

Проверка гипотез

в глубинном интервью

ЦВЕТКОВ
О клиентском опыте



t.me/





Цветков Сергей

- Социолог, кандидат психологических наук
- Опыт исследований 20+
- Провел сотни интервью
- СХ-эксперт: стратегия, культура, исследования, дизайн
- Автор учебника по клиентскому опыту

МЕТОД ГЛУБИННОГО ИНТЕРВЬЮ



- Долгое время считался недостаточно «научным»
- Стал широко известен благодаря популяризации практики CustDev
- CustDev интервью – глубинное интервью для проверки предположений о поведении и потребностях клиентов
- CustDev интервью проводятся до начала разработки продукта

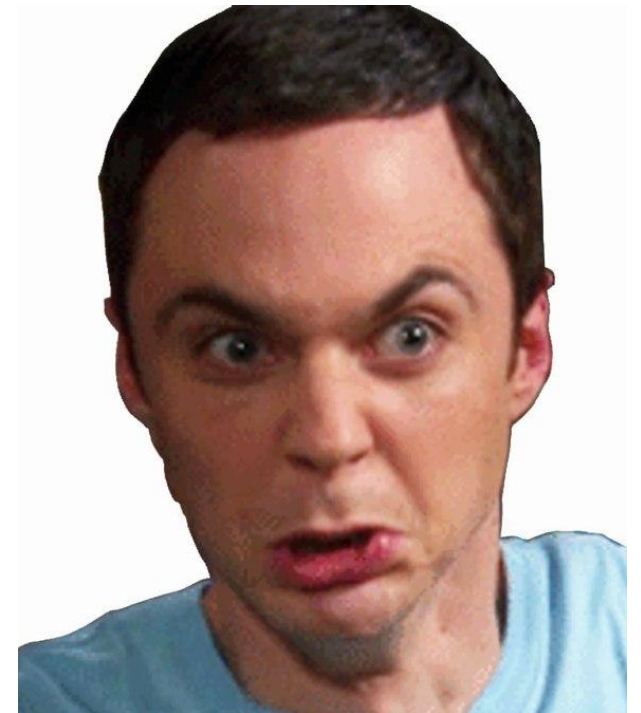
С точки зрения науки проверка гипотез в интервью это нонсенс

Продуктологи:



*...а давайте
протестируем
гипотезы в
глубинных
интервью!*

Ученые...



Проверка гипотез в научном смысле всегда
основана на количественных данных,
статистических критериях и вычислениях

смысл именно потому, что отследить контекст, что на самом деле вот эта парочка в спальне — это те, кто в прошлой серии, и вообще на протяжении всего сериала у них сложная романтическая любовь.

[00:16:16.224] — Интервьюер

– Сценарий, на самом деле, это какая-то очень сложная конструкция, я согласна с вами, но вот статьи, они же уже пишутся.

[00:16:22.588] — Андрей Себрант

Как они пишутся? Вот сейчас наделала очень много шума научная **статья о нейронных сетях, написанная нейронной сетью**. Она писалась, что важно, людьми, которые сами в ней неплохо разбираются, и она писалась по следующему принципу. Каждый абзац в начале, мы же знаем на примере кучи стандартных доступных нейронных сеточек, когда ты можешь задать начало, она продолжит. Балабоба от Яндекса, всякие версии GPT-3., и ты задаешь какой-то кусочек, сеточка за тебя дописывает это. Так вот, **для того, чтобы эта статья имела смысл, каждое начало писали люди**. А дальше абзац дописывал нейросеть. Та же самая история, заметьте, снова та же самая история, про которую я вам говорю со стихотворением. Четверостишье написать можно. Выстроить из него главу — а-а-а.

[00:17:22.283] — Интервьюер

Хорошо. Можно я еще один термин употреблю? Термин **«эмерджентность»**. Это же точно недавний термин, когда **появляются сложные свойства у структуры, которую не подозревали раньше**. Вот вы же слышали, например, про этого человека, которого уволили из Гугла, потому что он сказал, что, ребят, у искусственного интеллекта точно появляется разум.

