МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Волгоградский государственный университет»

Институт экономики и управления
Кафедра экономики и управления

ОБРАЗЕЦ

ОТЧЁТ ОБ ИССЛЕДОВАНИИ JTBD

на тему:

Работы потребителей при выборе сервиса доставки готовых рационов занятыми специалистами

Выполнил(а): студент(ка) направления 38.03.01 «Экономика»
Иванова Анна Сергеевна, группа ДЕМО-01

Руководитель: кандидат экономических наук, доцент Петров Игорь Владимирович

Волгоград · 2026

Демонстрационный образец. Данные условны. Не является выполненной работой конкретного студента.

АННОТАЦИЯ

Демонстрационный отчёт посвящён исследованию работ потребителей в логике Jobs to Be Done на рынке доставки готовых рационов. В документе показаны формулировки работ, контекст их возникновения, конкурирующие решения и барьеры перехода к новому сервису. Отдельно описана приоритизация возможностей продукта по частоте и важности работ. Материал демонстрирует структуру JTBD-отчёта, но не заменяет количественную проверку гипотез.

Ключевые слова: JTBD, работы потребителей, доставка рационов, потребительское поведение, качественное исследование, приоритизация.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 4

1 Теоретическая рамка Jobs to Be Done 5

2 Дизайн исследования и выборка 5

3 Карта работ и триггеров 6

4 Барьеры и конкурирующие решения 6

5 Возможности продукта и приоритизация 7

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 8

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 9

ПРИЛОЖЕНИЕ А 10

ВВЕДЕНИЕ

Исследование рассматривает, как занятые специалисты решают задачу организации питания в рабочие дни. В фокусе находятся не характеристики продукта, а работа, которую потребитель пытается выполнить: получить предсказуемый по времени, составу и качеству приём пищи без дополнительного планирования.

Практическая значимость связана с выбором функций сервиса, которые помогают выполнить работу, а не просто расширяют меню. Результаты помогают увидеть конкурирующие решения и барьеры, из-за которых потенциальный клиент остаётся с привычным способом питания.

Цель работы — Описать работы потребителей, которые определяют выбор сервиса доставки готовых рационов занятыми специалистами.

Задачи работы:

1. Выделить контексты, в которых возникает потребность в готовом рационе.
2. Сформулировать работы потребителя в форме JTBD.
3. Определить конкурирующие решения и барьеры перехода.
4. Приоритизировать возможности продукта по важности работ.

Объект исследования — Потребительское поведение занятых специалистов при организации питания в рабочие дни.

Предмет исследования — Работы потребителей, триггеры и барьеры при выборе сервиса готовых рационов.

Методы исследования: глубинные интервью, анализ переключателей, формулирование JTBD-утверждений.

Практическая значимость. Отчёт помогает связать функции сервиса с реальными ситуациями потребителя и отказаться от расширения продукта без подтверждённой работы.

1 Теоретическая рамка Jobs to Be Done

JTBD рассматривает продукт как средство выполнения работы потребителя. Работа формулируется без названия продукта и описывает прогресс, которого человек хочет достичь в конкретной ситуации. Такой подход позволяет увидеть конкурирующие решения шире категории: готовый рацион может конкурировать с кафе, домашней заготовкой и доставкой из магазина.

В отчёте используются три уровня работы: функциональный, эмоциональный и социальный. Функциональный уровень связан с получением еды в нужное время, эмоциональный — со снижением тревоги о качестве и разнообразии, социальный — с сохранением привычного образа занятого человека. Разделение уровней помогает точнее формулировать ценность сервиса.

Таблица 1 – Уровни работ потребителя

Уровень	Содержание работы	Пример проявления
Функциональный	Получить готовый приём пищи без планирования	Ужин после поздней встречи
Эмоциональный	Не тревожиться о качестве и составе	Проверка состава и срока
Социальный	Поддерживать образ организованного человека	Регулярное питание в рабочие дни

Источник: Составлено автором на основе теоретической рамки JTBD.

2 Дизайн исследования и выборка

Исследование включало 16 глубинных интервью с занятыми специалистами, которые за последние три месяца хотя бы один раз заказывали готовую еду или рассматривали доставку рационов. Интервью продолжались 30–45 минут и строились вокруг последнего случая выбора, а не общих предпочтений. Это позволило восстановить последовательность действий и момент переключения.

Выборка включала сотрудников офисов, удалённых сотрудников и специалистов с ненормированным графиком. Отбор не преследовал цель репрезентативности: задача состояла в поиске повторяющихся ситуаций и формулировок. Все участники дали согласие на запись, транскрипты обезличены.

Таблица 2 – Профиль респондентов

Группа	Количество	Ключевая ситуация
Офисные сотрудники	6	Обед в перерыве между встречами
Удалённые сотрудники	5	Питание без похода в магазин
Ненормированный график	5	Поздний ужин после работы
Итого	16	—

Источник: Составлено автором по скринингу участников, 2025 год.

3 Карта работ и триггеров

Наиболее часто повторялась работа, которую можно сформулировать как «получить сбалансированный приём пищи в ограниченное время без планирования меню». Её отметили 12 участников из 16. Вторая работа — «снизить пищевую усталость от повторяющихся блюд» — встречалась у 9 участников. Третья — «контролировать калории без ведения сложных таблиц» — у 7 участников.

