

Статья помогает разобраться. Сделка останавливается дальше.

Как связать образовательный контент с вопросами команды, которая выбирает поставщика.

Проект	Блог компании
Документ	AC-COMPANY-RU
Дата выпуска	15 сентября 2026
Версия	2.0

Учебный пример. Все истории и выводы вымышлены.

Содержание

Помочь передать и проверить решение. Дополнительные вводные статьи не заменят ответы о внедрении.

Решение и исследовательский план	03
Задачи и основания	04
Материал: истории 01–02	05
Материал: истории 03–04	06
Материал: истории 05–06	07
От реплики к интерпретации	08
Что именно изменить	09
Как проверить изменения	10
Вопросы для следующего исследования	11
Ограничения и работа с материалом	12

Решение и исследовательский план

Компания выбирает, писать ли больше вводных статей или добавить материалы о внедрении. Вопрос: какую роль контент играет при передаче решения от инициатора к руководителю и другим участникам?

JTBD рассматривает изменение, к которому человек стремится в конкретной ситуации. Вопросы о прошлом выборе помогают восстановить обстоятельства, альтернативы и критерии решения. Формулировка задачи — интерпретация исследователя, которую нужно сопоставлять с материалом [1].

Кого искать в реальном проекте

- Недавний выбор или оценка решения для компании.
- Отдельные эпизоды инициатора, руководителя, технического специалиста и пользователя.
- Включить отказ из-за несовместимости и случаи без сложного согласования.
- Не собирать мнение всей команды со слов одного инициатора.

Как собирать и анализировать

Сначала согласовать решение и критерии отбора. На коротком скрининге проверить конкретный опыт. В интервью восстановить последовательность выбора. Затем отдельно записать наблюдения, сгруппировать сходства и разобрать исключения. Для каждой рекомендации сохранить ссылки на исходные истории [2, 3].

Размер примера — не размер выборки

Шесть историй подобраны для демонстрации различий. По ним нельзя оценивать распространённость задач, насыщение данных или ожидаемый эффект. В реальном проекте объём определяется разнообразием ситуаций и риском решения.

Задачи и основания

Участники одной категории не образуют одну сделку. Эти шесть историй принадлежат разным вымышленным компаниям. Они показывают вопросы разных ролей, а не измеренную воронку продаж.

[J01](#) · [C01](#), [C02](#)

Согласовать выполнимое изменение

Когда инициатор предлагает новый процесс, объяснить ресурсы и ответственность, чтобы команда могла принять обоснованное решение.

[J02](#) · [C03](#), [C04](#)

Проверить работу в своих условиях

Когда общая польза понятна, выяснить совместимость и исключения, чтобы не обнаружить критичное ограничение после внедрения.

[J03](#) · [C05](#)

Проверить условия закупки

Когда короткий список уже сформирован, сопоставить условия и документы с требованиями компании, чтобы завершить свою часть проверки.

[J04](#) · [C06](#)

Самостоятельно начать внедрение

Когда выбор и исполнение в одних руках, найти выполнимую последовательность первого шага, чтобы начать без лишних согласований.

Противоречие, которое нельзя потерять

C05 не читает блог, а C06 совмещает роли и не нуждается в согласовании. Поэтому не предлагаем единую обязательную воронку для всех компаний. Важна роль материала в конкретном выборе.

J — гипотеза задачи; R/E/C — идентификатор учебной истории. Наличие ссылки позволяет проверить логику, но не делает вымышленную историю эмпирическим доказательством.

Материал: истории 01–02

C01 / J01

Маркетолог ищет способ наладить обработку обращений.

«Статью я понял. Руководитель спросил, кто у нас это будет вести».

Переслал статью, получил вопрос о ресурсах команды и вернулся искать план внедрения.

Интерпретация

Статья может начать обсуждение, но не подготовить решение о ресурсах.

Другое объяснение

В компании может не быть ответственного независимо от качества материала.

Следующий вопрос

Кто мог взять процесс и что мешало договориться?

C02 / J01

Руководитель оценивает предложение сотрудника.

«Мне нужно понять, что мы перестанем делать и что добавится команде».

Запросил распределение ответственности вместо ещё одного объяснения преимуществ подхода.

Интерпретация

Нужна картина перераспределения работы, а не только обещание пользы.

Другое объяснение

Само изменение может иметь слишком низкий приоритет.

