

## Webを活用した図書館サービスの実際

2018年度中堅職員ステップアップ研修（2）  
2018年9月5日  
常川真央

1

## タイムテーブル

時間	所要時間	内容
9:00-9:05	5分	アイスブレイク
9:05-9:10	5分	イントロダクション：1日目の振り返り
9:10-9:20	10分	講義：ウェブサービス設計の方法論
9:30-10:10	40分	実習1：プロトタイプ製作
10:10-10:20	10分	休憩
10:20-11:20	15分	実習2：プロトタイプ改善
11:20-11:30	10分	ディスカッション：本研修で学んだことをどの現場で活かすか

2

ファイルが消えちゃった！とならないためのデータ保存講座

## 1日目の振り返り

3

## ユーザインタフェース(User Interface)



ユーザが直接見たり、触れたり、対話したりできる要素

道具が提供する機能とユーザの仲立ちを行う



4

## ユーザビリティ(Usability)

ユーザにとっての製品の有用性を表すある特性  
ウェブサービスだけでなく、あらゆる製品に対して使用される用語

ISO9241-210の定義

- 「**特定のコンテキストにおいて**、特定のユーザによって、ある製品が、**特定の目標を達成するために**用いられる際の、効果、効率、ユーザの満足度の度合い」

5

## ユーザビリティを理解するポイント

総合的なユーザビリティの高低は、そのツールが使用される**コンテキスト**や**ユーザ**で決まる

**誰に対してどのような状況で利用されるか**がはっきりしない製品はユーザビリティを測定できない

6

## ユーザ中心設計

ユーザの目的や文脈、能力に沿っているかを**評価しながら設計・改善を繰り返す**サービス設計アプローチ

- 認知科学者ドナルド・ノーマンが『誰のためのデザイン?』で提唱
- ISOが「人間中心設計」として国際標準規格化

7

## ヒューリスティックテスト

専門家が研究によって導き出した経験則(ヒューリスティック)を利用  
代表的なヒューリスティクス：10ヒューリスティクス

- <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>

手順

1. 複数の評価者(3~4人が適当)が評価対象の製品を操作
2. ヒューリスティックに基づいてユーザビリティに問題のある箇所を記録
3. それぞれの評価を集約して議論することでユーザビリティの問題点を抽出

利点：非専門家でもユーザビリティの問題点を網羅的に発見できる

限界：問題点を必要以上に見つけすぎてしまう等

8

ファイルが消えちゃった!とならないためのデータ保存講座

## 講義： ウェブサービス設計の方法論

9

## ユーザの文脈に対応したウェブサービス設計のプロセス

1. ユーザ調査
2. ペルソナマーケティング
3. ストーリーに沿った機能の定義
4. ペーパープロトタイピング
5. ユーザテスト
6. プロトタイプの改善

10

## ユーザ調査

ユーザの目的、ニーズ、情報リテラシー、行動パターンなどを把握するための調査を実施

- インタビュー調査
- グループインタビュー
- アンケート
- 統計資料の調査

11

## ペルソナマーケティング

調査の結果を集約して **ユーザの典型的な行動や動機を表現したモデル**を作るマーケティング手法

- アラン・クーパーが『コンピューターは難しくすぎて使えない!』で提唱

12

## ストーリーに沿った機能の定義

ペルソナの目的やニーズを達成できるストーリーを考え、必要な機能を定義していく

13

## ペーパープロトタイピング

「紙芝居によるごっこ遊び」で実現するプロトタイプ

- 紙で描いた画面をユーザに提示
- ユーザは実験者に行動を伝える
- 実験者はユーザの命令に従って紙の差し替えで製品を作動させる
- 例：<https://www.youtube.com/watch?v=GrV2SZuRPv0>

