

Webサイト再構築のユーザ経験(UX) 設計方法の提案

南山大学

情報理工学部ソフトウェア工学科

2009SE087 伊藤 まどか

2009SE172 桃山 みなみ

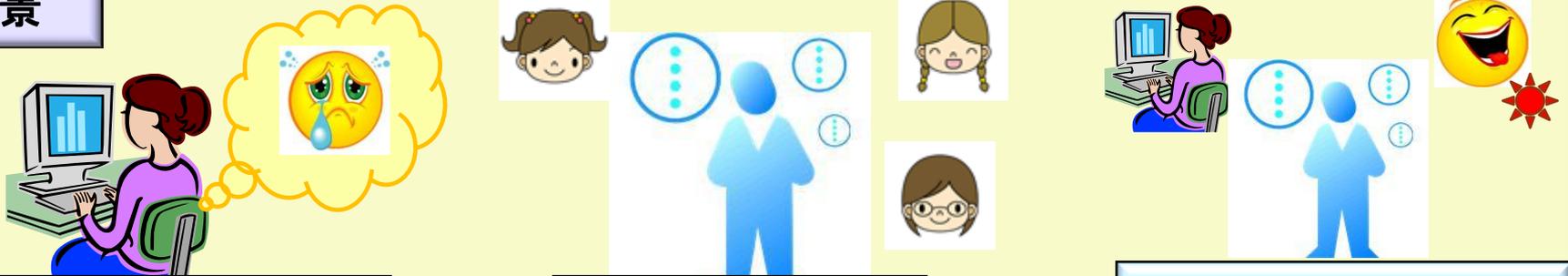
指導教員 青山 幹雄

発表のシナリオ

- 研究の背景と課題
- 関連研究
- アプローチ
- 提案プロセスとPORTAへ適用
- 評価と考察
- 今後の課題
- まとめ

研究の背景と課題

背景



使いづらいと感じる
Webサイトがある

原因は開発者の
ユーザ理解

利用時にユーザがプラスの感情を得られる
Webサイトの改善

UX(User Experience)
[ユーザ経験]

ユーザが製品やシステムを使ったときに得られる経験や満足

問題点

Webサイトを開発する際に、開発者のユーザ理解が困難
UXを向上させる要求獲得手法が未確立

課題

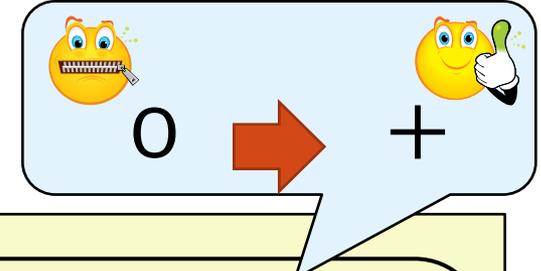
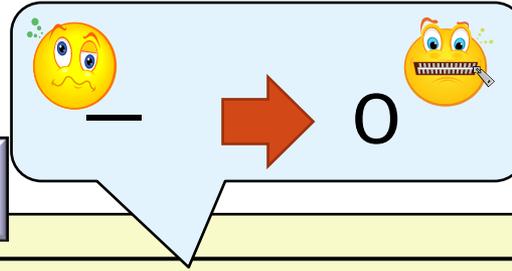
WebサイトのUXを向上する改善手法の提案

関連研究(1/2)

UXとは

ユーザがある製品やシステムを使ったときに得られる経験や満足

Webサイト[2]より



良いUXをもたらす3つの条件[1]

機能



目標達成のために必要な機能

ユーザビリティ

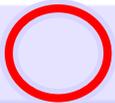


使いやすく最小のステップで目標を実現

プラスの感情



プラスの感情をもたらす



満たしていることが多い



満たさないことが多い

UXという言葉は、幅広いビジネスの分野で使われている



4

[1] R. Unger and C. Chandler, UXドリフトケジロプンイザデ, ムテスシトッカ, 2011.

[2] 黒須正明, ユーザビリティの概念, <http://www.usability.gr.jp/lecture/20000925.html>, 2000

関連研究(2/2)

ペルソナ[4]

- 詳細に定義づけられた仮想ユーザ
- 各プロジェクトはものによって3~12つのペルソナ(キャスト)が存在
- キャストの少なくとも一人は中心的な主要ペルソナ



総合政策学部
3年生
山本 猛



情報理工学部
2年生
河合 涼



総合政策学部
2年生
榊原 美紀



情報理工学部
3年生
清水 絵里

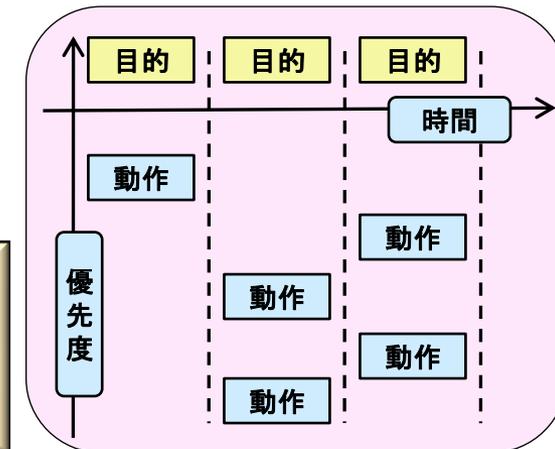
主要ペルソナ

ストーリーテリング[5]

- 出来事や経験を言葉やイメージで伝える方法
- 聞き手に共感を与える効果が期待できる

ストーリーマッピング[3]

- ユーザのアクティビティに着目し、ユーザストーリーを時間と優先度に沿ってマップ化
- 全体像がチーム内で共有でき、ユーザ満足度向上



[3]J. Patton, Agile Product Design.com,
http://www.agileproductdesign.com/blog/the_new_backlog.html, 2009.

