

卒業研究 V

Group-j1

2009SE087 伊藤 まどか

2009SE172 桃山 みなみ

目次

前回まで
研究課題
位置づけ
現状システムの理解
エクスペリエンスデザイン
人間中心設計プロセス
対話
外在化手法
エクスペリエンステーブル
考察
今後
参考文献

前回まで

- UX
- ストーリテリング
- ユーザストーリーマッピング
- ペルソナ

研究の背景

- ・ユーザストーリーマッピング・ストーリテリング・ペルソナ法を開発のどの段階で使われているかを理解していなかったなので、調べました。
- ・どのように「ユーザビリティ」「プラスの感情」を取り入れるかを考えていきたい。

研究の課題

- UXを考慮しながら,Webサイトの再構築する必要がある. 機能を重視し,開発者側の考えに頼ったサイト構築ではなく,ユーザのプラスの感情や経験を明確に理解し具体的な仕様に生かしWebサイトを構築していく事が重要である.

位置づけ

要求を定義する
プロセス

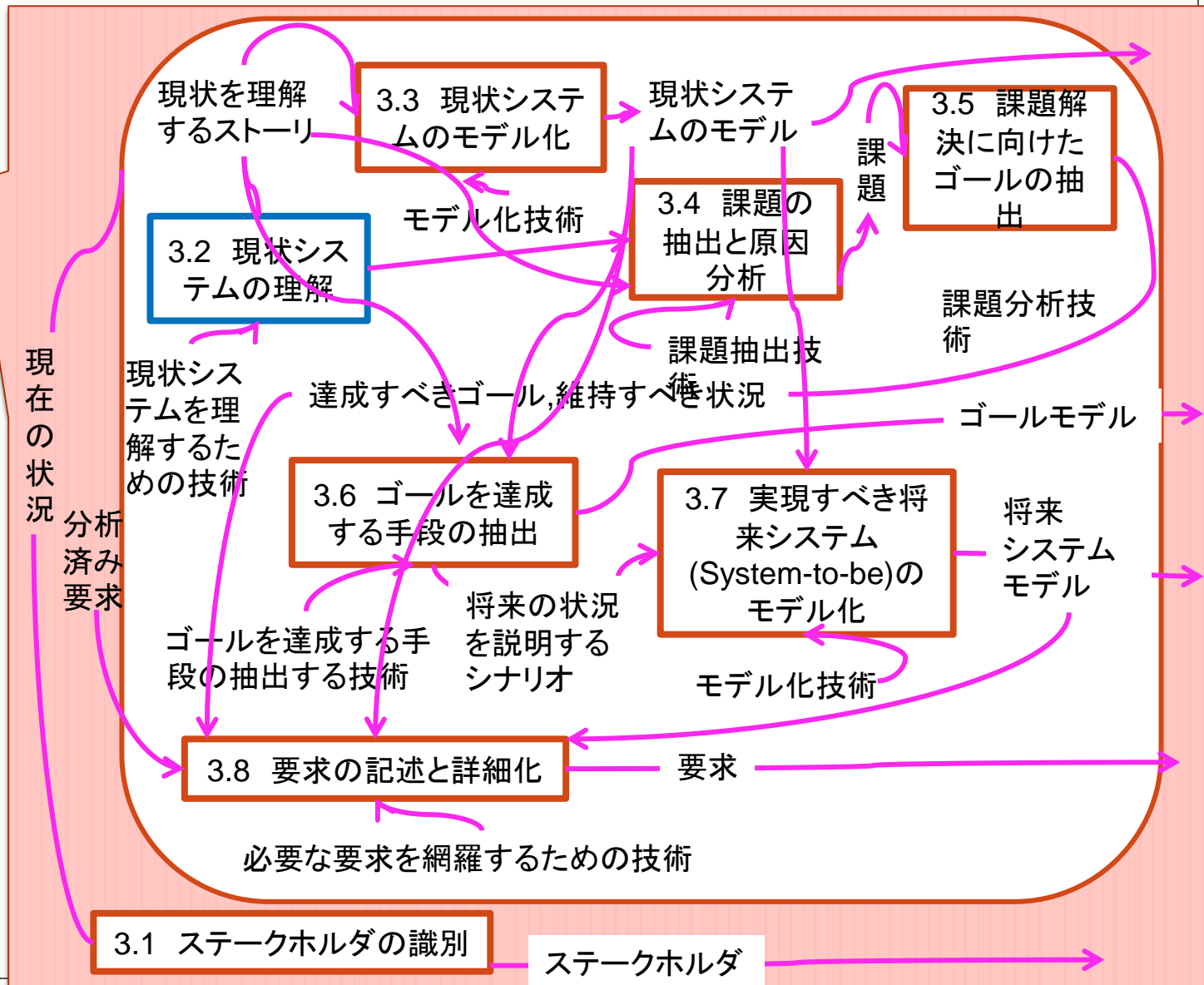
要求獲得

要求分析

要求仕様化

要求の検証
妥当性飼確認
評価

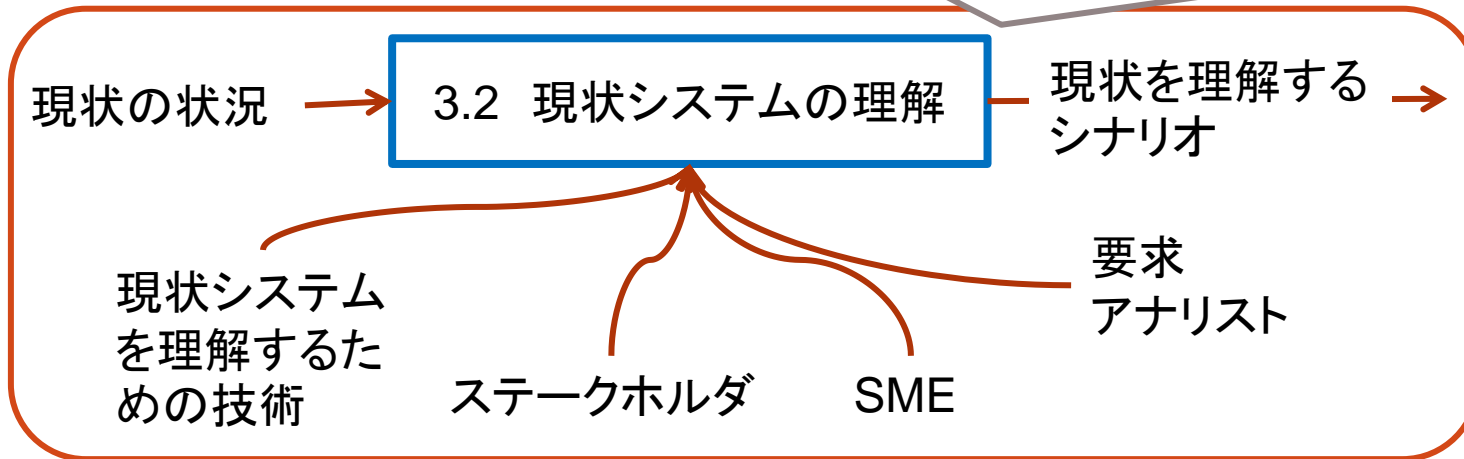
5



現状システムの理解(1/3)

前提

要求アナリストが現状のシステムを理解するために必要なドメインを得ている



