|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Section | Leader Guide | Theme & Purpose |
| 注意項目 | 拍照: 從一進到小區就開始拍照，包含小區週遭市容、交通、社區內部的公共設施、小區內的人、活動，到受訪者家，大樓長相、家門口的擺設；進到家裡就不拍了；訪談時，當問到關鍵物品，已經是擺在訪談附近的，如手機、電視或電腦，可以請受訪者現場還原情境；通常是在訪談完之後，再繞家，以不打斷訪談的脈絡，但訪談過程就要keep in mind待會一定要看到的物件或場景。 |  |
| 開場簡介  （3分鐘） | 主持人: 感謝參與，約略概述研究目的、訪談流程與時間  您好。我是XXX，智榮基金會的研究員(出示工作證)，那一位是我同事，還有一位台科大研究所的設計師。我們來自於施振榮先生退休後所創立的智榮基金會，主要是瞭解華人的價值觀，並將研究應用在商業研發上，所以今天如果有想到任何生活上的困擾與挑戰一定要跟我們說，或許未來就會有符合您需求的商品出現。  所以，今天就請您暢所欲言，聊聊對於健康的想法及為健康做了什麼。今天的訪談大約2-2.5個小時左右。由於您講的內容相當重要，所以我們會全程全程錄音錄影。那要麻煩您幫我們別一下麥克風，這樣收音品質會更好（幫受訪者別／受訪者自己來）。在影音檔的使用部分，我們會遵守個人資料保密原則，基本上如果沒有您的同意，我們是不會對外洩漏您的個人資料。如果沒問題的話，請您在這份同意書上簽名。（簽完名，收回知情同意書）謝謝。 |  |
| Part I  暖場 (10分鐘) | * 未退休 * 請您先稍微跟我們介紹一下，您的工作、興趣等等的。 * 上班族：目前工作地點、職位、職務 * 家庭主婦：日常活動 * 平常喜歡做些什麼? 有什樣興趣、嗜好? * [搭配過篩問卷的退休準備]我們看到您有在做XXX（購買住宅/理財）的準備，請問您當初為什麼會想到做這個？對於退休您有什麼擔心或是考量? 您理想中的退休之後的生活是怎樣的？為什麼會做這些準備? 擔心什麼? * 已退休 * 請您先稍微跟我們介紹一下您自己。 * 平常喜歡做些什麼? 有什樣興趣、嗜好? * 您是哪時候開始退休的? 退休前跟退休後，生活中比較大的改變有什麼(如：生活安排、人際關係…)?您有做什麼樣的調適嗎? 您對您現在的生活狀態滿意嗎？有什麼擔心或是考量? | 簡單聊一下受訪者的生活背景   * 關係建立並瞭解受訪者基本資料 * 日常生活面向 |
| Part II  健康消費足跡與健康關心的項目(60 mins) | **健康消費歷程&健康促進議題:** [字卡搭配過濾問卷的付費購買或使用過哪些健康設備/服務]  之前您幫我們填過濾問卷，有提到您有買一些健康產品（請拿出受訪者所購買的產品/服務卡片，一邊將卡片攤在受訪者前方的桌上，一邊確認受訪者對產品/服務的熟悉程度）**:**   * [按照購買順序排序] 您最先開始用的是什麼? 其他請按照你開始使用的順序，從最早到最近排一下。   + 逐一追問：多常用? 最近一次使用是什麼時候? 使用的原因是…?   + 現在，請您給這些產品/服務打分數，從最高分到最低分，重新排一下。為什麼會這樣排列呢? [從排序比較中，釐清受訪者評斷的依據]   [篩選出3~5個值得深度追問的項目，優先判斷依據：可連網的、帶電的、自己無法獨力完成需要他人協助的、背後帶有資訊系統/知識系統、需跨人/跨機構連結處理的、直接協助生理健康的社會支持活動、不滿意程度高的]   * 以下問題，逐一追問每個項目：使用動機、仍未滿足需求與使用痛點   + 請問您當初怎麼會想要用? 當初想解決什麼健康問題? 在哪些情況下會使用？用得多嗎？(釐清使用時機點、場景、頻率)？使用頻率從開始用到現在，變多/降低/不再繼續使用的原因？   + [Benefits]到目前為止，請問您覺得健康問題解決了嗎? 那些部份解決了? 那些部分雖然有解決，但解的不好?　那些部分完全解決不了？沒解好、沒解到的部分，你自己會怎麼處理？ [嘗試自己解的部分]為什麼做此處理？[無解部分]為何不處理？有想過什麼可能的處理方法嗎？沒有行動的原因為何？   + [Features]使用過程中，還有出現過什麼麻煩呢? [搭配作業中所提出的相關困擾]剛剛所提到的這些困擾/麻煩，你希望立即能改善的是什麼? 原因為何？您希望怎麼解決呀？ 現在市場上有那些您瞭解過的類似解法或者你嘗試過的解法？