[4]S. Mulder, Webサイト設計のためのペルソナ方法の教科書, 毎日コミュニケーションズ, 2008.

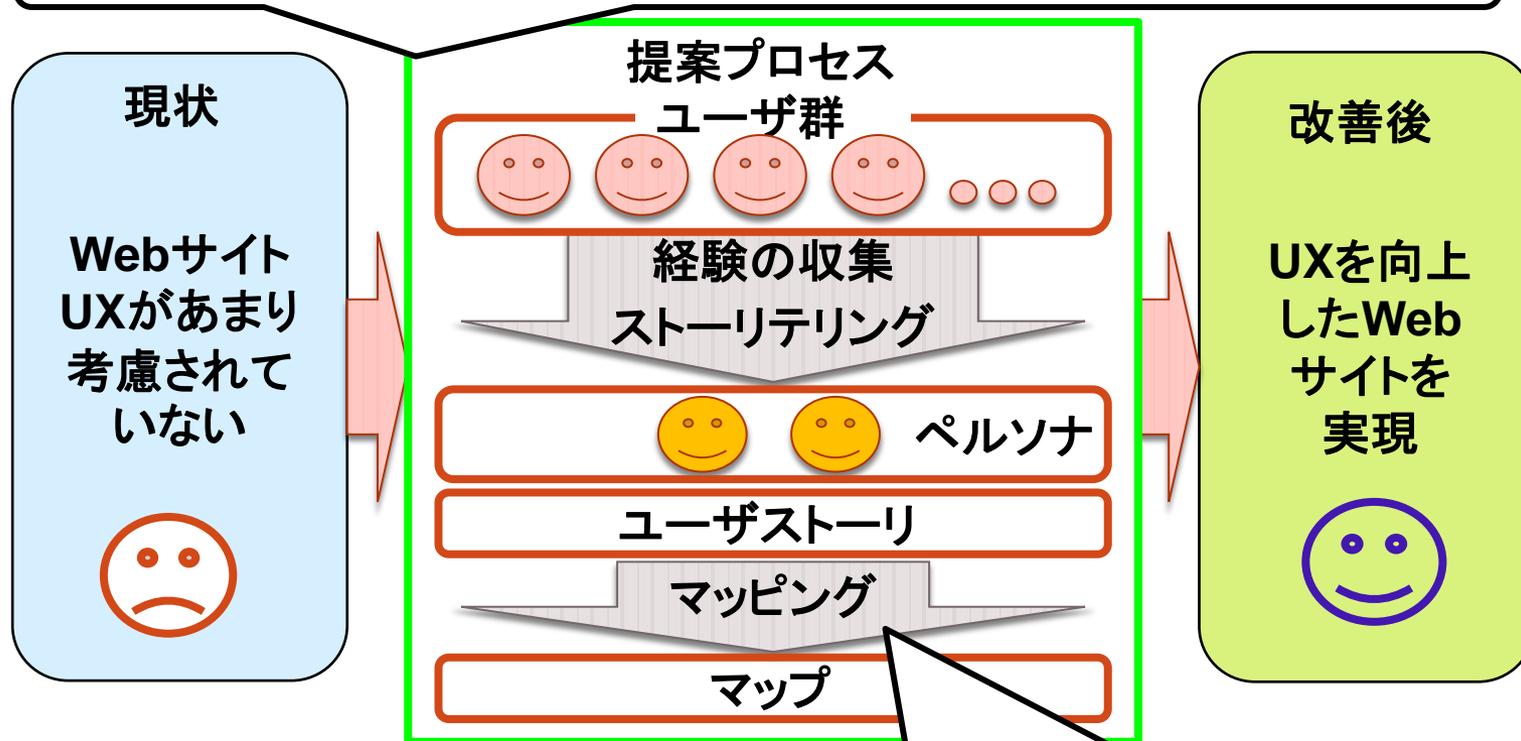
[5]W. Quesenbery and K. Brooks, ユーザエクスペリエンスのためのストーリーテリング, 丸善出版, 2011.

