

Webサイトのユーザ経験(UX)設計方法の提案

Group-j1

2009se087 伊藤 まどか

2009se172 桃山 みなみ

目次

- 研究概要(再掲)
- 研究の流れ
- 前回の質問の回答
- 前回と今回
- 提案手法
 - 流れ
 - ユーザ経験収集方法
 - ストーリ抽出(分析)方法
- 考察
- 今後の予定
- 参考文献

研究背景(再掲)



ユーザ満足

UX(User Experience)

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

ユーザ経験

どうやってUXを取り入れるか



ユーザの意見を収集してユーザ経験を手に入れる



ペルソナを作り、取り入れたユーザ経験をストーリーとしてペルソナに与える

研究の流れ

UXとは
ペルソナ
ストーリーテリング
ストーリーマッピング

通常のプロフィールだけではなく、
ストーリーを付けることでUX (User
Experience) が考慮できる

改善後のWebサイトを利用した
ユーザに再度サーベイを実施

関連研究

各提案手法
の基準・
詳細設定

ユーザ経験
収集・抽出

ペルソナ・
ストーリー作成

ストーリ
マッピング

Webサイト
の再構築

- ユーザ経験収集方法 (改善後含む)
- ストーリ抽出方法
- ペルソナ設定方法
- ストーリ設定方法
- ストーリマッピングの詳細設定

PORTA (南山大学ポータルサイト)での実践

ストーリーマッピングの詳細設定

ストーリーマッピングはまだあまり確立されていない手法なので自分
たちなりの詳細な設定作りを力を入れていく



前回の質問の回答

ペルソナではなくて実際のユーザではだめなのかという質問

実際のユーザ



1人のユーザだけの意見

ペルソナ



10人のユーザから作られた一人の意見

1人の意見だけを持つ
実際のユーザ

10人の意見をふまえて
作られた
1人のペルソナ

意見の偏りの点
で違いができる

第6回の発表の際に示した
データをできるだけ豊富にする
という考えには、ペルソナを利用
する方が適している

前回と今回

- * 上部赤字は完了した段階
- * 下部赤字は今回の内容

前回まで

UXとは
ペルソナ
ストーリーテリング
ストーリーマッピング

- ユーザ経験収集方法(改善後含む)
- ストーリ抽出方法
- ペルソナ設定方法
- ストーリ設定方法
- ストーリマッピングの詳細設定

関連研究

各提案手法の基準・
詳細設定

ユーザ経験
収集・抽出

ペルソナ・
ストーリー作成

ストーリー
マッピング

Webサイトの
再構築

今回

PORTA (南山大学ポータルサイト)での実践

関連研究

各提案手法の基準・
詳細設定

ユーザ経験
収集・抽出

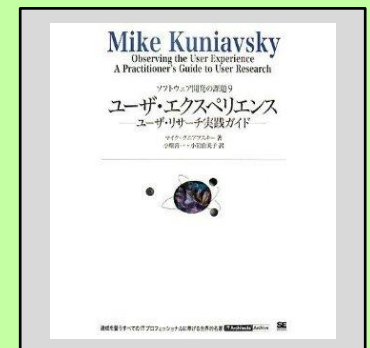
ペルソナ・
ストーリー作成

ストーリー
マッピング

Webサイトの
再構築

- ユーザ経験収集方法(改善後含む)
- ストーリ抽出方法
- ペルソナ設定方法
- ストーリ設定方法
- ストーリマッピングの詳細設定

参考: Mike Kuniavskyマイク・クニアフスキー著
ユーザエクスペリエンス
ユーザリサーチ実践ガイド



提案手法～流れ～

扱うWebページはPORTAを予定

南山大学の生徒



アンケート

経験
収集

- 改善したいWebサイトのユーザの**ユーザ経験**を収集
- そのユーザ経験からいくつかを抽出

ペルソナ
ストーリー

- **ペルソナ**作成
- 収集・抽出した**ストーリー**を各ペルソナに与える

共感
が生まれる

ストーリー
マッピング

- **ストーリーマッピング**を行い改善点を得る

改良

- 改善点を考慮し、Webページの**改良**を実施する
- 改良後のサイトを利用したユーザに**再度調査**する

調査の結果
によっては
ここに戻る

ストーリーマッピングが利用できるようになることによって総合的な目を持ちながらの抽出が可能

実践する際に必要な設定をする提案手法

- ユーザ経験収集方法(改善後含む)
- ペルソナ設定方法
- ストーリー抽出方法
- ストーリー設定方法
- ストーリーマッピングの詳細設定

ユーザリサーチ(ユーザ経験収集方法)1/2



自分たちの中での確認

既存のシステムを改良する際には**現在のプロセス**を知ることが大事



- ・なぜそれが利用されているのか
- ・そこでは何をしているのか
- ・それに関心があるのは誰か

基本的な要求は何か

ユーザのニーズの理解と優先順位について

製品に関わるステークホルダは誰なのかを確認する



サーベイ(質問紙調査)