他們有什麼不足的地方？您提出的解法，最大的好處在哪裡？   **健康目標與關注項目再確認**   * 從剛剛聊到現在，為了健康，您做了不少事，您希望達到什麼健康目標呢（短期目標/長期目標）？如此設定的原因（單一目標/多重目標與目標間的關係）？ * 您覺得什麼叫健康生活？這麼想的原因是？你現在的日常生活，算不算健康生活呢？   + ［拿出4天日誌］您這幾天的生活中，有哪些是為了健康而做？有哪些你覺得做的還不夠？   + 你自己覺得理想的健康生活是什麼樣子？還無法實現的部分與原因各自為何？［再次注意，若出現需要支援系統解的議題，深入追問］ * 注意背後的原因是否指向同一個目標或是有多個想要達到目標，或是多解法給單一目標（生理促進／疾病控制／心理／社交／皮相…）。追問背後的原因。 | 健康支持系統的介入點與未滿足需求   * 各式健康改善方法背後的驅動因素與健康疑難 * 各式健康促進方法(人機、人資、人人)的使用痛點，與使用行為變化的內部因素與外部因素   健康目標跟關注順序   * 健康組合之間配合邏輯 * 健康對策之間的競合關係(辨別分類):   + 替代方案   + 競品:選擇標準 |
| Part III  快樂老化與生活環境  (30分鐘) | **未來一天**   * 剛才是您現在的生活，我們現在要來玩想像遊戲，這個想像不是天馬行空的，而是從現在的您去想像未來您的生活、包括您整個生活的環境、週遭的人、事、物…。   想像從現在，到未來15/10/5年後，時空快轉到20XX年X月X日，那時候您是XX歲，從早上起床開始，到晚上入睡，那一整天從早到晚您會怎麼過。  [45-60 -> 15年後；60-70 ->10年後；70-75->5年後]   * 讓受訪者先把一整天講完，確認主要時間段所在的地點/環境、穿著、心情、與環境/外界互動情形。   + 釐清1.平日假日；2.有技巧地釐清單身已婚鰥寡   + 注意出現人物: 家人、伴侶、子女、朋友、同事   + 注意出現的地點與活動部分 * 針對未來一日敘述中出現的地點與活動，逐一提問：   + 人物：一個人、有其他人 (認識與否、彼此關係)   + 場景：在哪裡、環境氛圍   + 情節：做甚麼、過程、互動情形與氣氛、步調、心情感受   + 這些地點/活動在未來生活中的重要性與作用 * 未來的生活與狀態變化   + 與長輩/伴侶/子孫的相處模式與變化   + 狀態：看起來如何 (體型/外貌)、健康狀況如何、除自然老化外，還有哪些原因造成大幅/小幅的改變   + 作息：比較15/10/5年後的作息與現在的異同、作息改變/沒改變主要原因   + 各個健康目標與關注的健康項目，在15/10/5年後有何改變？目標設定作息改變/沒改變的主要原因、關注項目別與內容改變/沒改變的主要原因   + 居家住宅環境有何改變？家內/居住大樓要有什麼改變？   **快樂生活**   * 如果，未來15/10/5年後的那一天可以過得更快樂，剛剛聊到的生活內容，哪些部分可以再做些改變？你希望如何改變？ * ［拿出快樂作業卡］這些是您事先準備的快樂照片，請問裡面最快樂的時刻是？請幫我們排一排快樂程度的順序。   + 請跟我們分享，這些快樂時刻，您當時的感受、讓您覺得快樂的原因？ * 怎樣的環境能讓人快樂養老?　您會希望從現在到未來15/10/5年後，您生活的社區周圍有些什麼改變（新增據點與作用、既有據點的優化與作用、社區新增建設/建設更新）？   **幸福來源**   * 幸福：你覺得幸福是什麼，為什麼呢? * [搭配作業最愛的照片] 當時為什麼選擇這張照片? | * 比較未來生活脈絡與現在生活脈絡可能的變化方向 * 未來生活內容組成，重要的人事物、其意義與作用 * 對個人健康狀態的預期(樂觀/悲觀)、健康生活與行為的改變幅度與原因 * 對應老後生活的下一階生活準備與居住準備 * 快樂的元素 * 快樂元素的創造與在地生活圈的關聯性 |
| 設計師提問20分鐘 | | |
| Part VIII　繞家觀察 (10 mins) | **詢問受訪者是否方便看剛剛訪談所提到的這些困擾的場景或物品**   * 讓受訪者自行選擇從哪裡開始看（可看出他的隱私界線）   **繞家→ 驗證，還原，新發現(大概要留個10-15分)：**繞家的時候，把看到的和剛剛聽到的，再對照一次，有必要時請他演示，還原平常會發生困擾的場景或物件，又會發現更關鍵的，受訪者自己也沒注意到的問題 。 |  |
| 謝謝您今天接受我們的訪問 !! | | |