

Web Usability & Accessibility

ウェブのユーザビリティとアクセシビリティ

新連載
Vol.1

日本のインターネットサービス利用者は着実に増え続けている。ネット対応型携帯電話端末の利用者は3,000万人を超え、ダイヤルアップ、DSL、CATV網などの接続サービスも約1,700万件の加入者数を記録している(総務省発表資料を基にした本誌推計)。利用者の広がりとともに、さまざまなWebサイトが林立しているが、これらのなかには「使いやすさや利用しやすさ」を意識していないシステム構成、デザインのサイトも少なくない。本誌では、(株)ユーディット(情報のユニバーサルデザイン研究所)の濱田英雄、石田直子両氏の協力を得て、政府関連サイトを中心にした診断と改善提案を行っていく。

(株)ユーディット URL <http://www.udit-jp.com>

「情報のユニバーサルデザイン」を目指し、アクセシブルWebの製作やコンサルティング、高齢者や障害者も利用できるユニバーサルデザインの情報環境、製品の調査などを行っている。

濱田英雄 hamada@udit-jp.com

(株)ユーディット 主任研究員

見る人に優しい「アクセシブルWeb」の制作・講演・調査・研究を主に担当。SOHOで仕事をしている。

石田直子 naoko@udit-jp.com

(株)ユーディット 研究員

コンサルティングを担当。Webのユーザビリティやアクセシビリティについてモニター調査や動向調査を行っている。



濱田英雄氏



石田直子氏

ユーザビリティとは

私たちが日常にげなく使っているものは、見えないところで使いやすさを考えて作られています。例えば洗濯機や掃除機、簡単なドアノブでも、使いやすさのための心遣いが見つけられます。これがユーザビリティ(使いやすさ)です。

ユーザビリティが不足すると、ユーザーは製品やサービスに対して不満を抱きます。「もう使いたくない」と思ってしまうわけです。先に述べた掃除機のような普通の製品であれば、多くの場合ユーザーが不満を持ったところで支払いは終わっています。しかしWebサイトについてはユーザビリティが悪ければ、ユーザーはそのサイトから去ってしまい、購買行動までつながりません。ユーザビリティはいわばお店の売り子であり、受付の人の対応となるのです。

アクセシビリティとユーザビリティは似ています。アクセシビリティはユーザーが「使えるように」という点を配慮するのに対し、ユーザビリティは「使いやすいように」という点を考えます。内容的には非常に共通する部分もあります。誰でもが使える、かつ使いやすいというのが理想的なWebサイトとなります。

Webサイトのユーザビリティについては、米国のJ.ニールセンが有名です。彼の著書「ウェブ・ユーザビリティ」はベストセラーになっていますので、ご存じの方も多いでしょう。ニールセンがホワイトハウスのWebサイトについて質問された際には、「まず見る人がどんな情報をほしがっているか考えること」と答えていました。

今回、政府のサイトを見るにあたり、この「見る人がどんな情報をほしがっているか」を考えていきましょう。

ユーザビリティの高い Web作りのための6ポイント

- ・ユーザーにサイトの目的が伝わること
- ・全体像がトップページで把握できること
- ・デザインや構成が統一されていること
- ・必要な情報が適切な場所にあること
- ・次の動作がわかりやすいこと
- ・予想されたフィードバックが返ってくること

アクセシビリティとは

日本語で表現すれば「利用しやすさ」と訳すのでしょうか。どんな人にも利用できる環境を用意することです。特定の情報にたどり着く道の中には、多くの障害が横たわっている場合があります。その障害を少しでも少なくしていく努力が、Webを構築する際に必要ではないでしょうか。例えば、デパートには高齢者や足の不自由な人のために手すりが必要ですし、車イスで訪れる人や乳母車を押してくる人もいますから、スロープがいります。また、視覚障害者には点字ブロックや、商品情報や価格がわかる音声情報や点字が用意されていればベストです。

