

## 《参考 13》 震災関連デジタルアーカイブサイトのユーザビリティに関する調査報告

震災関連デジタルアーカイブ Web サイトのユーザビリティに関するユーザー設定（ユーザーイメージ設計）、コンテンツ分類の設定を行った結果について紹介します。

※調査対象：

『東日本大震災アーカイブ Fukushima』

<https://fukushima.archive-disasters.jp/infolib/supsearch/default-G0000004FUKUSHIMA>

### (1) ターゲットユーザー像の明確化(UX の設計)について

Web サイトのユーザビリティは、ユーザーエクスペリエンス：User Experience=UX)の観点から評価できます。ユーザーエクスペリエンスとは「製品、システム又はサービスを使用した時や使用を予測した時に生じる個人の知覚や反応」です (ISO9241-210)。この観点を検討することで、ユーザーがアーカイブを利用する際の総合的な動きや変化を多角的にとらえ、アーカイブ利用体験をよりよいものに改善する効果が期待できます。

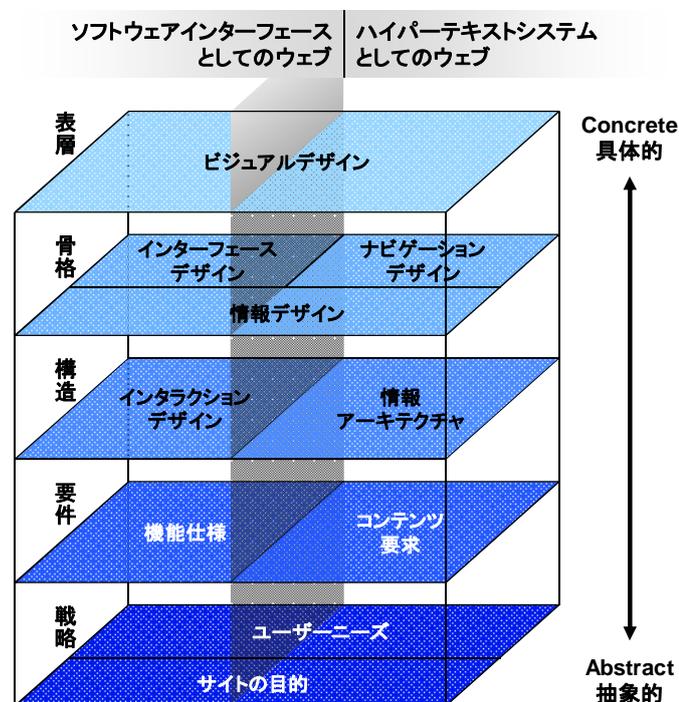


図 -1 ユーザーエクスペリエンスの構成要素

情報デザインフォーラム編『情報デザインの教室』(2010年)より引用

## 1) ユーザーイメージの設計

ユーザーイメージ設計では、表1のような分類軸を設け、実施しました。

分類軸グループ	分類軸名	分類基準	分類内容
地域	① 居住地	利用者の居住属性	被災地内
			被災地外
職業	② 職業	利用者の職業属性	避難中
			N.S.
			市民
			親
			子供
			ボランティア
			学生
			高齢者
			障がい者
			N.S.
			企業
			大企業
			中小企業
			農林業
			水産業
N.S.			
自治体			
防災担当			
その他			
N.S.			
専門家			
防災			
産業			
文化			
科学			
N.S.			
プロフィール	③ 性別	利用者の性別	N.S.
			男性
	女性		
	N.S.		
	④ 年齢	利用者の年齢	10代
			20代
			30代
			40代
			50代
			60代
70代以上			
N.S.			
ニーズ	⑤ 目的	利用者の目的(曖昧)	知りたい
			学びたい
			研究したい
			仕事に利用したい
			教えたい
	N.S.		
	⑥ 知りたい内容	利用者の目的(明確)	被災状況
			災害対策
			復興状況
			N.S.
N.S.			
利用状況	⑦ アーカイブの利用頻度	利用者がアーカイブを利用する回数・間隔	定期的に見ている/常連
			必要な時に見ている/リピーター
			一回見た程度
	⑧ ITリテラシー	利用者のデバイスやWebサイトの操作に関する習熟度	初めて見る
			N.S.
			非常に高い
			高い
			中程度
			最低限
			苦手意識
初めて触る			
N.S.			
⑨ 主な利用デバイス	利用者が主に利用しているデバイス	デュアルディスプレイ	
		デスクトップPC(17インチ以上)	
		ノートPC	
		タブレット	
		スマートフォン	
		携帯電話	
		インターネットTV	
		N.S.	

