

3.4 高齢者のパソコン利活用におけるユーザビリティ向上のための指針等の検討

3.4.1 指針検討の方針

3.2 および3.3の調査・検討結果に基づいて、平成18年度に作成された携帯電話を対象としたユーザビリティ指針のねらいや作成プロセス、項目等を参考として、「高齢者のユーザビリティに配慮したパソコンの利活用環境に関する指針」の検討を行った。

この指針は、パソコン利用について潜在的なニーズを持つすべての高齢者が、障壁を感じることなくパソコンを使えるようになり、生活を充実させ社会とのかかわりを深めることを目指すものである。現在パソコンを使っていない高齢者に対して「使いたい」という気持ちを促すことや、実際にパソコンを使い始め、さらに利活用の幅を広げる上での阻害要因を取り除くための配慮事項をまとめている。

アンケート調査やモニター調査の結果から明らかとなった標準ユーザ像に基づき、表3.3-2で整理した利活用促進のための方策に沿って、操作性、誘因性、環境支援性のそれぞれについて、指針の項目を設定した（指針の項目については、3.4.2節を参照）。

また、配慮事項の内容を明確に示すために、参考となる具体例や調査において把握された実例、検討会における有識者からの意見、その他の情報を収集して記載した。

図3.4-1に、指針の成り立ちとして、調査・分析結果や検討会の議論と指針の関係を示す。

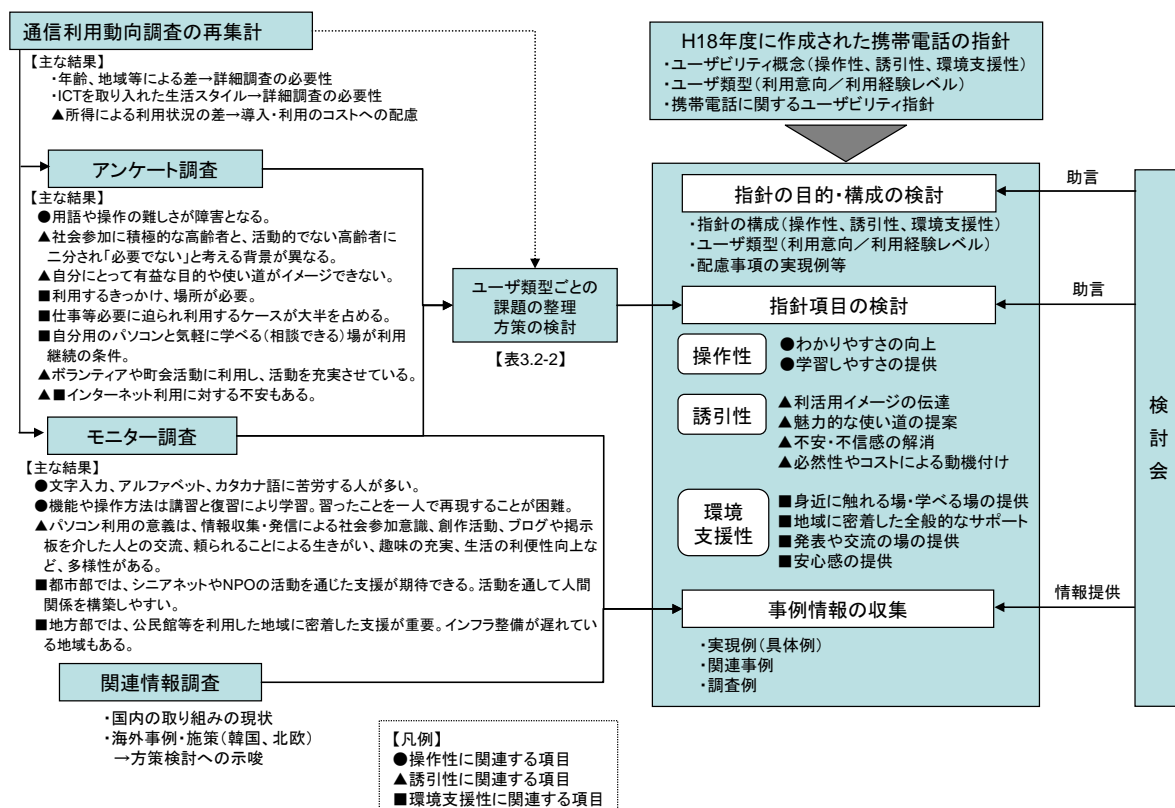


図 3.4-1 指針の成り立ち

3. 調査結果

3.4.2 指針の構成と概要

「高齢者のユーザビリティに配慮したパソコンの利活用環境に関する指針」は、平成18年度に作成された携帯電話を対象としたユーザビリティ指針の構成に基づいて、以下のような構成とした。

- ・ 「操作性」「誘引性」「環境支援性」の3つの要件に沿って構成した（ひとつの要件は2～4項目の小項目により構成される）。
- ・ 小項目ごとに、＜機器・サービスにおける配慮事項＞と＜社会に求められる配慮事項＞を示した。配慮事項は、すでに一部実現されている例と今後実現すべき事項に分類した。
- ・ 【利用意向】と【利用経験のレベル】からユーザを分類し、対応する類型を示した。
- ・ 配慮事項の実現例として、具体的な事例や関連事例、調査から把握された意見や利活用の実態などを記載した。