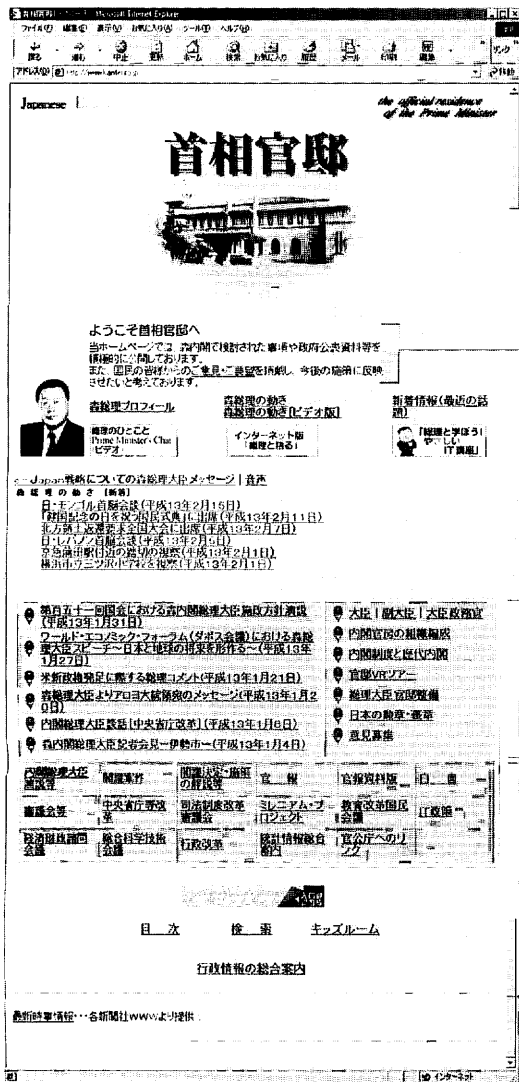
アクセシビリティと聞くと、介護やバリアフリーといった特定分野についての配慮というイメージを持つ人もいますが、それは違います。障害者や高齢者に優しいということは、健常者にとっても見やすいということにつながるのです。例えば、文字がびっしりと並んでいて読みにくいと思われたことはありませんか?これも配慮すれば、誰にでも見やすいものに作り変えることができます。カスケードリング・スタイル・シートを使い、フォントの大きさや行間を調整すればぐっと読みやすくなります。アクセシビリティを徹底させると、デザイン的に劣るものになると考える人がいるかも知れません。しかしながら、現状のデザインを崩さずに改善できることはたくさんありますし、アトラティブかつアクセシビリティに配慮したサイトを作ることもできます。必ずしも完全なページを目指すのではなく、少しでも多くの人がアクセスしやすくなるように、今一歩努力してほしいのです。

今回から、一番アクセシブルであってほしい政府のWebを調査することで「見る人に優しいWeb」とはどんなものかを知っていただければと思います。

アクセシビリティの高い Web作りのための6ポイント

- ・画像にはALT属性をつけること
- ・外国語の乱用はしないこと
- ・<title>タグは的確につけること
- ・背景と文字色はコントラストがあること
- ・フレームの使用は必要最小限にすること
- ・新しい技術には代替手段を用意すること

トップページ (画面1)



これが満たされないと、満足が得られなかったと考えるものです。

★ ★ サイトの目的ははっきり伝わっているか

ホームページのトップにはホームページの目的が文章で書かれています(画面1の①)。見る側が首相官邸サイトに求めているものとおおよそ同じです。サイト作りの方針が文章で示されるのは一つの方法といえるでしょう。もちろん言葉だけではダメで、実際の内容も見側の期待通りの情報が得られなければなりません。

★ ★ 全体像がトップページで把握できること

トップページの真ん中から始まる、色つき枠の内容は、右と左で、情報の整理段階が違うようです(画面1の②)。右の「内閣官房の組織編成」「内閣制度と歴代内閣」等は、博物館でいえば常設展示にあたるもの。対して、左の「第百五十一回国会における森内閣総理大臣施政方針演説」は、特別展示にあたります。これらが同じレベルで扱われていると混乱します。