表 -1 調査に用いたユーザー分類軸

※N.S.=Not Specified : 「この項目については特定しない」の意

続いて、それぞれの属性に着目して、ユーザーの典型（セグメント）を抽出しました。抽出結果は、表2のとおりです。

対象グループ	対象スベック		ニーズ		利用状況		N.S. Not Specified	
	地域	職業 (職業の区分)	プロファイル 性別	年齢	目的	知っていた内容	利用状況 アプリの活用	具体的には
	被災地内 被災地外 避難中	市民 小企業 自治体 専門家・NPO .....	男性 女性	10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代以上	知りたい 学びたい 研究したい 仕事に利用したい .....	被災状況 ・被災状況 ・復興状況 .....	定期的に高い 定期的に見ている 必要な時に見て いる/リピーター ・一回見た程度 ・初めて見る	主な利用デバイス ・タブレットPC ・スマートフォン (7インチ以上) ・ノートPC ・タブレット ・スマートフォン ・携帯電話 ・インターネットTV
防災啓発活動を行う、被災地外のNPO	被災地外	専門家・NPO	N.S.	20代以上	知りたい	被災状況	定期的に高 常連	ノートPC タブレット スマートフォン
自分の町の災害対策を検討する、被災地外の町内委員	被災地外	専門家・NPO	男性	40代以上	仕事に利用したい	被災状況	定期的に高 常連	タブレット 携帯電話 インターネットTV
被災地でフィールドワークや取材をする防災研究専門家	被災地内	専門家	N.S.	N.S.	研究したい	災害対策	定期的に高 常連	ノートPC 携帯電話
被災地滞在で避難ルートなどを自分で調べたい障害者	被災地内	市民	N.S.	20~34歳	知りたい	災害対策(避難方 法)	定期的に高 常連	デスクトップPC タブレット
授業で震災に関するレポートを執筆する中学生	N.S.	市民	N.S.	10代	知りたい	被災状況	定期的に高 常連	インターネットTV デスクトップPC スマートフォン
被災地へのUターンを検討している避難者	避難中	市民	N.S.	20代以上	知りたい	被災状況、復興状 況	定期的に高 常連	デスクトップPC スマートフォン
災害対策計画を立案している企業のCSR企画担当者	被災地内	企業	男性	20代以上	知りたい	被災状況	定期的に高 常連	ノートPC タブレット スマートフォン
災害対策を総合的に検討している被災地外自治体の職員	被災地外	自治体	N.S.	N.S.	仕事に利用したい	被災状況、災害対 策	定期的に高 常連	デスクトップPC スマートフォン 携帯電話

表 -2 ユーザーセグメントスペック表

上記 8 セグメントから、今回は下記 3 セグメントについて調査を実施しました。

- A 防災啓発活動を行う、被災地外の NPO
- E 授業で震災に関するレポートを発表する中学生
- H 災害対策を総合的に検討している被災地外自治体の職員

## 2) タスクの実行によるユーザビリティの検証

続いて、この 3 つのユーザーイメージが、『東日本大震災アーカイブ Fukushima』を利用した時に、実際に目的を達成できるのかについて、「認知的ウォークスルー法」により実際にタスクを実行することにより評価しました。

### ①セグメント A「防災啓発活動を行う、被災地外の NPO」について

<シナリオ>

講演の一週間前、資料の修正箇所などを一通りチェック。初めて呼ばれる地域なので、まずは論より証拠、実際の景色を見てもらおうと、これまでは画像や動画を冒頭で紹介することを思いつき、様々なタイプの資料が閲覧できると聞いた「東日本大震災アーカイブ Fukushima」にアクセスした。

<タスク>

- 1) 津波災害の動画や画像を一覧し、ピックアップする。
  - 2) ピックアップした動画や画像の関連情報を確認し、解説できるようにする。
- ※当日のプレゼン用に加工する可能性があるため、ある程度のサイズのデータが欲しい。

### ②セグメント E「授業で震災に関するレポートを発表する中学生」について

<シナリオ>

自分が通う中学校の授業で、5人1組で東日本大震災に関する自由研究・発表を行うことに。とりあえず中学校 1 年生の時にテレビで見たインターネットの「東日本大震災アーカイブ Fukushima」に学校のデスクトップ PC からアクセスした。

