.</li><li>• Если вы тестируете прототип или исследуете существующий продукт, здесь можно представить его респонденту.</li></ul>	<p><b>Вопросы для погружения в сценарии пользователя</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Расскажите о том, как проходит ваш обычный день?</li><li>• Что вас больше всего радует в течение дня? Что расстраивает?</li><li>• Что у вас получается лучше всего? А что не очень получается?</li><li>• По поводу чего вы переживаете?</li><li>• О чем вы мечтаете?</li><li>• Как часто вы пользуетесь данным сервисом/продуктом? Почему?</li><li>• Расскажите историю о вашем пользовательском опыте?</li><li>• Если бы вам было нужно нарисовать ваш пользовательский путь, то из каких этапов бы он состоял? <b>Уточняем этапы и шаги пользователя.</b></li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• .....</li><li>• .....</li><li>• .....</li></ul>

Этап интервью и ключевые темы	Вопросы и подсказки
<p><b>4. Проблематика идеи</b></p>	<p><b>Вопросы о проблемах и возможностях.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Что Вам больше всего не понравилось, как пользователю?</li><li>• Что вызвало недоумение? – удивило? – беспокоило? Чего вы не понимаете?</li><li>• Какие сложности и барьеры вы видите в текущем сценарии? Как вы справлялись с этими сложностями?</li></ul> <p><b>Верифицируем проблемы.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Что будет, если ничего с этим не сделать?</li><li>• Что должно произойти с продуктом/сервисом, чтобы вы никогда его больше не использовали? (ТОП-3)</li></ul> <p><b>Расширяем горизонт.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Расскажите историю о лучшем кейсе использования подобного сервиса/продукта. Почему он лучший?</li><li>• Расскажите историю о худшем кейсе использования подобного сервиса/продукта. Почему он худший?</li></ul> <p><b>Идеи.</b> Если Вам дать «волшебную палочку», то изменение чего сделает Вас более счастливым?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• .....</li><li>• .....</li><li>• .....</li><li>• .....</li></ul>

Этап интервью и ключевые темы	Вопросы и подсказки
<p><b>5. Завершение/расслабление.</b></p> <p>Всегда старайтесь завершить интервью на позитивной ноте.</p> <p>Не забудьте:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Поблагодарить респондента</li><li>• Рассказать о дальнейших шагах</li></ul>	<p><b>Вопросы для расслабления:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Есть ли что-то, что Вы хотели бы добавить?</li><li>• Как Вам понравилось интервью?</li><li>• Интересно ли Вам принимать участие в подобных интервью и в тестировании новых услуг/сервисов в дальнейшем?</li></ul> <p><b>Завершение.</b></p> <p>Благодарим Вас за Ваше время и интересную беседу. На основании результатов нашего интервью мы будем разрабатывать новые продукты и сервисы, мы будем рады пригласить вас на тестирование наших решений, если Вы не против.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• .....</li><li>• .....</li><li>• .....</li><li>• .....</li></ul>