

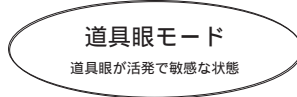
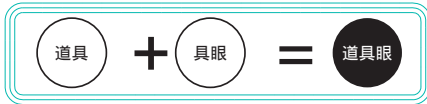
# 2518 道具眼:道具の使いやすさを評価する眼力

消費者の抱く「使いやすいさ」と実際の「使いやすさ」の関係に関する考察

古田 一義 佐藤 大輔 尾形 慎哉  
{furuta,sato,ogata}@novas.co.jp



## 1 道具眼とは



評価眼。

世の中使いやすくなるためには、みんなが道具眼で評価する必要がある。

## 2 良い道具眼モードになると?

ユーザーテストで道具眼モード

具体的で直接参考になるコメントが得られる

店頭で道具眼モード

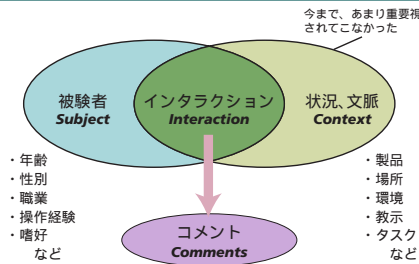
使いやすさで製品を選ぶことができる

## 3 人は状況に左右される

ユーザビリティテストやインタビュー、アンケートなどの調査によって得られるデータは、その実施方法に大きく影響を受ける

ユーザは確固とした「答え」をもっているわけではなく、テストのタスクや質問の仕方、言葉遣い、状況などに依存して「場当たり」的な反応を生成する

道具眼が発動するような状況作り



## 4 実験 - 仮説

筆者らが経験的に持っていた仮説

タスクを行うことで、道具眼モードを促進できる?

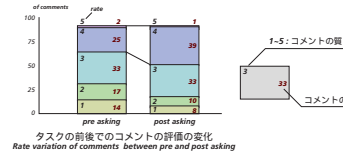
仮説

タスクで、コメントがより具体的になり直接、開発の参考になる

実験：タスクの前後でコメントを比較

## 5 実験 - 分析、結果

### 1. タスク前後でのコメントの具体性の変化



### 2. タスク前後でのコメント対象の変化 (カテゴリ: 美観的, 機能的, 構造的, 人間工学的, 認知的)



仮説

タスクを実施することにより、より具体的で設計者が参考にしやすい指摘が得られる可能性が高まる

タスクを遂行する前に比べ、遂行後の方が、開発の参考になる有用なコメント(レベル4-5)の割合が増加  
コメント対象も変わった

## 6 道具眼モードのサブモード

### 表面探索モード Surface-Scan Mode

- 「このボタンって何するためのものかしら」
- 目に見えるスイッチや表示から、使いやすさを判断する
- ボトムアップ的
- 製品にあまりくわしくなくても評価できる
- 体験的
- 比較的容易

### シナリオモード Scenario Mode

- 「アラームをセットするにはどうしたらいいのかしら」
- 自分が行う操作を想像して、使いやすさを判断する
- トップダウン的
- 製品で行うタスクについての知識が必要
- 内省的
- 比較的困難

両者をバランス良く

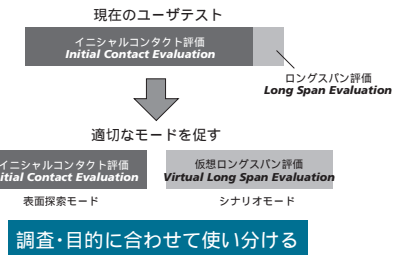
## 7 ユーザーテストと道具眼

ロングスパンでの使用状況を想定した評価は困難(時間、コストがかかる)

開発の現場で行なわれているテストはインisialコンタクトを想定したものが大半

表面探索モードでの評価に偏りがち

適切なシナリオ・モードを促すテスト設定/指示で、仮想的に日常使用状況で得られるコメントに近いものが得られる?



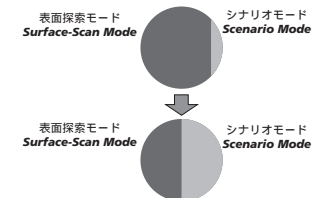
調査・目的に合わせて使い分ける

## 4 実験 - 仮説

## 8 店頭での品定めと道具眼

使用経験がなく、タスクの知識がないジャンルの製品を選ぶ場合、表面探索モードでの評価に偏りがち

商品毎の典型的なタスクと、シナリオ・モードの発動を促すような指示を、製品を手にとった消費者に伝えるような工夫



バランス良く吟味して製品を選ぶ