Следующий вопрос

Какая текущая работа должна прекратиться и кто согласился это изменить?

Материал: истории 03–04

C03 / J02

Технический участник проверяет совместимость.

«В статье всё гладко, но наш источник данных там вообще не упомянут».

Попросил подтвердить интеграцию; поставщик её не поддерживал, и вариант исключили.

Интерпретация	Контент должен помогать выявлять ограничения, даже если это сокращает неподходящие обращения.
Другое объяснение	Неизвестно, рассматривался ли другой способ интеграции и был ли он приемлем.
Следующий вопрос	Какая интеграция была обязательной и какие обходные варианты проверили?

C04 / J02

Операционный сотрудник будет пользоваться результатом.

«На демо всё работает. А если человек введёт данные не так?»

Искал примеры исключений и порядок поддержки. Без них не мог оценить ежедневную работу.

Интерпретация	Полезность оценивается на отклонениях, а не только на идеальном сценарии.
Другое объяснение	Описания поддержки недостаточно, если сам процесс неудобен.
Следующий вопрос	Вспомните последнюю ошибку такого типа: кто исправлял и чем закончилось?

Материал: истории 05–06

C05 / J03

Закупка получает уже выбранный короткий список.

«Статьи я не читал. Мне передали требования и попросили проверить условия».

Работал с документами и уточнениями, а не с образовательным блогом.

Интерпретация	Нужен доступ к условиям в момент проверки, без образовательной воронки.
---------------	---

Другое объяснение	Часть требований могла быть заранее отсеяна другой ролью.
-------------------	---

Следующий вопрос	Какие условия ещё могли исключить поставщика на вашем этапе?
------------------	--

C06 / J04

Небольшая компания; собственник выбирает и внедряет сам.

«Мне не надо ничего согласовывать. Хочу увидеть первый рабочий шаг».

Выбрал материал с последовательностью начала работы; длинный документ для согласования не понадобился.

Интерпретация	Маршрут для сложного согласования нельзя навязывать самостоятельному владельцу.
---------------	---

Другое объяснение	Упрощённое решение может не подходить при росте команды.
-------------------	--

Следующий вопрос	Какой первый шаг вы реально сделали и где понадобилась помощь?
------------------	--

От реплики к интерпретации

Один фрагмент и границы вывода

Интервьюер

Что произошло после того, как вы переслали статью?

C01

Руководитель спросил, кто будет поддерживать процесс.

Интервьюер

Что вы сделали с этим вопросом?

C01

Посмотрел сайт поставщика. Там про пользу, но не про нашу часть работы.

Интервьюер

Как искали дальше?

C01

Нашёл у другого поставщика таблицу: что делаем мы, что они. Отправил её.

Что меняет уточнение

Можно связать вопрос руководителя с поиском другого материала. Нельзя приписать окончательную сделку этой таблице: в отрывке нет исхода выбора и других факторов.

Как читать аналитическую цепочку

Основание	C01: После пересылки возник вопрос об исполнении
Гипотеза	Статья может начать обсуждение, но не подготовить решение о ресурсах.
Конкурирующая версия	В компании может не быть ответственного независимо от качества материала.
Нужное уточнение	Кто мог взять процесс и что мешало договориться?

В реальном исследовании к фрагменту добавляют ссылку на запись или расшифровку и место в ней. Здесь таких записей нет; временные метки не выдуманы.

Что именно изменить

Ниже — спецификации небольших прототипов. Это предложения для проверки, а не уже внедрённые улучшения.

D01 / Сначала · J01

Лист для обсуждения внедрения

После статьи дать краткое описание: задача, что меняется в работе, ответственный, участие команды, зависимости и неизвестные условия.

Критерий полезности: Инициатор может передать решение руководителю и обозначить, что ещё требуется выяснить.

Предлагаемый ответственный: Редактор / владелец продукта

D02 / Затем · J02

Проверка совместимости

Показать поддерживаемые условия, ограничения и исключения. Не скрывать неподдерживаемую интеграцию за обещанием индивидуального подхода.

Критерий полезности: Технический участник верно определяет подходящий и неподходящий вариант до встречи с продажами.

Предлагаемый ответственный: Продукт / технический специалист

D03 / По ситуации · J03, J04

Материалы по роли

Для закупки — условия и документы; для самостоятельного внедрения — первый рабочий шаг. Это разные ветки, а не обязательная последовательность для всех.

