



Эксперту доверяют. За помощью идут к другому.

Как отличить сомнение в компетентности от неподходящего масштаба услуги и не лечить каждый отказ новым прогревом.

Проект	Экспертный блог
Документ	АС-EXPERT-RU
Дата выпуска	15 сентября 2026
Версия	2.0

Учебный пример. Все истории и выводы вымышлены.

Содержание

Сделать границы помощи понятными. Не превращать всех читателей в покупателей одного пакета.

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

Эксперт выбирает между усилением контента, описанием разовой консультации и изменением большого пакета. Вопрос: как читатель определяет, подходит ли ему помощь, и что делает, если не может определить это со страницы?

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 внешней помощи или осознанный отказ от неё.
- Различать инициатора, согласующего и исполнителя.
- Набирать купивших, выбравших другого специалиста и решивших делать самостоятельно.
- Чтение без покупки изучать отдельно, не выдавая за эпизод выбора услуги.

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

Похвала контенту не равна готовности купить. В материале различаются точечная проверка, помощь во внедрении и самостоятельное изучение. У каждой ситуации свой критерий полезного следующего шага.

[J01](#) · [E01](#), [E02](#)

Проверить одно решение

Когда уже есть подготовленный материал, получить независимую проверку, чтобы исправить важную ошибку до действий.

[J02](#) · [E03](#), [E04](#)

Довести изменения до внедрения

Когда совета недостаточно, организовать работу с понятными ролями и результатом, чтобы команда могла выполнить изменения.

[J03](#) · [E05](#), [E06](#)

Продвинуться доступным способом

Когда задача или ресурсы ещё не позволяют заказать помощь, разобраться самостоятельно и определить следующий шаг.

Противоречие, которое нельзя потерять

E01 избегает длительного проекта, а E03 ищет именно помощь с внедрением. Один обещанный результат для обоих размоет предложение. E06 понимает услугу, но не имеет бюджета — его нельзя записывать в группу «не убедили текстом».

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

E01 / J01

Владелец небольшого проекта перед запуском одной услуги.

«Разборы сильные. Но у вас везде команды и сопровождение, а у меня один вопрос».

Прочитал несколько статей, не нашёл разового формата и попросил рекомендацию у знакомого. Выбрал консультацию другого эксперта.

Интерпретация	Человек мог исключить подходящего исполнителя из-за неопределённого формата.
---------------	--

Другое объяснение	Выбор конкурента мог определяться доверием к рекомендации.
-------------------	--

Следующий вопрос	Что сравнили у другого эксперта после получения контакта?
------------------	---

E02 / J01

Специалист хочет проверить самостоятельно подготовленный план.

«Мне не надо делать всё за меня. Нужно понять, где я ошибся».

Сравнил сопровождение и разбор, выбрал точечную проверку с письменными комментариями.

Интерпретация	Точечная проверка имеет самостоятельную ценность и не обязана вести к сопровождению.
---------------	--

Другое объяснение	Письменные комментарии могли оказаться удобнее встречи независимо от объёма.
-------------------	--

Следующий вопрос	Какие комментарии вы применили и где понадобилось продолжение?
------------------	--

Материал: истории 03–04

E03 / J02

Команда уже пробовала внедрить изменения и застряла.

«Совет мы уже получали. Нужен тот, кто поможет довести до работающего процесса».

Выбрала сопровождение с распределением ответственности. Ещё одна консультация не закрывала потребность.

Интерпретация	Важен вклад в исполнение и согласованные роли, а не ещё одно объяснение.
Другое объяснение	Команде могло не хватать внутренних ресурсов, которые внешний эксперт не заменит.
Следующий вопрос	На каком шаге остановились и кто должен был выполнить действие?

E04 / J02

Руководитель выбирает помощь, которую должен согласовать партнёр.

«Я не могу переслать “будем работать над стратегией”. Нужны результат и границы».

Попросил описание этапов и того, что должен подготовить клиент. До ответа решение отложил.

Интерпретация	Предложение должно выдерживать пересказ человеком, который не проводил первую встречу.
Другое объяснение	Партнёр мог быть не согласен с самой задачей или бюджетом.
Следующий вопрос	Какие вопросы партнёр задал после получения описания? Чем закончился выбор?

Материал: истории 05–06

E05 / J03

Автор ещё не определил, какое направление развивать.

«Я пока даже не знаю, с какой задачей приходить. Собираю примеры».

Читал и сохранял материалы, но не сравнивал услуги. Для этой стадии покупка не была текущей задачей.

