


Скрипт проблемного интервью

ВОПРОСЫ О ПОВЕДЕНИИ		Поток вопросов для верификации гипотезы	Поток вопросов для получения новых знаний		
	Общий вопрос про поведение в рамках исследуемой гипотезы	Расскажите, пожалуйста, шаг за шагом, как вы ____? <i>Поведение</i>	Почему для вас важно ____? <i>Поведение</i>	Что именно вы делаете до ____? Как готовитесь? Откуда получаете данные? Кто участвует в нахождении данных? Какие трудности есть? <i>Поведение</i>	А что вы делаете после ____? Куда применяете результаты? Где они фиксируются? Кто в этом участвует? Какие трудности есть на этом этапе? <i>Поведение</i>
	Получение примера работы	Когда в последний раз вы ____? Можете привести пример (показать мне)? <i>Поведение</i>	Когда вы начинали / внедряли ____, какую выгоду хотели получить? <i>Поведение</i>		
	Анализ частотности поведения	Как часто вы ____? <i>Поведение</i>			
ВОПРОСЫ О ПРОБЛЕМЕ	Анализ инструментария	Какие инструменты вы используете для ____? При помощи чего вы ____? <i>Поведение</i>			
	Уточнение проблемы в рамках гипотезы	На что вы тратите больше всего ____ в этом процессе? <i>Метрика блокара</i>	Как вы думаете, почему? <i>Поведение</i>	А кто еще в вашей компании или вне её сталкивается с этой проблемой? <i>Поведение</i>	
	Выяснение эмоций	 Если ответ не совпадает с гипотезой	Какой из шагов процесса наиболее трудоемкий по времени / силам / деньгам? <i>Поведение</i>	Насколько вы бы его оценили по времени / силам / деньгам? Почему именно такая оценка? <i>Поведение</i>	Если бы мы могли убрать навсегда один шаг из этого процесса, то что это был бы за шаг? <i>Поведение</i>
		Когда в последний раз было так, что ____ вас прямо взбесило? <i>Метрика блокара</i>	Как вы решали эту проблему? / Почему вы не стали её решать? <i>Поведение</i>	Как вы изменили свой подход к работе после того случая? <i>Поведение</i>	
ВОПРОСЫ О ЦЕЛИ		Каковы последствия того, что вы тратите слишком много ____? <i>Метрика блокара</i>	Кого ещё это затрагивает? <i>Поведение</i>		
	Уточнение наличия блокара для проблемы	Что мешает сократить ____ в два раза? Делать лучше, чем сейчас? <i>Метрика блокара</i>			
ВОПРОСЫ О РЕШЕНИИ	Валидация влияния на цель	Насколько сильно ____ мешает достижению ваших целей? <i>Мотивация</i>	А в чем заключается ваши цели? <i>Поведение</i>		
	Уточнение текущего решения	Каким образом вы решаете эту проблему сейчас? <i>Причина</i>	Каждый ли раз вы именно таким образом решаете проблему? <i>Поведение</i>	Были ли попытки справиться с этой проблемой по-другому (альтернативное решение)? <i>Поведение</i>	
ЗАВЕРШЕНИЕ		А как с этим справляются коллеги / друзья / мама? <i>Причина</i>			
	"Волшебная палочка"	Если бы вы могли сделать всё, что угодно, чтобы в первую очередь вы улучшили в этом процессе? <i>Поведение</i>			
	Обратный вопрос	О чем еще вы хотели бы, чтобы я вас спросил? <i>Поведение</i>			

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 интервьюер 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.