[00:17:45.282] — Андрей Себрант

Вы читали хоть один комментарий экспертов, которые всерьез занимаются нейронными сетями по поводу этого несчастного инженера? Там абсолютно все в один голос говорят, ребят, да там ничего нового нету.



**Глубинные интервью – это текстовые
расшифровки, видео, цитаты, наброски на
полях, картирование и майнд мэпы....**



Не стоит пытаться оцифровывать глубинные интервью. Это плохая практика

Вопросы интервью	Ответы. Интервью1	Ответы. Интервью2	Ответы. Интервью3	% похожих ответов
Вопрос 1	Ответ1.1	Ответ2.1	Ответ3.1	20%
Вопрос 2	Ответ1.2	Ответ2.2	Ответ3.2	10%
Вопрос 3	Ответ1.3	Ответ2.3.	Ответ3.3	40%

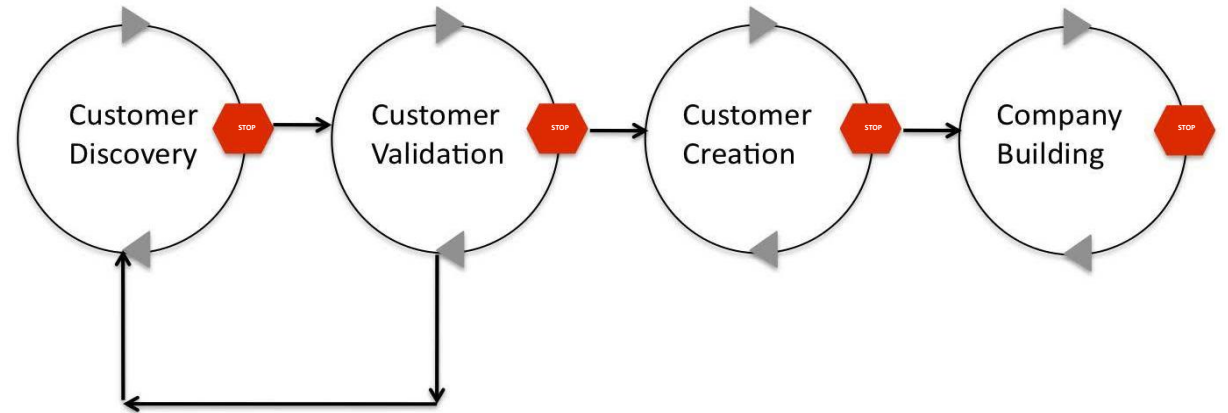


Гипотезы ГИ проверять нельзя?

Вспомним, откуда появилась идея проверки гипотез в ГИ: 4 шага Стива Бланка

“

В основе любой бизнес-идеи намеренно или нет лежат предположения о поведении и потребностях клиентов. Их надо «извлечь» и проверить в интервью с пользователями. В процессе интервью мы можем полностью изменить свое мнение о ценности продукта или существенно дополнить его



Попробуйте извлечь предположения о клиентах из действующего бизнеса или идеи продукта

Бизнес-процесс / продукт		Требования к процессу / характеристики продукта	Предположение о клиентах
Управление ассортиментом		Ежегодное обновление ассортимента	Клиентам важно видеть новинки Ежегодное обновление достаточно, чтобы клиент замечал обновление
Открытие новых магазинов		Приоритет за локациями в ТЦ	Клиентам удобно совмещать покупки с шопингом выходного дня
			А теперь проверьте, так ли это?

Гипотезы ГИ проверять нельзя?
Смотря какие гипотезы...

