

# Равновесие проблемы и мотивации

Правильная формулировка проблемы и мотивации всегда должно включать некую метрику, которую потенциально можно измерить. Это метрика является опорой «качелей» на одной стороне которых находится текущее поведение персоны, составляющее проблему, и, соответственно, понижающее эту метрику, а на другой - цель, к которой персона стремится, т.е. некое значение метрики, которого персоне хочется достичь.



## Примеры:

ПРОБЛЕМА

Концентрируется на фичах, которые дают меньше профита

Чувствует себя нереализованной как личность

Слишком мало зарабатывает

МОТИВАЦИЯ

... 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

МЕТРИКА

Импакт / количество принесенного профита

UX-специалист стремится приносить **больше** импакта, но получается **меньше**, ведь концентрируется не на том

Чувство реализованности

Молодая мама хочет **больше** самореализации, но получается **меньше**, ведь её внимание полностью поглощено ребенком

Количество заработанных денег

Бухгалтер стремится **больше** зарабатывать, но получается **меньше**, ведь он работает на удалёнке

## Шаг 2. Составление скрипта интервью

Скрипт проблемного интервью с одной стороны разделен на блоки, призванные проверить те предположения о персоне, мотивации, проблеме и её причинах, а с другой стороны выявить дополнительные инсайты за счет более глубокого погружения в исследуемые вопросы.



### Вопросы о поведении

Вопросы, призванные узнать больше о **поведении** персоны в контексте проблемы. Формулируются на основании блока **Problem** гипотезы проблемы.

### Вопросы о проблеме

Вопросы, призванные узнать больше о проблеме персоны с фокусом **на метрику**. Формулируются на основании блока **Problem** гипотезы проблемы.

### Вопросы о мотивации

Вопросы, призванные узнать больше о целях персоны, почему для него это важно. Формулируются на основании блока **Motivation** гипотезы проблемы.

### Вопросы о решении

Вопросы, призванные узнать больше о том, как персона решают исследуемую проблему сейчас. Формулируются на основании блока **Cause** гипотезы проблемы.

### Завершение

Вопросы, призванные выйти за рамки текущего потока вопросов и попробовать нащупать что-то необычное.