

ユーザインタフェース (第1回)

五十嵐 健夫

主な内容

Human Computer Interaction (HCI)
User Interface (UI)

使いやすいソフトウェアをデザインするための方法論

最新のインタフェース研究の紹介

課題を通じたデザインと評価の実践

Course Credit

Attendance

Assignment

Programming and User Testing
(option: non-programming)

Schedule

- 4/10 Design and Evaluation
- 4/17 Information Visualization
- 4/24 Sketching Interfaces for Graphics, 課題出題
- 5/8 End User Programming / Multimodal interaction
- 5/15 Human-Robot Interaction
- 5/22 休講, 課題×切 (24:00)
- 5/29 Real-world Computing, 課題講評

Outline

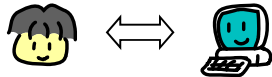
- Background
- 「Design of Everyday Things」
- Design Process
 - Research, Analysis, Prototyping
- Evaluation Methods
 - Without Test Users
 - With Test Users

Outline

- Background
- 「Design of Everyday Things」
- Design Process
 - Research, Analysis, Prototyping
- Evaluation Methods
 - Without Test Users
 - With Test Users

HCI (Human Computer Interaction) とは何か

人間と計算機のかかわりに関する学問。
コンピュータ科学の一分野だが、学際的である。
計算機科学・認知心理学・デザイン/アート



人間にとって使いやすいインタフェースを開発する。
計算機を使っている人間の行動について研究する。

Why is HCI Important?

- Life
 - 人間の命に関わる
 - 人間生活の質の向上に関わる
- Difficult
 - ソフトウェアの大部分を占める
 - よいものをデザインするのは簡単ではない
- Business
 - 生産性の向上・売り上げの増加に直結する
 - ブランドイメージに結びつく

ユーザビリティとは？

- × 使いやすさ (単なるオプション)
- 使用可能性 (根本的な要求性能の一つ)

ユーザビリティの定義

「特定のコンテキストにおいて特定のユーザによってある製品が、特定の目的を達成するために用いられる際の、効果・効率・満足度の度合い」

効果	目的の達成可能性
効率	無駄なく最短経路で達成できるか
満足度	不愉快な思いをさせないか

Outline

- Background
- 「Design of Everyday Things」
- Design Process
 - Research, Analysis, Prototyping
- Evaluation Methods
 - Without Test Users
 - With Test Users

D.Norman
“design of everyday things”
「誰のためのデザイン？」

インタフェースデザインの重要性を訴えた本



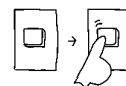
「失敗するのは、ユーザの責任でなくデザイナーの責任」

「デザインの工夫で、効率があがり失敗が減る」

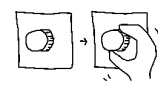
よいデザインをするためのいくつかの知識

よいデザイン、悪いデザインの例とその分析

「アフォーダンス」 使い方を示唆する特徴



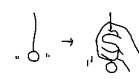
ボタン=押す



ノブ=回す



スロット=差し込む

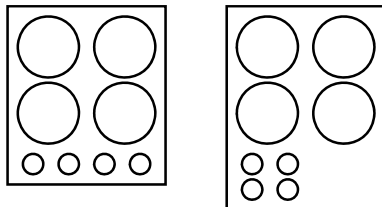


ひも=引く

アフォーダンスをうまく使えば
説明が不要になり誤りが減る。

「自然な対応づけ」

ガスのレンジの例



分かりにくい

分かりやすい

「自然な対応づけ」

自動車のシート調節の例



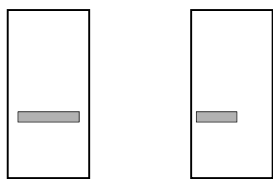
分かりにくい



分かりやすい

「アフォーダンス」

「自然な対応づけ」 ドアの例



開くのはどっち?