Триггером чаще становился сбой привычного сценария: позднее возвращение домой, отмена обеда или отсутствие продуктов. В такие моменты потребитель искал не новый продукт, а быстрое восстановление контроля над ситуацией. Формулировки работ поэтому описывают не желание заказать рацион, а желание вернуть предсказуемость питания.

Таблица 3 – Формулировки работ и частота упоминаний

Работа	Упоминания	Тип работы
Получить сбалансированный приём пищи без планирования меню	12	Функциональная
Снизить пищевую усталость от повторяющихся блюд	9	Эмоциональная
Контролировать калории без сложных таблиц	7	Функциональная

Источник: Составлено автором по результатам интервью.

4 Барьеры и конкурирующие решения

Барьером перехода чаще всего становилось сомнение во вкусе: 10 участников опасались, что готовый рацион окажется непривычным или однообразным. Высокая стоимость ограничивала решение у 8 участников, неудобная доставка — у 6, сложность выбора — у 5. Барьеры редко действовали

поодиночке: цена усиливалась риском выбросить продукты, если рацион не понравится.

Конкурирующие решения распределились по ситуации. В обеденное время чаще выбирали кафе рядом с офисом, вечером — доставку из магазина или простые домашние блюда. Готовый рацион выигрывал там, где ценилась предсказуемость состава и отсутствие решения о меню. Проигрывал — там, где важна гибкость и возможность выбрать блюдо под настроение.

Таблица 4 – Конкурирующие решения по ситуациям

Ситуация	Частое решение	Ограничение решения
Обед в офисе	Кафе рядом	Зависимость от очереди
Поздний ужин	Доставка из магазина	Нужно выбрать и приготовить
Домашний офис	Простые домашние блюда	Требуется планирование

Источник: Составлено автором по данным интервью.

5 Возможности продукта и приоритизация

Возможности продукта оценивались по частоте работы и силе барьера. К высокому приоритету отнесены прозрачный состав рациона и возможность попробовать небольшой набор блюд: они связаны с сомнением во вкусе. Средний приоритет получили гибкие окна доставки и короткий выбор из готовых сценариев питания.

Приоритизация не означает немедленного запуска всех функций. Она задаёт порядок проверки гипотез: сначала снижение риска вкусового разочарования, затем удобство доставки и упрощение выбора. Для каждой возможности определён показатель, который нужно измерить до масштабирования.

Таблица 5 – Матрица возможностей продукта

Возможность	Связанная работа	Приоритет
Прозрачный состав и калорийность	Контроль питания	Высокий
Набор для первого заказа	Сомнение во вкусе	Высокий
Гибкие окна доставки	Питание без планирования	Средний
Короткий выбор сценариев	Снижение усталости от выбора	Средний

Источник: Составлено автором по итогам приоритизации.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

JTBD-исследование показало, что выбор готового рациона определяется ситуацией сбоя привычного питания. Потребителю нужен не расширенный ассортимент сам по себе, а предсказуемый способ восстановить контроль над питанием без дополнительного планирования. Наиболее сильный барьер связан с риском вкусового разочарования.

Для продукта первоочередными остаются прозрачный состав и безопасный первый заказ. Эти меры помогают снизить риск и проверить, готова ли аудитория перейти от конкурирующих решений к регулярному рациону. Дальнейшая проверка возможностей требует количественных метрик и тестов на реальных заказах.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Кристенсен К. М. Jobs to Be Done: теория и практика. — Москва: Альпина Паблишер, 2022. — 288 с.
2. Улановский А. М. Глубинные интервью в исследованиях поведения. — Москва: Смысл, 2021. — 240 с.
3. Голубицкий А. В. Продуктовые исследования: от гипотезы к решению. — Санкт-Петербург: Питер, 2023. — 304 с.
4. Дмитриева Н. С. Методы анализа потребительских ситуаций. — Москва: НИУ ВШЭ, 2022. — 196 с.
5. Егорова М. П. Качественный анализ данных: кодирование и интерпретация. — Казань: Изд-во КФУ, 2021. — 168 с.
6. Ильин В. И. Повседневное питание городских специалистов. — Москва: Дело, 2020. — 214 с.
7. Ковалёв С. Р. Сегментация на основе работ потребителя. — Екатеринбург: УрФУ, 2023. — 152 с.
8. Лебедева О. А. Исследование переключателей в потребительском выборе. — Новосибирск: НГУ, 2022. — 180 с.
9. Рогожин А. Н. Приоритизация продуктовых возможностей. — Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2024. — 208 с.
10. Тихонова Е. В. Барьеры перехода к новым пищевым практикам. — Томск: ТГУ, 2023. — 160 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Протокол глубинного интервью

В приложении приведён демонстрационный протокол, который использовался для фиксации последнего случая выбора готового питания.

Таблица А.1 – Структура протокола интервью

Раздел	Что фиксируется	Пример
Контекст	Время, место, участники ситуации	Поздний ужин после встречи
Триггер	Что нарушило привычный сценарий	Отмена обеда
Поиск	Какие решения рассматривались	Кафе, доставка, домашняя еда
Выбор	Что определило решение	Скорость и состав
Итог	Что устроило и что не устроило	Вкус и размер порции

Источник: Составлено автором.