アプローチ

開発者側のユーザ理解を深めるためにペルソナとストーリーマッピングを用いてWebサイトのUX向上

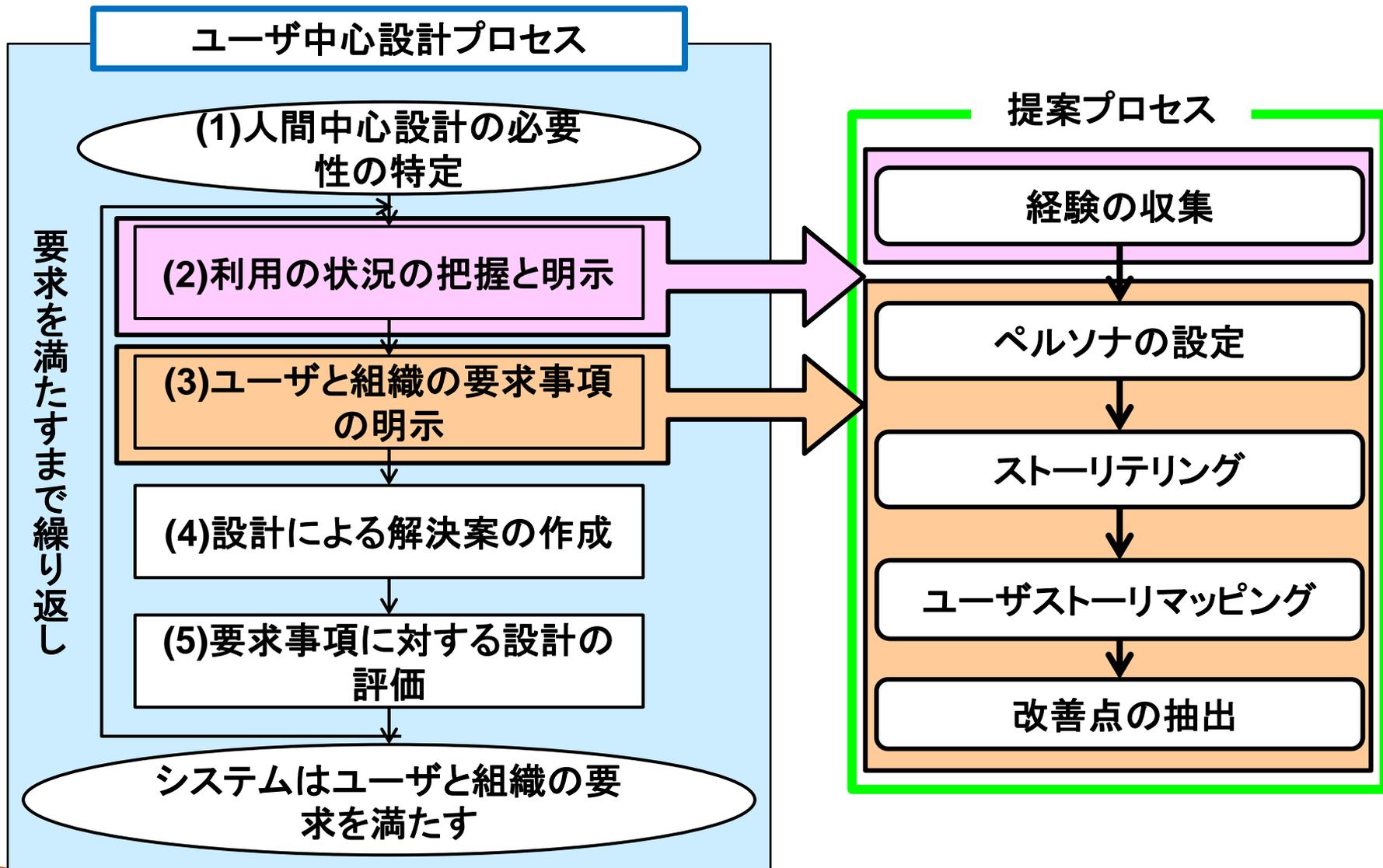


ユーザ理解を深めるためにペルソナとストーリーマッピングを組み合わせ

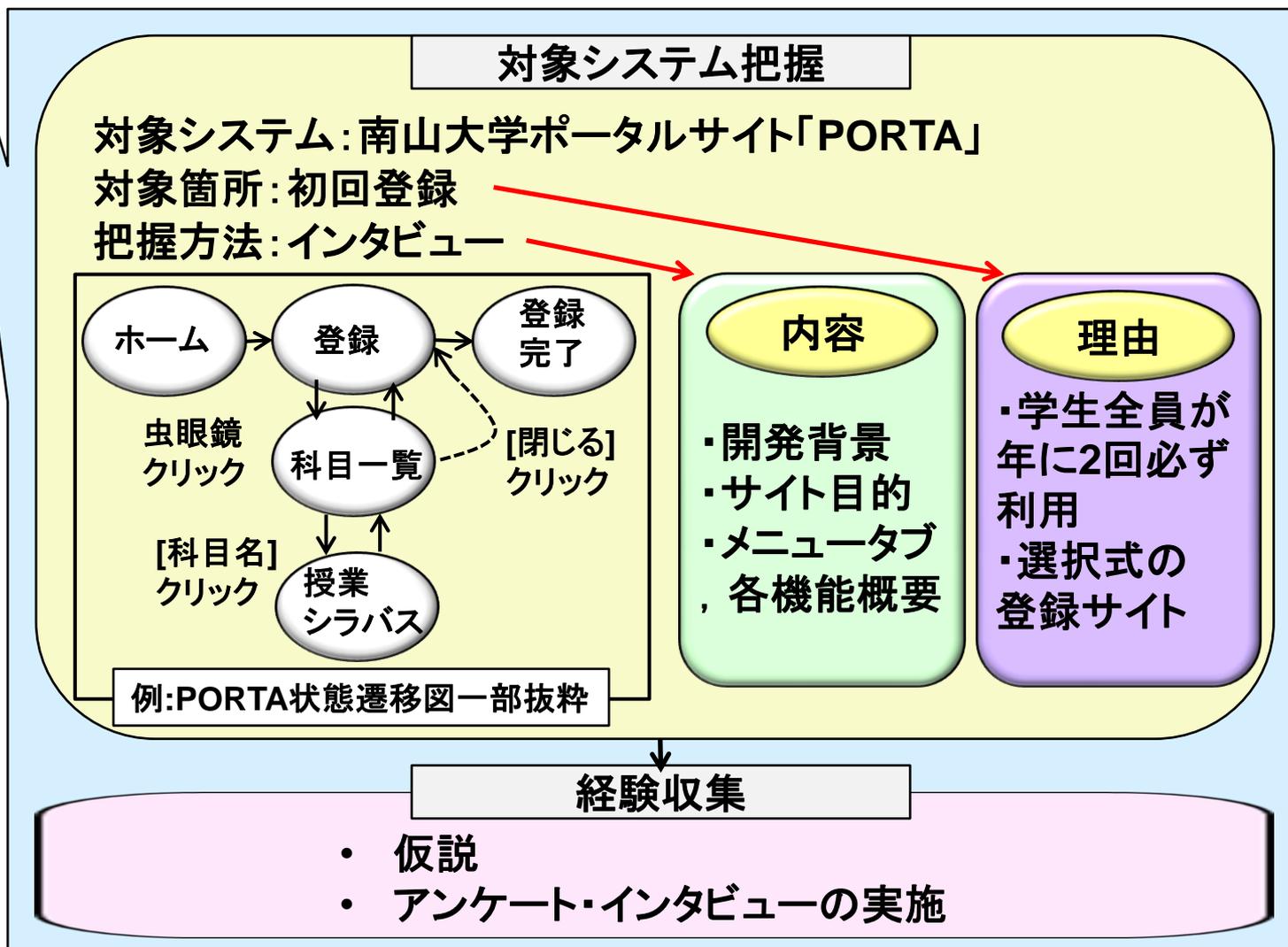
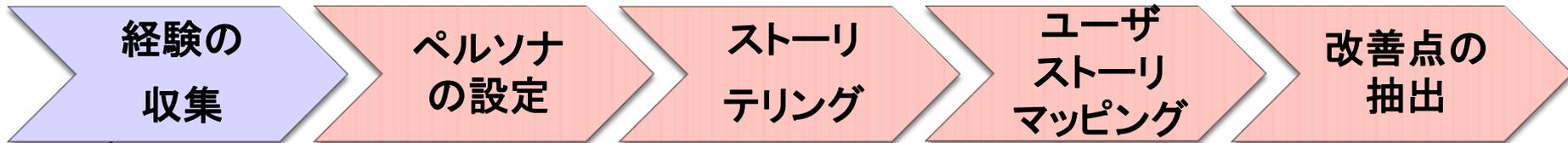


