

# Webサイトのユーザ経験 (UX) 設計方法の提案

Group-j1

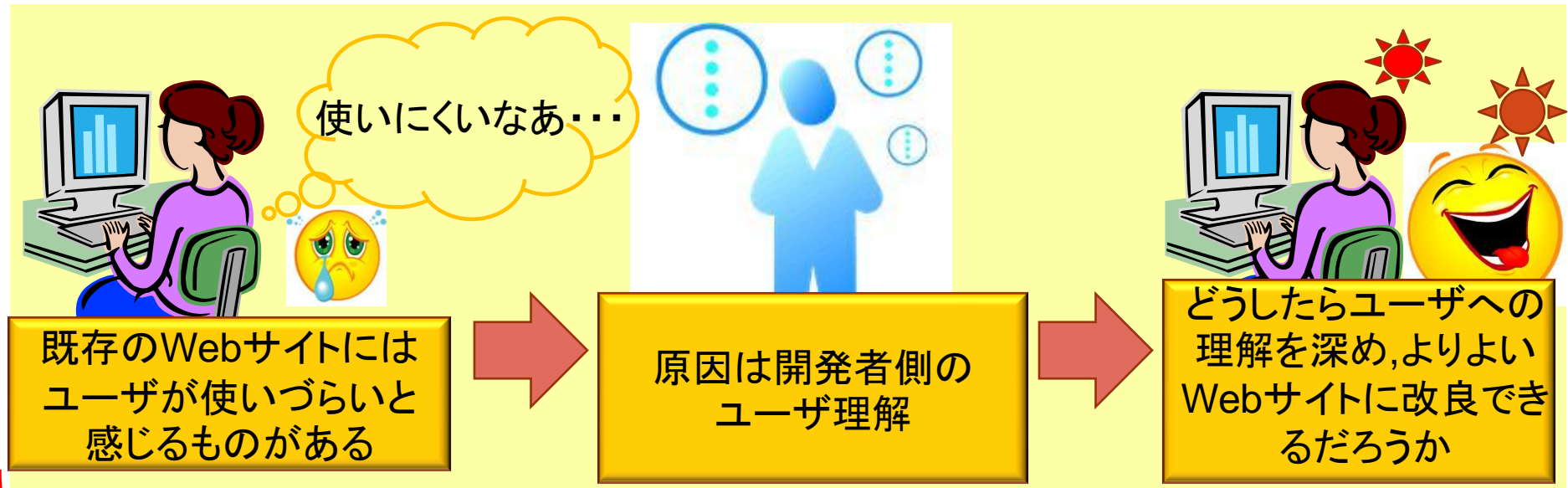
2009se087 伊藤 まどか

2009se172 桃山 みなみ

# 目次

- 研究概要(再掲)
- 研究の流れ
- 前回の続き
- 前回と今回
- ペルソナとストーリーの関係
- 関連研究
- ストーリマッピング
- 提案手法
  - 流れ
  - ストーリマッピングの詳細設定
- 考察
- 今後の課題
- 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
- **ストーリー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に力をいれていく



# 前回の続き

前回,ペルソナを万人対象に作成すると言いましたが...

## ペルソナ

万人に喜ばれるものを作るのではなく,ユーザを絞り込んで作成する

結果:  
一人のユーザを目標にデザインをすることで多くのユーザを満足させることにつながる.

## ペルソナを用いる利点

- ・ユーザのターゲットを絞る
- ・ペルソナに感情移入する事が出来る  
開発者が自分の判断で色々決めてしがいがちだが,ユーザ目線で見えるようになる
- ・ペルソナが意見の一致を促す  
誰のために何を作ろうとしているかが明確になる,開発者側の主張が入らなくなる
- ・ペルソナで効率アップ  
主要な意思決定を早期に行える
- ・意思決定の水準が上がる

