### **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.