

# ユーザビリティ評価

「プリンタの評価」

ブラザー工業株式会社

平成14年2月6日

# 1.ブラザーのカンパニー制('00/4/01~)

~ 顧客視点での3つのカンパニー ~

## ターゲット

オフィス

ホーム

ファクトリー

I & Dカンパニー  
Information  
&  
Document

*Innovation*



ファクス、プリンタ

P & Hカンパニー  
Personal  
&  
Home

*Creation*



ラベルライター、家庭用ミシン

M & Sカンパニー  
Machinery  
&  
Solution

*Solution*

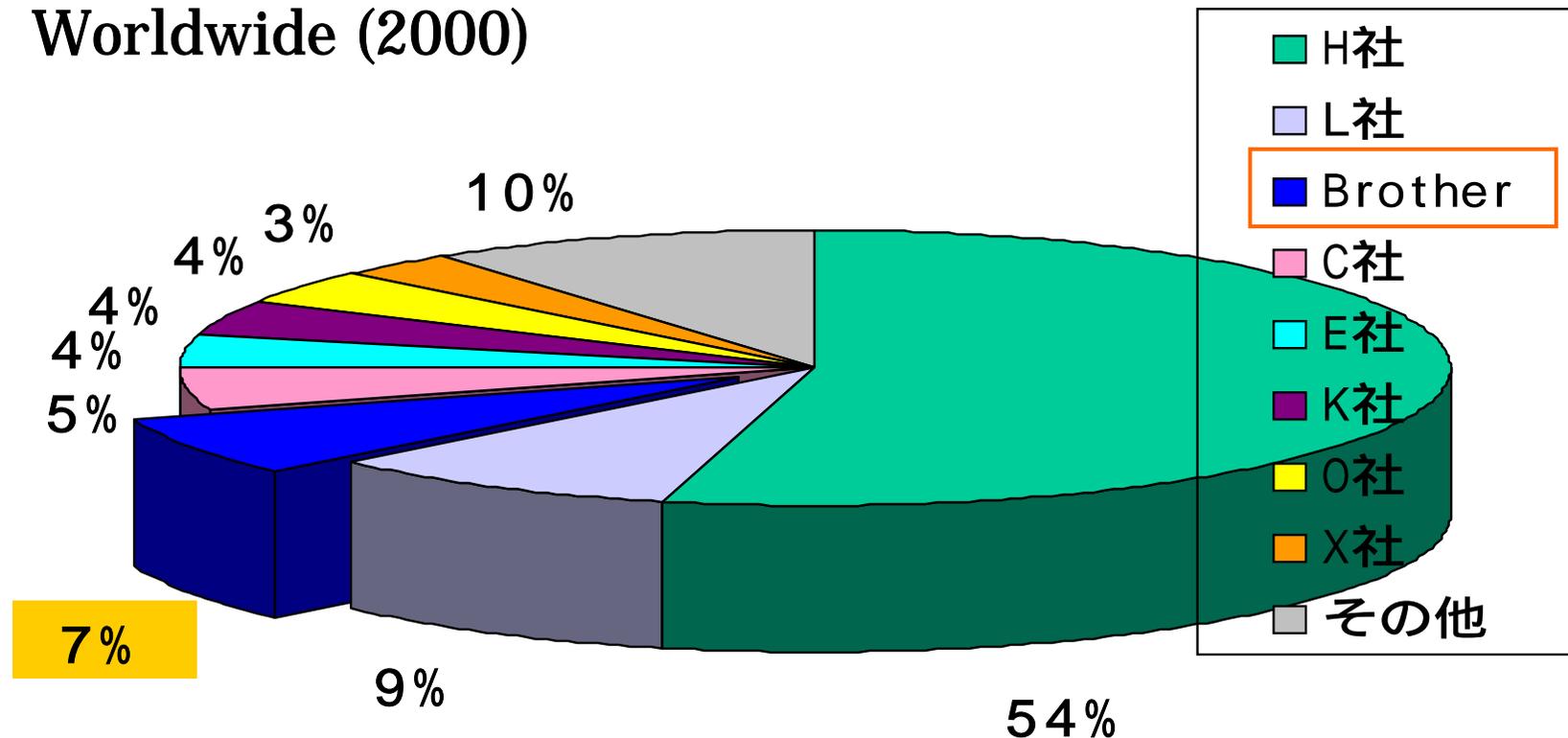


工業用ミシン、産業機器

## 2. レーザープリンタ

Market Share in Units

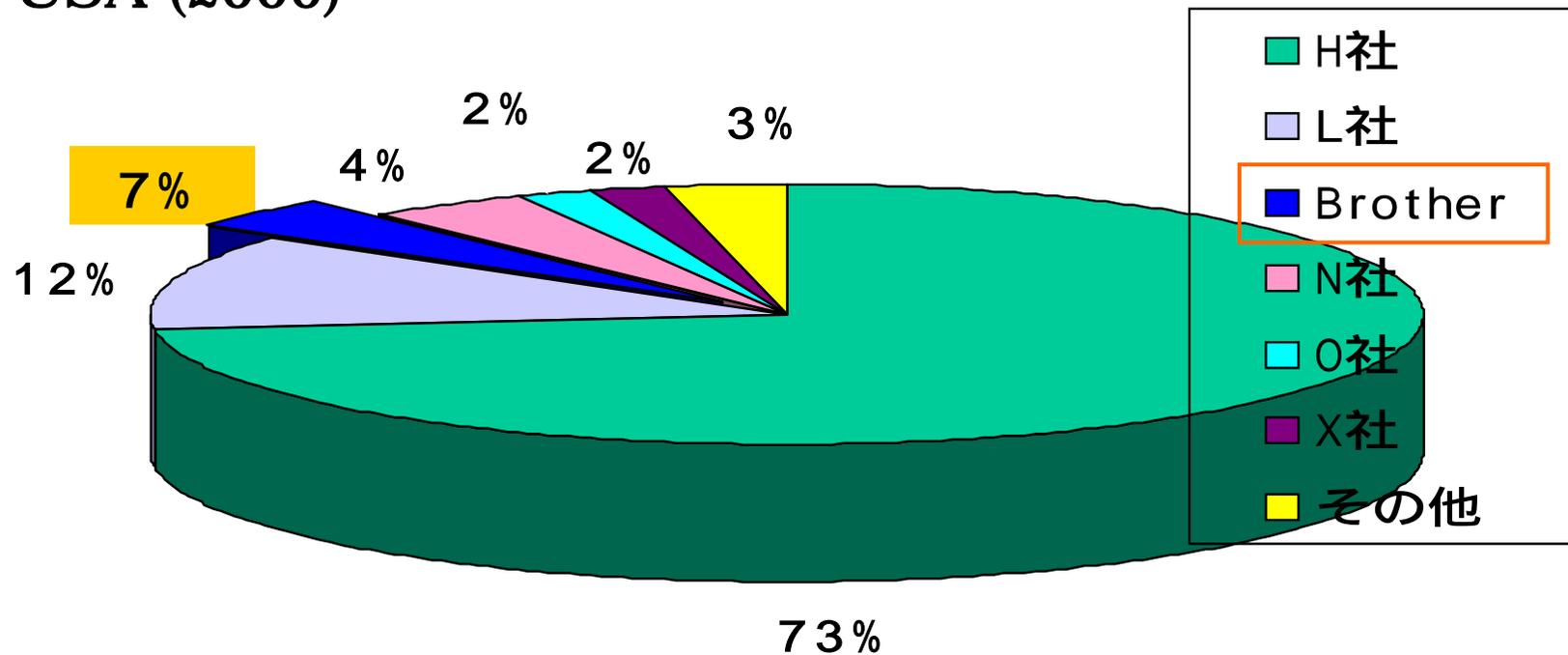
Worldwide (2000)



## 2. レーザープリンタ

Market Share in Units

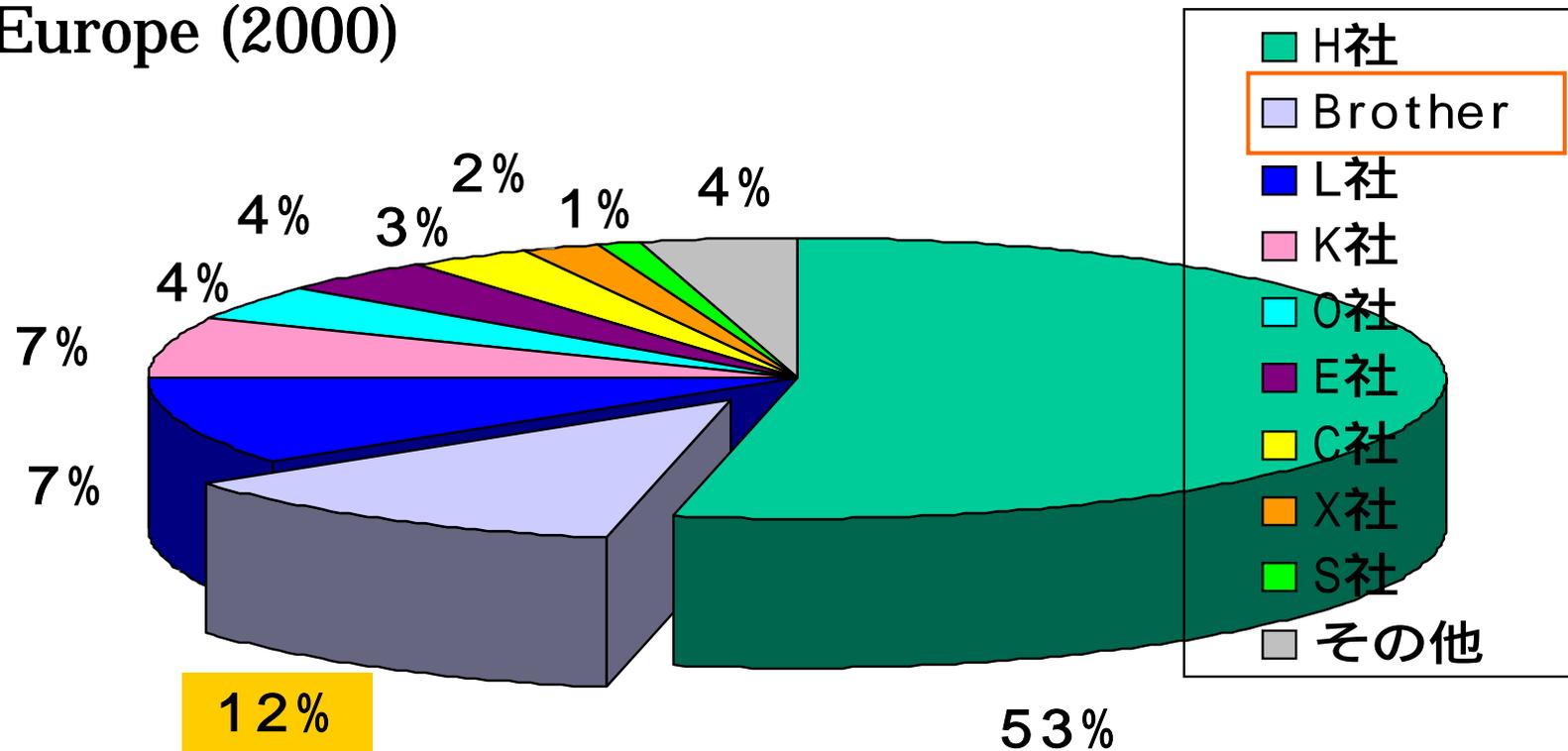
USA (2000)



