

要約

要旨

本研究は地方自治体のホームページの使いやすさ、「ユーザビリティ」の条件について検討した。近年の急激なインターネットの普及に伴い、国や地方自治体など公共性の高いホームページでも Web での情報公開が行われている。しかし、これらのサイトがすべて使いやすいわけではなく、ユーザビリティを高めることが Web サイトに求められている。風戸(2007)では、行間余白が文字の読みやすさに関係していると報告している。また、村田(2007)では文字の大きさ、画面密度、アイテムの配置方法など、様々な要因が Web のユーザビリティと関係しているとされている。このように、ユーザビリティが高いサイトの条件は様々報告されているが、すべてのサイトに簡単に利用できる総合的な指標は明らかになっていない。

そこで我々は、8つの市のサイトを用いてユーザビリティの高いサイトを検証した。池本(1994)を参考にし、探索時間が速いとユーザビリティが高いという仮説を立て、客観的指標と主観的指標の関係を検討することにした。研究1では、実験参加者には市章と母子手帳の交付場所という課題を与え、サイト内を探索させた。その後アンケートを行い、それぞれのサイトが使いやすかったかどうかを尋ねた。その結果、市章に関しては探索時間と使いやすさの関係は有意であったが、母子手帳では有意差は見られなかった。つまり、市章の課題ではユーザビリティは探索時間で表せるという仮説が検証されたが、母子手帳の課題では仮説は棄却された。

母子手帳の課題では、性差の主効果が有意であり、女子学生が男子学生よりも探索時間が短かった。この結果をふまえ、研究2では利用者の語彙空間と課題探索との関係を、大学生133名を対象に調査した。研究1で使用したサイト内で用いられている言葉と、大学生の語彙空間を、避難所と母子手帳の交付場所を課題として比較した。その結果、避難所の課題では、課題大学生の語彙空間・サイト上の言葉ともに、「災害」という単語が1位であった。しかし、母子手帳の課題では大学生の1位は「病院」であり、サイトでの1位は「子育て」であった。このことから、研究1の母子手帳では連想したカテゴリ名と実際のサイト上のカテゴリ名に違いがあるため、正しいページにたどり着くことが出来ず、ユーザビリティを下げている原因になっているのではないかと考えられる。本研究の結果から、ユーザビリティが高いと評価されるサイトの条件は、目的ページへ早く到達できること、サイト内で用いられているカテゴリと利用者の語彙空間が一致していることであることが分かった。実際、地方自治体のサイトを比較してみると、カテゴリ名の使用が一貫

要約

しておらず、利用者にとって類推し目的のページに到達することが難しいサイトも散見された。そのため、ユーザビリティの高いサイトを作成するために、語彙空間の調査とそれに沿ったサイト運営が求められるであろう。