その下の「内閣総理大臣演説等」「閣議案件」等が書かれた表(画面1の③)も、1つ上位に「首相官邸で行われている仕事」というようなカテゴリを設けましょう。活動の紹介、資料という順にするとストーリーができます。情報は載せると同時に、整理することではじめて読み手に伝わるものです。

★ ★ デザインや構成が統一されていること

サイト内の内容を伝えるために、「首相官邸ホームページの案内」(画面2)というページがあります。サイトの見方がコース別に書かれ、首相官邸の活動や、どんな資料が提供されているかわかります。ただ、このページへはトップページから直接飛ぶことができません。目次のページ(<http://www.kantei.go.jp/index-j2.html>)の始めにぼつんと紹介されています。

目次のページは、一覧性がありません。大分類でよいので、トップページで全体を見渡せるようにしましょう。構成をきちんと決めておけば、作る側も作りやすく、見る側にとっても内容が伝わりやすくなります。

★ ★ ★ 必要な情報が適切な場所にあること

ユーザーが欲しい情報が、必要を感じたときにすぐ見つけられるようになっているかということです。今回は首相官邸の住所を知りたいと仮定して、探してみましょう。

官邸自体について書かれているページは、「官邸バーチャルツアー」(画面3)になりますが、ここには住所が書かれていません。目次などを探してみても見つかりませんでした。

★ ★ ★ 次の動作がわかりやすいこと

首相官邸サイトは、見る人に作業を要求するような内容があまりないので、次の動作として必要な項目といえば、「戻る」リンク、または「次へ進む」だけです。資料などの、階層が深いページでは「戻る」リンクは用意しておいたほうがよいでしょう。

★ ★ 予想されたフィードバックが返ってくること

トップページの官邸の画像ですが、一見ただの写真ですが、これをクリックすると、目次のページへリンクしていることがわかります。リンクボタンは、リンク先が何か示すこと、その画像がクリックできるものであることがわかるような形状に作っておきましょう。

ユーザビリティについて

★ ★ サイトの目的は何か

政府のホームページの目的は、それぞれの政府機関についての情報を伝えることです。首相官邸のページでどんな情報がほしいかを考えると、サイトの向かうべき目的が見えてきます。

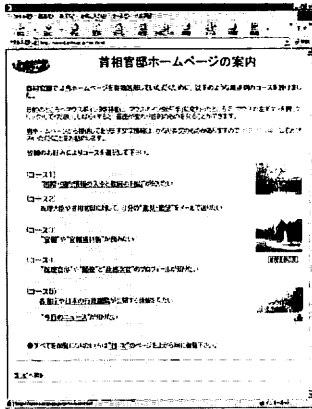
★ ★ 首相官邸のホームページで何を見たいか

見る人が首相官邸のホームページで期待する情報を整理してみましょう。

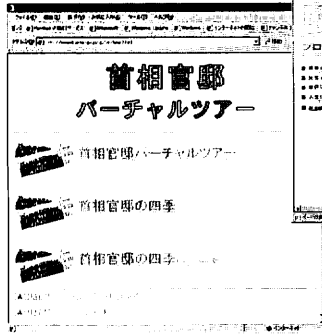
- ・首相の仕事の内容を紹介する
- ・首相の仕事のスケジュールを紹介する
- ・首相官邸でどんなことが行われているかを紹介する
- ・首相官邸の場所や内部を紹介する

これは一般的な政治や政府の動きなどにあまり詳しくない人(筆者のこと)を想定した目的です。目的は見る人のバックグラウンドによって左右されます。見る人はページに対する要望を漠然と持っています。

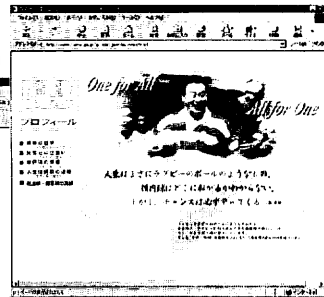
首相官邸ホームページの案内(画面2)



官邸バーチャルツアー(画面3)



プロフィール(画面4)



キッズルーム(画面5)