# 前回と今回

\* 赤字は完了した段階 \*

## 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

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



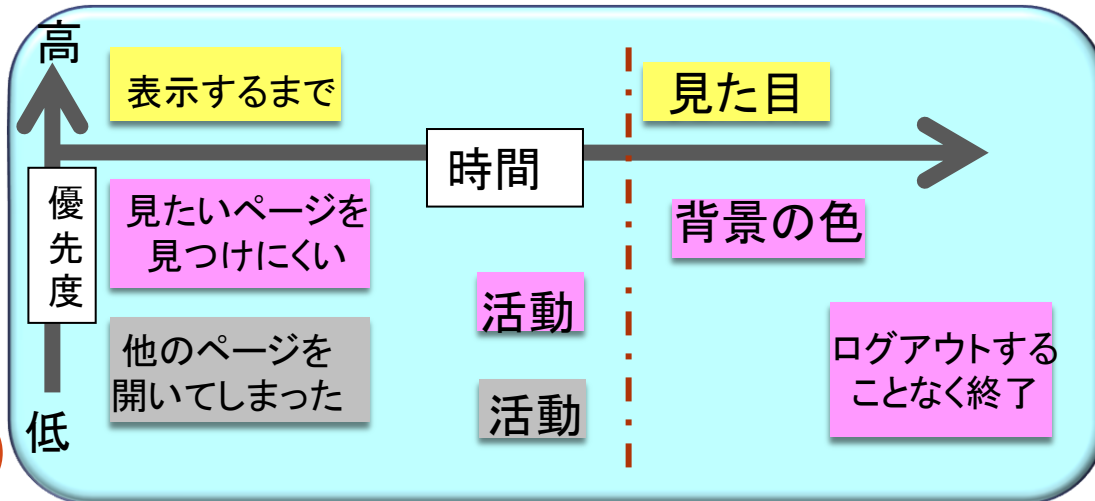
# ペルソナとストーリーの関係


注目しているWebサイトのユーザーから悪いユーザー経験を収集

- ・単位登録ボタンが見つけづらい
- ・今どれだけ単位が取れているのかわかりづらい
- ・画面の色合いが暗い
- .....

計数法によって抽出した意見を基にストーリーを作成

ユーザーの感じる問題点



・名前 山田花   
・年齢 23  
・居住地 瀬戸市  
・職業 大学4年生  
・略歴 一年浪人している  
・学部 総合政策  
・履修状況 卒業単位が足りないかもしれない  
ストーリー「ぎりぎり」  
彼女は卒業単位がぎりぎりの状態なので、単位情報はわかりやすく素早く知りたいと思っている。先日テストの手ごたえが感じられなかったため一刻も早く現在の単位数等の状況を知りたくなった。しかしPORTAを開くと単位表示がどこのページで行われるのかわけられず、単位登録ページを開いてしまった。それを閉じてやっと単位集計表示を開くと、今度は表示されている背景の色が濃く、とてもみづらかった。彼女は最初から焦っていたこともあり、イライラしてページを強制的に閉じてしまった。

# 関連研究～ストーリーマッピング～

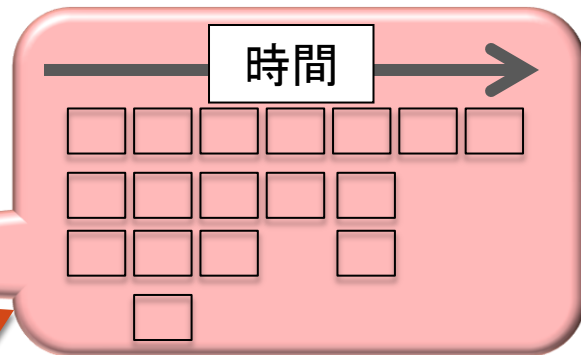
## ストーリーマッピングとは

利用者のアクティビティ(振る舞い)に着目しながらユーザストーリーを時間と優先度に着目した**マップにする**ことで、全体像をチーム内で共有でき、より多くのユーザ満足を得られるようにする計画手法

## 手順

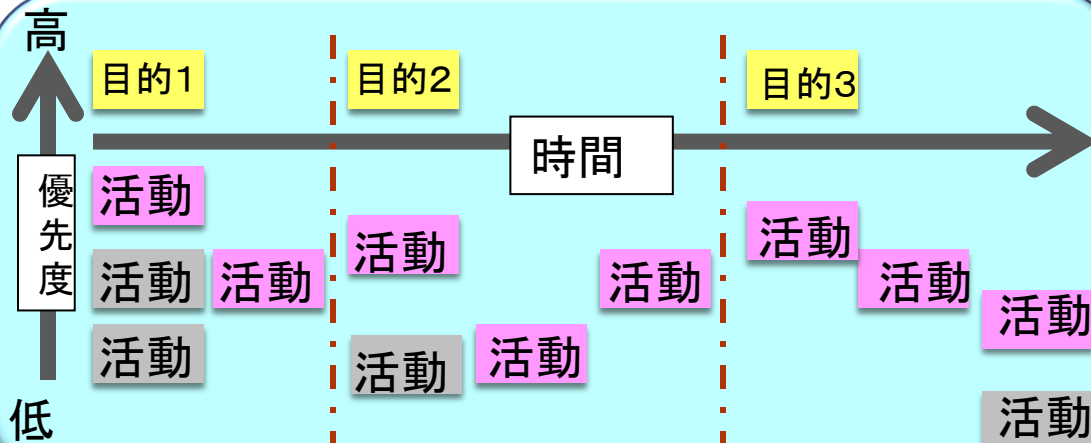
順序	内容
1	ユーザの行動を洗い出す
2	ユーザの行動を整理する
3	活動を動詞で表現する
4	重複するものをマージする
5	優先順位を付ける