目的

現状システムを関与するステークホルダから得られる情報に基づき、要求アナリストが現状のシステムを理解すること。

技術

現状システムを理解するための技術

- 1) 個別事項や事例からのアプローチ・・・ユーザストーリー
- 2) 概念モデルからのアプローチ

現状システムの理解(2/3)

要求アナリスト

要求分析の担い手・・・要求工学を実践して、要求定義を行う中核となる人材
・ステークホルダとSMEから現状のシステムに関する情報を得て、現状の状況を説明するシナリオを作成する

SME (Subject Matter Expert)

ユーザが属する業種・業務に関する専門的な知識の獲得などの当該事項に関する知識を有するアクタ

ステークホルダ

要求あるいは、要求を定めるビジネスや情報システムに関与する人、あるいは組織

要求アナリストに、現状システムに関する情報を提供する

ユーザが属する業種・業務に関する専門的な知識の獲得などに関連する法律・習慣・規制・使われている用語の意味などの知識

現状システムの理解(3/3)

- ユーザが開発されるソフトウェアや製品を使うことでわかること
 - 1)何をしようとしているのか
 - 2)何をしようとはしていないのか
 - 3)うまくいくとはどのようなことか
 - 4)失敗するとはどのようなことか
 - 5) 1)～4)までの結果はユーザによってそのように解釈されるか

