

《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。

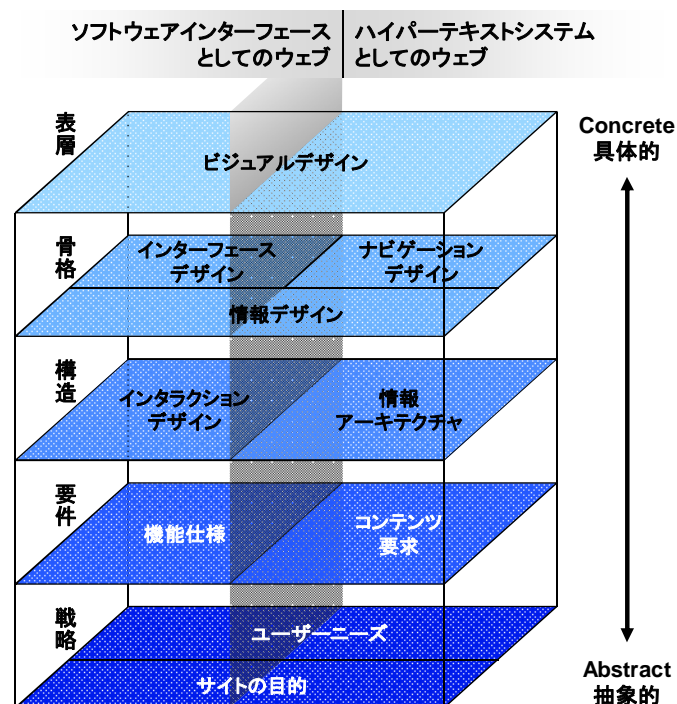


図 -1 ユーザーエクスペリエンスの構成要素

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。

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

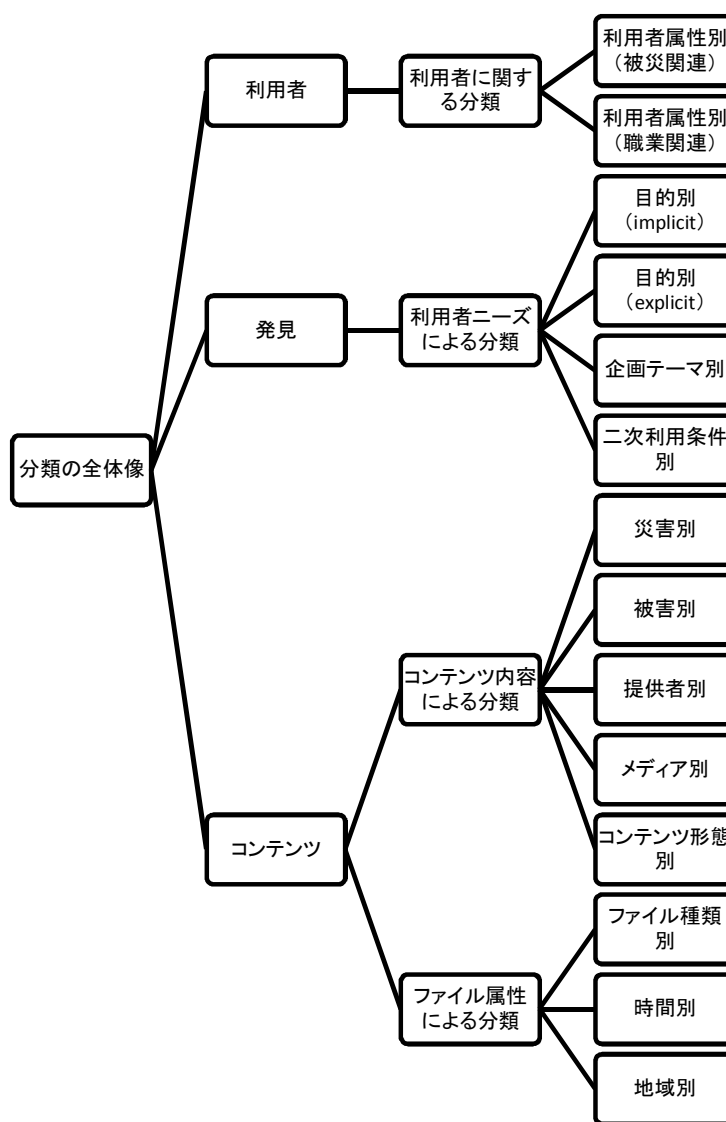


図 -2 コンテンツ分類の全体像

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