開くのは左

「可視性とフィードバック」

例) ボタンを恣意的な順に押す

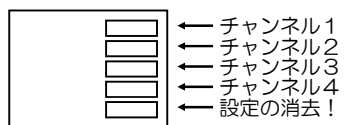
フィードバックなし 要マニュアル

エラー多

ディスプレイあり マニュアル・記憶不要

何が起きているのか見える
入力に対して適切なフィードバックを返す

「エラーの防止」



無線装置の例

人は必ずエラーをする。
エラーを起こりにくくする&被害を小さくする工夫が必要。

「概念モデル」

「物事がどう動作するのか、その原理に
関する心の中のモデル」



機械の動作の概念モデルを
うまく構築できると操作が楽になる。

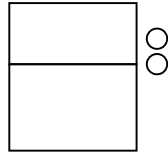
ただし概念モデルを提供し
それにあつた動作をするように設計するべき。

「概念モデル」

Normal Settings C and 5
 Colder Fresh Food C and 6-7
 Coldest Fresh Food B and 8-9
 Colder Freezer D and 7-8
 Warmer Fresh Food C and 4-1
 OFF (both) 0

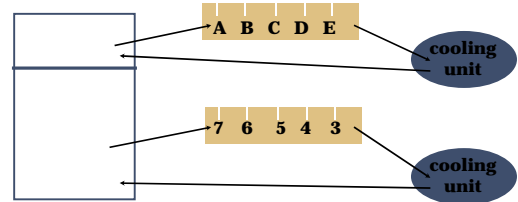
C and 5
 C and 6-7
 B and 8-9
 D and 7-8
 C and 4-1
 0

冷蔵庫のスイッチ



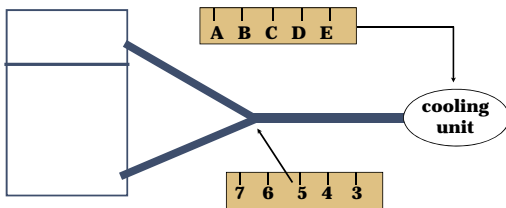
分かりにくいものの例。メンタルモデルを構築できない！

「普通に思い浮かべる概念モデル」



独立した制御

「この冷蔵庫の実際の動作モデル」



解決法

この様子が見えるように表示を工夫する or
 直感的にわかるようにシステムを作り直す

D.Norman 「誰のためのデザイン？」

「使いにくいデザインができる理由」

美的基準によって評価される（デザイン賞など）
 デザインする人はエキスパートになってしまう
 機能の豊富さが賞賛される。
 購入するときにあまり考慮されない。
 悪いのはユーザと思込む。

...

D.Norman 「誰のためのデザイン？」

「使いやすいデザインのための原則」

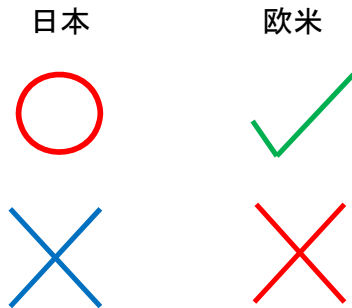
外界にある知識を利用する。（ものの置き場所）
 作業の構造を単純化する。（人間の短期記憶）
 対象を目に見えるようにする。（冷蔵庫）
 自然な対応付けを行う。（コンロ）
 自然の制約や人工的な制約を活用する。（レゴ）
 エラーに備えたデザインをする。（undo）
 標準化する。（keyboard, 信号, カレンダー）

B. Shneiderman “Designing the User Interface”

デザインにおいて留意すべき点

- Physical 人間の物理的特性・場所の特性
- Cognitive 認知的・知覚的特性（e.g. magic number 7）
- Individual 個人差
- Cultural 文化的・国際的な多様性（e.g. OX, 色の意味）
- Impaired 障害者・高齢者・子供 ユニバーサルデザイン
 （e.g. 先天赤緑色覚異常）

文化による記号の意味の違い

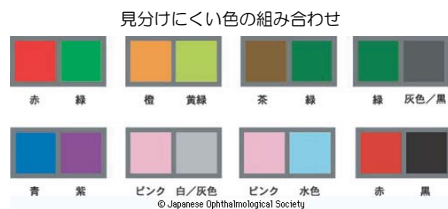


文化による色の意味の違い



先天赤緑色覚異常

日本人男性の4.50%, 白人男性では約8%



色以外の情報も組み合わせる（文字など）
 色彩だけでなく輝度に違いを持たせる
 色で区別するならば5色程度が限界

Outline

- Background
- 「Design of Everyday Things」
- Design Process
 - Research, Analysis, Prototyping
- Evaluation Methods
 - Without Test Users
 - With Test Users

Design Process 1: Research (ユーザ調査)

デザインするにあたっては
 まずユーザについて知る必要がある。

- × 単なるインタビュー・質問
 (自分の失敗に気づいていない)
 (原因や解決法を正しく把握できない)
 (要約してしまう。脚色してしまう)
- 行動を観察する
 エスノメソドロジー
 (コンテキスト調査法 (師匠と弟子))

