

JLA 中堅職員ステップアップ研修(2) Web を活用した図書館サービスの設計

2016年9月7日 / 講師：常川真央

1. 本研修のねらい

目的：使いやすいウェブサービスの設計に不可欠な基礎知識や手法を紹介し、参加者の環境に応じたサービス設計手法を考える機会を提供する

範囲：できるだけ多くの図書館職員に関わりのある内容とするため、図書館のウェブサイト为主要な題材とする

2. (1) ユーザビリティ 工学の基礎知識

- (1) ユーザビリティ：ある文脈において、ある製品がユーザの目標を達成するために用いられる際の効果、効率、満足度の度合い
- (2) ユーザインタフェース (UI)：ユーザとコンピュータの間で情報をやりとりするための接続部分
- (3) インタラクション：ユーザとコンピュータ間で生じる情報や要求のやりとり
- (4) ユーザエクスペリエンス(UX)：製品との (3) インタラクション の過程でユーザが起こした認知・反応・情動
- (5) ユーザ中心設計 (人間中心設計)：ユーザの認知・行動・嗜好のパターンを観察した結果に基づいて、ユーザに適した道具を設計すること

3. ウェブサイト設計をめぐるキーワード

- (6) 情報アーキテクチャ：主にウェブサイトの領域において、組織、ラベル付け、検索やナビゲーションの組み合わせによって利用しやすいよう構成された情報環境。またはそのような情報環境を設計すること
- (7) ウェブ・アクセシビリティ：ウェブサイトやウェブサービスが提供する情報にアクセスできる度合い。主に知覚障害を伴うユーザへの対応の文脈で使用される
- (8) WCAG2.0：(7) ウェブ・アクセシビリティを向上させる具体的な方法を定めた規格としてW3Cが策定。この規格にもとづいた規格としてJIS X 8341-3がある

4. ウェブサービスの評価

- **(9) User-based Testing (ユーザテスト)** :
 - ユーザが実際に使用することで評価すること
 - 製品を制作する過程でフィードバックを得ることが目的
- **(10) Inspection-based Testing** :
 - 専門家が定義したガイドラインに従って評価
 - 完成した製品の(1) ユーザビリティ を客観的に測定することが目的

5. ウェブサービスの設計・評価手法

- **(11) ペーパープロトタイピング** : これから作るウェブサービスを紙芝居形式で試作し、シミュレーションを行う設計の評価・改善手法
- **(12) ヒューリスティックテスト** : エンジニアや(1) ユーザビリティ の専門家の研究による既知の経験則に照らして評価すること。別名エキスパートレビュー
- **(13) 認知的ウォークスルー** : UI がユーザの(14) 探索的学習 を支援しているか否かを評価する手法
 - **(14) 探索的学習** : マニュアルを読んで製品の使い方を学ぶのではなく、製品を使いながら徐々に学んでいくこと

参考文献

1. Jakob Nielsen. ユーザビリティエンジニアリング言論. 篠原稔和, 三好かおる訳. 第2版, 東京電機大学出版局, 2002年.
2. Rosenfeld, Louis B; Morville, Peter. Web 情報アーキテクチャ : 最適なサイト構築のための論理的アプローチ. ソシオメディア株式会社, 篠原稔和訳. 第2版, オライリー・ジャパン, 2003年.
3. 樽本徹也. ユーザビリティエンジニアリング, ユーザエクスペリエンスのための調査、設計、評価手法. 第2版, オーム社, 2014年. ISBN 9784274214837
4. Norman, Donald A. 誰のためのデザイン? : 認知科学者のデザイン原論. 岡本明ほか訳. 増補・改訂版, 新曜社, 2015年. ISBN 9784788514348
5. 総務省. みんなの公共サイト運用ガイドライン (2016年版), 総務省. http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/guideline.html (2016/09/04 参照)