ストーリーマッピングを行い改善点の抽出

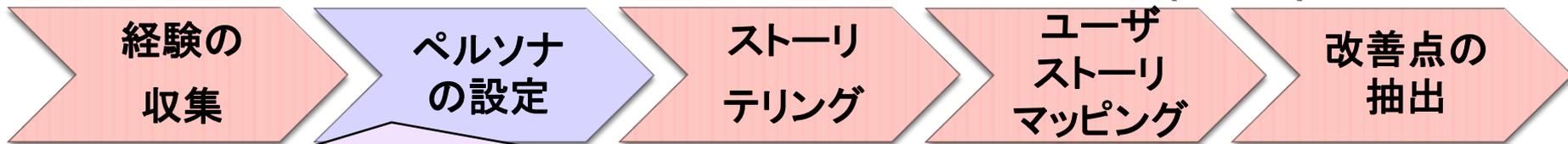
提案プロセスとPORTAへの適用(1/8)



提案プロセスとPORTAへの適用(2/8)



提案プロセス・PORTAへの適用(3/8)



基本属性と対象のWebサイトに合わせた追加の項目でペルソナを作成する

名前	河合 涼	年齢	20歳	居住地	愛知県一宮市	
学歴	南山大学 情報理工学部	略歴	一宮高校→南山大学			
追加項目						写真
インターネット環境	学校から貸与されたノートPCを学内と家で利用する					
インターネット利用頻度	課題や趣味などで毎日、2時間は利用している					

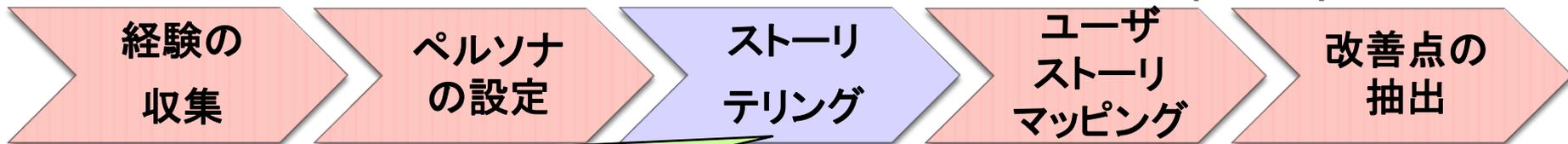
	総合政策学部	情報理工学部
男性	A 3年生 山本 猛 	C 2年生 河合 涼 
女性	B 2年生 榎原 美紀 	D 3年生 清水 絵里 

PORTA利用時に困っている度合い

そうでもない ← → 使いづらい

A	山本 猛	(1・2・3・④・5)
B	榎原 美紀	(1・2・③・4・5)
C	河合 涼	(1・2・③・4・5)
D	清水 絵里	(①・2・3・4・5)

提案プロセスとPORTAへの適用(4/8)