コンテキスト調査法

師匠 (ユーザ) の体験を弟子 (デザイナー) に継承する。
 「教えるつもりになる」 結論のみ→体験の詳細

仕事を見せながら説明する
 不明点があれば質問する
 内容を再確認する。

Design Process 2: Analysis ユーザニーズ分析

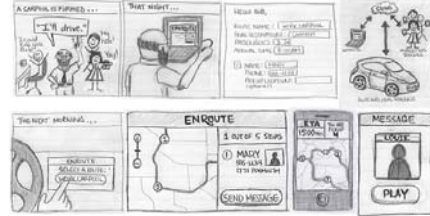
ユーザ調査の結果をもとに、必要な機能などを明らかにしていく。分解・分析・発想

ユーザニーズ分析のための道具
(チーム内のコミュニケーションツール)

シナリオ・ストーリーボード

ペルソナ

シナリオ・ストーリーボード



システムを使用するプロセスを詳細に物語として書き出したもの。

ペルソナ

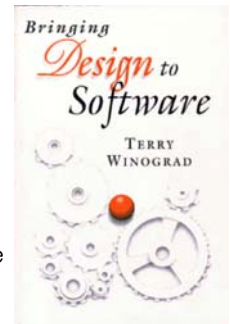
Donny & Marie		Persons overview	
Name	Donny	Glenn	Susan
Role/Job title	Performer	Video Engineer	Stagehand
Age/Gender	33, male	48, male Wants to be able to set the system up and then not touch it again unless there is more content to add	30, female
Pain Points	Is in the middle of performing and can't be distracted	Would prefer to hand this off to a more junior person	Susan changes jobs a lot and might not be around for long
Goals	1) Wants multimedia in his show but wants it to be interactive 2) Needs an easy interface that can manage large amounts of content quickly and on the fly	1) Adds videos to the system and tags them with possible search terms 2) Would prefer to be able to hand this off to a more junior person	1) Type in what the audience says from backstage on a computer. Results with thumbnails are presented to an iPad that Donny is holding 2) This person can change frequently

仮想のユーザ。非常に具体的。(名前、職業、年齢、など)。

Design Process 2: プロトタイピング

参考文献

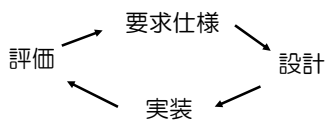
Bringing Design to Software
Edited by Terry Winograd



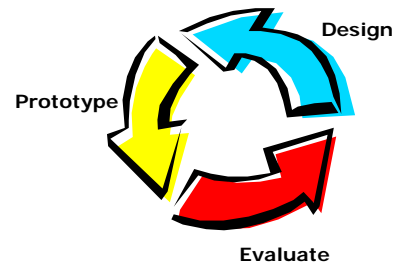
通常のソフトウェア開発

要求仕様 → 設計 → 実装 → 検証

インタフェースデザイン



Designing User Interfaces



手早く様々な動作を試せる環境が重要

プロトタイピングの重要性

- いろいろなデザインのバリエーションを試す。
 - 大きな探索空間の中からより良いものを選択できる。
- それぞれのデザインについて簡単にテストできる。
 - 完全な実装するより安く早い
- ユーザにフォーカスを当てたデザインができる。

ラピッドプロトタイピングツール

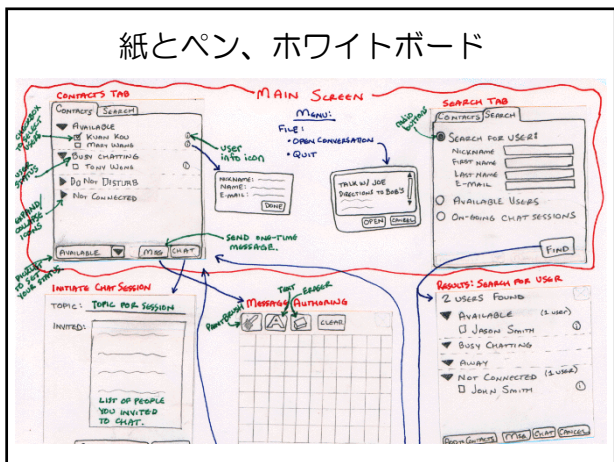
Low Fidelity

紙とペン、ホワイトボード
 Wizard of Oz
 PowerPoint
 Flash
 Visual Basic
 Java



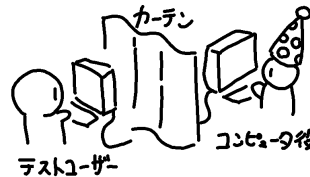
High Fidelity

紙とペン、ホワイトボード



Wizard of Oz

人間が裏に隠れてコンピュータの振りをする。
 (複雑なコードを書かずにテストを行う)