Критерий полезности: Человек выбирает нужный материал без прохождения чужих этапов; совмещённые роли не создают лишние переходы.

Предлагаемый ответственный: Маркетинг / операционная команда

Что отложить

Не масштабировать изменения до проверки механизма. Начать с одного материала и одного сценария; сравнить с текущим способом. Порядок предложен по логике зависимости и не является расчётом окупаемости.

Как проверить изменения

Проверять поведение, не одобрение идеи

Покажите текущий вариант и прототип на сопоставимых задачах, меняя порядок показа. Не подсказывайте ответ. Записывайте действие, ошибки и объяснение выбора отдельно. Состав участников подбирается по ситуации, не только по подписке.

T01 / D01

Попросить инициатора подготовить объяснение для руководителя; проверить, какие вопросы остаются.

Фиксировать: Вопросы руководителя, на которые есть ответ; невыясненные зависимости; назначение владельца.

Сигнал пересмотреть решение: Если владелец процесса не назначен, наличие текста не делает внедрение возможным.

T02 / D02

Дать сценарий с реальным ограничением и попросить определить, подходит ли решение.

Фиксировать: Верность решения о совместимости; найденные исключения; ошибочное принятие неподходящего варианта.

Сигнал пересмотреть решение: Если нужная возможность отсутствует, честно исключить вариант, а не усиливать убеждение.

T03 / D03

Проверить выбор следующего материала в конкретном сценарии роли.

Фиксировать: Выбор материала по роли; успешное выполнение первого шага; лишние переходы.

Сигнал пересмотреть решение: Если роли совмещены, длинная последовательность согласований может только мешать.

Правило решения до начала теста

Продолжать, если человек самостоятельно выполняет нужное действие и верно объясняет ограничения. Исправлять прототип, если требуется подсказка или возникает критичная ошибка. Если задача не нужна либо есть ресурсный барьер, вернуться к отбору и предложению. Численные пороги и объём проверки согласуются отдельно; результаты пока не получены.

Вопросы для следующего исследования

Скрининг перед приглашением

Попросить назвать конкретный недавний эпизод, свою роль и итог выбора. Проверить соответствие критериям на странице 2. Зафиксировать источник приглашения и пробелы в составе участников. Не требовать позитивного отношения к бренду [2].

Основные вопросы интервью

01. С какого события начался поиск решения?
02. Кому вы передали материал и что получили в ответ?
03. Какие условия должен был проверить каждый участник?
04. Когда обнаружилось ограничение и что после этого сделали?
05. Какие документы использовали вместо статьи или вместе с ней?
06. Кто в итоге должен внедрять решение и что согласовано с этим человеком?

Уточнения к любому эпизоду

Что произошло непосредственно перед этим? Что сделали дальше? Какие варианты действительно рассматривали? Что можно показать из использованных материалов? Чем закончилась ситуация?

Не задавать вместо исследования

«Вам бы помогла такая функция?» заменить разбором прошлого выбора и наблюдением за прототипом. Будущее намерение, похвала и готовность оставить контакт не равны использованию или покупке.

Ограничения и работа с материалом

Нет данных о завершённых сделках, длительности продаж или влиянии контента на выручку. Истории принадлежат разным вымышленным компаниям: нельзя склеить их в одну реальную сделку.

Учебный пример. Все истории, реплики и интерпретации вымышлены. Полевое исследование и проверки прототипов не проводились.

Что передаётся вместе с отчётом

Excel-книга содержит шесть листов: навигацию, исходный материал, интерпретации, решения, проверки и вопросы. Идентификаторы историй, задач, решений и тестов совпадают с этим отчётом. CSV оставлен как простой формат обмена исходным материалом.

Как использовать в своей работе

Сначала сформулировать своё решение и критерии отбора. Затем создать копию структуры и заменить весь учебный материал реальными данными с согласованными правами доступа. Не переносить готовые гипотезы на другую аудиторию. Сохранять разницу между репликой, интерпретацией и предложением действия.

Источники по методу

[1] Christensen Institute — Jobs to Be Done

<https://www.christenseninstitute.org/theory/jobs-to-be-done/>

[2] GOV.UK — Finding participants

<https://www.gov.uk/service-manual/user-research/find-user-research-participants>

[3] GOV.UK — Analyse a research session

<https://www.gov.uk/service-manual/user-research/analyse-a-research-session>

Источники поясняют подход; они не подтверждают учебные истории или выводы данного примера.