

BADUI 診療所

カルテ1 VODシステムさん

ここは、とある町にある一風変わった診療所。悩みを抱えたユーザインタフェースたちがやってきます。Dr. ナカムラと一緒に病気を治してあげましょう。さて、今日の患者さんは、どんな悩みを抱えているのでしょうか・・・

Dr. N 「次の方どうぞ～」

患者 「おはようございます」

Dr. N 「おはようございます。どうされました？」

患者 「私は飛行機の Video on Demand のインタフェースです。沢山の映画を用意してお待ちしているのですが、なぜか最初の十個程度しか見てもらえませんか・・・」

Dr. N 「最初の数個にアクセスが集中するというのは知られています*1 が・・・どれどれ、診せて貰えますか」

患者 「はい、こんな感じです (図1)。このコントローラの十字キーで選択対象を選び、ボタンで決定して下さい」

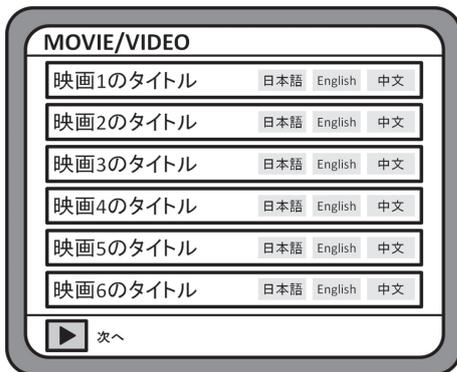


図1 映画一覧 (初期状態)

Dr. N 「1 ページあたり 6 本の映画があるんですね。こうして十字キーを上や下に操作することで、映画と言語を選択できるんですね (図2)」

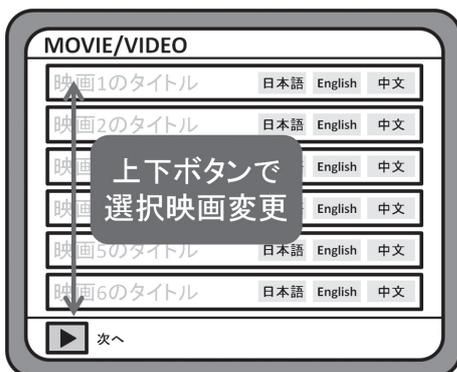


図2 映画一覧 (上下キーで選択)

患者 「はい。これが 10 ページほどあります！」

Dr. N 「ほう。それは凄いですね。それでは「次へ」を選択して 2 ページ目へ (図3)。なるほど。色々ありますね」

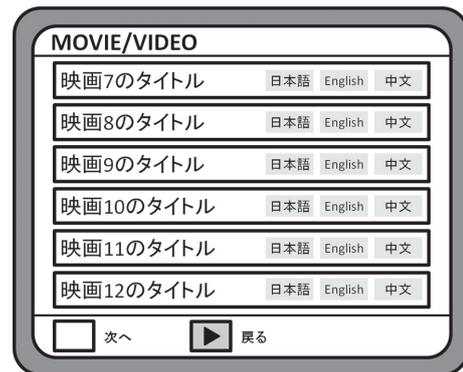


図3 映画一覧 (2 ページ目)

Dr. N 「さらに次のページへ・・・ん？ あれ？ 似たような映画があるんですね。言語の違いかな？ さらに次のページへ・・・あれれ？」

患者 「どうかなさいましたか？」

Dr. N 「どうやら最初のページ (図1) と 2 ページ目 (図3) だけを何度も見てしまっていたようです。どこかで操作ミスしてしまったかな？」

Dr. N 「ページは 10 ページ程あるはずですよ？」

患者 「はいっ！ おすすめの映画を取り揃えています！」

Dr. N 「もう一度、次へ・・・と。そして次へ・・・と。あれ、また最初に戻ってしまいますね。なるほど。確かにこれは問題ですね・・・」

患者 「どこがおかしかったのでしょうか？」

Dr. N 「ちょっと見ていてくださいね。まず、ここが最初の画面です (図1)。ここで気に入る映画がなかったら、そのまま「次へ」でボタンを押します。すると、次のページが表示されますよね (図3、図4に実際のシステムの拡大画面)」



