

ЧТО СЛЫШАТЬ ЧТО А ЧТО НЕТ А ЧТО НЕТ

Ваш продукт встречается с реальными людьми.
Наблюдения слушаем, мнения записываем,
советы отпускаем

Продукт опубликован. У него есть адрес, его можно открыть на телефоне. Вы отправили ссылку маме. **И тут начинается самое интересное.**

Что скажут люди?

Может быть, похвалят. Может быть, запутаются. Может быть, скажут «классно, но я бы добавил...». И вот тут важно — что из этого делать, а что пропустить мимо ушей.

Обратная связь — самый ценный ресурс и самый опасный. Ценный, потому что показывает слепые зоны. Опасный, потому что хочется угодить всем.

БЛОК Б

ЗАЧЕМ И ОТ КОГО

Ловушка создателя и правило молчания

БЛОК В

ТРИ ТИПА

Наблюдения, мнения, советы — что слушать

БЛОК Г

ПРАКТИКА

Задания тестировщикам и разбор находок

ВЫ ЗНАЕТЕ ПРОДУКТ



СЛИШКОМ ХОРОШО



НУЖЕН НОВЫЙ ЧЕЛОВЕК

Вы и новый человек видите разное

ПАРА 01

Вы знаете, где какая
кнопка

**ОН ВИДИТ ЭКРАН
ПЕРВЫЙ РАЗ**

ПАРА 02

Вы помните, что нужно
прокрутить

**ОН ЖДЁТ ГЛАВНОЕ
НАВЕРХУ**

ПАРА 03

Для вас «Каталог» —
список товаров

**ОН НЕ УВЕРЕН,
ЧТО ЭТО КНОПКА**

ПАРА 04

Вам кажется, что всё
логично

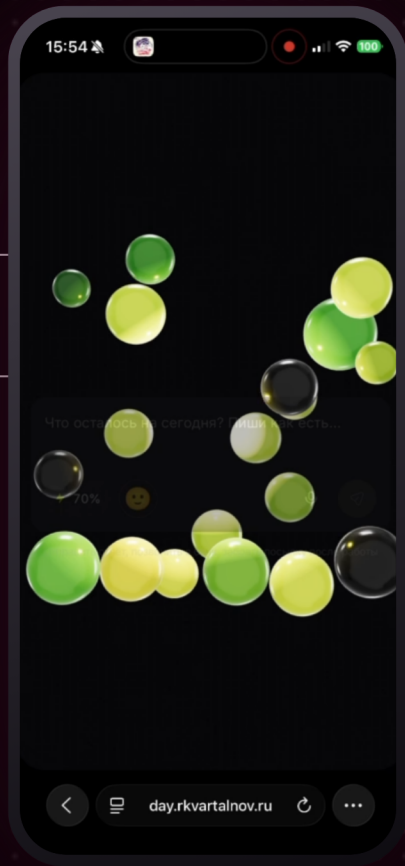
**ОН ТЕРЯЕТСЯ
НА ВТОРОМ ЭКРАНЕ**

Вы не можете увидеть свой продукт глазами нового человека. Для этого нужен новый человек.

ЗЕФИР ДЕНЬ

S05 / МОЙ ПРОДУКТ

ВЫГРУЖАЕШЬ
ПОЛУЧАЕШЬ



СЛИ  ВЫГРУЖАЕШЬ
ДНЯ  ПОЛУЧАЕШЬ

Вот что случилось с моим продуктом

ЧТО НАПИСАЛ ТЕСТИРОВЩИК

Сервис выгружает мысли из головы и строит план на день. Я отправил ссылку эксперту по продуктивности — думал, идеальный тестировщик.

«Ты искусственный интеллект? Можешь написать формулу уравнения Шредингера и объяснить смысл входящих в него переменных?»

Он увидел поле ввода и слово AI — и решил, что это чат-бот

ЧТО СДЕЛАЛ СЕРВИС

Обработал вопрос как задачу и построил «план дня»

Уравнение Шредингера

00:00 • 40 мин

Обед

01:00

Позавтракать

02:00

Это не он ошибся. Это я не объяснил, что такое мой продукт

«Говорит мне надо успеть пообедать, чтобы не опоздать на завтрак»

НАБЛЮДЕНИЕ 01

«Ты искусственный интеллект?»

Не понял, что это **не чат-бот**

МЕСТО: ПЕРВЫЙ ЭКРАН

НАБЛЮДЕНИЕ 02

«Пообедать, чтобы не опоздать на завтрак»

План абсурдный, но сервис **не** сказал, что не понял

МЕСТО: ОБРАБОТКА ВВОДА

НАБЛЮДЕНИЕ 03

«Это типа штука, которой ты выгружаешь мысли, а она строит расписание?»