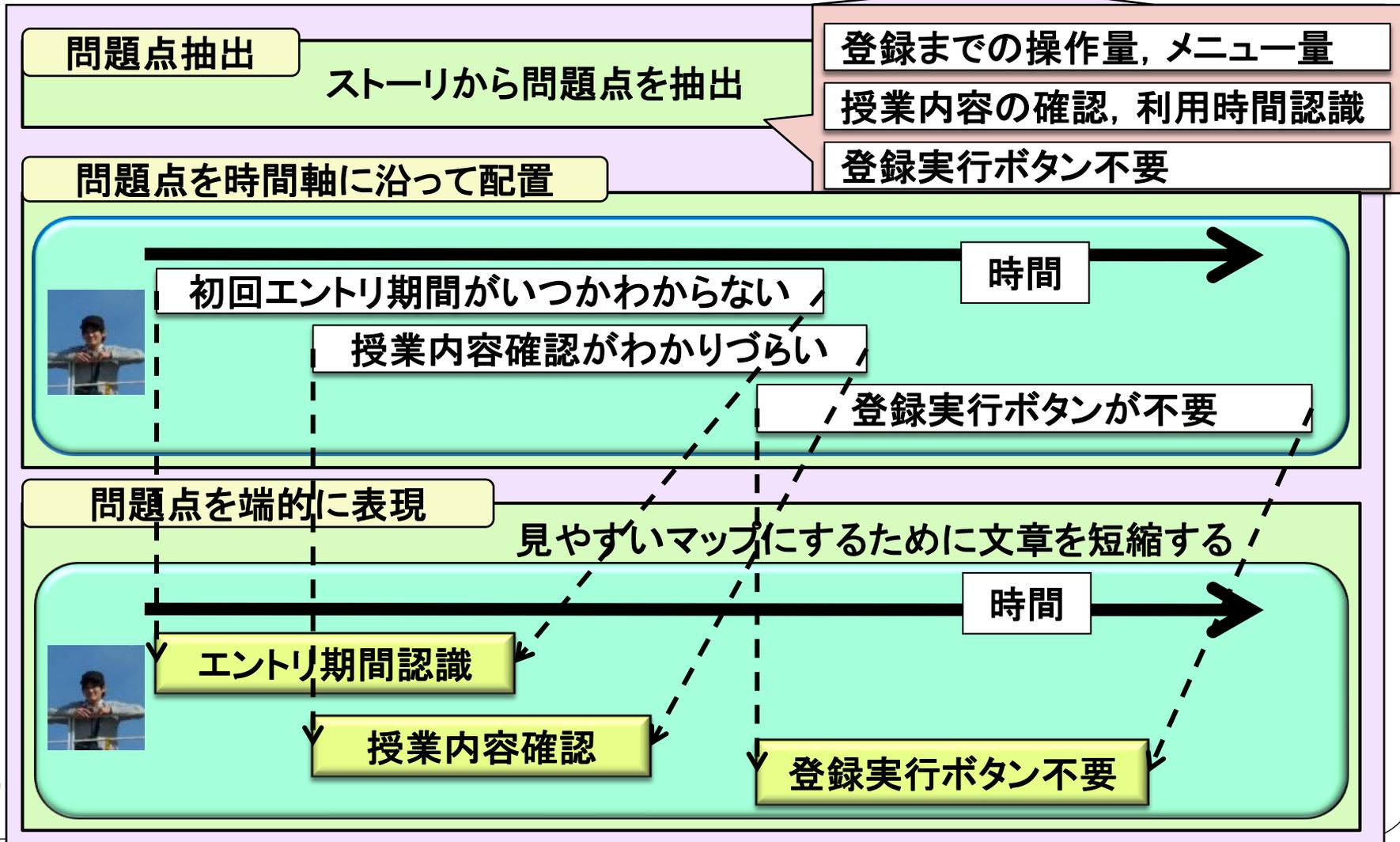
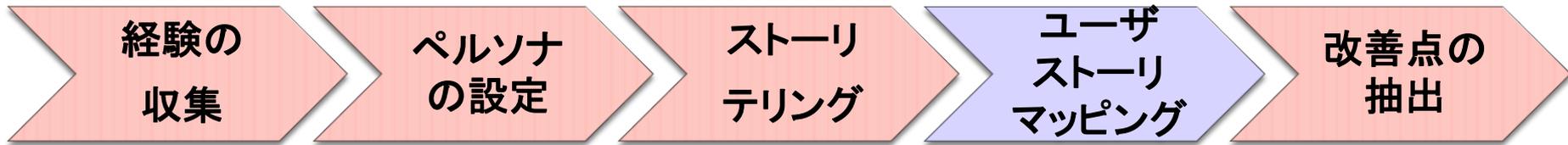
ストーリー作成プロセス[5]

ペルソナ 河合 涼 のストーリー作成

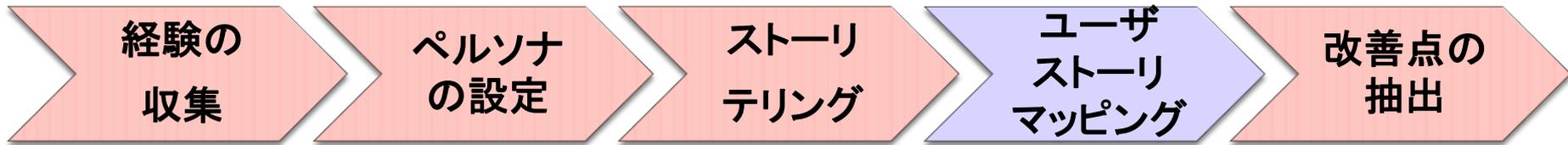
構成要素	視点	ストーリーの主な目的	PORTAを利用した授業登録改善点の収集
	キャラクタ	ペルソナの性格参考	体力があり動くことが好き 誰にでも優しいので皆に好かれている
	コンテキスト	ストーリー展開環境	自室で地元の友人と授業登録を行っている
	心的イメージ	視覚的イメージ	写真
	言葉づかい	方言・言葉づかい	目立った方言はない, 一人称は「僕」
構造とプロット作成	タイトル	ストーリーの題名	いつも登下校する友人と自宅で授業登録
	前提	コンテキストと対応	
	そして	追加のコンテキスト	学科選択の参考のため, 幅広い授業を受けたい, 多くの単位を取りたい
	いつ	イベント行動	午前中のアルバイトを終えた午後15時
	それから	結果	授業内容が気になっており, 内容を確認したいが 授業内容確認がしづらい と感じた. 地元の友人以外とも相談して後日エントリをしたくなかったが, 初回エントリ可能時期がいつまでかわからず イライラした…(以下省略)