図4 映画一覧 (2 ページ目の初期状態)

患者「はい」

Dr. N「ここにも気に入った映画がなければ、そのままボタンを押して「次へ」を選択しようと思います。でも、ここでボタンを押すと、前のページに戻ってしまいます」

患者「先生、そりゃそうですよ。「戻る」と書いてあるんですから、戻るに決まっています」

Dr. N「そうですね。でも、ちょっと待ってください。僕は「次へ」を押そうとして違和感なくこの「戻る」ボタンを押してしまっています。何故でしょうか？」

患者「・・・最初を選択されているのが「戻る」だから？」

Dr. N「もちろんそれが大きいです。この場合、利用者は「どんどん次のページを見たい」と考えているので、あらかじめ選択されているのが「次へ」だと思込みやすいのです。ただ、他にも色々あります。」

Dr. N「映画のタイトルは横書きで書いてあるので利用者の視線は左から右、上から下へと動きます。なので左側に配置されているボタンが戻る、右側に配置されているボタンが進むであるかのように勘違いしてしまうんです」

患者「あ、確かに。多くの Web ブラウザや横書きの電子書籍リーダーでは、「次へ」は右側にありますね」

Dr. N「さらに、「戻る」なのに四角内に描画されるアイコンが右向きの三角形*2、つまり次へ進むかのようなものになっていることも問題です (図5)」



図5 「次へ」と「戻る」の中のアイコンが同じ

患者「あ、本当だ！進むも戻るも右向きの三角形ですね」

Dr. N「つまり、あなたの利用者は、次のページへと進もうとして、「戻る」を選択してしまい、たったこれだけしか無いのかと思ってしまっただけですね」

患者「なるほど、道理で13個目からの映画の視聴数が少ないわけですね」

Dr. N「どうやら、何が問題かがおわかりになったかと思えます。処方を書いておきますので、治してもらってください。これで最後の映画まで見てもらえるようになると思いますよ。また何かありましたら来てください。それではお大事に！」

患者「ありがとうございました」

今回の症例はいかがでしたか？読者の皆さんも、なぜこのような問題が発生したのか、どうすれば改善できるのかを考えてみてください(下のカルテに一例がありますが、もちろん答えはこれだけではありません)。なお、よりよい改善方法を思いついた方や、Dr. ナカムラに診てもらいたい患者をご存じの方は、下記サイトにご一報ください。



担当医: Dr. ナカムラ

BADUI 蒐集家。

日々新たなBADUIとの出会いを求め、カメラ片手に世界を飛び回る。

捕獲した貴重な品々は「楽しいBADUIの世界」<http://badui.org/>にて公開中。

Dr. トモクワのUIトリビア

*1 選択肢が複数ある場合、最初の項目が多く選ばれる傾向がある(初頭効果)。同様に最後の選択肢も選ばれやすい(親近効果)。実験やアンケートを取る場合には注意が必要だぞ！！

*2 「Play」のアイコンは「右向きの三角形」というのがISO/IEC 18035で定義されているのだ！！

診療カルテ	
ID	BADUI-001
氏名	VODシステム
原因・主要症状・経過など	<p>沢山映画を視聴しているのに10個程度しか観てもらえない。</p> <p>「戻る」には、左が「次へ」右が「戻る」 2ページ目で最初を選択されているのが「戻る」 ⇒間違えて戻るを選択</p>
処方・手術・処置など	<p>次へと戻るの位置変更</p> <p>デフォルトを次へに(2P以降) →できるなら前の操作を続ける</p> <p>戻るのアイコンを◀に変更 上記の対応が難しい場合は UIコストのかわからぬ対応策が必要</p>
	<p>2012.3.28</p> <p>・利用者が2ページ目で戻る</p> <p>・用意している映画には自信アリのこと →UI的な問題?</p> <p>・デフォルトが戻る</p> <p>・次へと戻るの位置が逆</p> <p>・戻るのアイコン問題アリ</p> <p>★何故こんなことには?</p> <p>当初は「回次へ」しか無く、危険 戻りを追加することになった??</p> <p>ソフトウェアおよびデザインの改修で しばらく様子を見る</p> <p>※コストをかけずに治す 方法はありますか?</p> <p>中村聡史(京都大学)</p>