

訪談記錄表單

What 什麼是訪談記錄表單？

訪談為一種基本的研究方法，直接與受訪者面對面接觸，搜集第一手的個人經驗、意見、態度和感覺，適合搭配實地勘查研究法使用。過程中透過訪談紀錄表單的「開放性話題」以及「深入問題」收集與主題相關的資訊，並從中分析行為的本質與受訪者提供的「事實」及脈絡以建構設計洞見。

日期：		地點：		受訪人：		情境：	
開放話題：				深入問題：			

Why 為什麼要使用訪談記錄表單？

訪談為研究策略的一部份，透過此研究方法可以瞭解使用者在真實情境的活動與經驗並深入參與其中，透過使用者的語言瞭解使用者，同時也幫助研究人員建立同理心，從使用者的角度學習。

When 什麼時候使用訪談記錄表單？

1. 開發新產品：可搭配實地勘查研究做初步的使用者訪談。
2. 既有產品改良：透過訪談了解使用者的個人經驗、意見、態度和感覺。

How 怎麼使用訪談記錄表單？

準備材料：

A4 訪談紀錄表單、相機、錄音筆、錄影機、原子筆、鉛筆、個資使用切結書及同意書

預估操作時間：

30 分鐘-60 分鐘

理解概念：

在 A4 白紙上劃分 4 個區域，最上方寫上主題名稱，其下方依序寫上日期、地點、受訪者、情境、開放話題和深入問題。

1. 主題名稱：依據產品或服務設定研究主題
2. 日期：訪談當天日期（可作為建檔依據）
3. 地點：進行訪談的地點
4. 受訪人：一般會使用匿名或是簡單形容受訪者的特徵
5. 情境：如配合實地勘查研究，可描述訪談發生之情境
6. 開放話題：可以使用「5W1H」來設定問題，或將可打開話匣子和暖身的話題填入「開放話題」中，盡量避免使用「是非題」，而話匣子與暖身的題目必須設計成能循序漸進地使受訪者願意打開更深入的話題。
7. 深入問題：參考已填寫的「開放話題」，透過開放話題的引導，將訪談主軸依序放入「深入話題」中。

使用步驟：

- ◆ **規劃訪談綱要：**訪談綱要需詳細列出拜訪對象、停留時間、問題內容及訪談方式，如拍照、紀錄及訪問等職責分配。

- ◆ **準備資源**：準備訪談工具（如上述），必要時須備妥簽署個資使用切結書及同意書。
- ◆ **進行訪談**：訪談前，可先與受訪者建立關係及信任感，必要時可請受訪者簽署相關文件，接著向受訪者說明流程，並提醒受訪者訪談過程中可隨時提問。依據事先設定的結構與問題引導對談，可以先使用「5W1H」開放性話題做為暖身，再逐步進入深入問題的探討，若訪談情境是受訪者熟悉的環境也可鼓勵受訪者示範相關之人事物，並分享其經驗，盡可能使用「可以再多聊一些……？」、「可以請你示範……？」等的話術引導受訪者提供相關資訊以作為內容上的比對與確認。
- ◆ **記錄訪談內容**：進行訪談的過程中，應指定部分研究成員負責搜集資料、記錄、拍照、錄音或攝影，以及整理資料以供日後分析之用。

使用範例（以 YouBike 為例）：

第一步：訪談對象由從過去問卷調查的填表者進行篩選，並約定訪談時間。研究團隊事前可分配二至三個成員分別負責訪談及記錄和拍照。

第二步：訪談引導員將相關文件給予受訪者簽署，在準備相關工具時同時說明訪談流程、主題及綱要，並請訪談者做簡略的自我介紹。

第三步：在訪談表單上記下當天日期、訪談地點、受訪人（例如：暱稱）和訪談情境。

第四步：可透過預先設定的開放性問題或是使用「5W1H」方法開始先幫受訪者暖身，例如：

- Who 身邊還有誰使用 YouBike?

- What 使用 YouBike 是為了做些什麼事？身邊如果有人使用 YouBike，他們都拿來做什麼
- Why 為什麼要想要使用 YouBike？
- When 什麼時間去使用 YouBike? 或是有什麼特定的時間會去使用？上次最後一次使用是什麼時候？
- Where 使用 YouBike 的地點在哪裡？騎 YouBike 時會到哪些地方？
- How 如何使用 YouBike 這項服務？流程是什麼？

第五步 (深入問題): 經過開放問題的暖身後，可從開放問題著手延伸出相關問題來進一步挖掘受訪者更深一層的感覺與想法，如：在上班時段騎 YouBike 時，你身上的東西有哪些？使用時遭遇最糟糕的事情是什麼？有聽聞周遭使用的人遇過類似的問題嗎？遇到那樣的問題，你通常會做什麼事情？

第六步 (記錄整理): 過程中如有錄音，須將訪談內容整理成逐字稿，以供日後整理並分析。

深入問題	開放話題	受訪人/情境	日期/地點	主題名稱	訪談記錄表單
主題名稱： YouBike 使用者訪談					
日期：yy/mm/dd 地點： YouBike 附近的咖啡店		受訪人：小A 情境：			
開放話題： Who： 身邊還有誰使用YouBike? What： 使用YouBike是為了做些什麼事？身邊如果有人使用YouBike，他們都拿來做什麼？ Why： 為什麼要想要使用YouBike？ When： 或是有什麼特定的時間會去使用？上次最後一次使用是什麼時候？ Where： 使用YouBike的地點在哪裡？騎YouBike時會到哪些地方？ How： 如何使用YouBike這項服務？流程是什麼？			深入問題： 在上班時段騎YouBike時，你身上的東西有哪些？ 使用時遭遇最糟糕的事情是什麼？有聽聞周遭使用的人遇過類似的問題嗎？ 遇到那樣的問題，你通常會做什麼事情？		

重點提示：

1. 訪談時要保有好奇心和同理心，專心傾聽、適時給予回應，並運用 5W1H 手法來打破砂鍋問到底，問到行為的本質與受訪者提供的「事實」。
2. 研究人員要善於觀察，通過使用者的面部表情、肢體語言、措辭語調等信息洞察使用者真正的想法和感受。
3. 如過程有錄音或錄影，必須要將收集到的訪談內容整理成逐字稿，將每一項事實寫在便利貼上，製作成訪談筆記（上方加上受訪者編號和日期），訪談筆記的重點在留下受訪者陳述的「事實」；而後再透過圖表整理所有訪談筆記，將相似的分類在同一個主題下，使每張訪談筆記可被獨立理解，這樣的過程將有助於形成設計洞見。

錯誤觀念：

訪談問題應避免詢問以下問題而導致訪談內容空泛也讓研究不精確，像是關於頻率（例：每週/月使用幾次？）、概化（例：通常.....？）、偏好或態度以及意見或預測（例如：未來會使用.....？）

關鍵字列表：同理心、5W1H、實地勘查研究、設計洞見