

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

2015年9月7日 / 講師：常川真央

1. 本研修のねらい

目的：設計に関する様々な指標・手法・フレームワークを紹介し、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. 設計とはなにか

- まだ存在しないものを作り出すために、実現に必要な要素(=要件)や仕組み(=仕様)を、共に作る人に伝わるように提示し確認すること
- 設計 = 創造的なコミュニケーションの一種
- 考えたことを「共通のことば」(用語、パターン)でいかに表現するか
- ウェブサイトにおける共に作る人：
 - ウェブサイト担当者、図書館員、ウェブサイト構築・保守業者、(ユーザ参加型の場合)利用者

3. 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
- ユーザ中心設計は、「ユーザの声に従うこと」ではない
 - ユーザは必ずしも自分自身の認知・行動を把握できてはいない

4. ウェブサイト設計をめぐるキーワード

(1) _____ :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

(2) _____ :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。(1) _____ を反映する。

(3) _____ :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) _____ :ユーザがウェブサイトを使用したことで得られる認知や反応。

5. ウェブサービスの評価尺度

(5) _____ : ある人工物がユーザの目的を達成するための道具として使用可能かを示す度合い

(6) _____ : 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

(7) _____ : ある情報や機能の見つけやすさの度合い

6. ウェブサービスの設計・評価手法

(8) _____ : これから作るウェブサービスを紙芝居形式で試し、シミュレーションを行う設計の評価・改善手法

(9) _____ : 製品の想定ユーザ像を仮想的な人物(9a _____)として表現し、9a _____ が製品を使うストーリーを関係者と協働してつくり上げるマーケティング手法

(10) _____ : エンジニアや(5) _____ 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

7. ウェブサービスのデザインパターン

(11) _____ : ウェブサイト全体の構造を伝えるナビゲーション

(12) _____ : ユーザが閲覧しているページの周辺のウェブサイト構造を伝えるためのナビゲーション

(13) _____ : ウェブサイトの構造に基いた、ユーザが今いる地点を伝えるためのナビゲーション。垂直的ナビゲーションの一種。

(14) _____ : ウェブサイトの全体像と各部へのリンクを示すナビゲーション

(15) _____ : SNS などのソーシャルウェブサービスにユーザが記事を共有・拡散することを支援するためのボタン

(16) _____ : 記事に付与されたタグを集計し、各タグの件数に合わせてフォントサイズを変更しつつ一覧表示するナビゲーション

参考文献

1. 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.
2. Morville, Peter. アンビエント・ファインダビリティ：ウェブ、検索、そしてコミュニケーションをめぐる旅. 浅野紀予訳. 初版, オライリー・ジャパン, 2006年. ISBN 4873112834
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. 長谷川敦士, 深澤大気ほか. 一人からはじめるユーザエクスペリエンス. 初版, 丸善出版, 2015年. ISBN 978-4621089514
5. 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