

3.4 今後の調査研究の方向性の整理

本調査研究では、「2010年度までに、高齢者・障害者・外国人を含む誰もが身体的制約、知識、言語の壁を越えて、安心して生活できるように、ユニバーサル化を実現する」という IT 新改革戦略の目標に対して、高齢者にとって使いやすい ICT 製品・サービス等の普及し、高齢者による利活用を促進することを目的として、身近な ICT 機器であり年齢層によって保有率の差が顕著となっている携帯電話を主な対象として、以下のような検討を行った。

- ・ 高齢者の ICT 利活用に関する調査に基づく高齢者像の明確化
- ・ 高齢者におけるユーザビリティ上の課題を検討・抽出
- ・ 高齢者にとってのユーザビリティを向上させるために必要となる指針等の策定

次に、「操作性」「誘引性」「環境支援性」を要件とする新たなユーザビリティの概念を提案し、「人間と製品・サービスとを取り巻く環境全体を巻き込んだ上での利活用のしやすさ」への配慮が重要であることを示した。

本調査研究は、携帯電話という1つのデバイスを調査研究の糸口としたものであり、ここでの検討結果は、携帯電話に特有の内容を含むものではあるが、調査設計や結果の検討は、携帯電話に限定しない ICT 機器全体を視野にいたしたものであるため、概念的な枠組みや方向性としてはすべての ICT 機器に共通的な基盤となりうるものである。

今後の調査研究の方向性としては、携帯電話だけでなく、それ以外の ICT 機器・サービス等にも対象を拡げた上で、ICT 利活用環境のあり方を全体として捉える視点に立って、ICT と高齢者の将来像および利活用のイメージをより具体的かつ明確に打ち出し、高齢者にとってのユーザビリティに配慮した ICT 利活用環境について検討することが重要である。

そのためには、個別の機器に特化したアプローチではなく、情報世界とその中での高齢者の活動のあり方を追求するアプローチが必要である。例えば、今回の調査の中でも、インターネットや電子メールなど、パソコンと携帯電話で重複する機能についての使い分けに関する議論があった。パソコンや携帯電話を手段とし、これらを利用することによって、情報世界とどのように関わり、そのことにより何が達成できるかということが本質的な問題である。その上で、場面やユーザの特性によって、適切な使い分けを行い、そのために必要となる使いやすさを検討していくことが必要となる。

さらには、パソコン、地上デジタル放送、ファックス、ネットワーク化された情報家電など、既存の様々な ICT 機器の現状の課題の解決にとどまらず、今後開発されるべき ICT 機器とその利活用環境の整備に向けた方策を検討する必要がある。また、最終的な目標の達成に向け、これら調査研究の成果物を有効な活用促進のため、ICT 機器・サービスを提供する側である民間企業への活用推進方策や、高齢者自らが使いやすい ICT 機器・サービスを選択し、利活用を進めていくための方策等の検討も必要と考えられる。