# 2. レーザープリンタ

## Market Share in Units

Europe (2000)



## 3. プリンタのユーザビリティ評価

### 3-1. プリンタのセットアップとユーザビリティ評価

- 1) クイックセットアップガイド
- 2) 評価と改良

### 3-2. プリンタのドライバー画面のデザイン開発とユーザビリティ評価

- 1) デザイン案の展開
- 2) 検証から、デザイン案改良へ

## 3-1. セットアップ評価

目的: セットアップ時の問題点発見

ハードセットアップ

– ケーブル接続 (2種類: 平行、USB)

ソフトセットアップ

– ドライバーインストール (2方法: FDD、CD-ROM)

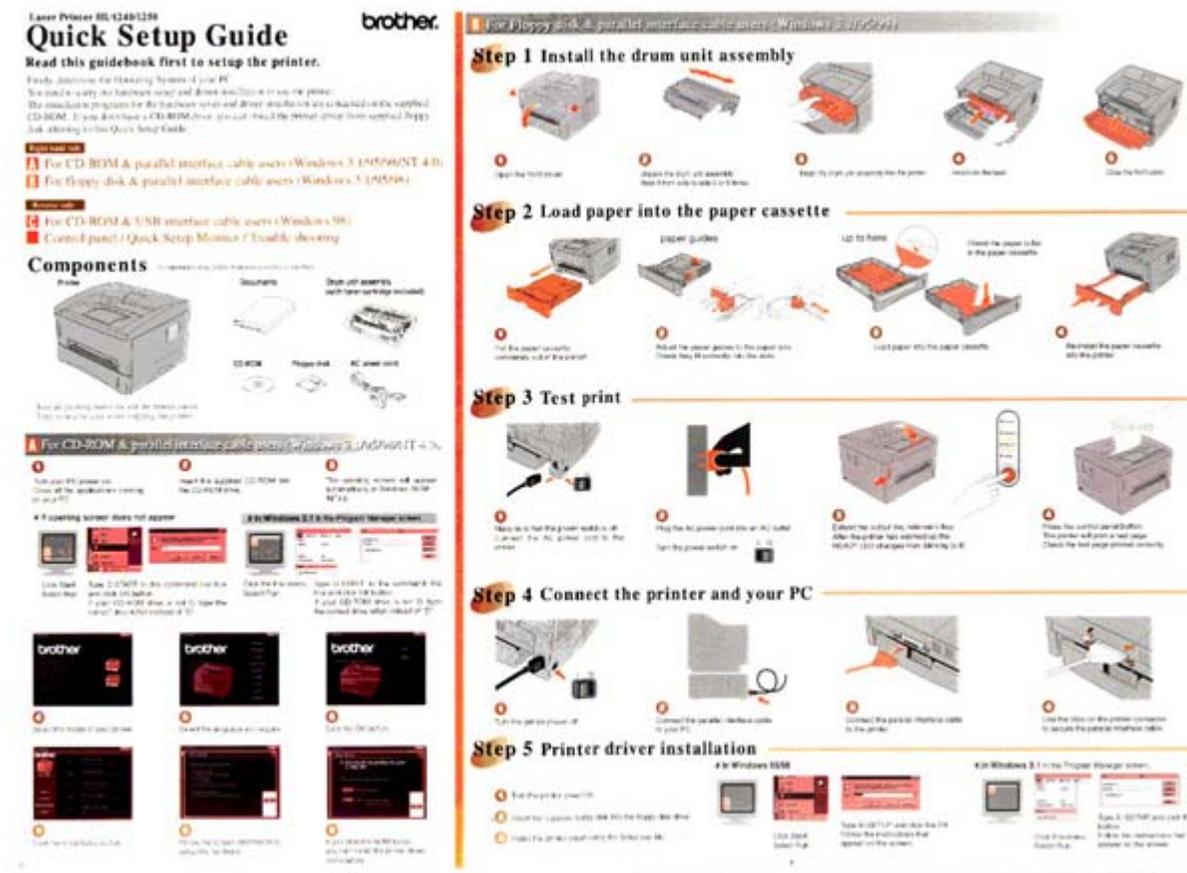
時期: 1999.4.実施

被験者: 該当地域国籍者 14名



# 3-1.1) セットアップ評価

## QSG(クイックセットアップガイド)



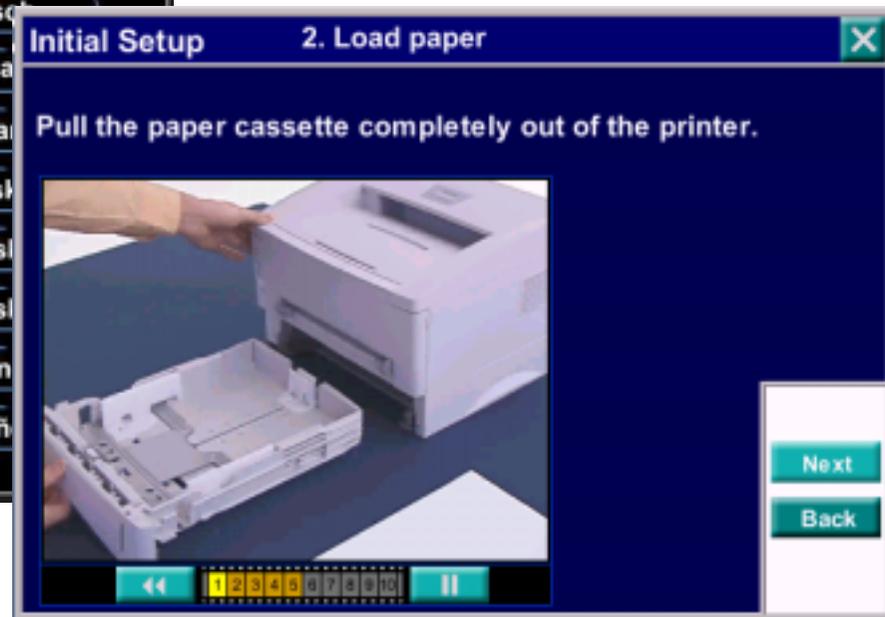
テスト時の案

# 3-1.1) セットアップ評価

CD-ROM: イニシャルセットアップビデオ



CD-ROM(メニュー画面)



CD-ROM(ビデオ)

## 3-1.2) セットアップ評価

**結果**: QSG全体に関して

- QSGを見る前に、ケーブルを接続する、または接続しようとする。
- A=(CD-ROM + パラレルケーブル ユーザー用)  
B=(FDD + パラレルケーブル ユーザー用)  
C=(CD-ROM + USBケーブル ユーザー用)  
の全てをやる必要があると判断する。
- CD-ROMのイニシャルセットアップビデオを見ずに、QSGのBの図を見てセットアップする。  
紙面全体で、ユーザー分岐がはっきりわかるようにする。  
セットアップの終了を記載する。

## 3-1.2) セットアップ評価

**結果** : CD-ROM全体に関して

- 2度以上ドライバーをインストールする。
- イニシャルセットアップビデオの画面で、NEXTボタンが押せない。
- モデル名選択画面で、プリンタの絵をクリックする。

