

## 7Q-7 文書表現品質に関する評価尺度について

田中 剛 藤本正和 漆原智美  
富士ゼロックス(株) オフィス研究所

## 1.はじめに

近年、オフィスで扱われる文書は、DTPシステムの発展/普及などにより出力(印字)品質としてはある程度のレベルのものが多くなっている。

しかし、情報伝達メディアとして文書を見た場合に重要となる文章、論理構成、レイアウトなどの作成/表現品質の点では不十分なものが多い。これらに関連して種々の研究がなされているが、情報を受け取る読み手の立場から、より良い(高品質の)文書とはどのようなものなのかを総合的に検討した例は少ない。

そこで、文書作成要素のうちデザイン(表現)要素を主対象に、読み手がどのような評価尺度にもとづいて文書の品質を判断しているかの検討を試みた結果を報告する。

## 2.文書の評価要因の抽出

## 2.1テストサンプル

オフィスでよく使われる文書例として、文章に加えていくつかのグラフが入ったパターン(A4サイズ、1ページ)を選定した(図1)。

これを、基本パターンとして、文書の内容はそのままに、文字の種類・大きさ、行間、段数、構成要素、色の着け方などを変化させたサンプルを26パターン、DTPシステムおよびオフセット印刷により作成した。

## 2.2実験方法

上記サンプルを用いて、実際にどのような言葉により評価されるかを求めるために以下に示すような実験を行った。被験者としては、文書デザインのプロおよびセミプロ7名、非専門家10名の計17名(男10名、女7名)である。

- ① 基本パターンと各々のパターンを1対1で比較することによりその違いを言葉で表す方法。
- ② 「良い文書とは?」という質問に対して思いつくかぎり具体例を挙げてもらう方法。
- ③ 全サンプルを見て、被験者が近いと思ったもの同士順次グルーピングして行き、なぜそのようにわけたか被験者と一緒に分析する方法。

## 2.2実験結果

この結果得られた言葉から、同じ意味のものは整理して、

- 文字の大きさ、種類、図表の位置、色数.....といった物理要因
  - 読みやすい、読むきがおきる、目立つ、面白い、新鮮な、メリハリのある、美しい、.....といった心理要因
- 合わせて約180の要因が抽出できた。

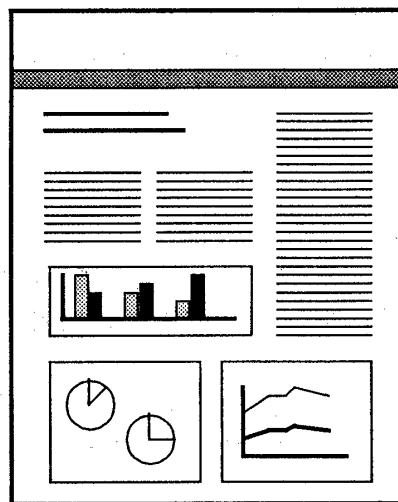


図1. 基本パターン  
(日経バイト1988.3月号.P83より引用)

### 3. 評価尺度の検討

これらの評価要因に対して、セマンティック・ディファレンシャル法\*1を用いて分析した。

#### 3.1 サンプルの選択

2.で抽出された評価要因をもとに前回のサンプルを見なおして新たに18のサンプルを作成し、前回のテストサンプルの代表8サンプルと合わせ合計26のサンプルを用意した。

#### 3.2 評価尺度の抽出

これに対し、心理要因のうち同じような意味に使われているものはまとめて最終的に24の言葉の対の評価尺度(表1)とし、それぞれ「非常に、かなり、やや」及びどちらともいえないの7段階に間を区切ってアンケートシートとした。そして、一般被験者26名(男14,女12名)を対象に、各サンプルについて表1の尺度の7レベルの該当するところを記入してもらった。

このようにして得られたデータに対して因子分析(主因子法バリマックス回転)\*2を行って、共通因子(評価尺度)を求めた。その結果を表2に示す。

4つの因子での累積寄与率(説明率)は92.4%、また、因子分析の対象外の総合評価尺度として用意した「良い-悪い」「好き-嫌い」に対する重回帰係数はそれぞれ0.967、0.945となり、上記4つの因子で読み手が文書の表現品質を判断する際の要因を非常によく説明できることが明らかになった。

#### 4. おわりに

以上のように従来漠然ととらえられていた文書デザインの評価に関し、その基礎となる評価尺度が明らかになった。

今後は、これらの評価尺度をもとにさらに詳細な検討を加え、統合的な文書品質評価構造体系の確立を目指す。

表1. 評価尺度

評価尺度(心理要因対)
1. 女性的-男性的
2. 日本的-西洋的
3. 親しみやすい-親みにくい
4. 新鮮な-平凡な
5. 落ち着いた-活気ある
6. 格調ある-軽やかな
7. 美しい-美しくない
8. メリハリのある-一様な
9. 力強い-繊細な
10. シンプルな-凝った
11. クールな-暖かい
12. オシャレな-オシャレじゃない
13. ソフトな-ハードな
14. 個性的な-一般的な
15. 信頼性のある-信頼性のない
16. 内容に合った-内容に合わない
17. 要点が明確-要点があいまい
18. 目を引く-目を引かない
19. 読みやすい-読みにくい
20. 理解しやすい-理解しにくい
21. 記憶に残る-記憶に残らない
22. 疲れる-疲れにくい
23. 好き-嫌い
24. 良い-悪い

表2. 因子分析結果

共通因子(解釈)	相関の高い評価尺度No.	寄与率%
1. (注目度を表す因子)	2、4、7、8、10、 12、14、18、21	33.2
2. (機能性を表す因子)	15、16、17、19、 20、22	26.3
3. (ソフトさを表す因子)	1、9、13、	17.4
4. (フォーマルさを表す因子)	5、6、11、	15.5

#### 参考文献

1. C.E.Osgood, et al.: "The Measurement of Meaning", University of Illinois Press(1957)
2. 芝: "因子分析法", 東京大学出版会(1972)