<タスク>

- 1) 津波災害の写真を集め、位置に関する情報を取得する。

2) 津波災害の証言を集め、位置に関する情報を取得する。

※大きな模造紙に描いた地図に貼り付けるため、写真や証言の位置情報が必要である。

※写真は印刷に適する程度の大きさを必要とする。

※地域や地形、震源や海岸からの距離等による被害の差がわかる情報を集めたい。

③セグメント H 「災害対策を総合的に検討している被災地外自治体の職員」について

<シナリオ>

プロジェクトチームの次回の会議で、被災時の広報活動をどのように実施・継続していたのかを報告したい。体系的に把握するため、提供者やキーワード・時間区分などを試し、関係しそうな資料をピックアップしようと計画している。前任者から紹介を受けた「東日本大震災アーカイブ Fukushima」にアクセスした。

<タスク>

- 1) 原発事故発生直後の状況に関する情報を探す
- 2) 自治体として原発事故にどう対応したかに関する資料を探す
- 3) 自治体発信の、原子力発電所に関する情報を探す

### 3) ユーザーイメージの設計に関するまとめ

「タスクの実行によるユーザビリティの検証」から、ナビゲーション設計に再検討が必要であることが分かりました。

『東日本大震災アーカイブ Fukushima』には「時間と位置情報からさがす」「トピックからさがす」「組織からさがす」など、多様な検索方法からユーザーの好みに合わせて検索できる点については評価できます。しかし個々の検索メニューを精査すると、それぞれに使いにくさが散見されます。

①キーワードからさがす

この画面が設定されていますが、検索窓が右隅に小さく掲載されている一方で、画面の中心には「ピックアップ画像」が、キーワードが空欄の状態でも、次々に登場します。キーワードで検索する場合、真っ先に検索用の入力欄を探すことが考えられますが、画像に目を奪われ、戸惑いが生じやすいと考えられます。キーワード入力欄を右端ではなく、左端か中心に置いた上で目立たせ、写真を出すのはキーワード入力後まで待つようにするな

どの配慮が求められます。

#### ②「時間と位置情報からさがす」

GoogleMap の API を利用した、ビジュアル重視のインタフェースです。一方で個々の検索利用方法については検討すべき点があります。まず、地域を指定するための「緯度・経度検索」ですが、「緯度・経度の入力のしかた」を見るまで、実際の数値を手入力するよう見えます。「緯度・経度の入力のしかた」の「矩形範囲の指定」を見ても、「クリックしてドラッグして地図が動いてしまう」「マーカーが何を指すかわからない」「説明の欄が消えない」などの不明点・不都合が生じるようです。

#### ③「トピックからさがす」

「キーワード」と「トピック」は混同される可能性があります。また「トピックからさがす」をクリックすると、中には「作成者から探す」「分類から探す」「コンテンツ種類から探す」の三つの探し方が提供されますが、「トピック」という言葉からこれらを想起するのは難しいと考えられます。特に「分類」は他の検索軸に比べて主観性が高い要素であり、もっと上位のメニューに置いても良いのではないのでしょうか。

#### ④「組織からさがす」

「トピックからさがす」内の「作成者からさがす」とどの程度相違があるか、確認が必要です。こちらは絞り込み方次第ではユーザーニーズに沿いやすいものになる可能性があります。

#### ⑤「項目を指定してさがす」

「提供者」を指定したのち、「すべて」「タイトル」「作成者」「提供者」「出版者」「分類」「キーワード」「説明」「識別子」を指定して検索できますが、これだけの内容を「項目」が指すことを想起しにくいようです。他のラベルと比較した場合の差別化もしにくいようです。

## (2) 検索性の高いコンテンツ構成(コンテンツ分類)について

検索性の高いコンテンツ構成(コンテンツ分類)については、検索技術等の進歩やユーザーの習熟度により、変化していきます。しかし根底で変わらないのは、検索という行為が、「ユーザー」が「コンテンツ」を「発見する」ことで成立するという事実です。

そこで現在の『東日本大震災アーカイブ Fukushima』の分類軸について、「ユーザー」、「発見の行為」、「コンテンツ」の 3 つの切り口から確認したところ、「ユーザー」「発見」