Сформулировал суть **точнее меня**

ГОТОВЫЙ ТЕКСТ ДЛЯ ЭКРАНА

Одно тестирование — три наблюдения — два конкретных изменения в продукте.

Хотелось объяснить. Нельзя.

Объясню — узнаю, что человек понял после объяснения. А нужно знать, что он понял без него: рядом с каждым пользователем я стоять не буду.

ЗАМЕТИТЬ 01

ГДЕ ОСТАНОВИЛСЯ

На каком экране, в каком месте

Первый экран, поле ввода

ЗАМЕТИТЬ 02

ЧТО СКАЗАЛ ВСЛУХ

Дословную цитату, не пересказ

Цитата ценнее вашего пересказа

ЗАМЕТИТЬ 03

ЧТО СДЕЛАЛ НЕ ТАК

Вы ждали список задач — он ввёл вопрос

Это не его ошибка — это подсказка для вас

Молчите, пока человек пробует. Не подсказывайте, не объясняйте. Смотрите и записывайте.

Обратная связь — про продукт, не про вас

Эксперт по продуктивности не понял мой продукт про продуктивность. Первые десять секунд было больно. Потом стало понятно: продукт не объяснил себя.

ИЗМЕНЕНИЕ 01

ЗНАКОМСТВО

«Привет! Я — Зефир. Превращаю хаос в план дня»

«Расскажи, что у тебя на день»

«Задам пару вопросов»

«Получишь готовый план»

Человек понимает, что это, до того как начнёт писать

ИЗМЕНЕНИЕ 02

ЮМОРНАЯ ЗАЩИТА

Уравнение Шредингера → «Формула — не мой формат»

Случайные буквы → «Кот прошёл по клавиатуре?»

Пасхалка → «Привет, джедай продуктивности»

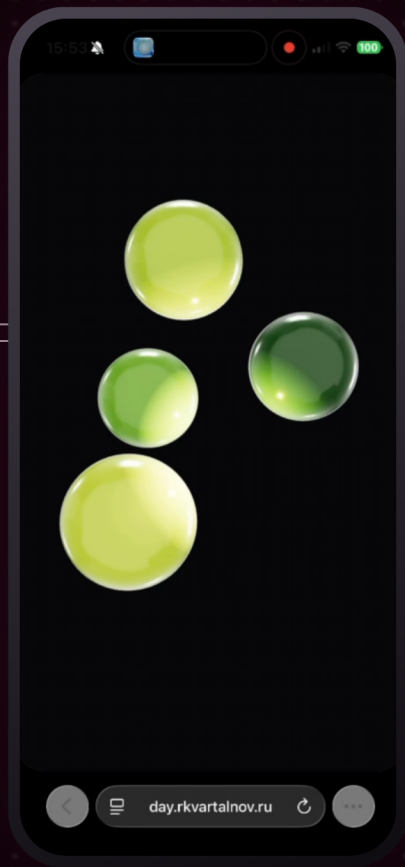
Сервис не строит абсурд, а направляет обратно

Если человеку непонятно — непонятно в продукте, а не в человеке.

ПОСЛЕ ТЕСТА

S10 / ЭКРАН ЗНАКОМСТВА

ПРИВЕТ! Я —
ПРЕВРАЩАЮ



МР 😊 ПРИВЕТ
В ПЛАН ДНЯ

Не всё, что вам скажут, одинаково полезно

ТИП 01 • ФАКТ

НАБЛЮДЕНИЕ

«Я не нашёл кнопку записи»

Маркеры: «я не смог», «я не понял»,
«я ожидал»

слушать и чинить

ТИП 02 • ВКУС

МНЕНИЕ

«Я бы сделал фон зелёным»

Маркеры: «мне кажется», «я бы»,
«не хватает»

записать и подождать

ТИП 03 • ЧУЖОЙ ОПЫТ

СОВЕТ

«Вам нужно добавить чат-бот»

Маркеры: «вам нужно», «сделайте»,
«добавьте»

поблагодарить и пропустить



НАБЛЮДЕНИЯ — СЛУШАТЬ

МНЕНИЯ — ЗАПИСАТЬ



СОВЕТЫ — ОТПУСТИТЬ



ТИШЕ ВСЕГО ЗВУЧИТ САМОЕ ЦЕННОЕ

Наблюдение — факт. Его нельзя оспорить.

