

8. Interviews and focus groups

2017/9/26

森啓華

index

8.1 introduction

8.2 pros and cons of interviews

8.3 applications of interviews in HCI research

8.4 who to interview

8.5 interview strategies

8.6 interviews vs focus groups

8.7 types of questions

8.8 conducting an interview

8.9 electronically mediated interviews and focus groups ←スキップします

8.10 analyzing interview data

8.11 summary

8.1 introduction

ユーザからの直接のフィードバックはHCIリサーチの基本

サーベイ

利点：簡単に多くの人に聞ける

欠点：聞かれたことにしか答えない。自由回答は答えてもらいにくい

→幅広いが浅い

8.1 introduction

- ・ 少数の参加者と直接会話
 - 深いが狭い
- ・ インタビュー：1対1
- ・ フォーカスグループ：一度に複数人と
 - どっちの方法を使うのか
 - 形式は？いつやるのか？
- ・ 会話のスキル、観察するスキルが必要

例) 会話を進める、有意義な返答を引き出す、返答によって質問を変える、微妙な手がかりを解釈する、詳細な返答を解釈する…

8.2 pros and cons of interviews

メリット

- ・ 深い
- ・ 他の方法では得られないような幅広いデータ
- ・ じっくり考え、洞察を共有できる
- ・ 制限がなく、融通がきく

デメリット

- ・ 難しい (自由な議論をどう管理するか?, 非言語のリアクションの解釈)
- ・ 時間がかかる (インタビュー、データ書き出し、分析)
 - 1時間の音声データ書き出しに約10時間
- ・ 矛盾が生じることも
 - インタビュー + 他のテクニック(ex. 観察)

8.3 applications of interviews in HCI research

- ・ ニーズ、慣習、懸念、好み、態度への理解
- ・ 以下の3つのすべてのフェーズでインタビューを使える
 - from initial exploration to requirements gathering
 - evaluation of prototypes
 - summative evaluation of completed products

8.3.1 initial exploration

写真やビデオを扱うツールの調査する

- ・ 既存の技術に関する質問
 - ユーザのニーズと目的を知る
- ・ 機能に関する広い質問 (×デザインの詳細)
 - より深くより絶妙な理解

例) イベントでどんな記録媒体をつかいますか? 写真, ビデオ, 音声?

例) どうやって記録を見ますか? パソコン, テレビ?

8.3.2 requirements gathering

- ・ 要求を探すインタビューは、広く。狭い質問に絞ったり、既存のツールに焦点を当てたりすると制限しすぎてしまう

例) ユーザの目的は？

例) 今できないことで、できたらいいことは？

- ・ 実現できるかどうかではなく、彼らがしたいことを描写してもらおう

8.3.2 requirements gathering

- ・ 現在スクラップブックを作るために人々はどんなことをしているのか
 - ユーザのニーズにあったツールの理解
- ・ 広く質問する
 - ×どのように写真をレイアウトしてますか？
 - スクラップブックで何を伝えたいか、誰に見せたいか？
 - ニーズをちゃんと理解するためにもっと情報が必要になる
- ・ 実演も含めて深くインタビューするとより理解が深まる

8.3.3 evaluation and subjective reactions

- ・ 試作段階でフィードバックをすると、見直しが必要な部分を特定できる
- ・ 具体的な質問で、様々な要素のデザインへの反応を引き出す
 - 例) インタフェース使いやすいか？
 - 例) メニュー、アイコン、言語は理解できるか？
- ・ サーベイとインタビューの併用
- ・ usability testとempirical studiesを併用
 - 2つの評価がずれていても、深く調査することでよりよりデザインを生み出すことができる

8.4 who to interview

- ・ いろんな部類のステークホルダーに質問すると有益
- ・ ステークホルダー：システムの利用に影響を受ける人
 - ゲームでは、初心者/ エキスパート
 - 大学向けのシステムでは、管理者(ツールの購入を承認) / 教授(科目登録、成績を管理) / 学生(科目登録し、授業料を払う)
 - 病院のシステムでは、直接システムを使っていない患者とその家族も重要な洞察を持っているかも。
- ・ 立場が異なれば要求や必要な機能性、使用性について異なる視点を持っている
- ・ すべてのグループの人へインタビューすることで全体像が把握できる

8.5 Interview Strategies

8.5.1 how much structure?