インストール完了メッセージの検討。

操作ボタン名称、形状の改良。

## 3-1.2) セットアップ評価

**結果**: USBケーブルユーザーに関して

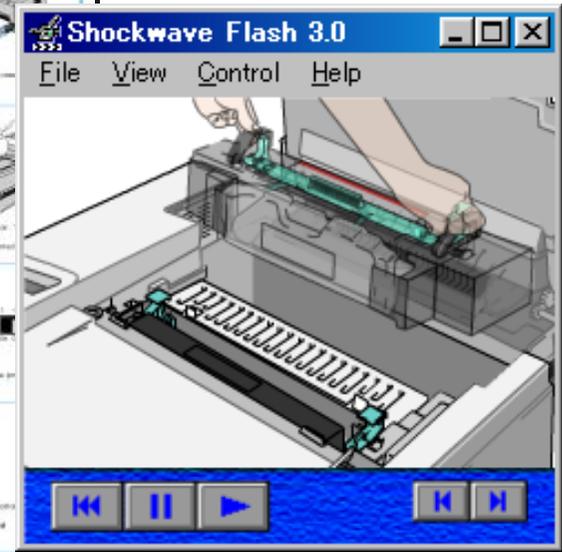
- USBドライバーのインストールで滞る。
- プリンタポートの設定をしない。

USBケーブルとUSBケーブルのイラストを記載。

USBドライバーとプリンタポートのステップをまとめる。

# 3-1.1) セットアップ評価

## QSG(クイックセットアップガイド)、その他

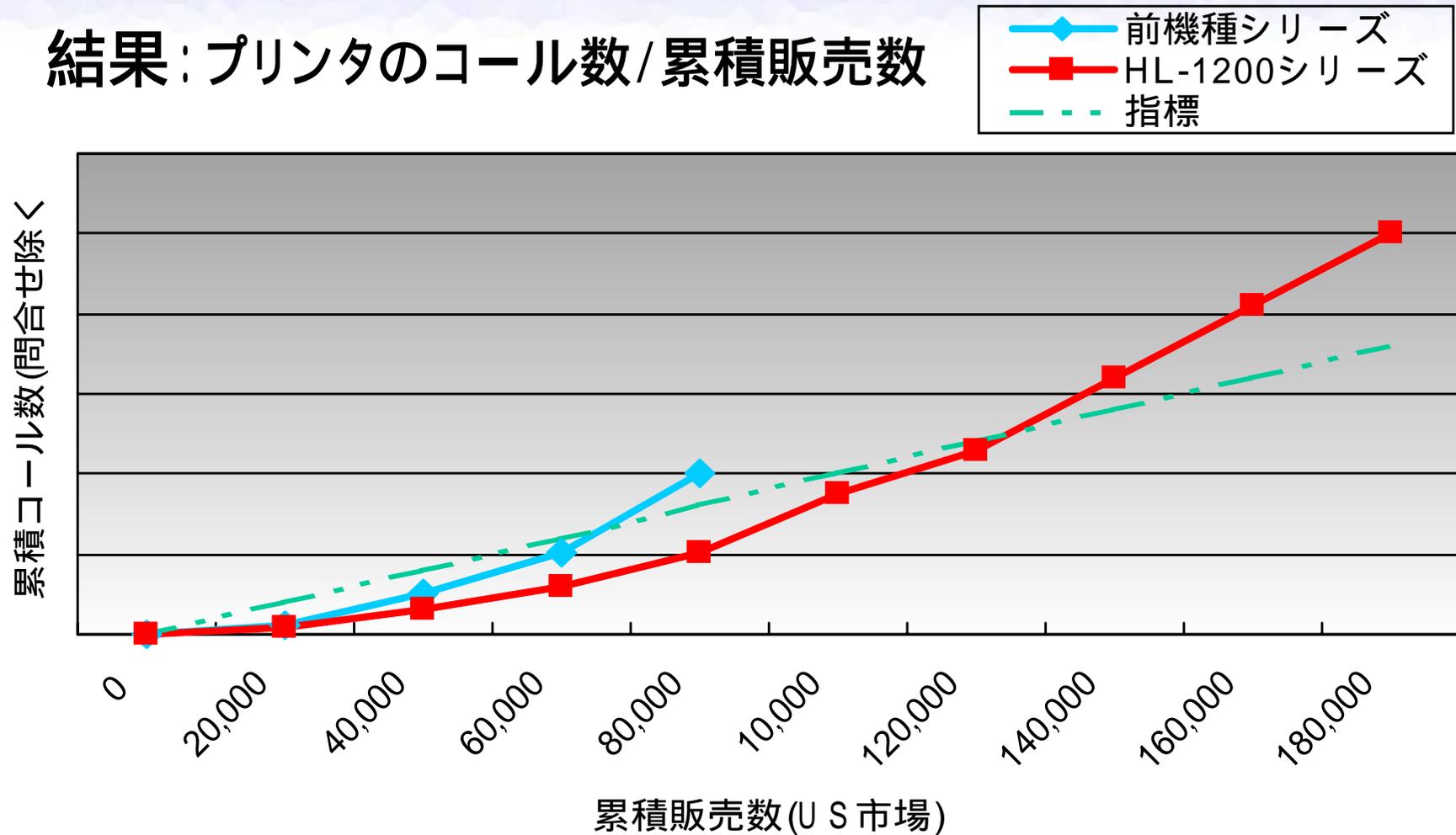


生産時

インタラクティブヘルプ