Человек не может ошибиться в том, что чувствовал. Если ему было непонятно — ему было непонятно. Почти всегда начинается с «я».

КАК ЗВУЧИТ

«Я не нашёл, как вернуться назад»

«Я не понял, что это кнопка»

«Я ожидал увидеть цену, но её не было»

«Я нажал два раза — ничего не произошло»

«Я искал запись минуту и сдался»

ЛОВУШКА · ХОЧЕТСЯ ОБЪЯСНИТЬ

«Она же вот тут, справа!»

Записать: кнопка незаметна

«Там же написано „Готово“»

Записать: подтверждение
неочевидно

«Просто подождать надо
было»

Записать: нет отклика после
нажатия

Объясняете — продукт работает. Вас нет рядом — не работает

Три вопроса — и польза втрое больше

ВОПРОС 01

«ГДЕ ТЫ ИСКАЛ?»

«А куда нажимал сначала?»

Точное место, куда смотрят глаза.
Может, кнопка не там, где ожидают

ВОПРОС 02

«ЧТО ТЫ ОЖИДАЛ?»

«Что должно было появиться после нажатия?»

Картинка в голове пользователя —
ваш ориентир для исправления

ВОПРОС 03

«ЧТО ПОМОГЛО БЫ?»

«Что тебе не хватило в этот момент?»

Человек часто точно знает, чего не хватило

Наблюдение уже ценно. Правильный вопрос показывает не только ЧТО сломалось, но ПОЧЕМУ и ЧТО ОЖИДАЛОСЬ.

Мнение — вкус. Полезно знать, опасно выполнять.

Один хочет крупнее, другой мельче. Следовать каждому — продукт станет лоскутным одеялом: каждый лоскут нравится одному, целое — никому.

КАК ЗВУЧИТ

«Мне кажется, нужен тёплый цвет»

«Я бы добавил больше фотографий»

«Шрифт мелковат, но разобрать можно»

«Не хватает какой-то яркости»

«Дизайн неплохой, но скучный»

ЛОВУШКА · МНЕНИЕ ПОХОЖЕ НА ФАКТ

«Шрифт слишком мелкий» — прочитал, но неудобно

МНЕНИЕ

«Я не смог прочитать текст» — реально не разобрал

НАБЛЮДЕНИЕ

«Цвета блёклые» — не нравится палитра

МНЕНИЕ

«Я не заметил кнопку на фоне» — пропустил её

НАБЛЮДЕНИЕ

Наблюдение — человек НЕ СМОГ. Мнение — смог, но НЕ ПОНРАВИЛОСЬ

Одно мнение — записать. Три одинаковых из пяти — уже не вкус, а паттерн: стоит посмотреть.

Совет кажется полезным. В этом его опасность.

Вам нужно добавить чат-бот

Сделайте мобильное приложение

Добавьте оплату криптой

У конкурентов есть — вам тоже надо

ПРИЧИНА 01

ИЗ ЧУЖОГО МИРА

Человек проецирует свой опыт на вашу аудиторию. Он пользуется, ваши люди — нет

ПРИЧИНА 02

РЕШАЕТ НЕ ТУ ЗАДАЧУ

За «добавьте чат-бот» стоит «я не нашёл ответ». Настоящая задача — навигация

ПРИЧИНА 03

РАЗДУВАЕТ ПРОДУКТ

Пять советов — пять функций. Через месяц это швейцарский нож, которым неудобно резать хлеб

Не спорьте. Спросите: «А что случилось прямо перед тем, как тебе пришла эта идея?» Ответ почти всегда ценнее совета.

Из мнения и совета можно достать наблюдение

МНЕНИЕ

«Шрифт мелковат»

«В каком месте было труднее всего читать?»

Дело не в размере — контраст на одном экране

МНЕНИЕ

«Не хватает яркости»

«Было место, где ты замешкался?»

Нужен не цвет, а акцент — кнопка сливается с фоном

СОВЕТ

~~«Добавьте чат-бот»~~

«А что ты хотел узнать, когда это подумал?»