音声認識や文字認識、AIを利用した
 インタフェースデザインの検討に用いる

Wizard of Oz



音声電話を利用した応答システムのデザインの例
 オペレータがマウスクリックで操作する。

プロトタイピングツール

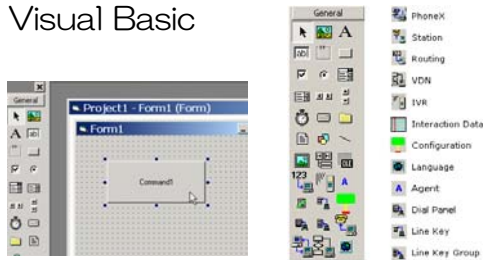
Adobe Flash



時間軸に従った制御。デザイナーによく使われる。NonGUI
 簡単なスクリプトが書ける。

インタフェースビルダー

Visual Basic



GUI部品を並べていく。
イベントに対する動作を記述する。

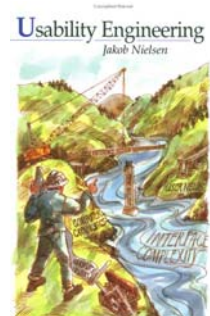
Outline

- Background
- 「Design of Everyday Things」
- Design Process
 - Research, Analysis, Prototyping
- Evaluation Methods
 - Without Test Users
 - With Test Users

Evaluation Methods

- Without Test Users
 - Guidelines ガイドラインにそったチェック
 - Task Analysis 形式的タスク分析
- With Test Users
 - Subjective (インタビュー、アンケート、フォーカスグループ)
 - Log Analysis (プロトコル解析、ログ解析、時間計測)
 - Observation (対話、ハーフミラー、ビデオ)

インタフェースの評価法



参考文献

Usability Engineering
Jakob Nielsen

Evaluation Methods

- Without Test Users
 - Guidelines ガイドラインにそったチェック
 - Task Analysis 形式的タスク分析
- With Test Users
 - Subjective (インタビュー、アンケート、フォーカスグループ)
 - Log Analysis (プロトコル解析、ログ解析、時間計測)
 - Observation (対話、ハーフミラー、ビデオ)

ガイドラインに沿ったチェック

Heuristic Evaluation by Experts

- 1) Pre-evaluation training
 - give evaluators needed domain knowledge and information on the scenario
- 2) Evaluation
 - individuals evaluate and then aggregate results
- 3) Severity rating
 - determine how severe each problem is (priority)
 - can do this first individually and then as a group
- 4) Debriefing
 - discuss the outcome with design team

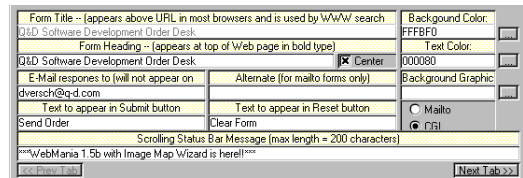
ガイドラインに沿ったチェック

Check List

1. シンプルで自然な対話
2. ユーザの言葉で話す
3. 記憶負荷を最小限にする
4. 一貫性
5. フィードバック
6. 出口を明らかにする
7. ショートカット
8. 適切なエラーメッセージ
9. エラーを防ぐ
10. ヘルプとドキュメンテーション

ガイドラインに沿ったチェック

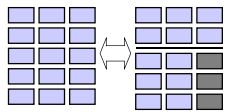
1) シンプルで自然な対話



ガイドラインに沿ったチェック

1) シンプルで自然な対話

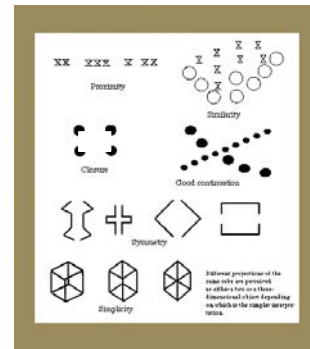
グラフィックデザインの原則 (ゲシュタルト理論)