2.1スケジュール

日程	内容
3週間前	回答者・目的を決定する 質問を作り収集方法を決定する
2週間前	質問の作成 を完了し何人かのチームでレビューを行う必要に応じてリライトする
1週間前	ユーザのモデルに事前調査を行い,回答結果を基に質問の書き換えを行う
当日	サーベイ実施
1日後	分析開始
3日後	分析完了レポート開始レポート完了

ユーザリサーチ(ユーザ経験収集方法)2/2

サーベイ(質問紙調査) 続き

2.2 質問の作成

知りたいことを書き出す

質問のカテゴリを確認する

特徴

- ・人口統計的
- ・技術的

年齢,職業など

行動

- ・ウェブの使用経験
- ・使用法

コンピュータ環境と経験

意識

- ・満足感
- ・好み
- ・欲求

使う機能
アクセスする理由

サイトに好感を持っているか
予想通りに動作するか

ユーザの望み
不足機能

魅力の点
不要な点

質問を書く

参考: Mike Kuniavsky ユーザエクスペリエンス
ユーザリサーチ実践ガイドによる

一般的な注意事項

1	質問数は20まで
2	なるべく短くする
3	明確で具体的にする
4	業界用語の使用の禁止
5	正確な日付,単位,時間を用いて質問する
6	すべての質問に目的を付ける
7	質問は一般的なものから特定のものへ進める
8	答えを誘導しない
9	リサーチの目的を明記する
10	柔軟性を持たせる

ストーリー抽出(分析)方法(1/2)

製品開発の状況で提起される質問に答えるため,単純な分析方法はエラーの可能性と作業を減らすので好ましい

2つの分析テクニック

計数

- ・各質問に対する全ての回答の値を数える
- ・基本的な回答データを数えて簡単な傾向を明らかにする

手順

- I:生のデータ全体を通して見る
- II:どのように結果が分散しているか
- III:いくつかの回答が明らかに間違いであるか
- IV:型にはまらない回答があるか

比較

- ・機能をもっと適切に強調し紹介するための資料を作ることができる
- ・比較するためのテクニック:クロス集計

クロス集計の手順

- I:独立変数を確認する
- II:独立変数の値によって,質問に対する回答をグルーピング
- III:各々の独立変数グループ内で個別に,他の変数に対する回答を表にする
- IV:グラフを作る

優先順位の定義

独立変数:利用の頻度

利用する立場(就活中,入学直後,2年次,3年次)

主に利用する内容

履修状況

独立変数を元にアンケートを作成する

今日やったこと

- ユーザ経験収集方法
- ストーリ抽出(分析)方法

ユーザリサーチの本を参考にして今後行うアンケートサーベイの流れを具体的にみることができた

今後の予定

* 上部赤字は完了した段階 *

今回まで

UXとは
ペルソナ
ストーリーテリング
ストーリーマッピング

- ユーザ経験収集方法(改善後含む)
- ストーリ抽出方法
- ペルソナ設定方法
- ストーリ設定方法
- ストーリマッピングの詳細設定



関連研究

各提案手法の基準・詳細設定

ユーザ経験
収集・抽出

ペルソナ・
ストーリー作成

ストーリー
マッピング

Webサイトの
再構築

次回

PORTA (南山大学ポータルサイト)での実践

関連研究

各提案手法の基準・詳細設定

ユーザ経験
収集・抽出

ペルソナ・
ストーリー作成

ストーリー
マッピング

Webサイトの
再構築

UXとは
ペルソナ
ストーリーテリング
ストーリーマッピング

- ユーザ経験収集方法(改善後含む)
- ストーリ抽出方法
- ペルソナ設定方法
- ストーリ設定方法
- ストーリマッピングの詳細設定

ストーリーマッピングはまだ確立されていない手法なので自分たちなりの詳細な設定作りに力をいれていく



参考文献

- UXデザインプロジェクトガイド
カットシステム Russ Unger/Carolyn Chandler著
- 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 WHINEY QUESENBERRY/KEVIN BROOKS
- ユーザエクスペリエンスユーザーリサーチ実践ガイド
SESHOEISHA マイク・クニアフスキー著
- ソフトウェアユーザエクスペリエンス設計
日経BP社 神原典子著