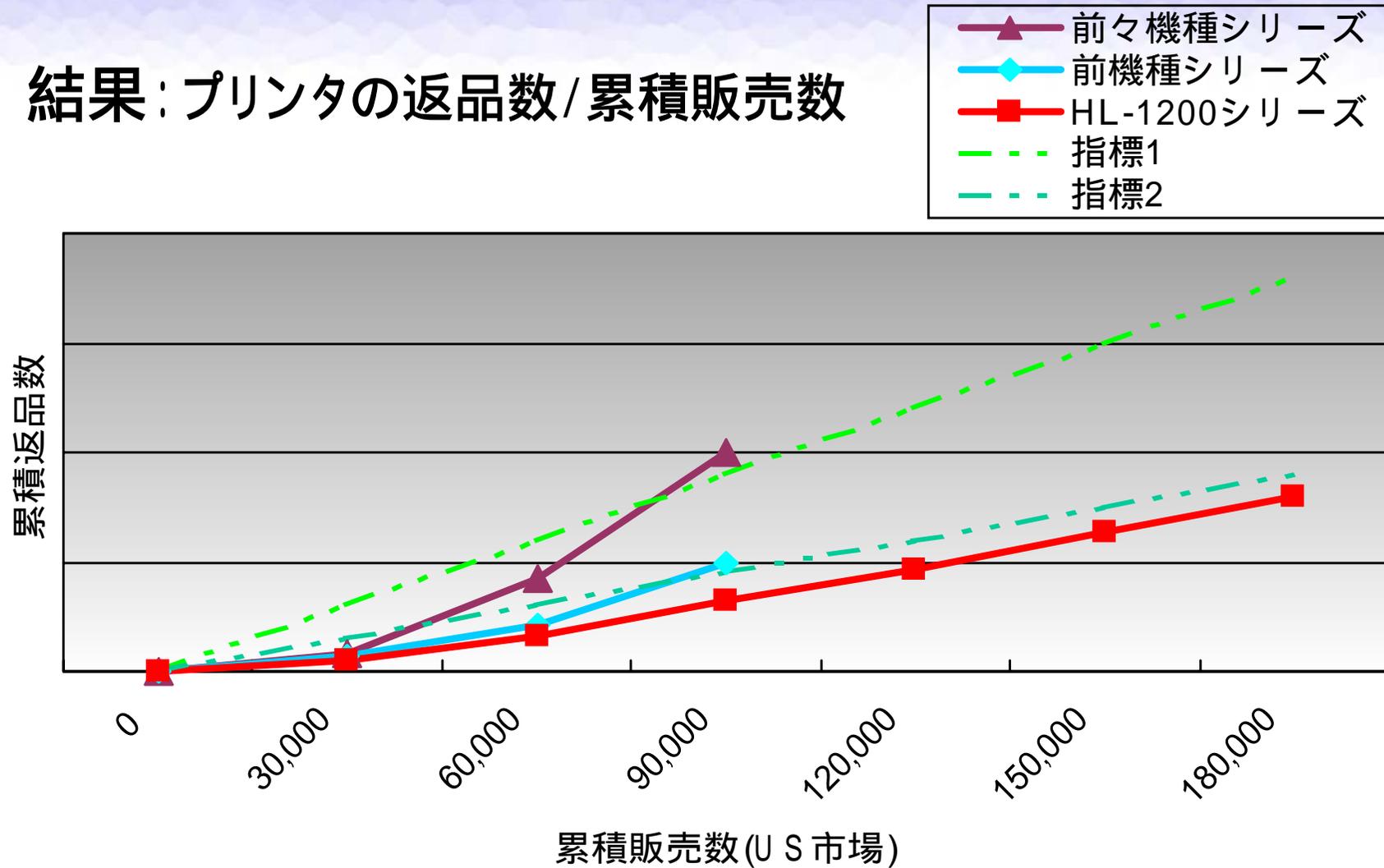
## 3-1.2) セットアップ評価

結果: プリンタのコール数/累積販売数



## 3-1.2) セットアップ評価

結果：プリンタの返品数/累積販売数



## 3-2. ドライバー画面の比較

目的： ドライバー画面の案の選択

– 基本操作：用紙カセット選択

集約印刷 (2in1)

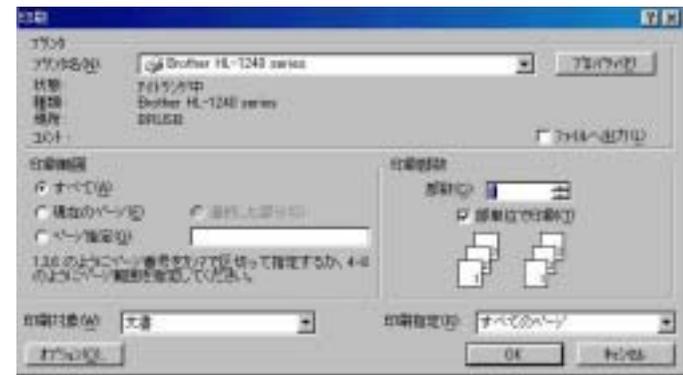
– 応用操作：すかし印刷

両面印刷

解像度と縮小

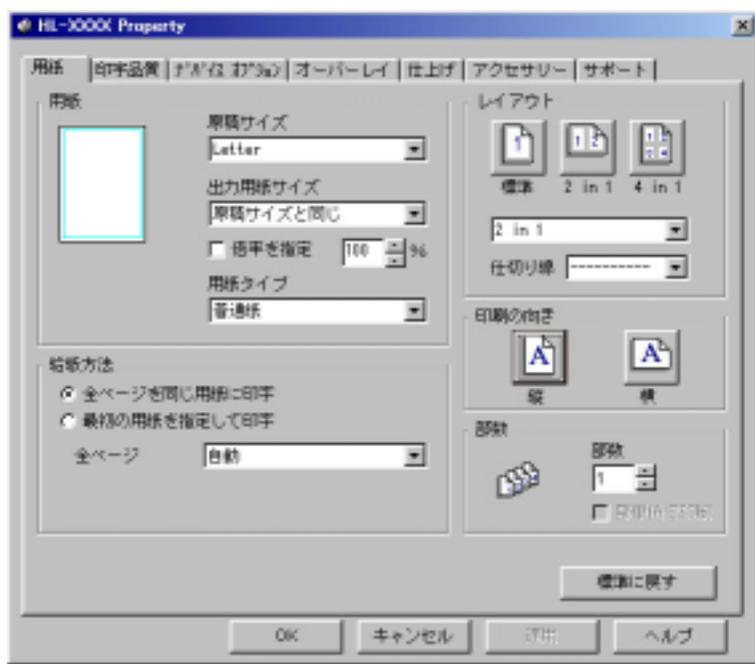
時期： 2000.6.