ペルソナの抱える
問題点を含んだ内容

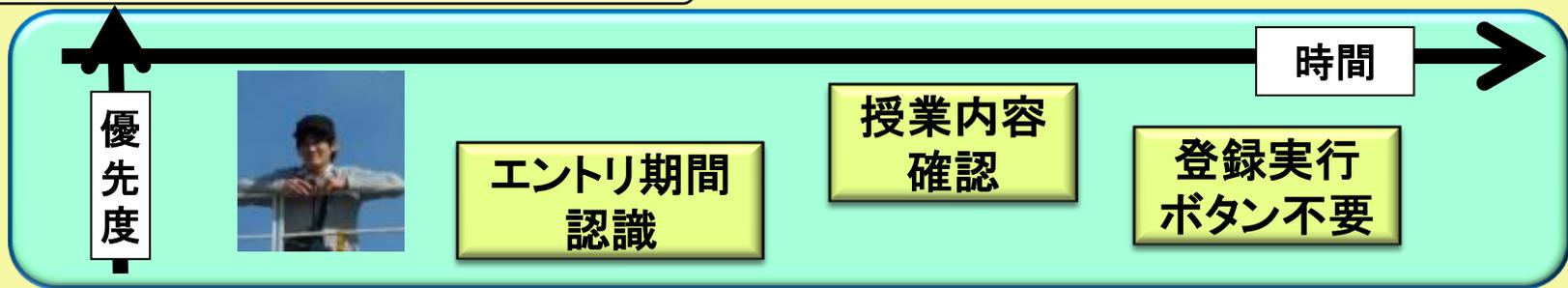
提案プロセスとPORTAへの適用(5/8)



提案プロセスとPORTAへの適用(6/8)