	Fully structured interview	semistructured interview	unstructured interview
方法	<ul style="list-style-type: none"> ・脚本を使って、決められた順序で質問をしていく 	<ul style="list-style-type: none"> ・決められた質問から、気になることがあったら深く ・質問の順番も自由 	<ul style="list-style-type: none"> ・初めの質問の後、相手に合うように会話を進める。会話が詰まったら、次のトピックや質問に
利点	<ul style="list-style-type: none"> ・サーベイより詳細な答えが得られる ・分析しやすい 	<ul style="list-style-type: none"> ・深いコメントを得て、洞察や理解を得ることができる 	<ul style="list-style-type: none"> ・回答者が大切だと思う話題を話してもらえる
		<ul style="list-style-type: none"> ・見逃していたトピックが見つかるかもしれない 	
欠点	<ul style="list-style-type: none"> ・聞きたいことが出てきても聞けない 	<ul style="list-style-type: none"> ・どの会話を掘るか、いつ他のトピックに移るか、そっけない参加者をどう対処するか ・データ整理が難しい 	

8.5 Interview Strategies

- respondent interview: インタビューする人が流れを決める。(fully structured/semistructured)
- informant / non-directive interview: 被験者の回答が流れを決める (unstructured)

8.5 Interview Strategies

fully structured

- ・ 個々の返答を比較したいとき

unstructured /semistructured

- ・ 深く話を聞きたいとき(批判的なコメント、デザインへの要求、その他の洞察など)
- ・ 分野に精通していなかったり、ユーザについてあまりわからないときに便利。何を聞いたらいいかわからないときでもユーザから学ぶことがある

8.5 Interview Strategies

8.5.2 Focused and contextual interviews

- ・ 説明だけでなくデモしてもらおう

 - 口頭では抜け落ちてしまう側面も描写する可能性

例) オフィルを見せて回りながら、どこに物をしまっているか説明させた

例) どのように技術を家で活用しているか見せてもらった

8.6 interview vs focus group

	インタビュー	フォーカスグループ
○	<ul style="list-style-type: none">・ 説得力がある	<ul style="list-style-type: none">・ グループディスカッションが効果的・ コストがかからない・ 幅広い意見を簡単に集められる・ 意見の共通点、相違点がわかる
×	<ul style="list-style-type: none">・ 人手,時間がかかる 例) 1人につき1時間とか・ あまり話さない人だと気まずい	<ul style="list-style-type: none">・ 会話に時間がかかる →質問数が限られる・ センシティブなことは話しづらい・ 他の参加者との兼ね合い

8.6 interview vs focus group

- ・フォーカスグループでは個々の対立を管理し、全参加者に介入させ、会話を継続させ、時間を管理し、質問を聞くことが必要

参加者選び

- ・複数のバックグラウンドと視点を集めたい
- ・あまりにも異なる人々を集めると、共通の視点がなく会話が難しい
- ・参加者同士の関係は、初対面？知り合い？
- ・共通のバックグラウンドや経験はある？

→トピックに興味があり、進んで参加する人を選ぶ

8.7 type of questions

- ・ インタビューの言葉遣いと形式で、返答に大きな差が出る

閉じた質問

例) yes/no, 選択肢, true-false. リッカート尺度

- 分析しやすい, 統計で分布を見れる

openな質問

- 返答、意見、フィードバックがきける
- 深い返答、問題の側面を詳細に述べてもらえて面白い
- 返答の内容の分析が難しい

8.7 type of questions

- ・ インタビューの質問の形には、タスクもある。
 - 穴埋め
 - 概念マップ: 参加者に状況の理解を描写する絵や図を書いてもらう
- ・ インタビューの質問はできる限り簡潔に
 - 1文で1つのことを尋ねる
 - 技術的な単語や専門用語は使わない