Гипотезы о клиентах



- Область интересов и забот
- Персональный контекст
- Решение повседневных проблем и задач
- Боли клиента
- Источники информации
- Окружение
- Покупательские привычки

Гипотезы о продукте



- Интерес к продукту
- Намерение купить
- Каким должен быть продукт
- За какие характеристики готовы платить



«Сигналы» вместо показателей

(?) ЛЮДИ НАЧИНАЮТ ПОИСК ВДОХНОВЕНИЯ ПО РЕМОНТУ КВАРТИР В ИНТЕРНЕТЕ



Половина+

Сильный сигнал

Значительная часть ЦА начинают поиск в интернете



2+ случая

Слабый сигнал

Есть представители ЦА, которые начинают поиск в интернете



0-1 случаев

Нет сигнала

Нет информации, подтверждающей, что поиск в интернете это сложившаяся практика

Единица анализа не конкретный вопрос, а гипотеза

Гипотезы	Интервью1	Интервью2	Интервью3	Наличие сигнала
Гипотеза 1	Да	Нет	Нет	⊗
Гипотеза 2	Нет	Нет	Нет	⊗
Гипотеза 3	Да	Да	Нет	✓
Гипотеза 4	Да	Да	Да	✔

“

Важно проверить «сигналы» о достоверности описательных гипотез. Но еще важнее общую адекватность нашего понимания (объяснительные гипотезы)

Гипотезы
описательные

Кто?

Что?

Сколько?...

Гипотезы
объяснительные

Почему?

Из-за чего?

Зачем?

Как?

Первоначальное представление



“Получив больше информации в интервью, мы можем видеть те же вещи совсем по-другому



“

Основная задача глубинного интервью
проверить, **уточнить и обогатить свое
первоначальное понимание** логики и сути
клиентских потребностей, а иногда
полностью изменить его

Использовать интервью **МОЖНО**

- Для **грубой проверки** описательных гипотез
- Для обогащения и **трансформации** объяснительных гипотез



Этого **недостаточно** для научного подтверждения теоретических гипотез



Этого **может быть достаточно** для перехода к проверке практических гипотез

Как повысить доверие?

Факторы недоверности

- Малая выборка
- Субъективность исследователя
- Субъективность респондента

Инструменты повышения достоверности

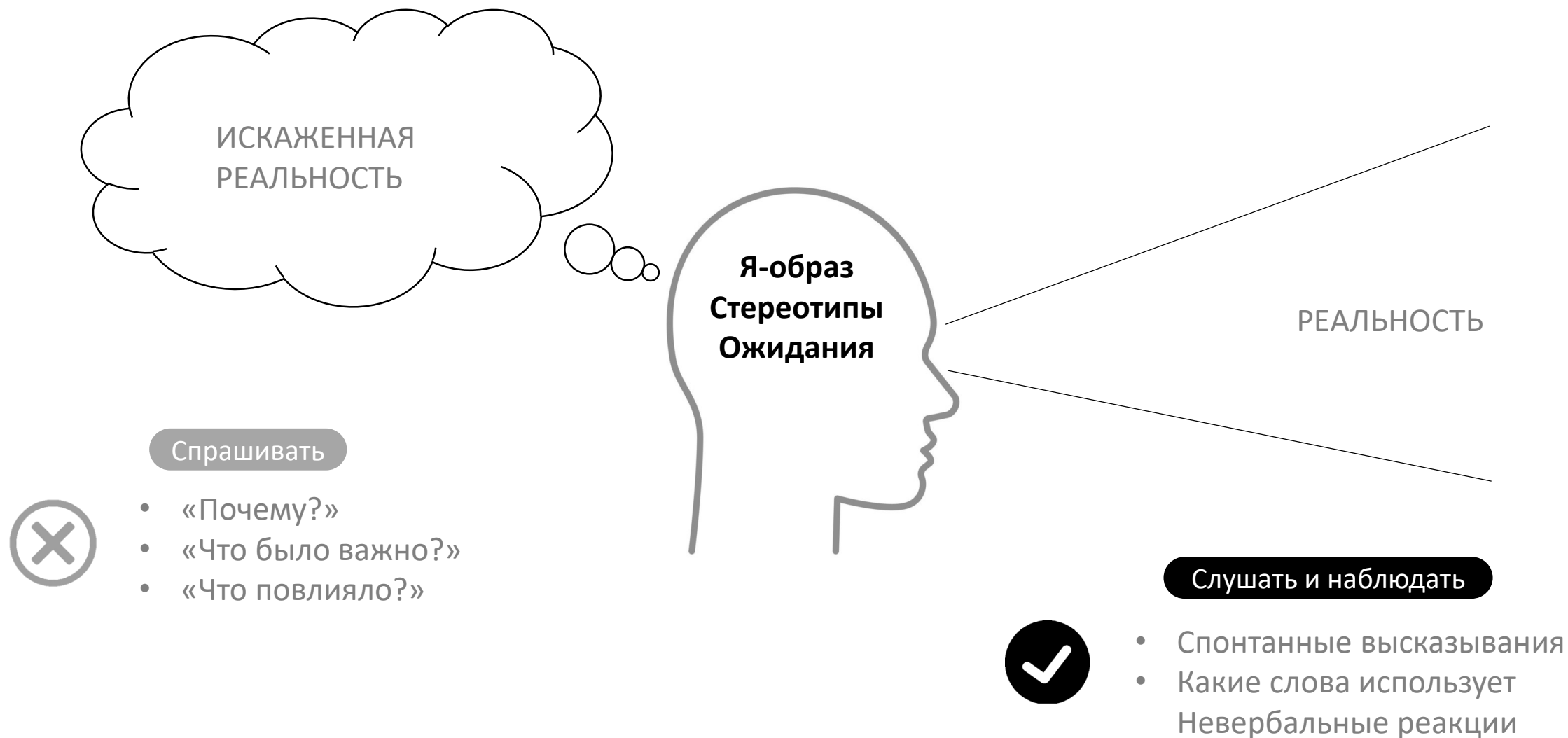
- Правила выборки
- Триангуляция
- Тактика интервью

