

## 市役所の Web サイトの内容と探索しやすさの関係

渡邊奈美子

インターネットが急速に普及する以前、Web サイトのデザインはデザイナーや作成者個人の裁量に任されていた。だが Web サイトを日常的に利用することが当たり前となっている現在、2004 年には日本でウェブコンテンツのアクセシビリティに関する JIS 規格が制定されたことからわかるように、一定のルールが必要とされている。ルールがあるからこそ利用者は初めて訪れた Web サイトでもどこを見たらいいのかがある程度わかる。そのルールに従っていない Web サイトを探索する場合、ユーザーには大きなストレスが加わることになる。このことから、Web サイトのデザインは情報探索において非常に重要なものとなるのがわかる。

本研究では Web デザインの中でも構成要素に着目し、利益よりも市民への情報提供を優先している市役所の Web サイトのデザインに絞って情報探索のしやすさを検証した。

まず予備調査で県庁所在地にあたる 47 市区の構成要素を分野別メニュー、訪問者別入口、メインコンテンツ、ライフイベントアイコンについて細かく分類した。



図 1 実際にトップページを分類した例

その結果、分野別・訪問者別構成、分野別構成、訪問者別構成、混合構成の 4 グループに分かれた。さらに分野別・訪問者別構成と分野別構成についてはアイコン有り・無しに分かれたが、訪問者別構成と混合構成についてはトップページにアイコンをもつサイトは存在しなかった。

次に実験を行い、市役所の Web サイトとして上記の中のような構成が探索しやすいのか、またライフイベントアイコンの有無は探索に影響を与えるのかを検証した。各構成

から代表の市を 2 サイト選出し、使用した。上記の実験では問題を実験協力者に呈示して Web サイトを探索してもらい、正解ページまでの時間を計測した。迷ったり悩んだりした場所がわかるようクリック数も記録した。

実験の結果、分野別構成の探索が最も速かった。次に探索が速いのは分野別・訪問者別構成である。その次だが、訪問者別構成、混合構成は反応時間とクリック数を総合して考えると差が見られなかった。

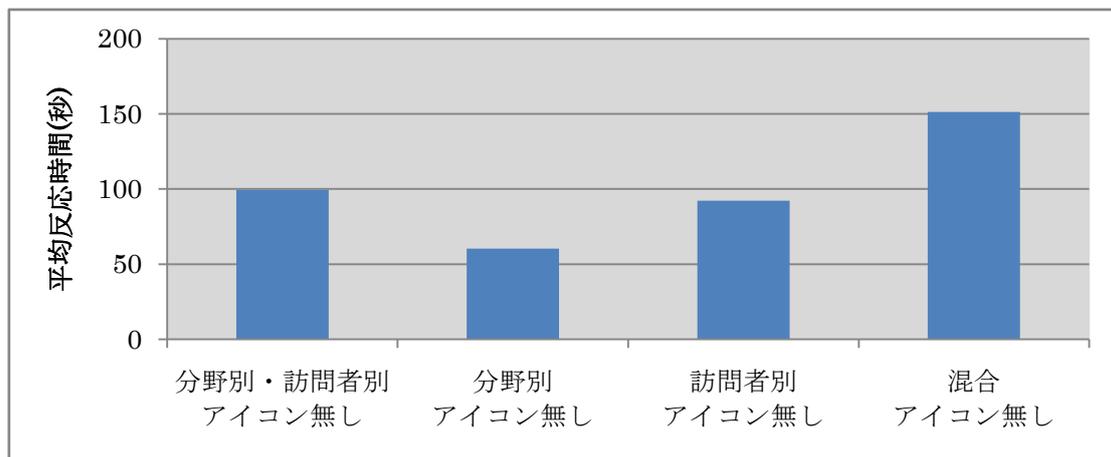


図 2 構成の違いによる平均反応時間

アイコンの有無による大きな影響は見られず、利用率も全体の 4 分の 1 程度であった。だがアイコンを使用した実験協力者からは探索がしやすくわかりやすいと感じることが実験後のアンケートからうかがえた。このことから、アイコンの利用率を向上させるための改良が必要であると考えられる。

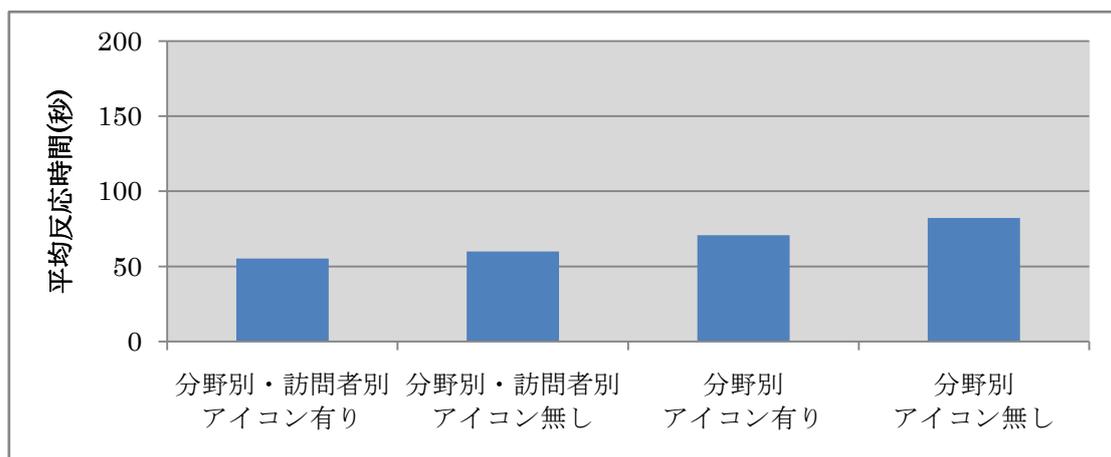


図 3 アイコンの有無による平均反応時間

以上のことから、この構成の中で最も探索がしやすいのは分野別構成であり、アイコンの有無は探索に大きな影響を与えることはないといえる。

(指導教員 森田ひろみ)