

## Глубинное интервью Сценарий

Здравствуйте. Меня зовут \_\_\_\_\_. Я бы хотел(а) поговорить с Вами о том, как Вы приобретаете замороженную курицу в магазинах и супермаркетах.

1. Скажите, пожалуйста, в каких случаях, и по каким поводам Вы приобретаете замороженную курицу?
2. Каким образом Вы принимаете решение, что нужно купить курицу? (*Это пожелание родных, собственное желание? Это желание чаще всего бывает спонтанным или осознанным? Как вообще происходит процесс принятия решения о покупке курицы?*)
3. А почему Вы вообще покупаете именно курицу? (*Почему именно курицу, а не, скажем, индейку или утку?*)
4. С чем ассоциируется у Вас продукт «замороженная курица»? Какие образы приходят в голову при упоминании об этом продукте? (**Записать ассоциации в порядке упоминания**)
5. Как Вы считаете, такие похожие товары, как замороженная курица и охлажденная курица чем-то отличаются? Чем, по-вашему?
6. Каждый раз при покупке товара перед покупателем стоит проблема выбора. Как, по-вашему, процесс выбора замороженной курицы отличается от выбора охлажденной? Чем именно, по-вашему, отличается?
7. У Вас есть уже «Ваша» курица, то есть товар в такой упаковке, который Вы покупаете, не задумываясь?
8. (**Если б=«да»**) Каким образом (по каким характерным признакам) Вы узнаете «свой» товар? (**Выяснить все критерии так же, как и в вопросах 9 и 10**)
9. (**Если б=«да»**) А если «Вашего» товара нет на полке, и Вам предстоит выбрать замороженную курицу, с чего Вы начинаете свой выбор замороженной курицы? (*Что для Вас является самым важным при ее выборе?*)

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>a. Спасибо. Как часто Вы используете этот критерий?</li><li>b. Если продукция не соответствует этому критерию, Вы что делаете?</li><li>c. К такому решению приводит данный критерий сам по себе или в совокупности с другими признаками?</li><li>d. А если критерий соответствует Вашим требованиям, Вы останавливаете свой выбор или есть ли еще какой-нибудь критерий, уточняющий правильность Вашего выбора, следующий по важности?</li></ol> |
|--|

*(Этот блок повторяется до тех пор, пока респондент оказывается способен самостоятельно называть критерии.*

*Если самостоятельно названные критерии присутствуют в списке ниже, следует задать доп. вопросы соответствующего критерия).*

- e. А такой критерий, как
  - i. Цвет упаковки
    1. Постарайтесь, пожалуйста, вспомнить и описать, какие цвета привлекают (привлекли) Вас в упаковках курицы, которую Вы покупали когда-то или предпочитаете покупать сейчас? (**свободное перечисление, зафиксировать порядок таким, как его называет респондент**).
    2. В каком случае Вам будет (было) удобно выбирать товар, когда оформление упаковки содержит какой-то один (основной) цвет или сочетание цветов? Какой это цвет? (Какое это сочетание?)
    3. (**Если респондент заявил, что он выбирает по одноцветной упаковке**) А как, по-вашему, двуцветное или многоцветное оформление упаковки будет затруднять Вам выбор или обнаружение своего товара на полках?
  - ii. Рисунок на упаковке?
    1. Покупая замороженную курицу, какой рисунок на упаковке Вы больше всего ожидаете увидеть?
    2. Может ли там быть нарисована не курица, а другой рисунок? Люди (повар или потребитель, мужчина, женщина, ребенок, семья)? Какой

*это рисунок? Что на нем изображено? Должна ли там все равно присутствовать курица (живая, сырая, приготовленная)? Можете сказать, почему?*

- 3. Какой формы, по Вашему мнению, должен быть рисунок?*
- 4. Какой товар, по-вашему, заслуживает большего доверия, у которого на упаковке размещена фотография, рисунок, «стилизированный» рисунок или что-то другое (что именно)?*

*iii. Надписи на упаковке*

- 1. Скажите, при выборе товара прочитываете ли Вы надписи на упаковке? Внимательно читаете или бегло просматриваете?*
- 2. Какую информацию в надписях Вы ожидаете увидеть?*
- 3. Какую информацию Вы будете целенаправленно искать? (если сразу не заметите)*
- 4. Если Вы с первого взгляда не нашли эту информацию, будете ли Вы продолжать ее искать на упаковке?*
- 5. Какой цвет надписей привлечет (привлекал на ранее виденных упаковках) Ваше максимальное внимание?*
- 6. А если на упаковке есть надписи на другом языке? Будет ли это, по-вашему, способствовать повышению привлекательности? (Если да, то почему, за счет чего?) Какой это должен быть язык?*