被験者：社内モニター 12名

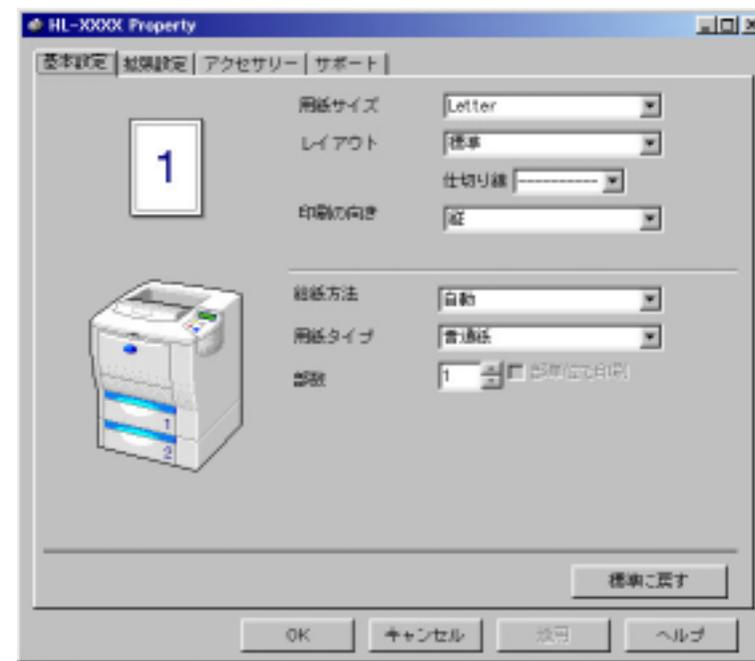


## 3-2.1) ドライバー画面の比較

評価内容: 状況の解りやすさ、  
目的の操作の探しやすさ、やりやすさ



A案: タブ構成



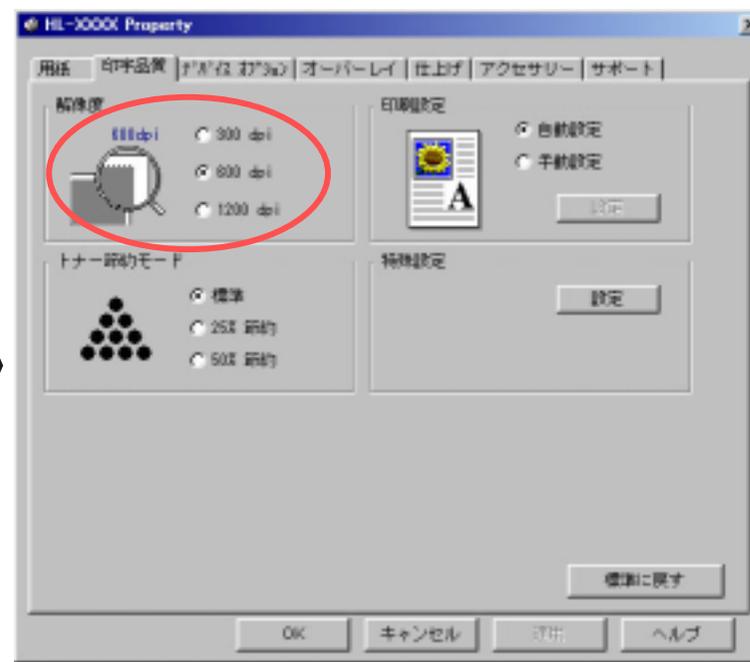
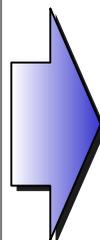
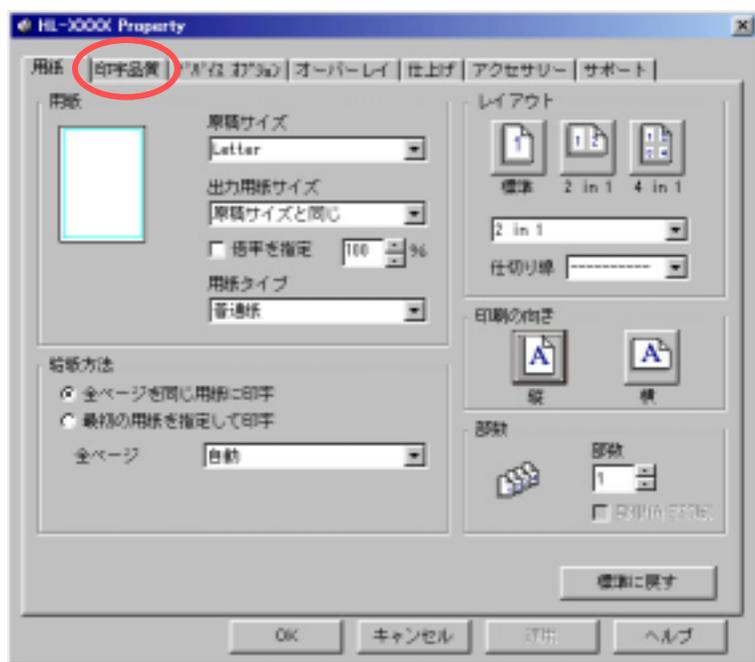
B案: グラフィカル構成