残高 1,000円
2,000円

少ないほど良い オブジェクト数、色数

ゲシュタルト理論



ガイドラインに沿ったチェック

3) 記憶負荷を最小限にする

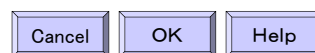
例や単位を画面に表示する



少数のルールで多くの操作ができるように。
汎用コマンド (コピー、UNDO、etc)

ガイドラインに沿ったチェック

4) 一貫性



ガイドラインに沿ったチェック

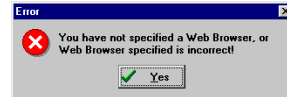
4) フィードバック



瞬時と感じる応答 ~0.1秒
問題ない応答 ~1秒
対話に集中できる ~10秒
要待ち時間表示 10秒~

ガイドラインに沿ったチェック

8) 適切なエラーメッセージ



Computer: Type user name
Bissert Bisseret
Computer: Error, type user name

ユーザの理解できる言葉で理由を説明する。
解決法を提示すること。

ガイドラインに沿ったチェック

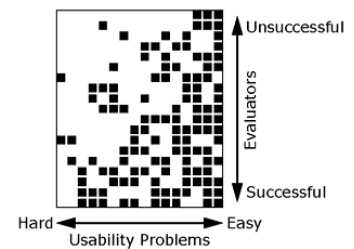
9) エラーを防ぐ

モードの使用を避ける。
どのモードなのかを明示する。

Heuristic Evaluation by Experts

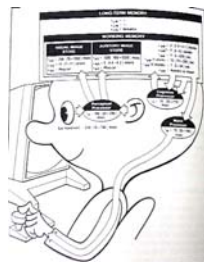
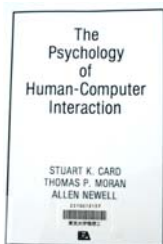
実際にユーザを使うテストよりも安くて早い。
複数人で独立にチェックすること。(3~5人)

人によって違う問題を
発見する。
複数人を揃えることで
問題を多く発見できる。
ポアソン分布になる



形式的タスク分析

Stuart K. Card "The Psychology of Human-Computer Interaction"



認知心理学の知見・手法をHCIに應用した

Stuart K. Card

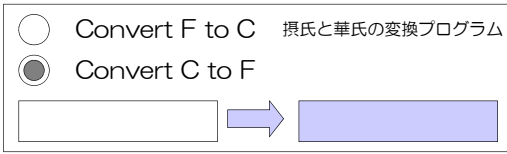
"The Psychology of Human-Computer Interaction"

KLM model (Key-stroke Level Model)

K: キー打鍵の時間(平均0.2秒。0.08~1.2秒)
P: マウスのポインティングの時間(平均1.1秒。0.8~1.5秒)
H: 手の移動時間(平均0.4秒)
D: 長さlの線分をn本描画する時間(0.9 n + 0.16 1秒)
M: 精神的準備時間(平均1.35秒)
R: システムの応答時間(t)

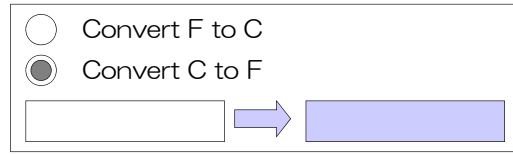
例: プルダウンメニューから候補の一つを選択:
MHPKMPK = 5.7秒

KLM model による分析の例



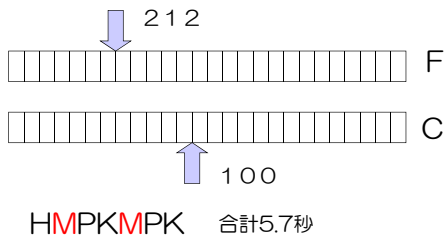
H 手をマウスへ
 P マウスを移動
 K マウスでクリック
 H 手をキーボードへ
 KKKK 4桁の数値入力
 K リターン
 → HPKHKKKKKK

KLM model による分析の例

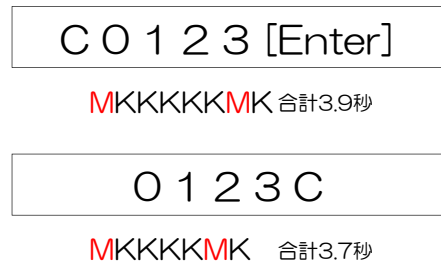


HPKHKKKKKK
 → HMPKHMKKKKMK 合計7.15秒
 摂氏と華氏があらかじめ選択されていた場合、
 MKKKKKMK 合計3.7秒
 平均5.4秒