*iv. Информация о сроках и режиме хранения, изготовления, производителе?*

- 1. Эта информация должна быть напечатана на упаковке или на специальной наклейке? Почему?*
- 2. Какому производителю Вы больше доверяете, отечественному или зарубежному? Почему?*
- 3. Считаете ли Вы важными сведения о прохождении продукцией санитарно-ветеринарного контроля? Хотите ли Вы видеть отметку санветконтроля на упаковке? Должна ли она быть броской, заметной или это служебная информация и можно не акцентировать на ней внимание? Почему?*

*v. Расположит ли Вас товар к себе, если на упаковке будет дополнительная информация, например, рецепты, время приготовления, способ приготовления?*

- 1. Какого рода информация привлекла бы Ваше внимание?*

*vi. Возможность рассмотреть продукт через упаковку?*

- 1. Вы рассматриваете товар через упаковку при выборе?*
- 2. В чем именно Вам хотелось бы удостовериться, рассматривая продукт?*
- 3. Скажите, а каким образом Вы сможете определить, подходит Вам продукт (или качество продукта) или нет, рассматривая его через прозрачную упаковку?*
- 4. А какие признаки во внешнем виде товара подсказывают Вам, что его качество неудовлетворительное?*
- 5. Какая часть тушки должна быть видна через упаковку?*
- 6. А как Вы относитесь к тому, что замороженная курица не всегда выглядит привлекательно на вид? Считаете ли Вы это признаком низкого качества? Или Вы понимаете, что это естественно? Или Вы думаете об этом что-то другое? Что именно?*

*vii. Советы знакомых, родственников*

- 1. Задать дополнительно вопросы о возрасте, поле, сфере деятельности знакомых и какие между ними и респондентом отношения (родственники, коллеги, соседи и т.п.)*
- 2. Во всем ли Вы прислушиваетесь к советам именно этих людей? Если нет, то почему в этом вопросе – именно к их советам?*
- 3. А Вы больше доверяете собственному опыту, тому, что написано на упаковке или мнению знакомых?*

*(выбрать те, которые респондент не назвал и по каждому критерию опросить в соответствии с блоком критериев)*

**Наводящий вопрос о выборе товара по производителю задавать КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩАЕТСЯ! Отмечать его как критерий выбора допускается только в том случае, если респондент САМОСТОЯТЕЛЬНО назвал его.**

f. А вы читаете информацию на упаковке после покупки. Часто Вы это делаете?  
(→ *вопрос 10 пропустить, перейти к вопросу 11*)

**10. (Если б=нет)** С чего Вы начинаете свой выбор замороженной курицы? (Что для Вас является самым важным при ее выборе?)

- a. Спасибо. Как часто Вы используете этот критерий?
- b. Если продукция не соответствует этому критерию, Вы что делаете?
- c. К такому решению приводит данный критерий сам по себе или в совокупности с другими признаками?
- d. А если критерий соответствует Вашим требованиям, Вы останавливаете свой выбор или есть ли еще какой-нибудь критерий, уточняющий правильность Вашего выбора, следующий по важности?

*(Этот блок повторяется до тех пор, пока респондент оказывается способен самостоятельно называть критерии.*

*Если самостоятельно названные критерии присутствуют в списке ниже, следует задать доп. вопросы соответствующего критерия).*

e. А такой критерий, как

i. Цвет упаковки

1. *Постарайтесь, пожалуйста, вспомнить и описать, какие цвета привлекают (привлекли) Вас в упаковках курицы, которую Вы покупали когда-то или предпочитаете покупать сейчас? (свободное перечисление, зафиксировать порядок таким, как его называет респондент).*
2. *В каком случае Вам будет (было) удобно выбирать товар, когда рисунок на упаковке содержит какой-то один (основной) цвет или сочетание цветов? Какой это цвет? (Какое это сочетание?)*
3. *(Если респондент заявил, что он выбирает по одноцветной упаковке) А как, по-вашему, двуцветное или многоцветное оформление упаковки будет затруднять Вам выбор или обнаружение своего товара на полках?*

ii. Рисунок на упаковке?