付箋に書き出す



- 1) 似た活動を集める
- 2) 時間軸に沿ったユーザの行動順に並べる

この後、現在のWebの問題点と改善点の抽出がまともに行えるようなマップの見方を決める





# 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**を行い問題点を得る

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

# 提案手法～ストーリーマッピングの詳細設定(1/2)～

## 手順

順序	内容
1	ユーザの <b>行動</b> を洗い出す
2	ユーザの行動を整理する
3	活動を動詞で表現する
4	重複するものをマージする
5	優先順位を付ける

## 設定箇所

ユーザのストーリーに含まれる**問題点**を洗い出す

画面の構成が分かりづらい,画面の色が暗くて嫌だ,登録ボタンが見つかりにくい

似た**問題点**は縦に並べ問題が出てきた順に横に並べる

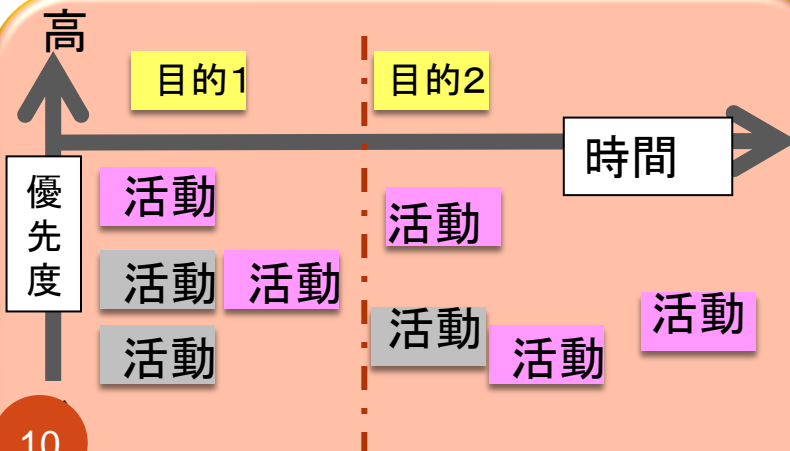
例)背景が暗くて気分が下がる→背景の色が暗い

優先順位の定義  
(ペルソナに利用)

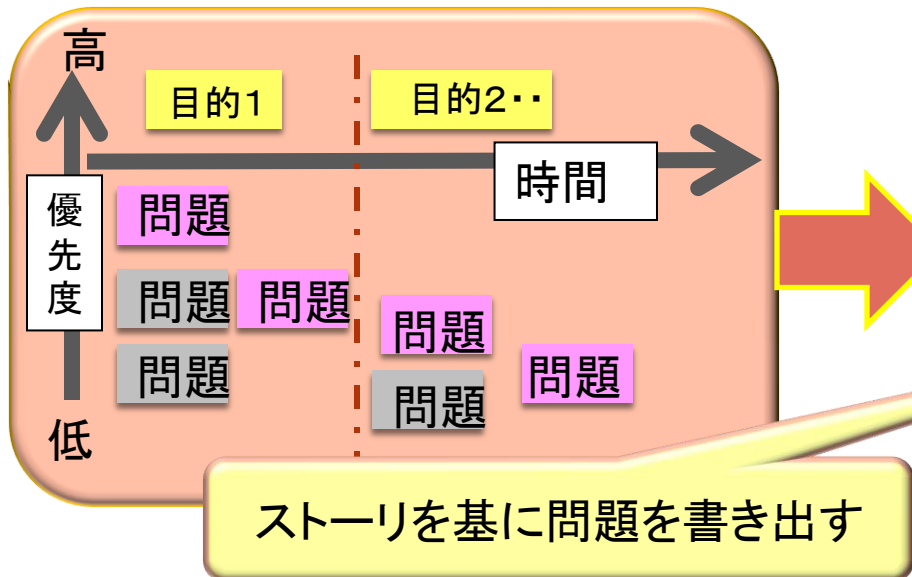
- 利用の頻度(多いほど優先)
- 利用する立場(就活中,入学直後,2年次,3年次)
- 主に利用する内容(調査する内容に近い順)
- 履修状況
- ....