技術力ゼロでも製品設計のユーザビリティテスト可能

14

## ユーザテスト

実在するユーザに参加してもらいながら製品に対してユーザビリティの問題点を発見する手法

手順：

1. ユーザにタスクを実行するよう依頼
2. ユーザがタスクを実行する過程を観察、記録

5人程度のユーザでテストすると大半の問題を発見できるとされている

具体的な手法として「思考発話法」「回顧法」「パフォーマンス測定」などがある

15

## プロトタイプの改善を繰り返し、本番へ

ユーザテストから得られた問題点を解決するようプロトタイプの改善を繰り返す

16

ファイルが消えちゃった！とならないためのデータ保存講座

## 実習：プロトタイプ製作

17

## 概要

「大阪市立図書館デジタルアーカイブ」のモバイル版をペーパープロトタイピングで作成する

- 4人1組のグループワーク
- プロトタイプを作ってユーザテスト

18

## タイムテーブル（詳細版）

時間	所要時間	内容
9:30-10:10	40分	プロトタイプ製作
10:10-10:20	10分	休憩
10:20-10:35	15分	ユーザテスト
10:35-11:05	30分	プロトタイプ改善
11:05-11:20	15分	ユーザテスト2

19

## 流れ1：ユーザ課題の提示

あらかじめ作成したユーザ課題（配布資料）を読み、プロトタイプを作成する際のユーザの設定や目的を理解する

20

## 流れ2：プロトタイプ制作

ユーザ課題を達成できるような画面を作成する  
A4用紙を1枚の画面と捉え、紙とペンで作成

- ストーリーを再現できるならば、完成度は低くて良い
- スマートフォンの画面を想定してデザインすること
- ユーザが行き先を間違えたときに提示する画面をなんでも良いので作っておくこと

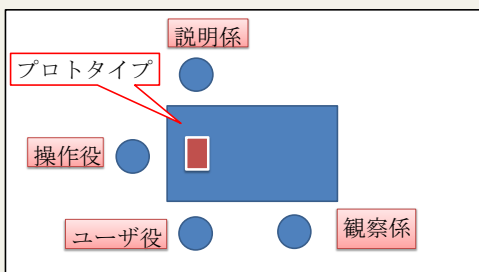
21

## 流れ3：ユーザテスト

- ユーザ役・操作役・説明役・観察役という4つの役割を分担
- ユーザ役が提示された課題にもとづいてプロトタイプを操作し、目的が達成できるかを検証する

22

## ユーザテストの役割と配置



23

## ユーザテストの流れ 説明役

### 1. 説明役がユーザ課題を説明

- 例：「あなたは〇〇歳の男性の図書館員です。〇〇県に伝わる伝説に関する文献のデジタル画像を見たくてこのウェブサイトにとどり着きました.....等々」
- 注意：ユーザがどう行動するかを想定しているかは極力示さないように説明すること

24

## ユーザテストの流れ(2) ユーザ役と操作役

1. ユーザは設定として与えられた「ユーザの要求」を満たすために行動を操作役に伝える
  - 「このボタンをクリックします」「このリンクをクリックします」「戻るボタンを押します」.....etc
2. ユーザの命令に従い操作役は画面を動かす
  - **注意！：ユーザにその行動が正解かは教えないこと、あくまでも製品になりきること**

25

## ユーザテストの流れ(3) 観察役

観察役はプロトタイプの動きに対するユーザの行動や反応を観察し、気づいたことを記録しておく⇒ **その後の改善に役立てるため**

26

## ユーザ役の移動(各グループで1回3分×3回)



③ 別のグループに移動してテストを受ける

27

ファイルが消えちゃった！とならないためのデータ保存講座

# テスト開始！

28

## タイムテーブル (詳細版)

時間	所要時間	内容
9:30-10:10	40分	プロトタイプ製作
10:10-10:20	10分	休憩
10:20-10:35	15分	ユーザテスト
10:35-11:05	30分	プロトタイプ改善
11:05-11:20	15分	ユーザテスト2

29

## 文献ガイド 『実践ペルソナ・マーケティング』



- 著者：高井紳二(編)
- 出版社：日本経済新聞出版社
- 出版年：2014年
- 版：初版
- ISBN：978-4-532-31930-4

ペルソナ・マーケティングについて一通り解説したテキストです。

30

文献案内：

『1人からはじめユーザエクスペリエンス』



著者 : Buley, Leah(著)長谷川 敦士ほか訳  
発行 : [丸善](#)  
発行年 : 2015年  
ISBN : 978-4-621-08951-4

いかに周囲の人や職場を巻き込みながら  
ユーザ体験の設計を実現するかを書いた  
入門書

1人からでも始められる簡単な手法が紹  
介されています