

Шаг 1. Формулировка гипотезы проблемы

В начале необходимо сформулировать **гипотезу проблемы** по формуле:



Person / У кого возникла проблема

Наименование профиля клиента или сегмента пользователей, у которых возникает исследуемая проблема.

Примеры:

UX-специалист	Женщина в декрете с шестимесячным ребенком	Бухгалтер на удаленной работе
---------------	--	-------------------------------

Problem / Что является проблемой

Действие, активность или некое поведение персоны, которое представляет для него проблему. То, что не даёт персоне достигать результата, к которому она стремится.

Примеры:

Концентрируется на фичах, которые дадут меньше профита	Чувствует себя нереализованной как личность	Слишком мало зарабатывает
--	---	---------------------------

Описание проблемы = Поведение + Метрика блокера / проблемы



Важно! Многие путают поведение с проблемой, т.к. забывают про контекст цели. Например, отсутствие руки у человека само по себе не является проблемой - это сложившиеся обстоятельства (точно так же, как у собаки четыре ноги, а не три). Однако, если у этого человека есть задача быстрой печати (контекст цели), то отсутствие руки уже будет для него проблемой, т.к. её отсутствие не позволяет ему печатать так быстро, как он хочет.

Cause / Что является причиной проблемы

Возможные варианты причины проблемы. Как правило, именно в них и заключается **гипотеза решения**. Для одной проблемы может быть указано несколько возможных причин.

Примеры:

Потому что не понимают, на чём нужно сфокусироваться в первую очередь, что могло бы дать больший импакт

Потому что постоянно вынуждена сидеть со своим ребенком, который сильно капризничает, жертвуя собственными желаниями

Потому что на аутсорсе дают либо самые простые “безрисковые” для компании бухгалтерские задачи, либо задачи компаний, которые не готовы платить много

Motivation / Почему для персоны это проблема

То, к чему стремится персона; её цель, путь к которой затрудняет проблема; желаемый результат.

Примеры:

... тем самым профит от UX сильно размывается, т.к. кажется, что он не приносит измеряемой пользы

... а она хочет снова почувствовать себя женщиной и живым человеком, у которого есть собственные потребности

... а он хочет зарабатывать на аутсорсе столько же, сколько и зарабатывает бухгалтер в штате

Описание мотивации = **Желаемый результат** + **Метрика цели**