

7 шагов проектирования интервью

Проблемная ситуация ⇨ Цель интервью ⇨
Задачи ⇨ Гипотезы ⇨ Выборка ⇨
План исследования ⇨ Гайд для интервью

1 Проблемная ситуация

Сформулируй проблему, которую нужно решить с помощью исследования. А также определи, как скажется решение проблемы на результаты.

Например: мы хотим повысить NPS по курсу, так как знаем, что это положительно скажется на повторных оплатах и привлечении новых клиентов.

2 Цель интервью

Определи, что хочешь узнать в результате интервью, цель должна отражать проблему.

Например: Поисследовать учеников, оценивших курс на 6 баллов и ниже. Узнать, что повлияло на их оценку. По каким критериям они оценивают общее впечатление.

3 Задачи

Задачи, с помощью которых ты достигнешь цели интервью.

Должны быть подробными и в дальнейшем отражаться в вопросах интервью, ответы на которые смогут нам достичь цели.

Например:

- Узнать, что понравилось и нет в опыте обучения на курсе
- Выявить непонятные для ученика аспекты обучения
- Узнать ожидания от прохождения курса
- Узнать, как оценивают формат обучения, который есть сейчас
- Узнать, какой формат и процесс обучения идеальный для ученика

4 Гипотезы

Твои предположения, которые ты хочешь проверить в ходе исследования.

Гипотеза формируется на основе главного вопроса исследования.

Обычно принимает форму «X вызывает Y» или «X связан с Y».

Используй критерии для построения гипотез:

- Ясность (тебе и твоим коллегам понятно, о чем гипотеза)
- Однословная структура

- Бинарность (гипотеза либо истинна, либо ложна, без всяких «может быть» и «немного»)
- Для гипотезы еще нет доказательств фактами

Например:

1. Пользователи перегружены контентом, не хотят изучать по 5 лонгридов в неделю
2. Ученики хотят учиться у крутых, пропиаренных спикеров
3. Ученику важнее получить позитивный опыт, удовольствие, а не сертификат

5 Выборка

Пропиши критерии, по которым отбираются респонденты.

Например:

1. Ученики, которые оценили курс на 6 баллов и меньше и не сделали повторную покупку другого курса.
2. Ученики, которые оценили курс на 7 баллов и больше и сделали повторную покупку.

6 План исследования

План исследования содержит 5 предыдущих пунктов, а также продолжительность исследования и промежуточные сроки.

Например:

- Понедельник: делаем выборку респондентов, договариваемся на интервью на понедельник/вторник, разрабатываем сценарий интервью
- Вторник — среда: проводим интервью
- Четверг — пятница: составляем отчет

7 Гайд для интервью

Это сценарий будущего интервью. Состоит из трех частей

1. Приветствие и вступление: краткая презентация того, о чем будет интервью.
2. Вопросы: возьми гипотезы и сформулируй основные общие вопросы, разбей их по основным подтемам интервью. Составь вопросы для каждой подтемы. Цель вопросов — узнать опыт респондентов.
3. Благодарность и прощание: «Может, мы забыли что-то обсудить по этой теме?»

Гайд для интервью научимся составлять на первом LXD Hero Club: “Как подготовить и провести исследование перед разработкой обучения”.

Встречаемся [3 марта с 13:00 до 14:30](#).

Чтобы зарегистрироваться и получить приглашение на встречу, отправьте любую сумму нашему [донату](#). Не забудьте указать почту, чтобы мы могли отправить приглашение.