実践中に追加する可能性あり

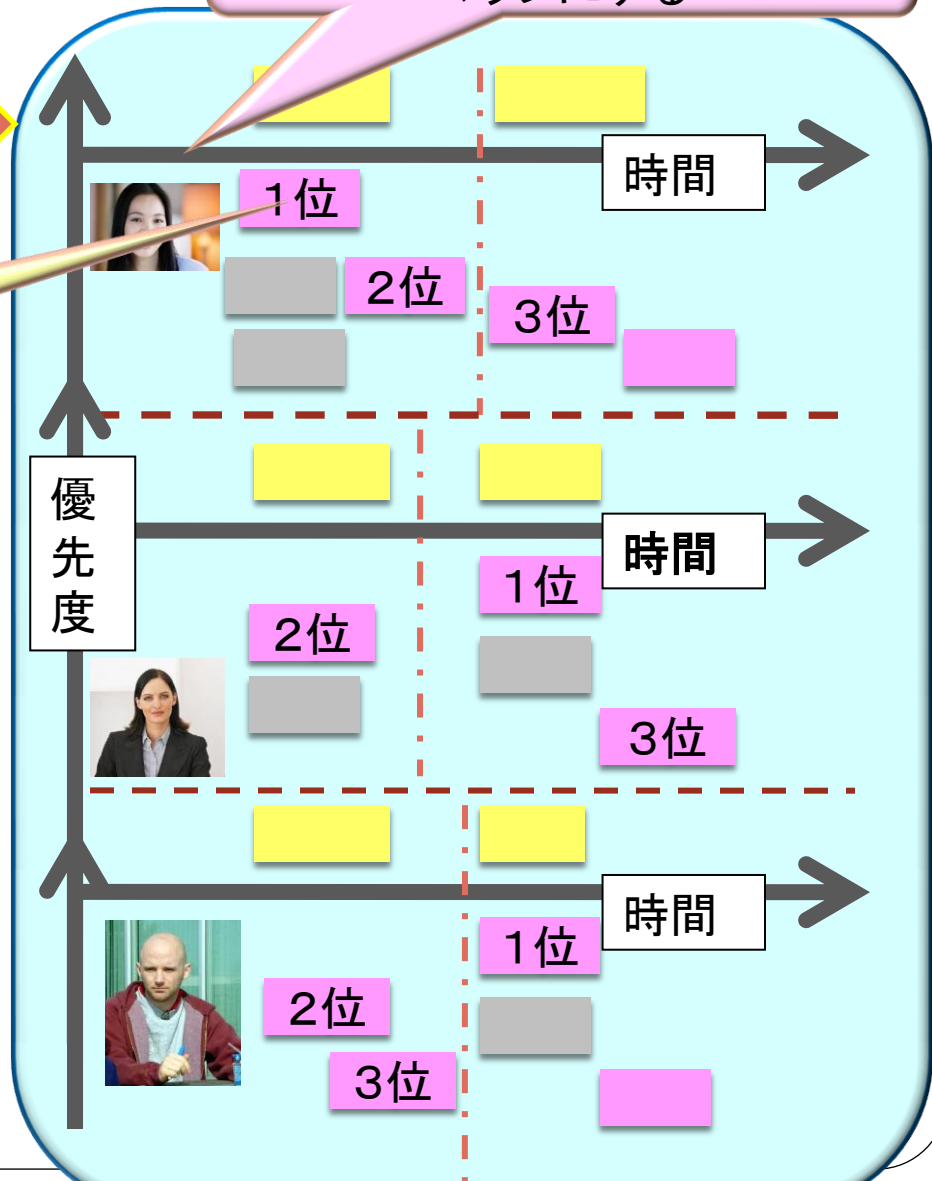
**問題点の優先順位の決め方は計数法などを使うなどこれから決める**



# 提案手法～ストーリーマッピングの詳細設定(2/2)～



ペルソナごとに作り,より大きなマップにする



手順を参考に進め,マップを完成させる.

順序	内容
1	ペルソナに優先順位をつける
2	優先度の高いペルソナから順に,優先度1位のものとして抽出する
3	3位くらいまで繰り返す(臨機応変に)

## 今日やったこと

ストーリーマッピングを詳細に設定したことで、実践への準備が大きく前進した。

実践開始までの段階で、一度ユーザモデルのマップを作成し、優先順位の項目などが妥当かどうか確認したい。

# 今後の課題

\* 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

PORTA (南山大学ポータルサイト)での実践

## 次回

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

回答者・目的  
の決定

質問の作成

ユーザリサーチサーベイ(質問紙調査)  
の項目を基にアンケートの作成を行う

回答の確認

モデルへの  
事前調査

# 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
- **Webサイト設計のためのペルソナ手法の教科書**  
毎日コミュニケーションズ Steve Mulder著