

Custdev-интервью

— способ исследования для получения информации о текущих нуждах и желаниях пользователей.

Правила

- Сегментируйте пользователей (разделите их на небольшие группы по конкретному признаку — например, должность, специализация, наличие детей)
- Убедитесь, что в каждом сегменте как минимум 8 респондентов
- Используйте в основном открытые вопросы (Что? Как? Почему? Зачем?), чтобы респондент мог рассказать о своем опыте более детально.
- Задавайте уточняющие вопросы
- Сосредоточьтесь на текущем поведении пользователя, без сослагательного наклонения, будущего или прошедшего времени). Люди любят давать обещания, но не всегда их выполняют. А в бессознательной попытке показаться лучше респондент может сказать, что пользовался бы продуктом, хотя на самом деле гарантировать этого не может.
- Задавайте всем респондентам одни и те же вопросы, чтобы доказать гипотезу
- Записывайте интервью, чтобы анализировать полученные данные было проще

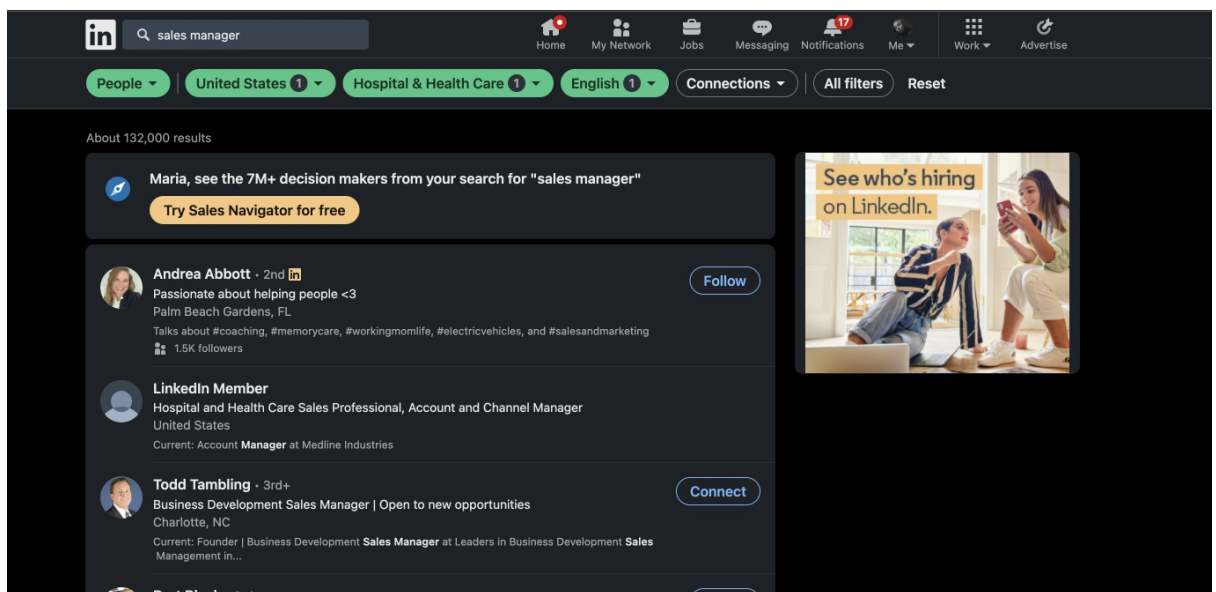
Какие вопросы задавать. На примере приложения-телефонного ассистента, который фильтрует звонки и уведомления, пропускает только срочные

- Как бы вы описали свой типичный рабочий день?
- Ваша работа предполагает постоянное общение: встречи, звонки, переписки?
 - Как вы справляетесь с этим?
- Как вы расставляете приоритеты между входящими звонками? Мешают ли они вам время от времени?
- Что вы делаете, когда вы заняты, но телефон не умолкает?
- Реагируете ли вы на уведомления сразу же? Доставляет ли вам это неудобство, отвлекает ли от рабочих задач / личных планов?
 - Если нет (игнорируете уведомления), что вы обычно делаете, когда дело — срочное? Как понимаете, что нельзя проигнорировать? С какими проблемами сталкиваетесь в этом случае?

- Какие инструменты используете, чтобы не отвлекаться на постоянные уведомления, чтобы справляться с перегрузом информацией?
 - Какие у них достоинства и недостатки? *Копайте глубже в детали о каждом решении, которое пользователь описывает. Определите, действительно ли есть проблема или пользователя ничего не беспокоит.*
- Находитесь ли вы в поиске решения своей проблемы? На что вы обращаете внимание, как понимаете, подходит ли вам то или иное решение?
- Что вы думаете о персональном телефонном ассистенте — приложении, которое фильтрует звонки и «пропускает» только важные и срочные?
 - Как вы представляете себе это решение? Какие функции вам кажутся необходимым в этом решении, чтобы упростить вашу работу / рутину?

Где искать респондентов

- 1) LinkedIn. Введите в поиске название должности, отфильтруйте по локации, компании, университету / школе, индустрии и т.д.



- 2) Сообщества в [Slack](#)

Начните с холодного сообщения, одинакового для всех:

Здравствуйтесь, **имя**!

Я маркетолог / владелец в компании, которая разрабатывает решения

для привлечения большего трафика на площадки, а также увеличение конверсии. Я увидел(-а) ваш профиль в **канал**.

Я не пытаюсь что-то продать, но, так как у вас есть опыт в маркетинге и запуске новых продуктов, я бы хотел(-а) посоветоваться с вами, чтобы создать по-настоящему ценный продукт.

Если у вас есть время, могли бы мы созвониться на 10 минут?
Выбирайте и бронируйте любое удобное для вас время по ссылке:
ссылка на ваш онлайн-календарь

Если там нет подходящего вам слота, пожалуйста, дайте мне знать, когда вам было бы удобно.

3) Специализированные сайты:

- <https://vocalviews.com/>
- <https://www.userinterviews.com/research-hub?source=globalFooterHubResearcher>
- <https://www.usertesting.com/>
- <https://www.testingtime.com/en/find-participants-for-interviews/>