問題点を優先度に沿って配置



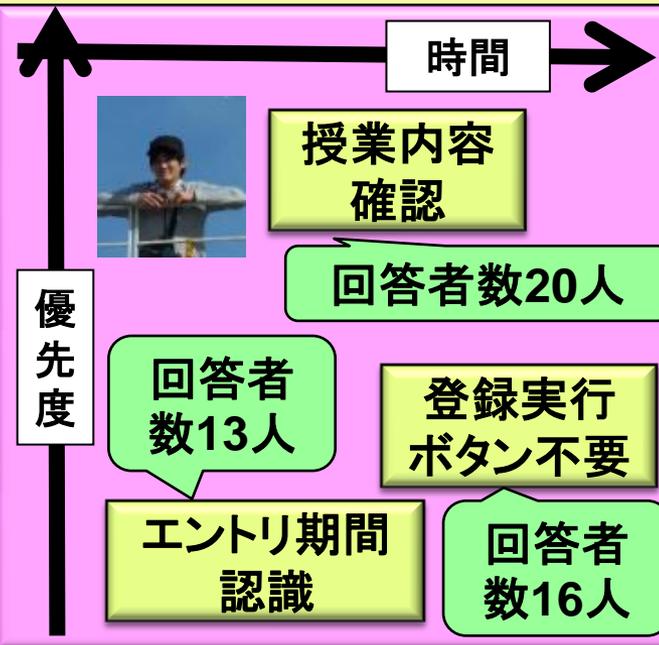
問題点の優先度合

アンケートより回答者数の多い問題点を優先

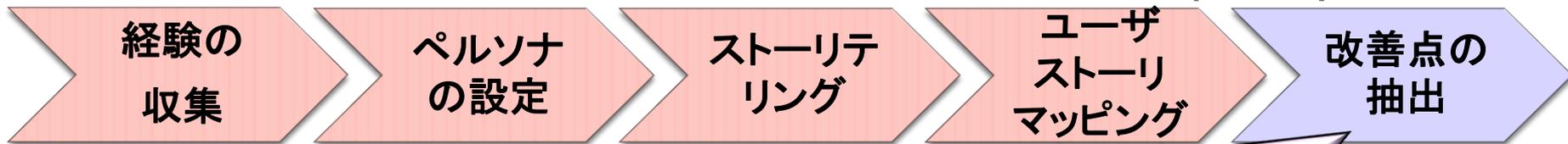
ペルソナの優先度合

- ・主要ペルソナは首位
 - ・その他のペルソナ順には下記項目の順序による対象Webサイト毎にキーとなる項目を作成
- ＜PORTAのキーとなる項目＞

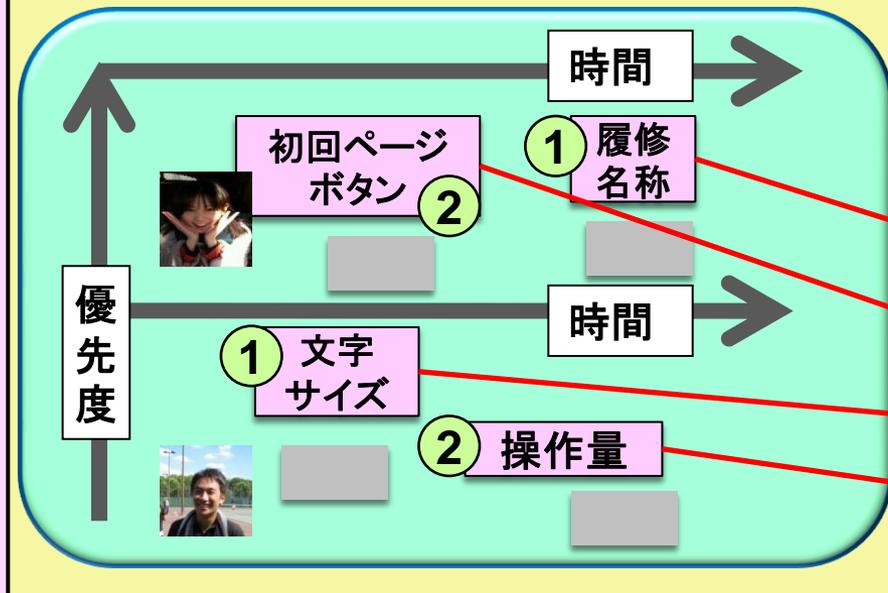
初回授業登録の際に使いづらいと感じる度合い
(1・2・3・4・5)
(そうでもない ← ----- → 使いづらい)



提案プロセスとPORTAへの適用(7/8)



改善点抽出



- ・ペルソナを優先度順に配置
- ・優先度1位の問題点を抽出
- ・2位まで繰り返す

サイトの規模,ペルソナの数に依存

- 1位 履修登録という名称がわかりづらい
- 2位 初回登録
- 1位 文字サイズが小さい
- 2位 操作量が多い

抽出した改善点

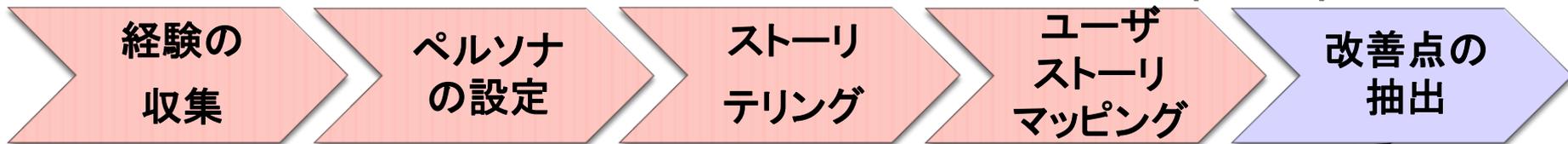
<視覚>

- ・文字サイズが小さい
- ・初回登録ページへ移動するボタンが見つけにくい
- ・履修希望登録の名称変更

<内容>

- ・操作量が多い
- ・授業内容確認が使いづらい

提案プロセスとPORTAへの適用(8/8)



改善点の優先順位

改善点	ペルソナ				合計
	A (2位)	B (1位)	C (3位)	D (4位)	
文字が小さい	1位 (8点)				8
履修希望登録の名所が分かりづらい	2位 (5点)	1位 (10点)			15
初回登録ボタンの位置が分かりにくい		2位 (9点)			9
授業内容確認が分かりづらい			1位 (7点)	1位 (6点)	13
登録までの操作量が多い			2位 (4点)	2位 (3点)	12

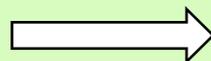
評価と考察(1/3)

改善点の分類

改善点	合計	UXの三つの条件に分類
文字が小さい	8	ユーザビリティ
履修希望登録の名所が分かりづらい	15	機能
初回登録ボタンの位置が分かりにくい	9	機能
授業内容確認が分かりづらい	13	プラスの感情
登録までの操作量が多い	12	プラスの感情

