

POEM 分析

What 什麼是 POEM 分析？

POEM 分析是一種幫助觀察特定情境的研究架構，利用相片或現場考察來對使用情境進行觀察，將結果用文字記錄後，再進一步做資料的分析整理。POEM 分析可以引導研究者在情境中該觀察什麼、該怎麼紀錄，協助研究者產生後續相關資料，專注在使用者與不同接觸點的操作流程分析。



POEM 分析表單的圖解，顯示了各個欄位的標題和說明：

- 照片**：包含「活動：」、「時間：」和「照片：(指出照片中重要的地方並描述它)」。
- 活動/時間**：包含「活動：」和「時間：」。
- 人/物/環/訊**：包含「人 (誰是主要人物)」、「物件 (照片中有哪些物件)」、「環境 (試著描述環境及地點)」和「訊息 (列出其中要傳遞的訊息)」。
- 將所觀察到的整理成一句話**：位於表單右側中間。
- 評論其使用者經驗**：位於表單右側上方。
- POEM 分析**：位於表單右側最上方。

Why 為什麼要使用 POEM 分析？

研究者可以利用 POEM 的架構，有系統性的觀察情境內的不同面向，讓研究者掌握情境中使用者的接觸點的關係，並進一步去分析情境中使用者的動機、需求、問題。

When 什麼時候使用 POEM 分析？

1. 開發新產品：可針對同性質產品做初步的使用者觀察，並與團隊進行討論分析。

2. 既有產品改良：亦可使用 POEM 分析協助找到現存問題以及改進方式。

How 怎麼使用 POEM 分析？

準備材料：

紙張、筆、錄音機、筆記型電腦、相片等觀察或訪談用工具

預估操作時間：10 分鐘-20 分鐘

理解概念：

透過 POEM 分析，將使用者情境視為由人、物、環境、訊息等四個元素組成的一個完整系統，研究人員可從中檢視各元素的內容及其與系統間的關係：

1. P (People) 人員：被觀察者。觀察情境中會出現哪種人？為什麼會出現在這個情境？並將他們記錄下來。
2. O (Objects) 物件：情境中會出現的物件。觀察它們與人之間的互動？物件與物件之間的關係為何？
3. E (Environments) 環境：描述觀察場域的環境。可能在哪些環境中進行？並記錄此環境特徵。。
4. M (Messages) 訊息：情境中所觀察到的訊息。記錄訊息內容與其呈現方式，如聲音、圖像等。

在現地的場域中有太多的事物需要觀察，但人的注意力往往會被特殊的事件所吸引，而忽略的全盤的樣貌。從 POEM 出發，也作為觀察記錄、資料盤點的工具，有助於我們跳出盲點，審視我們的資料收集是否有所缺憾，也協助我們對於使用者的脈絡資訊更佳了解。

使用步驟：

- ◆ **行前準備：** 使用紙張、筆、錄音機、筆記型電腦、相片等工具
- ◆ **現場觀察與記錄：** 觀察使用者在情境中所做的活動、使用的物品、採用的資訊等，也可以與使用者對話，並將觀察到的資訊或對話內容透過 POEM 架構方式記錄下來。
- ◆ **總結觀察內容：** 根據觀察記錄以及訪談內容，進一步與團隊分析 POEM 架構所記錄到的元素，並討論觀察結果。

使用範例 (以 YouBike 為例)：


第一步： 研究團隊攜帶紀錄工具前往 YouBike 租借站進行實地觀察，觀察使用者過程中使用了什麼物品？位於什麼環境？租借過程中出現了哪些訊息？也可以進一步與使用者對話，了解情境中可能出現的問題，盡可能搜集相關資訊，並將觀察到的內容或使用者的回應記錄下來。

第二步：

在現場把 POEM 四個元素所觀察到的細節分別記錄下來：

1. 觀察租借站的人員(P)：主要為上班族、學生；
2. 查看有哪些物件(O)：車鎖、停車柱、面板、自動服務機；
3. 租借站所處的環境(E)：街道、公園、捷運站旁；
4. 在操作中傳達的訊息(M)：廣告看板、觸控螢幕、租借成功的提示音等。

第三步： 根據記錄下來的結果，歸納出透過 POEM 得到的 Youbike 使用情境，瞭解使用者的需求，譬如「租借站與人行道空間相互壓縮」、「沒有車位可歸還」等，將記錄整理後讓團隊成員相互討論觀察結果，再針對結果進行分析，引導團隊找出情境中產品的建議以及發展方向。

照片	活動/時間	人/物/車/訊	將所觀察到的整理成一句話	評論其使用者經驗	POEM 分析
<p>活動： Youbike租借流程與使用者操作之關係</p> <p>時間： 早晨 / 上班時段</p>		<p>人 (誰是主要人物) 通勤族(上班族、學生)</p> <p>物件 (照片中有哪些物件) Ubike、車鎖、停車柱、面板</p> <p>環境 (試著描述環境及地點) 位於捷運站旁的人行道</p> <p>訊息 (列出其中要傳遞的訊息) 廣告看板、面板指示燈、提示音</p>		<p>評論其使用者經驗：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 到租借站後租不到車 2. 無歸還車位時缺乏指引 3. 出借流程步驟簡單 4. 還車成功的提示聲不易察覺 5. 錯誤代碼顯示不直覺 6. 停車柱的中英文版本不易對照 	
<p>照片： (指出照片中重要的地方並描述它)</p>  <p>1. 為了節省空間，會兩台車共用一架停車柱 2. 停車柱上的代碼說明有中文和英文兩種版本，每架只會顯示一種語言，如果需要其他版本語言的資訊就必須到相鄰的停車柱查閱</p>		<p>將所觀察到的整理成一句話</p> <p>借還過程中停車柱訊息傳遞不明確</p>			

重點提示：

1. 在觀察的過程中，團隊成員要仔細觀察每個細節，盡可能不要將觀察範圍侷限在物（產品）本身，而是透過周圍的人、環境、訊息之間的互動狀況來更加瞭解情境。
2. 透過 POEM 分析，讓團隊成員可以更瞭解某特定情境及使用者的想法，進而找出發展的方向及建議，成員在記錄完後，必須針對使用者與不同接觸點的關係持續進行分析。

錯誤觀念：POEM 分析為一整合性觀察之工具，研究人員在觀察時應避免只關注「物件」本身，必須將觀察範圍擴及至與物件相關的其他訊息、環境等因素，方能將所有元素進行系統性的分析。

關鍵字列表：情境、照相、人員、物件、環境、訊息