1. *(Если респондент заявил, что выбирает по рисунку) Какой это рисунок? Что на нем изображено? Какой он формы?*
2. *Какой товар, по-вашему, заслуживает большего доверия, у которого на упаковке размещена фотография, рисунок, «стилизированный» рисунок или что-то другое (что именно)?*
3. *Покупая замороженную курицу, какой рисунок на упаковке Вы больше всего ожидаете увидеть?*
4. *Может ли там быть нарисована не курица, а другой рисунок? Люди (повар или потребитель, мужчина, женщина, ребенок, семья)? Должна ли там все равно присутствовать курица (живая, сырая, приготовленная)? Можете сказать, почему?*

iii. Надписи на упаковке

1. *Скажите, при выборе товара прочитываете ли Вы надписи на упаковке? Внимательно читаете или бегло просматриваете?*
2. *Какую информацию в надписях Вы ожидаете увидеть?*
3. *Какую информацию Вы будете целенаправленно искать? (если сразу не заметите)*
4. *Если Вы с первого взгляда не нашли эту информацию, будете ли Вы продолжать ее искать на упаковке?*
5. *Какой цвет надписей привлечет (привлекал на ранее виденных упаковках) Ваше максимальное внимание?*

- б. А если на упаковке есть надписи на другом языке (не только на русском языке)? Будет ли это, по-вашему, способствовать повышению привлекательности? (Если да, то почему, за счет чего?) Какой это должен быть язык?
- iv. Информация о сроках и режиме хранения, изготовления, производителе?
1. Эта информация должна быть напечатана на упаковке или на специальной наклейке? Почему?
  2. Какому производителю Вы больше доверяете, отечественному или зарубежному? Почему?
  3. Считаете ли Вы важными сведения о прохождении продукцией санитарно-ветеринарного контроля? Хотите ли Вы видеть отметку санветконтроля на упаковке? Должна ли она быть броской, заметной или это служебная информация и можно не акцентировать на ней внимание? Почему?
- v. Расположит ли Вас товар к себе, если на упаковке будет дополнительная информация, например, рецепты, время приготовления, способ приготовления?
1. Какого еще рода информация привлекла бы Ваше внимание?
- vi. Возможность рассмотреть продукт через упаковку?
1. Вы рассматриваете товар через упаковку при выборе?
  2. Скажите, а каким образом Вы сможете определить, подходит Вам продукт или нет, или качество продукта, рассматривая его через прозрачную упаковку?
  3. В чем именно Вам хотелось бы удостовериться, рассматривая продукт?
  4. Какая часть тушки должна быть видна через упаковку?
  5. А какие признаки во внешнем виде товара подсказывают Вам, что его качество неудовлетворительное?
  6. А как Вы относитесь к тому, что замороженная курица не всегда выглядит привлекательно на вид? Считаете ли Вы это признаком низкого качества? Или Вы понимаете, что это естественно? Или Вы думаете об этом что-то другое? Что именно?
- vii. Советы знакомых, родственников
1. Если да, задать дополнительно вопросы о возрасте, поле, сфере деятельности знакомых и какие между ними и респондентом отношения (родственники, коллеги, соседи и т.п.)
  2. Во всем ли Вы прислушиваетесь к советам именно этих людей? Если нет, то почему в этом вопросе – именно к их советам?
  3. А Вы больше доверяете собственному опыту, тому, что написано на упаковке или мнению знакомых?

*(выбрать те, которые респондент не назвал и по каждому критерию опросить в соответствии с блоком критериев)*

**Наводящий вопрос о выборе товара по производителю задавать КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩАЕТСЯ! Отмечать его как критерий выбора допускается только в том случае, если респондент САМОСТОЯТЕЛЬНО назвал его.**

- f. А вы читаете информацию на упаковке после покупки. Часто Вы это делаете?
11. Расскажите, пожалуйста, о случаях, когда Вам приходилось выбирать из двух или более продуктов, которые на первый взгляд казались одинаково привлекательными. Какие критерии оказались тогда решающими?
  12. Случалось ли Вам отказываться от покупки из-за того, что Вам не понравилась упаковка? С чем именно это было связано?
  13. Вы обращаете внимание на рекламу того товара, который когда-либо приобретали? Где была размещена эта реклама?
  14. Есть ли у Вас какой-нибудь секрет выбора такого продукта? Поделитесь, пожалуйста, им с нами.
  15. Пожалуйста, посмотрите на эти упаковки.

а. Какая из них нравится Вам больше всего? Почему?

б. Какая – меньше всего? Почему?

*(Если пояснения респондента отличаются от ранее названных им критериев, расспросить подробнее.)*

Уважаемый \_\_\_\_\_. Большое спасибо Вам за интервью. До свидания.