

Гайд интервью

Шаблон 1.2

Этап интервью и ключевые темы

Вопросы и подсказки

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

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 dictaphon 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?

Шаблон 1.2. Гайд интервью

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

Этап интервью и ключевые темы

Вопросы и подсказки

4. Проблематика идеи

Вопросы о проблемах и возможностях.

- Что Вам больше всего не понравилось, как пользователю?
- Что вызвало недоумение? – удивило? – беспокоило?
Чего вы не понимаете?
- Какие сложности и барьеры вы видите в текущем сценарии? Как вы справлялись с этими сложностями?

Верифицируем проблемы.

- Что будет, если ничего с этим не сделать?
- Что должно произойти с продуктом/сервисом, чтобы вы никогда его больше не использовали? (ТОП-3)

Расширяем горизонт.

- Расскажите историю о лучшем кейсе использования подобного сервиса/продукта. Почему он лучший?
- Расскажите историю о худшем кейсе использования подобного сервиса/продукта. Почему он худший?

Идея. Если Вам дать «волшебную палочку», то изменение чего сделает Вас более счастливым?

-
-
-

Этап интервью и ключевые темы

Вопросы и подсказки

5. Завершение/расслабление.

Всегда старайтесь завершить интервью на позитивной ноте.

Не забудьте:

- Поблагодарить респондента
- Рассказать о дальнейших шагах

Вопросы для расслабления:

- Есть ли что-то, что Вы хотели бы добавить?
- Как Вам понравилось интервью?
- Интересно ли Вам принимать участие в подобных интервью и в тестировании новых услуг/сервисов в дальнейшем?

Завершение.

Благодарим Вас за Ваше время и интересную беседу. На основании результатов нашего интервью мы будем разрабатывать новые продукты и сервисы, мы будем рады привлечь вас на тестирование наших решений, если Вы не против.

-
-
-
-