エクスペリエンスデザイン

- エクスペリエンスデザイン

ユーザ視点の経験をデザインに生かす

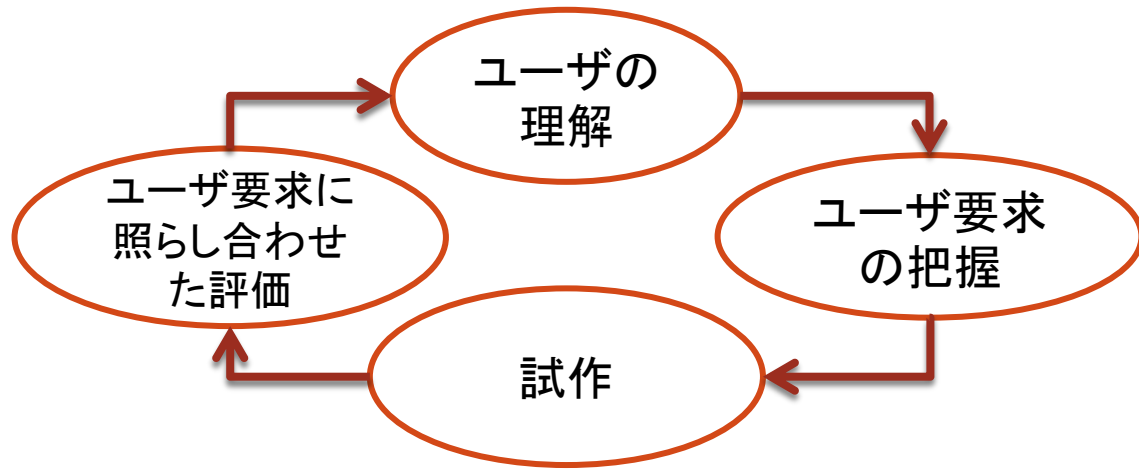
- ・人間中心設計プロセス

行為や経験価値の視覚化・・・エクスペリエンステーブル
ステージプロトタイピング
BusinessOrigami

人間中心設計プロセス

人間中心設計: 人間(ユーザ)が操作する製品やシステムの開発にあたり, ユーザがそれを利用する際に**価値の高い経験**ができるようにユーザを中心に据えたデザイン・設計を行うエクスペリエンスデザインの一つ.

開発者がユーザの立場に立って開発しようとしても
その製品やサービスに関する技術的な知識を持ち過ぎているために、ユーザの感じ方やものの見方を正しく想像するのが難しいという問題があった



まとめ: エクスペリエンスデザインは, ユーザに対する質の高い経験の提供が目標となるが, 経験そのものを作ることはできないため、ユーザや彼らをとりにまく状況についてよく調べ, そして作ってみて確かめることを繰り返すというプロセスが不可欠なのである.

対話

いかにユーザの経験を飛躍的に高めるデザインを実現できるか。

この鍵は「対話」にある。

ユーザの特性や利用状況に関する調査の結果から、

ユーザが顕在的、潜在的に
抱えている本質的な問題を
抽出



それを解決して経験を提
供できるようなデザインア
イデアを創出する

この段階では、さまざまな立場の開発関係者（ユーザも含まれる）が対話をしながら課題を共有し、議論するワークショップと様々な思考の**外在化手法**を用いた創造的なアイデア展開を行う。

外在化手法

- エクスペリエンステーブル
- ステージプロトタイピング

11 ビジネスオリガミ

外在化手法

エクスペリエンステーブル

エクスペリエンステーブルは文章力によらず設計者,デザイナー,ユーザリサーチャなどの開発メンバが同時に参加しながらシナリオを描くことができる,行為や経験価値を時間軸に沿って記述する方法で視覚化した外在化手法の一つ.

文章でストーリーを書きユーザと製品の関係のイメージをつかむ方法はよく使われている手法ではあるが問題点が多々ある.

文章のストーリーの問題点

- ・誰か一人が作成してきたものをレビューすることになり複数のメンバで発想を展開しながら作成するには向いていない.
- ・文章を書く技能によってストーリーで表現される情緒的・感性的な経験の内容が制約を受けるという問題がある.

12 エクスペリエンステーブルはこれらの文章ストーリーの問題点をカバーすることができる

エクスペリエンステーブル(1/2)