UXの向上について

ユーザビリティの改善



操作性の向上

プラスの感情を高める

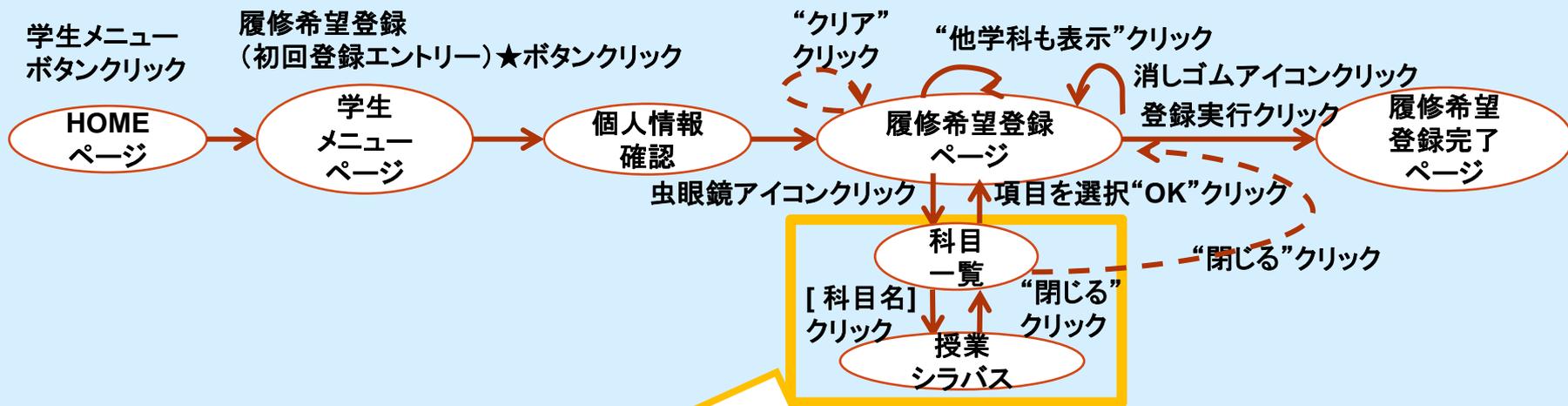


デザイン性の向上

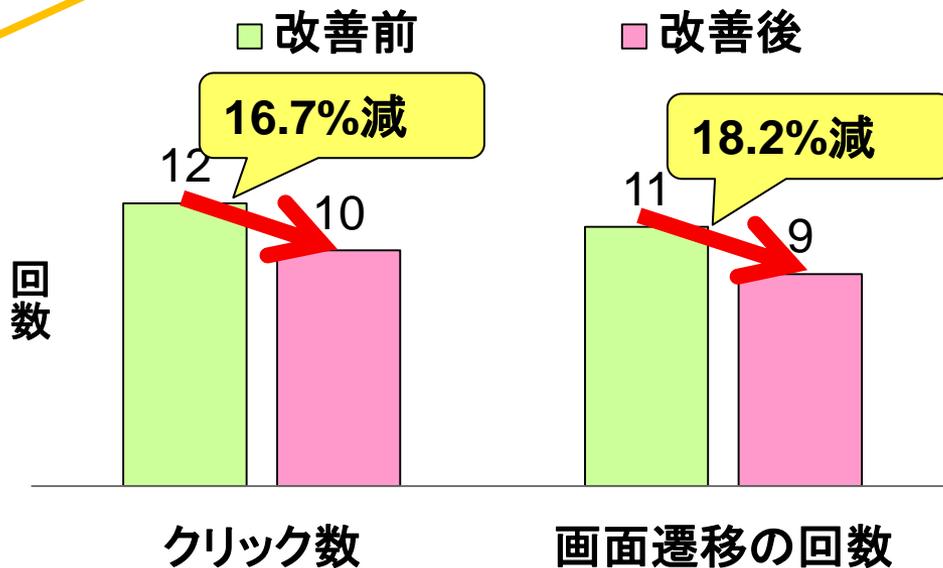
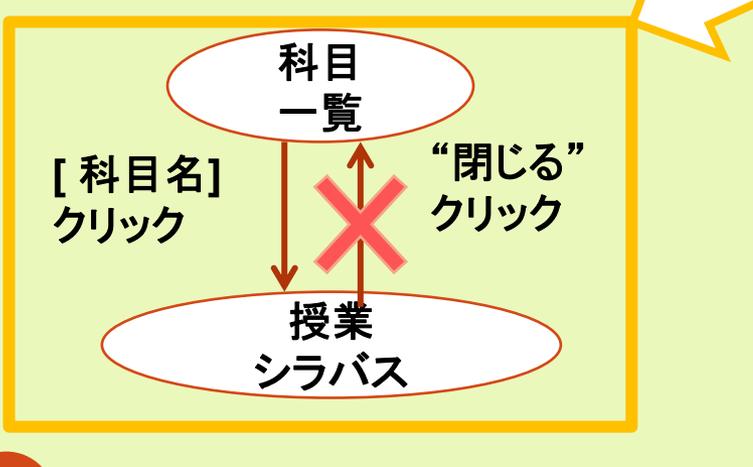
評価と考察(2/3)

ユーザビリティの改善のために操作性を向上

改善前



改善後



評価と考察(3/3)

プラスの感情を高めるためにデザイン性を向上

改善前

大学ポータルサイト
PORTAL SITE / STUDENT

HOME | 学生メニュー | FAQ | アンケート | リンク

学生メニュー > 学生メニュー

Menu
メニュー

履修登録 (★は学外接続の際、Can@homeが必要)

- 履修希望登録(初回登録エントリー)★
- 履修登録(登録変更)★

履修照会

- 履修時間割表
- 履修・修得科目
- 単位数集計表

休講/補講/教室変更/その他掲示

- 休講照会
- 補講照会
- 教室変更照会
- その他掲示照会

履修希望登録(初回登録エントリー)★

約15%
拡大

改善後

大学ポータルサイト
PORTAL SITE / STUDENT

HOME | 学生メニュー | FAQ | アンケート | リンク

学生メニュー > 学生メニュー

履修登録 (★は学外接続の際、Can@homeが必要)

- 履修希望登録(初回エントリー)★
- 履修登録(登録変更)★

履修照会

- 履修時間割表
- 履修・修得科目
- 単位数集計表

休講/補講/教室変更/その他掲示

- 休講照会
- 補講照会
- 教室変更照会
- その他掲示照会

履修希望登録(初回登録エントリー)★

17 3名のユーザを対象にブラインドテストを実施 → 3名とも改善後を選択

今後の課題

(1) ユーザが特定されていないWebサイトへのUXを用いた改善方法が適用

(2) Webサイト全体への広範囲への適用

(3) サイトの特性により重視する評価基準や優先順付けの基準の見直し

まとめ

問題点

- Webサイトを開発する際に、開発者のユーザ理解が困難
- UXを向上させる要求獲得方法が未確立

提案

- UXを向上させるWebサイト改善方法の提案
- ペルソナとユーザストーリーマッピングを組み合わせ

評価 考察

- 操作性を向上させることで、ユーザビリティを改善させることが可能
- デザインを改善することでプラスの感情を高めることが可能
- ペルソナ法とユーザストーリーマッピングの組み合わせを、Webサイトの再構築の場合にも適用し効果を上げた

Webサイト再構築ユーザ経験(UX) 設計方法の提案

南山大学

情報理工学部ソフトウェア工学科

2009SE087 伊藤 まどか

2009SE172 桃山 みなみ

指導教員 青山 幹雄

END