アクセシビリティについて

画像にはALT属性をつけること ★★

以下に幾つか例を紹介しますが、一応音声ブラウザを使う視覚障害者のためのALT属性はついているようです。しかし階層が入るとALT属性がファイル名だったり適切についていないところが見られました。

外国語の乱用はしないこと ★★★★★

うまくカタカナに置き換えているなど、見たところでは外国語が多用されているところは見られませんでした。

<title>タグは的確につけること ★★★★★

一部に<title>タグがhttp://wwwから始まるアドレスになっているところがありました。

背景と文字色はコントラストがあること ★★★★★

リンク先が多いので仕方ありませんが、青い太字の文字が並ぶと背景によっては見にくいところがありました。

フレームの使用は必要最小限にすること ★★★★★

一部使われているところもありますが、2フレームで、使いやすさからいえば許される範囲だと思います。

新しい技術には代替手段を用意すること ★★★★★

今回見たところでは見受けられませんでした。

トップページ(画面1) http://www.kantei.go.jp

- 最初のALT="Japanese"は、日本語のページを指しますから、高齢者等に配慮してALT="日本語"とするのが正しいと思います。
- 音声ブラウザで聞くと、森総理の動き、森総理の動き[ビデオ版]のところは同じものが繰り返しているように聞こえます。「森総理の動き、ビデオ版森総理の動き」のように、2行目は「ビデオ版」を前に持ってくることによって、違いがわかりやすくなります。
- ページ上幾つかありますが、「森総理の動き」のように文字間にスペースを入れると本来の読みをしなないことがあります。この場合は後半が「どうき」と読むだけですが、基本的には文字間にスペースを入れないことが望ましいでしょう。どうしてもデザイン上で必要な場合は、あまり良い

方法ではないが画像にしてALT属性で処理するしかないでしょう。

- 「森総理の動き」で太字のリンク文字が並んでいますが、かなり読みづらいです。スタイルシートを使って行間を空けると良いと思います。
- 目次が一番下にあるのも意味がよくわかりません。たぶんサイトマップ的なものでしょうが…。
- 下の方にある表組のメニューですが、背景の色とのコントラストが少なくなような気がします。もう少し明るいバックでも良いのでは。
- よく使われる「検索」や、親しみやすい「キッズルーム」はもう少し目立つように上に持ってきた方が良いと思います。
- 一番下にある「行政情報の総合案内」は新しいリンク先に自動的に飛んでしましますが、読み上げが追いつけませんでした。自動的に飛ばさないか、最初から新しいリンク先にする方が望ましいでしょう。

プロフィール(画面4) http://www.kantei.go.jp/mori_profile/index.html

- <title>でプロフィールと読んでいるので、左タイトルのALTは「タイトル」と入れずに、読み上げない全角スペースが良いと思います。
- 下の文字画像に「森総理TOP画像」はおかしいです。ここは、ALTよりも背景と同じ色の隠し文字で「人生はまさに」等の情報を入れるのが親切だと思います。
- 一番下「官邸ページへ戻るボタン」のALTは、一般的な「トップページへ戻る」が正しいと思います。

キッズルーム(画面5) http://www.kantei.go.jp/kids/index.html

音声ブラウザで読むと、<title>の「総理官邸キッズルームようこそ」から始まって「KIDS ROOM」「総理官邸キッズルーム」「総理官邸キッズルームへようこそ。」と同じようなタイトルを4回も読むこととなります。ALT等のつけ方を工夫する等の改善が必要でしょう。後半のイメージマップと下のメニューにALT属性がついていないので、音声ブラウザではリンク先がわかりません。

総合評価(★★★★★満点)

ユーザビリティ総合評価 ★★★★★

一ロコメント 見易さへの努力は見られますが、情報を追加しているうちに構成が崩れているようです。細かい情報は充実していますが、首相官邸や首相の仕事の概要は見る人には伝わりにくいのではないのでしょうか。

アクセシビリティ総合評価 ★★★★★

一ロコメント フレームも少なく、見たところ新しい技術も使っていないようなので評価は良いが、とりわけ重要なALT属性が、階層の入った処ではファイル名になっていたり、適切でなかったり、情報不足だったりので評価が下がりました。