に関する検索軸が薄いのではないかと考えました。  
 以上の事実から、コンテンツ分類の概要を設計しました。

## 1) コンテンツ分類軸の設定

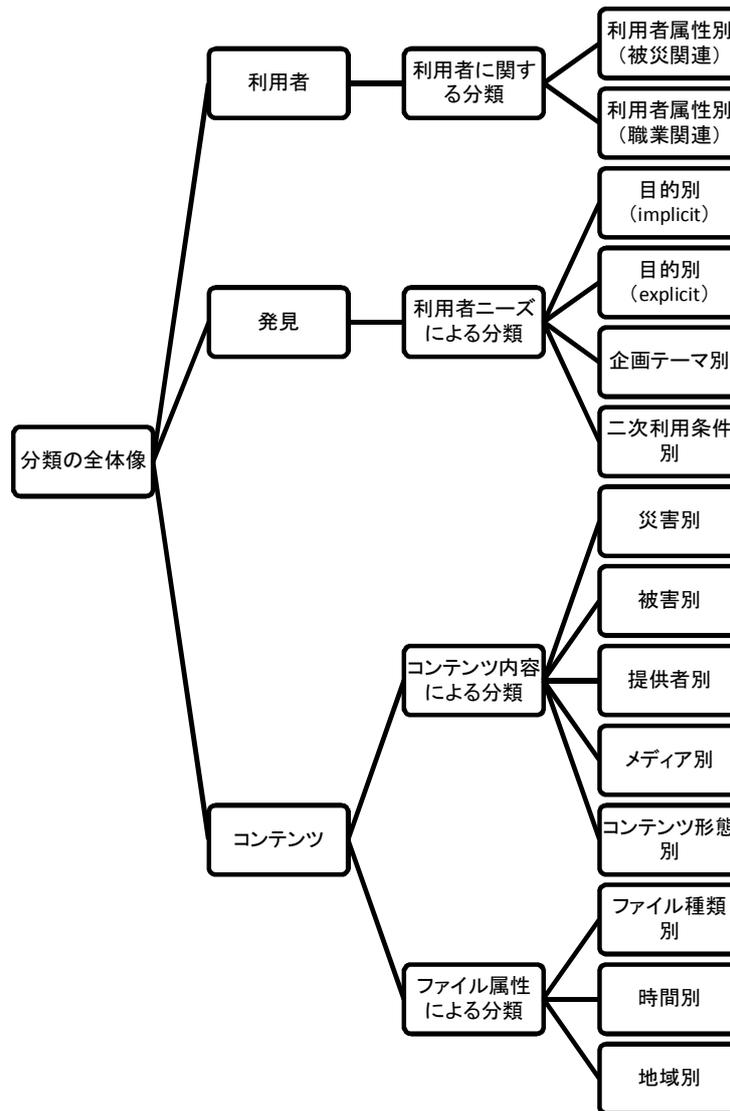


図 -2 コンテンツ分類の全体像

### 1) ユーザーに関する検索軸

まず「ユーザー」については、前述のペルソナのセグメンテーション軸をベースに設計しました。

## 2) 発見に関する検索軸

上記以外に、ユーザーの目的やニーズでの切り口を設計しました。

1) 目的別分類 (**Implicit**) : 要求ベースの漠然とした目的に関する切り口。「知りたい」、  
「教えたいたい」など

2) 目的別分類 (**Explicit**) : 具体的な目的に関する切り口。「防災計画をたてる」、  
「防災の教育・啓発をする」など

3) 企画テーマ : ユーザーの利用シーンにあわせた企画やテーマにあわせた切り口。「被災  
者の声」、「行政の対応」など

※企画性の高い分類方法については、ニーズに応じた追加・変更を想定する必要があります。

## 3) コンテンツに関する検索軸

コンテンツに関する検索軸も検討し設計しました。具体的にはコンテンツ内容に関する分  
類軸と、ファイル属性による検索軸を設計しました。

<コンテンツ内容による検索軸>

- ①災害別 : 「地震」、「津波」など
- ②被害別 : 「家屋」「土地の被害」など
- ③提供者別 : 「企業・法人・団体」「自治体・公的機関」など
- ④メディア別 : 「アナログ」「デジタル」など
- ⑤コンテンツ形態別 : 「統計」「手記」など

<ファイル属性による検索軸>

- ⑥ファイル種類別 : 「表」「文書」など
- ⑦時間別 : 「年月日・時刻」「時期」など
- ⑧地域別 : 「地図 (緯度経度)」「住所」など