Интерпретация	Чтение помогает ориентироваться, но история не подтверждает спрос на услугу.
---------------	--

Другое объяснение	Сохранение могло быть привычкой без дальнейшего применения.
-------------------	---

Следующий вопрос	К какому материалу вернулись и что после этого решили?
------------------	--

E06 / J03

Есть подходящая задача, но нет свободного бюджета на внешнюю помощь.

«Я понял, что вы делаете. Сейчас потратить столько не могу, начал сам».

Использовал открытые материалы и собственное время вместо услуги. Дополнительное описание само по себе бюджет не создаст.

Интерпретация	Уточнение текста не снимает ресурсное ограничение.
---------------	--

Другое объяснение	Готовность тратить на другую помощь могла отличаться; приоритет задачи неизвестен.
-------------------	--

Следующий вопрос	Какие затраты времени и денег вы выбрали вместо внешней помощи?
------------------	---

От реплики к интерпретации

Один фрагмент и границы вывода

Интервьюер

Что вы искали на странице перед тем, как закрыли её?

E01

Можно ли прийти один раз, без месяца работы.

Интервьюер

Что именно хотели получить за этот раз?

E01

Чтобы посмотрели мой план и сказали, где я упустил важное.

Интервьюер

Что сделали после страницы?

E01

Спросил знакомого, кто так работает. Он дал контакт, я записался.

Что меняет уточнение

Фрагмент связывает отсутствие понятного формата с последующим действием. Но выбор другого эксперта мог зависеть и от рекомендации. Чтобы различить причины, нужно узнать, что человек сравнивал после получения контакта.

Как читать аналитическую цепочку

Основание	E01: Непонятно, подходит ли масштаб услуги
Гипотеза	Человек мог исключить подходящего исполнителя из-за неопределённого формата.
Конкурирующая версия	Выбор конкурента мог определяться доверием к рекомендации.
Нужное уточнение	Что сравнили у другого эксперта после получения контакта?

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

Описание точечной проверки

Показать, с каким материалом приходят, что специалист проверяет, какой результат остаётся и что не входит. Не обещать внедрение в рамках одной встречи.

Критерий полезности: Читатель отличает проверку своего решения от работы за него и может выбрать подходящий формат.

Предлагаемый ответственный: Эксперт / редактор

D02 / Затем · J02

Предложение сопровождения

Описать этапы, ответственность эксперта и клиента, необходимые материалы и точки согласования. Дать компактную версию для партнёра.

Критерий полезности: Инициатор может объяснить согласующему результат, границы и вклад команды; оставшиеся вопросы названы.

Предлагаемый ответственный: Руководитель услуги

D03 / Отдельно · J03

Путь самостоятельной работы

Связать статью с практическим шагом и критерием, когда имеет смысл обратиться за помощью. Сохранить возможность продолжить самостоятельно.

Критерий полезности: Читатель выбирает следующий шаг, соответствующий задаче и ресурсам. Отсутствие покупки само по себе не считается неудачей.

Предлагаемый ответственный: Автор образовательных материалов

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 человека с похожим запросом выбрать формат и своими словами описать результат и границы.

Фиксировать: Понимание результата и исключений; выбор подходящего формата; уточняющие вопросы.

Сигнал пересмотреть решение: Если формат понятен, но не нужен или недоступен, одной переписи страницы недостаточно.

T02 / D02

Дать задачу подготовить объяснение для согласующего; посмотреть, какой информации не хватает.

Фиксировать: Полнота объяснения партнёру; понимание ответственности; причина остановки.

Сигнал пересмотреть решение: Если решение остановлено бюджетом или отсутствием полномочий, контент не снимает этот барьер.

T03 / D03

Проверить, может ли читатель определить свой следующий шаг без обещания немедленной покупки.

Фиксировать: Выполненный самостоятельный шаг; обнаруженное ограничение; осмысленный запрос на помощь.

Сигнал пересмотреть решение: Возвращение к статье не считать доказательством будущего заказа.

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. Когда впервые стало понятно, что может понадобиться помощь?
02. Какой материал или решение у вас уже были?
03. Какие способы решить задачу вы сравнивали?
04. Что вы ожидали получить после встречи или сопровождения?
05. Кто ещё участвовал в решении и что ему было нужно?
06. Что произошло после чтения страницы: кому написали, что выбрали, что отложили?

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

Это учебная модель выбора, а не оценка спроса или готовности платить. Нет реальных заявок после изменения страницы. E05 включён как пограничный случай: его чтение нельзя считать состоявшимся выбором услуги.

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.