開発しようとしているシステムのTo-Be像を業務やサービスに関わるステークホルダの経験からわかりやすい表現で描いたもの

利点

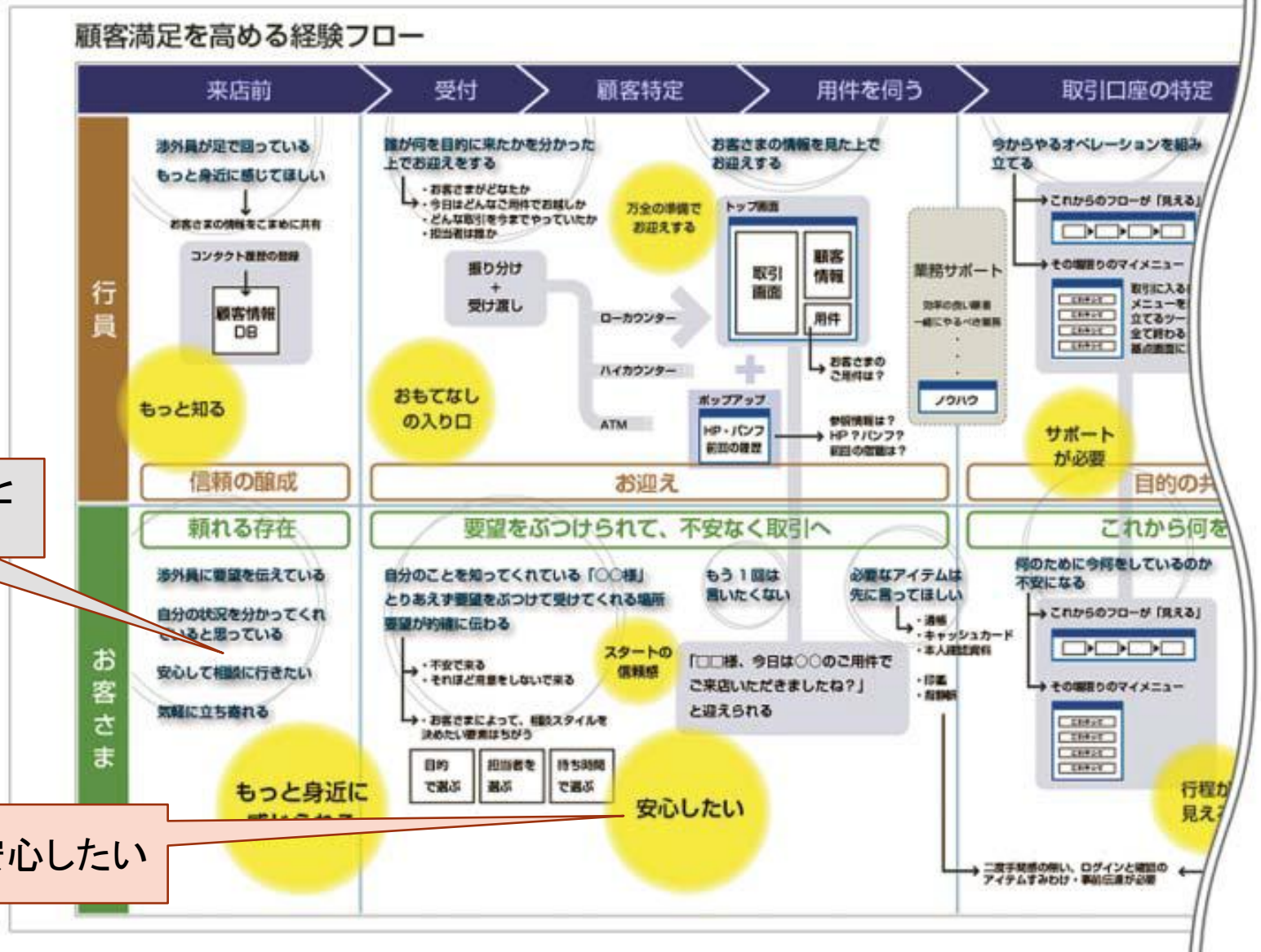
- ・業務やサービスに関わる人の経験がどのようなものであればよいかについて全体像を把握しながら複数の人が共同で描いていくことができる
- ・現在設計している仕様とシステムのコンセプトが乖離しないように確認できる

デメリットについては調査中です

エクスペリエンスデザインには、このような時間の流れを持ったコンセプトやビジョン(達成したい価値)の表現方法が不可欠である

エクスペリエンステーブル(2/2)

銀行のローカウンタ窓口で使用するシステムを開発する際に描いたエクスペリエンステーブルの例



まずはちょっと知りたい

もっと知って安心したい

考察

- ユーザストーリー・ストーリーテリング・ペルソナを用いることで、エクスペリエンスの可視化を行う
- 要求獲得の段階でユーザストーリーを用いているが、他の段階で活用できないかを調べる

今後

- 今回学んだペルソナと以前より学んできたストーリーテリングやユーザストーリーマッピングを用いた要求獲得の方法を考えていきたい。
- どのように「ユーザビリティ」「プラスの感情」を取り入れるかを考えていきたい。
- 要求獲得の段階における現状システムの理解にいける他の技術と比較する

参考文献

- 日立評論 vol93 No.11
- 要求工学知識体系 REBOX 近代科学社