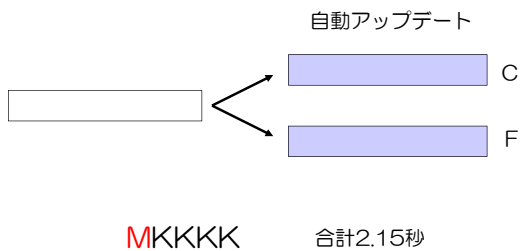
KLM model による分析の例



KLM model による分析の例

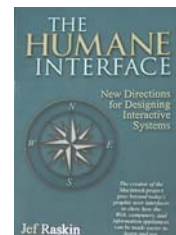


KLM model による分析の例

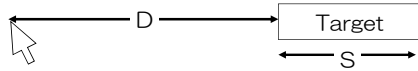


KLM model による分析の例

正確な時間の予測はできないが
 複数のデザインの間の
 検討に役に立つ。



Fit's law



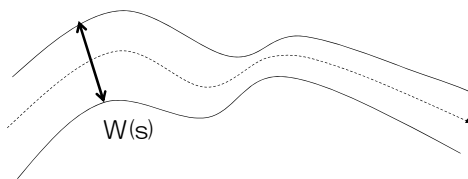
$$\text{Time} = a + b \log_2 (D/S+1)$$

Hick's law

n個の中から1個選ぶ

$$\text{Time} = a + b \log_2 (n+1)$$

Steering law

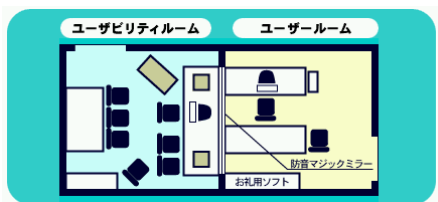


$$T = a + b \int_c \frac{ds}{W(s)}$$

Evaluation Methods

- Without Test Users
 - Guidelines ガイドラインにそったチェック
 - Task Analysis 形式的タスク分析
- With Test Users
 - Subjective (インタビュー、アンケート、フォーカスグループ)
 - Log Analysis (プロトコル解析、ログ解析、時間計測)
 - Observation (対話、ハーフミラー、ビデオ)

Usability Laboratory



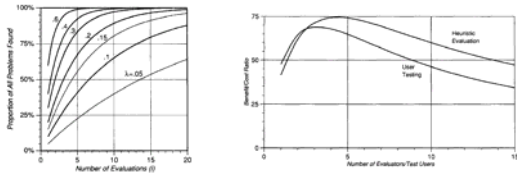
マイクロソフトのページより

ユーザテストの仕方

1. 準備
2. 目的の説明
 - 「評価するのは製品であってユーザではない」
 - 「失敗するのは製品のせいである」
3. 「いつでもやめてよい」と知らせる
4. 部屋の装置について説明する
5. 「声を出しながら考えること」を教える
6. 「操作を助けることはしません」と伝える
7. ソフトウェアと作業内容を説明する
8. 質問がないか聞いてから始める
9. まとめ
 - 何を知りたかったのか説明する
 - 質問がないか聞く。感想を聞く。説明を求める。

A Mathematical Model of the Finding of Usability Problems
 J. Nielsen and T. K. Landauer '93

問題点を見つけるのに必要なユーザテストの数を解析している。



小さいシステムなら3~5人くらいでOK

<http://www.useit.com/alertbox/20000319.html>

Project Size	Cost	Benefits	Benefit/Cost Ratio
Small	\$10,000	\$37,000	3.8
Medium-large	\$18,000	\$613,000	34
Very large	\$46,000	\$8,200,000	178

Table 5 Cost-benefit analysis for using the optimal number of test users in user testing.

注意すべき点

被験者の個人差が大きい。個人差で2倍の速さ。
 被験者の学習。一度使ったらもう使えない。
 要素の混乱。条件を平等に。順番のバランス。
 within group 一人が両方テスト
 between group 一人は片方だけ

倫理的問題。被験者はモルモット？
 ストレス・プライバシー

Summary

- Background
- 「Design of Everyday Things」
- Design Process
 - Research, Analysis, Prototyping
- Evaluation Methods
 - Without Test Users
 - With Test Users