## 3-2.1) ドライバー画面の比較

### A案: 従来の改良版

タブの内容をわかりやすく分類する。

アイコンやラジオボタンで選択肢を表示する。



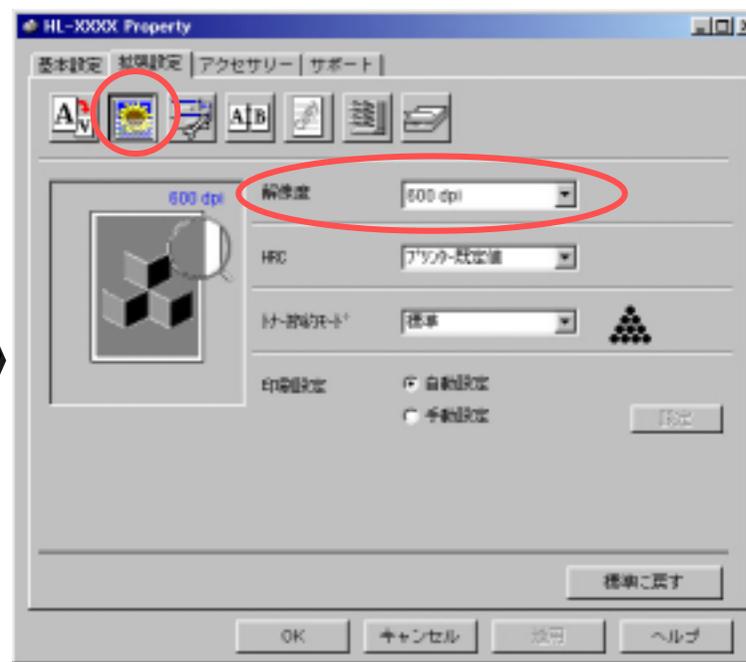
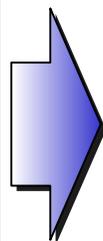
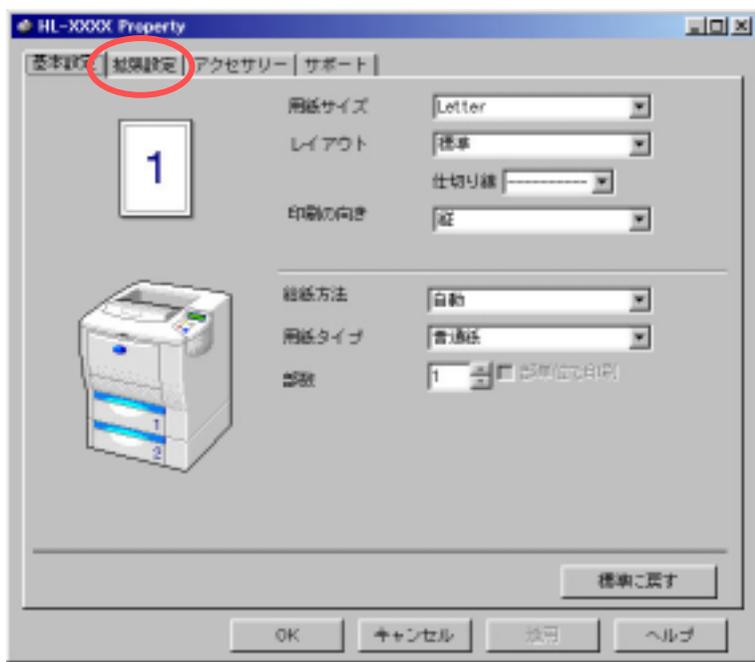
解像度の設定の場合

## 3-2.1) ドライバー画面の比較

### B案: 対抗案

機器の状況をグラフィカルに表示する。

タブの数を減らし、コントロールをすっきり見せる。



解像度の設定の場合

## 3-2.2) ドライバー画面の比較

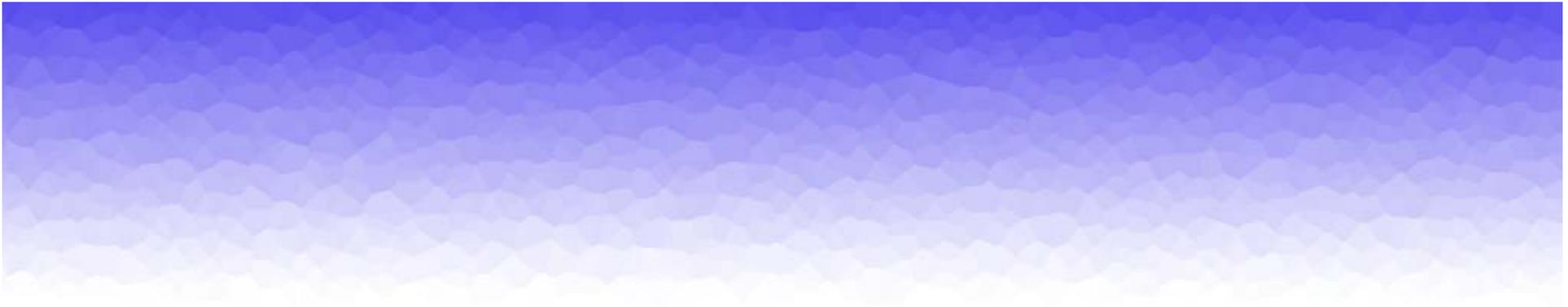
**結果:主観評価(アンケート内容から)**

- B案の選択者が多数(順序差有り)となった。
- 設定状態の解りやすさ = 圧倒的にB案が良い(順序差無し)
  - 集約印刷のみA案の支持が高い。
- 目的操作の探しやすさ = ほぼ同じ評価
  - それぞれの長所が評価され、意見が分かれた。
- 目的操作のやりやすさ = わずかにB案が良い
  - 両面印刷の評価が若干良かったが、他は差異が少なかった。

## 3-2.2) ドライバー画面の比較

**結果：客観評価(観察内容から) < B案の場合 >**

- カセットの指定がうまくできない。
  - 本体のイラストを操作しようとする。(B案) 操作可能に改良へ。
- 集約印刷「2in1」の指定がうまくできない。
  - 選択すべき項目の用語から、集約印刷が連想しにくい。  
アイコンなど図での表示やレイアウトの変更の改良へ。
- 縮小「スケーリング」の設定がうまくできない。
  - 選択すべき項目のアイコンから、集約印刷が連想しにくい。  
アイコンの表示の改良へ。



**brother** *At your side.*