

ユーザ理解度の高いヘルプ機能の研究 —Photoshop を事例として—

大西 旬平

一般的なアプリケーションのヘルプの文章では専門用語やカタカナ語、独特な言い回しが多く、ユーザの理解度が低いと考えられる。そこで、ヘルプの文章と専門用語に注目し、ユーザ理解度の高いヘルプ機能について研究を行った。本研究では、例として Adobe Photoshop CC 2015 のヘルプ文章を対象とし、一定の基準を設けて編集することで、理解度が高くなるかを検討した。

Web 上の質問サイトから Photoshop に関する質問例を収集し、ユーザの疑問を分析した結果から、ヘルプ文章の編集を行うために以下の 5 つの基準を設けた。①一般的でないと思われる用語の補足説明、②わかりにくい言い回しの修正、③画像例の挿入、④可読性の低いと思われる表記の加筆・修正、⑤文章構成の変更。

ヘルプ文章を編集したことで理解度が向上したかを検証するため、ヘルプを利用した操作の達成度とヘルプ文章のわかりやすさを、編集前のヘルプを利用するグループ(6名)と編集後のヘルプを利用するグループ(8名)とで比較した。操作の達成度をはかるために、4種類の画像 Sample1～Sample4 をヘルプを利用しながら編集してもらい、編集された画像を確認し、A～Dの4段階で達成度の評価を行った。ヘルプ文章のわかりやすさは、達成度の調査で用いた文章のわかりやすさを5段階評価で答えてもらう方法と、文章の一部について編集前と編集後のどちらがわかりやすいと感じたか選んでもらう方法の2種類ではかった。

達成度の調査において、Sample2、Sample3の編集作業で、評価Aである被験者の割合が編集後グループでは50%となり、編集前グループの33%よりも高い値が得られた。文章のわかりやすさを5段階評価で答えてもらう調査では、基準①による編集が平均4.0で最も高い値であった。また、編集前と編集後のわかりやすさの比較では、基準④によって編集した2箇所について編集後の方が良いとする回答が93%と100%であった。一方、基準②によって編集した3箇所については編集後の方が良いとする回答が36%、57%、71%とばらつきが見られた。さらに、日本語として読みやすいことよりも、要点やイメージをつかみやすいことを優先した文章の方が操作の達成度を上げられる可能性があるかと推測される結果も得られた。

達成度の調査の結果から、本研究で編集したヘルプ文章がユーザの操作の達成度を向上させる可能性が示された。文章のわかりやすさの調査の結果からは、基準①と基準④がヘルプ文章を編集する際に特に有効な基準であることが明らかとなった。今後、基準②③⑤のさらなる検討とその他の基準の可能性を考えていく必要がある。

(指導教員 緑川信之)