

## 事例研究 No.21

テーマ：「デジタルカメラ使用説明書のユーザビリティ評価」<設計・評価フェーズ EP11>  
(UZ30-6-3)

発表者：ミノルタ(株) 品質環境部 品質 1 課 岩崎 今日子 氏

内容：( P P を使用して講演が行われた。概要は以下のとおり。 )

品質環境部の紹介

本社機能。ユーザビリティ評価については設計部門等事業部側への啓蒙からスタート  
品質環境部で実施した。

テスト内容

2時間で使用説明書20ページ分の操作ができるという経験から140ページ全体を評価  
する計画を立てた(1週間で評価結果を出す計画)

テスト担当者;品質保証部のメンバー(実験中の場면을観察しながら学習してもらう)

実機の確保：最終試作機3台

テストルームの確保

タスクの設定

テスト

- ・評価の目的・内容の説明
  - ・被験者にタスクを実行してもらう
  - ・検査者が記録
- 見学者は使用説明書担当者のみ

テスト結果

- ・使用説明書に従っても目的ははたせず 3件
- ・試行錯誤のあと何とかできた 1件
- ・誤記、本体仕様との不一致 4件
- ・文章が分かりにくいため誤記のように感じられる 1件

フィードバック結果 : 成果あり

: ユーザビリティ評価を実施したおかげで机上での検討では発見できない不具合が発見できた。

: 問題点が専門的な評価を実施した結果として出したため改善説得力が高まった。

提案

- ・全ての製品の使用説明書に対するユーザビリティ評価の実施
- ・特定の製品を選定し、設計の早い段階での評価の実施

## 提案後の活動

- \* 使用説明書のユーザビリティ評価に関して
  - ・ 最終ドラフトに対するユーザテスト 2件
  - ・ ドラフト第1項に対するウォークスルー 1件
- \* 製品のユーザビリティ評価に関して
  - ・ 事業部門の中で検討のための担当窓口ができた
  - ・ 現行のプロセスの中で導入しやすい方法の検討の実施

## 質疑応答

- Q：1日で目的の被験者を集めるのは大変だと思うが、次の日に試験を実施するために、どのようなアナウンスをしたのか？
- A：メールで。説明書作成部署の方からトップダウンで各部署のトップに指示を出してもらった。組織的に動いた。
- Q：（被験者は）3人を2日間通して拘束したのか、それとも指定した2時間だけか？
- A：基本2時間。  
被験者として25人、テスト実施者として9人が参加した。結果として草の根的な啓蒙活動になった。
- Q：品質保証部の人に応援を頼んだ際に、1コマ2時間の評価場面を1回観察しただけで（評価方法を）覚えてもらったようですが、実際に1回見ただけで実施できたのか？
- A：はい。確立はしていないが、ユーザのところに行ってフィールド観察等の活動はしているので、雰囲気をつめたのだと思う。  
（発表者補足：品質保証部は品質の出来栄評価以外に、品質設定の妥当性についても評価をしている。従って、ユーザニーズの理解にも努めている。）
- Q：以後のユーザテストでフォローするような活動を行ったのか？
- A：その後のユーザテストは品質保証部ではなく、使用説明書の作成部署の責任で実施している。  
相談を受けた段階で、実際に依頼部署が作って来たタスクを添削する。  
カメラの場合、最初は「テレ（望遠）で撮影してください」というタスクを作って来たが、ユーザの利用場面を想定して「m離れた人をアップで撮影してください」に修正、手法や考え方を覚えてもらった。
- Q：発話は手書きで記録したのですか？
- A：手書きです。人によっては（キーボードを）打つ方が早いので電子データでもらった。  
他の人の記録を見ると同じところをつまづいているのが分かるので、照らし合わせて足りないところを後から担当者の人に聞いた。
- Q：（テストは）触り（操作し）ながら話し合いを持つような感じで進めたのか？
- A：そうです。被験者が社内の人なのでざくばらんに会話しながらできた。  
また、タスクに対してモニターの行動、感想、具体的な改善点、要望、および観察者が気づいた点を記録してもらおうように（テスト担当者に）指示した。記録したシート

は説明書作成者に全て渡した。

Q：フィルム（銀塩）カメラを使いなれている人とそうでない人とは意識（文化）の違いのようなものがあると思うのですが、文化ががらっと変わったことによる状況の違いはあったか？

A：評価する機種ターゲットユーザがちょうどそういう層だったので、被験者は似たプロフィールの人という条件をつけて募集をした。

Q：その結果は？

A：（使えるかどうかの）結果としては、違いは出なかった。

製品機能によっては、その概念をスムーズに理解できる、できないの違いはあった。

以上