8.7 type of questions

- ・ 質問は偏らないように、判断を挟まないように
- ・ 聞きたい答えを引き出すような言い回しは避ける

例) 「好きでしたか？」より「どう思いましたか？」という表現を使ったほうがよい

- ・ あなたが作ったと知っている参加者に、「好きでしたか？」 「使いやすかったですか？」と聞くと影響出るかもしれない

8.7 type of questions

- ・ 参加者に合った質問をする
- ・ 異なる背景の参加者にインタビューするときは、彼らがわかるように伝える

例) 若い子供にインタビューするとき、リッカート尺度を使うより smileyometer, fun sorter, again-again を使おう (p.209)

- ・ smileyometer: しかめ面から笑顔までのスケール
- ・ funsorter: 最も楽しかった順に並べる
- ・ again-again: またやりたい活動を選ぶ

8.8.1 preparation

- ・ pilot-testing: 調査員の同僚/参加者を募って
 - 質問が理解しやすいか、どのくらい時間がかかるか
 - 時間がかかりすぎるなら、どこか省けるところはないか
 - フォーカスグループではpilot-testingは難しい。代わりに慣れている人に質問のレビューをしてもらうのもよい。初めのグループをpilot-testingとして扱ってもよい
- ・ インタビューガイドの準備
- ・ バックアップの準備：パソコンが壊れたとき代わりに使えるものを用意しておく。(バッテリー、紙、レコーダー)

8.8.2 recording the responses

- ・ ノート必須。パートナーがいればパソコンも。

※質問しながらパソコンでメモを取るのは気が散る

- ・ メインの記録はメモ。

- ・ 回答者の態度、動きで話し手への反対、フラストレーション、興味のかなさなどを示していないか？

8.8.2 recording the responses

- ・ 自由なコメントは、書き出すのは難しい
- ・ リアルタイムで話していることを文字に起こすのは困難。面白いコメントも見逃す
- ・ 各インタビューの後に、要約して書き直すとよい
 - コメントをはっきりさせる
 - 思い出しやすいような詳細を付け加える
 - 他の記録から有用な情報をも引っ張ってきやすいようにする

8.8.2 recording the responses

ビデオ

- ・ 三脚必要。うまく操作する必要。
- ・ 回答者はカメラがあると居心地が悪いかもしれない
- ・ カメラで記録できることは得ることが多い

オーディオ

- ・ シンプル
- ・ 静止画とともに使うのもあり

8.8.2 recording the responses

- ・ プライバシーと匿名性を尊重するべき
- ・ 安全に保持され、クリデンシャルとして扱われるべき
- ・ メモ、写真、電子記録だけではなく、概念マップ、絵、その他のアウトプットすべてが記録とみなさ分析されるべき

8.8.3 during the interview

- ・ 8.8.3.1 Rapport (リラックスしてもらおう)
- ・ 熟練していて、親しみやすく、感じのいい印象を与えられれば、回答者はあなたを信頼する(第一印象が大切)
 - 率直で有用なフィードバックをくれる
- ・ 水, スナックを差し出す(オーディオの邪魔にならないもの)
- ・ 共通点を探すとよい関係が築ける。インタビューのトピックに関係あるときは必ずしもしなくてもよい
- ・ 聞き上手になる

8.8.3 during the interview

- 8.8.3.2 The introduction

インタビューの流れ

1. イントロダクション
 2. リサーチについての説明と、目的の説明
 3. paperworkを終わらせる(同意書とか)
 4. 記録するなら、どのように記録するのか伝える
 5. フォーカスグループなら異なる視点を促すチャンス
- 目的の詳細を話しすぎるべきではない。話すことによって回答を誘導してしまうかもしれないから

8.8.3 during the interview

- ・ 8.8.3.3 Getting down to business
- ・ 簡単な質問 → 冒険的な質問 → 緩和させる質問
- ・ 質問が終わったら感謝を示す
- ・ 非言語的な手がかりにも注意

semistructured/unstructuredインタビューで

- ・ 参加者主導。柔軟に
- ・ 完全に脱線したら、トピックに戻ってくるように誘導
- ・ なぜその質問をしているのか説明する

(なぜ聞かれているのかわからないと、誤解して違う答えをするかも)

