

## Задание 1

Скрипт .....	1
Интервью .....	1
Описание .....	1
Интервью 1, Одинокий мужчина, съём при переезде в другой город при отсутствии работы .....	2
Интервью 2, Одинокая женщина, съём жилья при наличии хорошо оплачиваемой работы .....	2
Интервью 3, Семейная пара с детьми, съём жилья при высоком уровне дохода .....	2
Интервью 4, Не семейная пара (девушки), совместный съём жилья .....	2
Интервью 5, Семейная пара, средний уровень дохода, совместная аренда жилья .....	3
Карта процесса и ключевые боли .....	3
Карта .....	3
Ключевые боли .....	3
Неочевидная проблема .....	3

## Скрипт

Интервью проводились в форме глубинного интервью, за канву разговора были взяты следующие вопросы

- Снимали ли вы жилье раньше? Почему решили начать снимать жилье?
- Расскажи в общих чертах про процесс съема жилья, от поиска до заселения, эксплуатации и окончания аренды?
- Что было самым сложным в процессе?
- Поиск и заселение
  - Какие варианты поиска рассматривались?
  - Какие были основные критерии отбора вариантов?
  - Какие варианты поиска не рассматривались, и почему?
  - Было ли жилье, которое не рассматривалось, и почему?
  - Какие факторы повлияли на выбор жилья в позитивную сторону?
  - Какие факторы были no-go, из-за чего от жилья приходилось отказываться?
  - Какие проблемы возникли в процессе выбора жилья?
- Эксплуатация и окончание аренды
  - Какие проблемы возникли в процессе заселения (после принятия решения)? После заселения?
  - Что нравится в снятом жилье?
  - Что не нравится?
  - По каким причинам прекращали аренду?
  - С какими проблемами столкнулись при окончании аренды?

## Интервью

### Описание

Было проведено 5 интервью. Интервьюируемые представляли следующие сегменты:

По уровню дохода

- Параллельно с поиском работы
- При наличии стабильного дохода
- При наличии высокого уровня дохода

По семейному положению

- одинокие мужчины
- одинокие женщины
- семейные пары
- не семейные пары

### Интервью 1, Одинокий мужчина, съём при переезде в другой город при отсутствии работы

Запрос – совместная аренда комнаты (ценовое ограничение)

Критерии – цена, локация, соотношение цены-качества, состояние комнаты, соседи

Инструменты поиска - социальные сети, специализированные группы и чаты, удаленный поиск (фото, мессенджеры, итд)

Проблемы – несоответствие комнаты ожиданиям, непрозрачные правила съёма, большое количество ограничений со стороны соседей. Последние стали причиной смены жилья. Не все арендодатели были готовы сдавать одинокому мужчине. Были случаи столкновения с мошенниками.

### Интервью 2, Одинокая женщина, съём жилья при наличии хорошо оплачиваемой работы

Запрос – однокомнатная квартира

Критерии – локация, планировка, площадь, качество ремонта, наличие необходимых бытовых вещей

Инструменты поиска – сайты, агентства (опосредовано)

Проблемы - Нежелание хозяев решать инфраструктурные проблемы (душ, плита, дверца шкафа). Не все арендодатели были готовы сдавать одинокой женщине.

### Интервью 3, Семейная пара с детьми, съём жилья при очень высоком уровне дохода

Запрос – 2+ комнатная квартира

Критерии – Локация, качество ремонта, инфраструктура (паркинг)

Инструменты – Агентство, удаленный поиск

Проблемы – Ограниченный выбор, долгий поиск. Паре пришлось срочно менять жилье когда жизненные обстоятельства арендодателя изменились. Не все арендодатели были готовы сдавать семейной паре с детьми.

### Интервью 4, Не семейная пара (девушки), совместный съём жилья

Запрос – 2-комнатная квартира

Критерии – 2+ комнаты, локация, качество жилья

Инструменты – Сайты, Агенты

Проблемы – отсутствие достаточного объема предложений. Были случаи столкновения с мошенниками.

Интервью 5, Семейная пара без детей, средний уровень дохода, совместная аренда жилья

Запрос – 1-2 комнатная квартира

Критерии – Качество ремонта, возможность долгосрочной аренды, цена, локация

Инструменты – социальные сети, знакомые

Проблемы – отсутствие достаточного объема предложений, завышенный ценник. Не все арендодатели были готовы сдавать семейной паре. Были случаи столкновения с мошенниками.

### Исходные материалы

Аудиозапись согласились вести только два респондента; фото конспектов записей по ссылке:

<https://www.dropbox.com/sh/7qaweza12qspu3o/AADy32ciYuCvbo8zDlFk-zMja?dl=0>

## Карта процесса и ключевые боли

### Карта



Процесс линейен, возможен возврат на предыдущие шаги, если не удастся завершить текущий за определенное время (смена инструментов поиска, если не удастся найти подходящие варианты)

### Боли процесса

- 2.a Наличие мошенников во всех каналах поиска
- 3.a Согласование визитов с собственником долгий и сложный процесс, при этом фотографии (удаленный поиск) плохо соответствуют реальности и показывают жилье лучше, чем есть
- 3.b В принципе небольшой исходный выбор вариантов, при фильтрации просто по локации, типу жилья (комната, квартира, 2+ итп) и уровню ремонта (хороший/евро/премиум)
- 3.c Зачастую, очень длительный процесс при наличии ограничений по времени
- 4.a Требования к заселяющимся (наличие пары, отсутствие пары, без детей, без животных итд итп, с большими вариациями)
- 5.a Собственники не хотят решать эксплуатационные проблемы с жильем
- 6.a Необходимость съехать в короткий срок по желанию собственника

### Неочевидная проблема

Критерии к арендаторам и требования к эксплуатации сильно варьируются среди собственников, и у многих крайне «специализированы»:

- Только не девушке (!?)
- Только семейной паре без детей

- Только одинокому мужчине, водить девушек и друзей запрещено (??)
- Только не семейной паре (?!)

Вкупе с низким объемом предложения это сильно уменьшает выбор и удлиняет поиск.

#### Дополнительные наблюдения, важные для продукта

1. Используются разнообразные каналы поиска. Во всех каналах присутствуют мошеннические схемы.
2. Большая часть респондентов готова была при прочих равных снимать жилье ближе к центру города, либо дороже чем планировали, либо чуть хуже по условиям, чем альтернативы вне центра
3. Во всех сегментах присутствует незащищенность арендодателя перед собственником