«Не нашёл ответ про доставку» — проблема в навигации

СОВЕТ

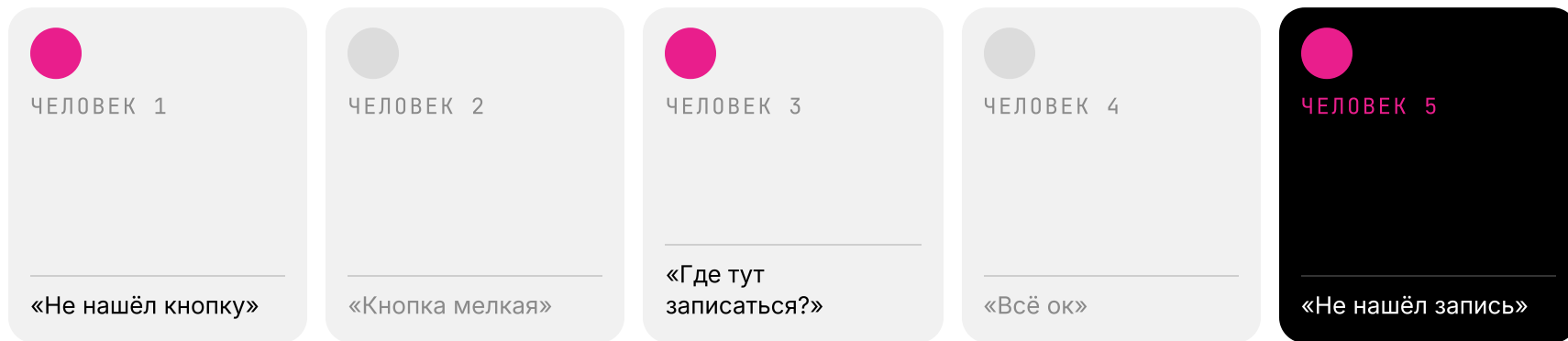
~~«Сделайте приложение»~~

«Что было неудобно с телефона?»

«Кнопки мелкие, текст не влезает» — мобильная версия

Универсальный вопрос: «А был конкретный момент, когда ты это почувствовал?» Вспомнил момент — это уже наблюдение.

Один человек — случайность. Три — закономерность.



3 / 5

Три из пяти не нашли кнопку записи — это не они невнимательные. Кнопку нужно сделать заметнее. Один из пяти — особенность человека, три и больше — проблема продукта.

Простая таблица — ваш главный инструмент

КТО	ГДЕ ОСТАНОВИЛСЯ	ЧТО СКАЗАЛ	ТИП	ДЕЙСТВИЕ
Лена	Выбор мастера	«Не поняла, это кнопка или текст»	НАБЛЮДЕНИЕ	Сделать кнопку заметнее
Миша	Главная	«А где портфолио?»	НАБЛЮДЕНИЕ	Ссылка на главную
Катя	—	«Фон слишком белый»	МНЕНИЕ	Записать, пока не 3/5
Оля	Корзина	«Не поняла, заказ оформился»	НАБЛЮДЕНИЕ	Добавить подтверждение
Саша	—	«Добавьте оплату картой»	СОВЕТ	Пропустить

Наблюдения → в следующий урок, доработки. Мнения → в блокнот на потом. Советы → в корзину.

Три шага

ШАГ 01

01

СОБРАТЬ НАБЛЮДЕНИЯ

То, что люди реально не смогли или не поняли

ШАГ 02

02

ОТСОРТИРОВАТЬ ПО ЧАСТОТЕ

Сказали 3+ человек — первое в очереди

ШАГ 03

03

ПРЕВРАТИТЬ В ЗАДАЧИ

Не «исправить дизайн», а «сделать кнопку записи крупнее на экране выбора мастера»

Готовим и разбираем обратную связь

После этого урока вы откроете Claude и скажете `/lesson-16`

ШАГ 01

01

Claude составит 3–4 задания для тестировщиков — без подсказок, из ваших сценариев

ШАГ 02

02

Вы покажете продукт 3–5 людям, дадите задание и будете молчать. Запишете цитаты

ШАГ 03

03

Claude разберёт ответы на три типа и найдёт, что повторяется у 3+ человек

ШАГ 04

04

Соберёт таблицу находок с приоритетами — список задач для следующего урока

Этот урок особенный: между практикой и следующим уроком нужно показать продукт реальным людям. Claude подготовит задания, но тестирование — на вас.

КРИТИКА ПРОДУКТА



ЭТО НЕ КРИТИКА

ВАС

Таблица находок есть — теперь **исправляем**

«3 из 5 не нашли кнопку записи», «2 из 5 не поняли, что заказ оформился». Это не претензии — это подарок: вам точно сказали, что исправить. Вопрос — как исправить так, чтобы стало лучше, а не хуже? Как написать задание, чтобы Claude поменял одну кнопку, а не переделал весь экран?

УРОК 17

ДОРАБОТКИ: ПРОДУКТ СТАНОВИТСЯ ЛУЧШЕ

Четыре шага: зафиксировать проблему → написать точное задание → проверить, что ничего не сломается → внести изменение и сравнить до и после.