



自作問題から実際問題の 解決に向けて

【受賞タイトル】 協調支援システムのユーザビリティ評価手法の確立

山下直美 NTT コミュニケーション科学基礎研究所

このたびは、長尾真記念特別賞をいただくことができ、大変光栄に思います。これまで一緒に研究に取り組んでくれた共同研究者の皆様、有益なコメントをくださった先生方、そして陰ながら常に支えてくれた家族や両親に心から感謝します。本賞の名に恥じぬよう、さらに頑張りたいと思います。

私はこれまで、協調支援システムのユーザビリティ評価を中心に研究をしてきました。「ユーザビリティ評価」と言うと、システムの使い勝手の良し悪しを判定するだけというイメージを持たれる方が多いようですが、そうではありません。そもそも協調支援システムの使い勝手が良いか悪いかということの判定自体に意味がありませんし、そのような結果に興味を持つのはシステム製作者くらいではないでしょうか。

私は、ユーザビリティ評価の最終目標は、システムの在り方や設計指針を考案することだと考えています。そのために、私たちは評価対象のシステムがコミュニケーションやコラボレーションにどのような影響を及ぼすかを分析し、システム特性と人間行動の関連性を理解しようと努めてきました。こうしたユーザビリティ評価を繰り返す過程で、本賞の受賞対象となる分析手法を考案することができました。本手法の特徴は、定量評価と定性評価を途中ステージで適切に使い分け最終ステージで融合することによって、人とシステムのかかわり方を多面的に理解することにあります。そして、その理解に基づいてシステムの問題点や改善方法を提案することを可能とします。

さて、こうしたユーザビリティ評価を繰り返すうちに、私は、ある重大なことに気が付きました。それは、もし仮に「期待する評価結果」というものがあるから始め存在した場合、そのような結果を検出することが可能だということです。たとえば、システムに合った実験設定や課題を細工することによって比較的簡単に望み通りの結果を得ることができてしまいます。ところが、そのような評価では実験設定や被験者の取り組む課題が不自然になり、現実社会から乖離してしまうため、結局のところ世の中に本当に役立つ知見やシステム設計を考案することはできません。

世の中には、解かなければならない問題が山積しています。そろそろ自作問題を解くスタイル（システムありきで、そのシステムに合った課題や問題を考え出す研究スタイル）から、実際問題を解くスタイル（現実社会の問題から始まり、それらの解決方法を提案する研究スタイル）へとシフトしていくべきだと思います。今後は、そうした研究を繰り返すことによって、コミュニケーションの本質に対する理解を一層深め、将来的には、協調支援システム設計時の基盤となり得る理論作りにも挑戦していきたいと思います。

(2011 年 5 月 7 日受付)

山下直美 (正会員) naomiy@acm.org

1999 年京都大学工学部情報学科卒業、同大情報学研究所数理工学専攻修士課程修了。同年より日本電信電話(株)入社、コミュニケーション科学基礎研究所研究員。2006 年京都大学情報学研究所社会情報学専攻博士後期課程修了。博士(情報学)。協調作業支援(CSCW)やヒューマンコンピュータインタラクション(HCI)の研究に従事。