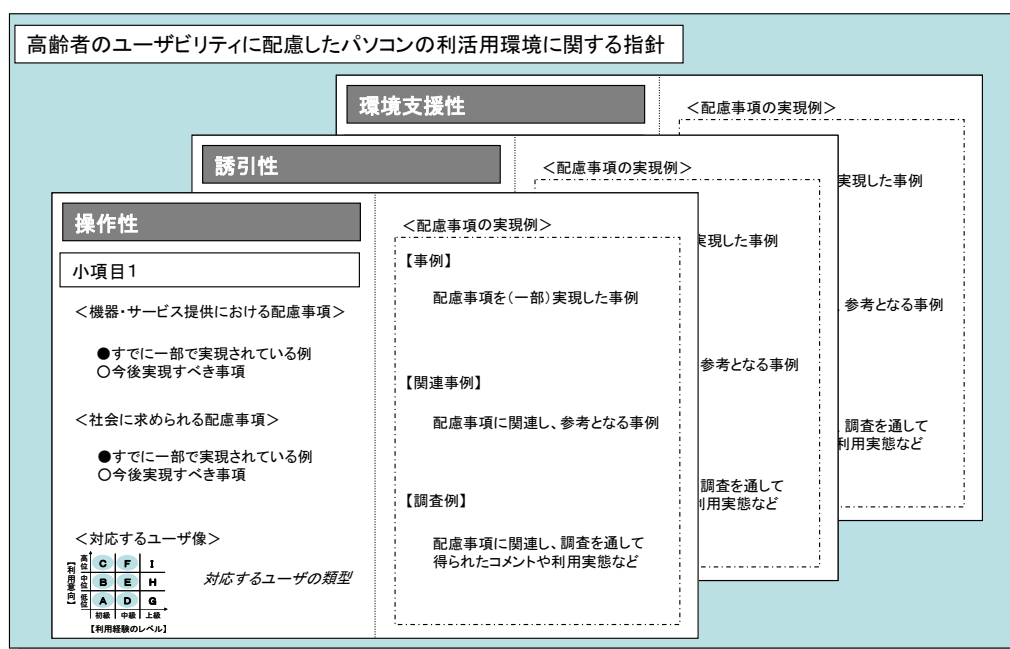


図 3.4-2 指針の構成

指針の概要を表 3.4-1に示す。操作性、誘引性、環境支援性の3つの要件は、本調査研究の前提として掲げたユーザビリティの概念を示したものである。また、それぞれの要件を構成する小項目は、図 3.4-1に示したように、携帯電話に関する指針を参考としつつ、アンケート調査・モニター調査の結果を踏まえて課題を整理し、対応の方策を導出したものである。

操作性については、高齢者が直面しているパソコンに特有のマウスやキーボード操作の難しさ、用語の分かりにくさへの配慮、およびパソコンに特徴的な「学習する」という習得方法への対応が必要とされている。

誘引性については、漠然とした利用イメージではなく、本人にとってのパソコン利用の効用を伝えていくこと、それぞれの高齢者のライフスタイルに応じた魅力的な用途を提案していくことが求められている。これについては、調査により収集された多様な利用事例が参考となる。

また、利活用の促進にはインターネット利用に対する不安の解消の必要性も確認されたほか、利用のきっかけとしては必然性、利用継続にはコスト効果が強い誘引となっていることにも留意しなければならない。

環境支援性については、身近に ICT に触れ、高齢者同士で気軽に学びあうことができる場や、購入から利用にわたってサポートする体制の整備は、携帯電話等他の ICT 機器と共通する事項である。このほかに、パソコンならではの特徴として、趣味や創作活動に利用したり、自在に情報発信したりすることが社会への参加意識や生きがいにつながっていることから、こうした活動を支援、促進する場の整備も重要であると考えられる。また、安心して利用できる ICT 環境の整備も求められている。

表 3.4-1 高齢者のユーザビリティに配慮したパソコンの利活用環境に関する指針の概要

I 操作性：目的達成のための操作がわかりやすく、簡単に実行できる	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 高齢者の特性が十分配慮され、表示が見やすく、操作が単純でわかりやすく容易であること 2. 学習しやすさへの対応：理解しやすくする、記憶に残りやすくすること
II. 誘引性：(ある目的を達成する手段として) ICT 製品を利活用する状態へと、さそい導き、目的を達成することによる生活の広がりや QOL (Quality of Life : 生活の質) の向上を支援する	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 利活用イメージを明快に伝達すること 2. 生活の中での魅力的な使い道を提案すること 3. 不安・不信任感を解消し、安心感を提供すること 4. 必然性やコスト効果などによる動機付けをすること
III. 環境支援性：周囲の人々により、ICT 機器やサービスとの接点がもたらされ、導入から利活用全般にわたって支援が得られる	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 新しい技術や ICT 機器、サービスが身近に感じられる環境を提供すること 2. 機器の選択から日常の利用までの全般にわたり支援すること 3. 意見や作品などを発表する”場”を創設すること 4. 不安・不信任感を解消し、安心感を提供すること

なお、「高齢者のパソコン利活用におけるユーザビリティ向上のための指針」は、3.4 に示す「高齢者のユーザビリティに配慮した ICT 利活用環境のための指針」の一部として位置づけ、付録として示した。