

ユーザビリティとは

ユーザビリティを身近な日本語に置き換えるとすれば、「使い勝手」や「使いやすさ」に近い意味を持つでしょう。ユーザビリティは、国際規格(ISO)や日本工業規格(JIS)でその意味が定義されており、大別して2種類の定義があります。1つはソフトウェアの品質に関する規格(ISO9126, JIS X0129)におけるもの、もう1つは視覚表示装置(VDT)を用いるオフィス作業の人間工学に関する規格(ISO9241-11, JIS Z8521)におけるものです。現段階では、ISO9241-11の定義の方が比較的広く使われており、人間中心設計のプロセスに関する規格(ISO13407, JIS Z 8530)でもISO9241-11の定義が使われています。以下にISO9241-11におけるユーザビリティの定義を示します(説明文は翻訳規格であるJIS Z8521のものを使用することにします)。

ユーザビリティとは、『ある製品が、指定されたユーザーによって、指定された利用の状況下で、指定された目標を達成するために用いられる際の、有効さ、効率及びユーザーの満足度の度合い』と定義されています。有効さ、効率、満足度の内容を表1に示します。

自動券売機のユーザビリティ

ユーザビリティの構成要素である有効さ、効率、満足度を自動券売機に適用した例を表1の右側に示します。また、自

動券売機のユーザビリティの枠組みを図1に示します。なお、自動券売機には接客面と保守面があり、それぞれを「お客様」と「駅員」が使っています。ここでは、お客様だけを対象として例示します。

ユーザビリティを考える上で重要なことは、「指定されたユーザー」とは何者であり、「指定された利用の状況」とはどのような状況であり、「指定された目標」とは何であるかです。これらに対する最適化がなされれば、有効さ、効率、満足度の度合いは高くなります。

自動券売機は公共機器であるため、ユーザーはきわめて広範囲です。例えば、年齢で考えた場合、自分で切符を購入する可能性がある小学校中学年程度が下限となるでしょう。身体的な特徴や機器操作の得意さなども含めて考えれば、極めて多様なユーザーがいることになります。

利用の状況はどうでしょうか。物理的な環境で考えれば、半屋外で気象の影響を受ける環境であったり、照明の明るさが不適当だったり、騒音が大きかったりする環境もあります。時間的に余裕を持って券売機の操作ができる状況もあり

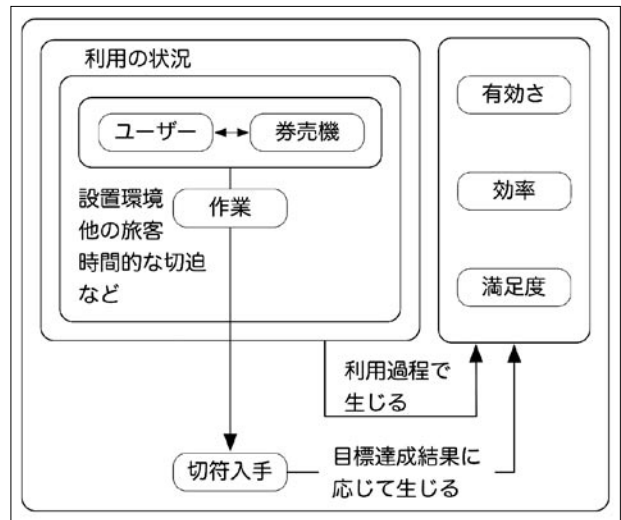


図1 自動券売機のユーザビリティの枠組み

ますし、とても急いでいる状況もあります。自分だけでなく、自分の後ろに並んでいる人も急いでおり、その人達の目を気にせざるを得ないような状況もあります。また、手荷物を持っている状況、手が離せない小さな子供を連れている状況など、操作時の姿勢や操作精度を左右するような状況もあります。

自動券売機を使って達成すべき目標は、目的地までの切符を正しく手に入れることであることは言うまでもありません。

様々なユーザーが、前記のような利用の状況下で目的地までの切符を購入した際に生じた有効さ、効率、満足度の度合いが、その自動券売機のユーザビリティを表します。

(人間科学研究部 人間工学 藤浪浩平)

表1 有効さ、効率、満足度の定義と自動券売機に適用した場合の内容の例

	JIS Z 8521における定義	自動券売機に適用した場合の内容の例
有効さ	ユーザーが、指定された目標を達成する上での正確さと完全さ	○正しい切符、欲しい切符、最適な切符を買うことができた度合い ○個々の操作(お金を入れる, ボタンを押す, 切符を受け取るなど)が達成できた度合い
効率	ユーザーが目標を達成する際に正確さと完全さに費やした資源	○正しい切符を手に入れるために要した時間 ○考えたり, 判断したりするのに頭を使った度合い ○操作するために体を動かした度合い ○使い方に慣れるために要した時間
満足度	不快さのないこと、及び製品使用に対しての肯定的な態度	○操作中にイライラしたり, 不安に思ったり, 悩んだり, 嫌な思いをしなかったか ○使用後にもう使いたくないと思わなかったか

※記事に関するお問合わせ先
人間科学研究部(人間工学)
NTT: 042-573-7348
J R: 053-7348