

## 特集

# ユーザビリティ・エンジニアリング



## 編集にあたって

黒須正明 メディア教育開発センター  
masaaki.kurosu@nifty.com

ユーザビリティはヒューマンコンピュータインタラクション (HCI) という分野の中でも、またそれ以外の分野でも、最近は特に話題になってきた。私は、技術の発展は直線的でなく、ジグザグなものだと考えている。ある方向にまっしぐらに進んでいると、それなりの成果は出てくるが、同時にそれなりの問題点も見えてくる。そうした時、それを適切に補正してやるが必要になる。HCIの分野でも同じことがいえる。

HCIは、元はマンマシンインタフェース (MMI) とか、ユーザインタフェース (UI) といわれていた分野で、特にコンピュータの進展が著しいため、その部分に特化してHCIと呼ばれるようになった。初期のころは、急速に増強された情報処理のパワーを使って新しい方式やパラダイムがたくさん提案され、機器やシステムに実装された。急激な発展をとげたおかげで、それまで情報システムにさわったことがない人も利用するようになり、裾野は広がった。しかし、同時に、それまでは専門家の道具であったコンピュータには難しくて分かりにくい部分も多かった。こうした点について、一時はそれはマニュアルの問題であるとされドキュメンテーションの問題が取り上げられた。しかし、その後、やはり本体そのものが分かりにくいのだと認識されるようになり、認知科学の手法を取り入れたりすることによって、ユーザビリティ評価の活動が活性化してきた。

こうして取り扱いにくいもの、分かりにくいものを評価によって見つけ、問題を改善してゆくというアプローチがユーザビリティだ、という認識ができあがった。しかし、その後、景気低迷などの影響もあり、市場の購買力が低下してくると、新しいアイデアに対する要求が強くなった。こまかいユーザビリティの問題はいいから、もっとアイデアを、というわけである。この段階で、多くの企業は顧客満足などの考え方に頼ってこれまでの活動の見直しを行ってきたが、いくつかのヒット商品は生まれたものの、必ずしも十分な成果は上げることができ

なかった。

このような状況に対して、人間中心という考え方に基づくユーザビリティの新しい波が登場した。それはISO13407の考え方に集約されているが、本来、人間の生活や仕事を適切なものにするためには、意味のあるものにするためには、どのようなモノが必要なのかを改めて考えてみよう、というアプローチである。その答えとして、ISO13407では人間中心設計の考え方に基づく設計プロセスモデルを提案している。ようするに、使いものになる (use+able) モノを考えるためには、設計の上流工程で、ユーザの利用状況を適切に把握し、そこから得られた要求事項をきちんと実現すべく各工程で作業をすることが必要だ、というわけである。それがユーザブルなモノづくりには不可欠なアプローチなのだ。

こうして、ユーザビリティ第2期の現在では、ユーザビリティは、商品価値の創造につながる活動であると認識されるようになってきた。しかし、そうした認識は、まだ一部の人々の間に通用しているにすぎない。今回の特集については、情報処理技術者の皆さんに、ぜひユーザビリティという概念を理解していただきたい、と考え、よろこんでお引き受けさせていただいた次第である。なお、本特集は、次のように理論編 (1-3) と実践編 (4-7) から構成されている。

1. ユーザビリティ工学の背景と概説
2. ユーザビリティ工学と国際規格
3. ユーザビリティ工学とソフトウェア工学 -Usability Evolution-
4. 家電分野でのユーザビリティへの取り組み
5. グループウェアでのユーザビリティへの取り組み
6. 公共機器分野でのユーザビリティへの取り組み
7. Web ユーザビリティへの取り組み

(平成 15年 1月 7日)

