### **Шаблон проведення емпатичних інтерв'ю**

#### **1. Підготовка до інтерв'ю**

* **Ціль інтерв'ю:**
  + Чітко визначте, які інсайти ви хочете отримати (наприклад, розуміння досвіду користування продуктом).
* **Вибір учасників:**
  + Виберіть різноманітну групу учасників, які представляють вашу цільову аудиторію.
* **Підготовка запитань:**
  + Створіть список відкритих запитань, що стимулюють учасників ділитися своїм досвідом і почуттями.

#### **2. Структура інтерв'ю**

* **Вступ:**
  + Представте себе і поясніть мету інтерв'ю.
  + Запевніть учасника, що всі відповіді будуть конфіденційними та використовуватимуться лише для покращення продукту.
* **Питання на розігрів:**
  + Почніть з простих запитань, щоб створити комфортну атмосферу.
  + Наприклад: "Розкажіть трохи про себе та ваші звички у використанні [категорії продуктів]."
* **Основні питання:**
  + Використовуйте відкриті запитання для отримання глибоких інсайтів.
  + Приклади:
    - "Який ваш досвід використання [продукту]?"
    - "Чи був випадок, коли ви зіткнулися з труднощами під час використання [продукту]?"
    - "Що вам найбільше подобається/не подобається у [продукті]?"
* **Завершальні питання:**
  + Запитайте учасника, чи є щось, що вони хотіли б додати або обговорити.
  + Подякуйте їм за участь та надайте інформацію про подальші кроки, якщо це доречно.

#### **3. Аналіз інтерв'ю**

* **Транскрибування:**
  + Зробіть точний запис інтерв'ю для подальшого аналізу.
* **Визначення тем:**
  + Визначте ключові теми та патерни у відповідях учасників.
* **Інтерпретація даних:**
  + Аналізуйте інсайти для виявлення можливостей покращення продукту чи послуги.
* **Звітність:**
  + Створіть звіт з основними висновками та рекомендаціями для команди розробників.

#### **4. Додаткові поради**

* **Будьте гнучкими:**
  + Інтерв'ю може піти в несподіваному напрямку, тому будьте готові адаптувати свої питання на ходу.
* **Активне слухання:**
  + Показуйте, що ви уважно слухаєте, підтверджуючи або перепитуючи учасника.
* **Записування:**
  + За згоди учасника, записуйте інтерв'ю на аудіо чи відео для більш точного аналізу.