Триангуляция

- Независимый анализ одних и тех же интервью
- Независимый анализ разных интервью в одном проекте
- Информация полученная разными методами
- Независимые друг от друга исследовательские проекты
- Результаты исследований полученные в разное время



Тактика интервью



Тренинг

Проведение глубинного интервью

19 сентября 9.30 – 18.00
Офлайн, Москва

- Составляем **план интервью**
- **Практикуем** декомпозицию гипотез
- Изучаем **сценарии интервью**: CJM, JTBD, Custdev, UX, Decision making
- **Тренируем** разогрев
- Изучаем **тактику и техники**
- **Отрабатываем** проведение интервью
- **Анализируем** расшифровки интервью
- Практикуем **триангуляцию**
- Изучаем построение **выборки**

Участники и отзывы



NPS=88%

Рекомендуют
тренинг
коллегам

- “ **Практика** по каждому блоку!
- “ Живые **примеры!**
- “ **Без воды** и самое ценное!
- “ Полюбите интервью!
- “ Дружеская **атмосфера!**
- “ Приятное **общение** 😊
- “ Это **увлекательно!**
- “ Поймете, что ничего не знали!
- “ Отличный **нетворкинг** 😊

wildberries

12 storeez

МЕГАФОН

askona
ТЕРРИТОРИЯ ЗДОРОВОГО СНА

отпбанк

ИНТЕР
ЛИЗИНГ

Все
инструменты .ру



Москва, м. Пролетарская

Сертификат

Успешно прошел(ла) тренинг
«Проведение глубинного интервью»

Автор и ведущий тренинга
Кандидат психологических наук

Цветков С.В.

Тренинг рекомендован CX World Education

<https://cx-forum.ru/education/>



CX WORLD – организатор
ключевых мероприятий в
сфере клиентского опыта,
центральная площадка для
встречи и общения CX
экспертов

Сертификат **CX WORLD**
узнаваем и ценен среди
специалистов

~~Базовая цена
25 000 ₽~~

Действует до 31.08.2025

**Промо цена
10 000* ₽**



Промокод
ВЕБИНАР

<https://cxplus.ru/indepth-interview>

* Предложение для физлиц, которые самостоятельно оплачивают обучение