8.8.3 during the interview

- ・ 専門的な言葉や曖昧な言葉は定義する
- ・ こちらの意図を汲み取って答えているのか、率直な答えなのか区別する
- ・ 参加者の権利や懸念を尊重 (質問に答えなくてもいい事を伝える)
- ・ 休憩を作る

フォーカスグループでは

- ・ 話題が逸れたら、介入して戻す
- ・ 1人が話しすぎたら、他の人に話しを振る
- ・ 反対意見があったら？
- ・ 相性が合わなかったら？
- ・ 喋らない人がいたら、話す機会を与える

8.8.3 during the interview

- ・ 8.8.3.4 promoting discussion

話しが弾まない時

- ・ 質問を言い換える
- ・ 具体的な質問をする
- ・ 道具を渡す

(スクラップブックの例：質問を投げるだけでなく何枚かの写真を渡してみる)

- ・ 誰かの発言の後に「異なる意見の人はいますか？」

8.8.3 during the interview

・ 8.8.3.5 debriefing

最後に

- ・ 何か付け加えたいことがないか聞く
 - レコードを止めれば新しい意見が出るかも
- ・ 調査のゴールやインタビューの目的を伝える
 - 参加者に充実感・満足感を与える
- ・ インタビューの内容を要約
 - 参加者が誤解を正すことができる
- ・ 考えや結果をまとめて振り返る時間をとる

8.10 analyzing interview data

- ・ 記憶が新しいうちに分析しよう
- ・ 自分の仮説通りのものだけ拾うのはダメ
- ・ どの参加者の意見も平等に扱う

8.10.1 What to analyze

closedな質問

- ・ 各答えの頻度を表にする。簡単な統計分析(有意差)。

open-endedな質問

- ・ 共通部分を見つけるのが困難
- ・ 異なるタイミング、異なる文脈でなされたコメントを集める必要がある

8.10.1 What to analyze

	メモ	オーディオ	ビデオ
メリット	コンパクト 厳選された情報 適度な量	情報量が多い 何度も聞き返せる 理解を深められる	
デメリット	取りこぼしがある	費用がかかる 時間がかかる 書き起こす手間	
	お金も時間も限られて いるとき	深く調査したい 時間もお金も割ける	
利用目的		詳細を再現する 一つのコメントに着目 他人と共有	

8.10.2 how to analyze

- ・ 定性的な方法

内容分析：コメントの内容に着目

- 繰り返し登場したアイデアを特定

談話分析：議論の文脈に着目

- 誰がどういう言い回しをしているか

- ・ グループ間, 参加者間の差を見つけたら有意義

8.10.3 validity

- ・ 文章を読むとき必然的に主観的になるので、分析者の視点や偏見によって微妙に影響を受ける
- ・ 一般的な主張をつくるとき、信頼性の問題がある。
 - 複数の調査員が独立して分析 → 検者間信頼性
- ・ ユーザの要求を理解する目的とき、信頼性の問題はない。
 - 分析が終わった後に結果をユーザに伝え、その分析が間違っていたら修正できる

8.10.4 reporting results

- ・ インタビューして分析した後、結果報告をする。
- ・ 状況によって様々(学術的な発表で結果を報告 / 企業の連絡票や顧客へのプレゼンで報告)
- ・ できる限り明瞭で具体的に

例) 「多くの人が」ではなく「7割の人が」

- ・ 言い換えや要約ではなく引用をするとより具体的に
- ・ 参加者を尊重すること (特定させない)
- ・ 引用されるかもしれないことを伝えておく

8.1.1 summary

- ・ スキルや経験が必要
- ・ 現状、ニーズを知るのに有用
 - 研究者にとっては、システムがどのように使われているのか、なぜ使われているかを知るため
 - デザイナーにとっては、ニーズや反応を理解するため
- ・ インタビューとフォーカスグループは他のデータ収集の補完として行われるのがよい

例) empirical studies, usability tests, ethnographic investigations, and case studies