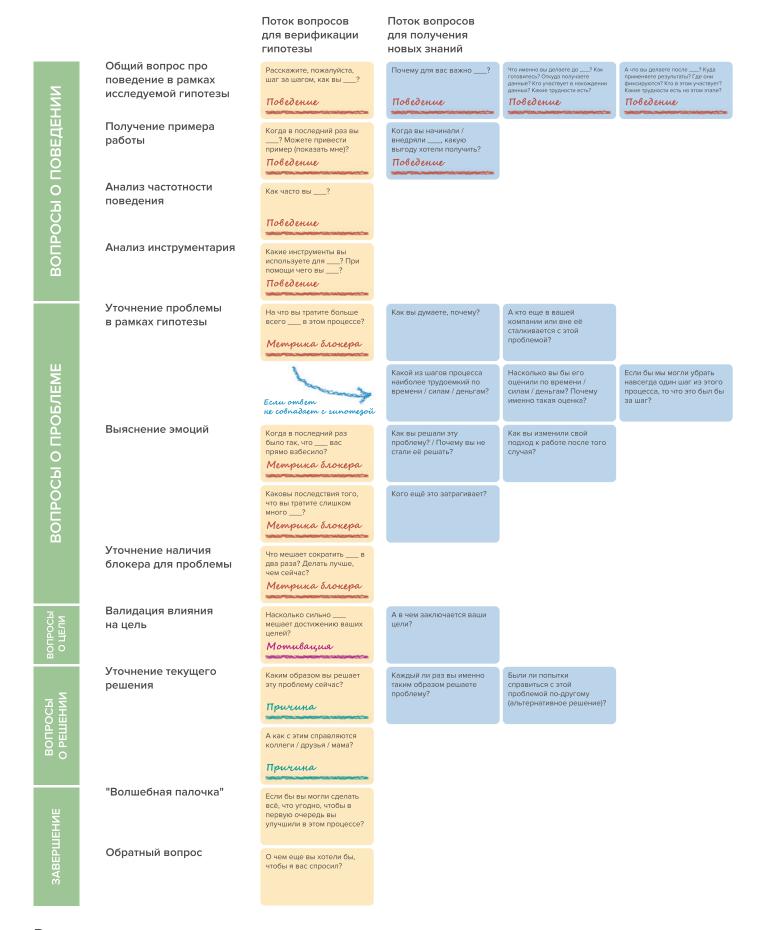
# Скрипт проблемного интервью



Рекомендуется задавать вопросы во время интервью в порядке слева-направо сверху-вниз.

## Уточняющие контекстные вопросы

В зависимости от содержания рассказа респондента, рекомендуется задавать дополнительные вопросы для более глубокого исследования.

Прозвучало категорическое суждение без предварительного обоснования

Расскажите, как вы пришли к такому выводу?

Прозвучала фраза о принятии решений

Почему вы приняли именно такое решение?

Расскажите, кто отвечает за принятие таких решений?

Прозвучала фраза о стоимости решения

Расскажите, в какую сумму оценивается ваше текущее решение?

Кто является владельцем этого бюджета (кто его распределяет)?

# Рекомендации при проведении интервью

## Проводите интервью вдвоем

Один интервьювер спрашивает, другой делает заметки. Оба могут задавать вопросы, но так. чтобы только один был явным ведущим.

#### Не давайте ответ в вопросе

Попытайтесь строить вопросы таким образом, чтобы они не содержали один из вариантов ответа, который может дать респондент (эффект якоря).

#### Слушать вместо говорить

Не перебивайте респондента. Не спешите перейти к следующему вопросу - выждите некоторое время, чтобы респондент смог вспомнить что-то и рассказать больше.

#### Заметки лучше диктофона

Сокращайте время на обработку интервью, формируя транскрипт в режиме реального времени вместо обработки аудиозаписи после проведения интервью.

## Не проводите много и сразу

Не стоит проводить несколько интервью подряд без остановки: восприятие такой информации мозгом - затратная операция. Нужно делать перерывы.