慶應義塾大学学術情報リポジトリ
Keio Associated Repository of Academic resouces

Title	情報ライフサイクル上のUXを考慮した持続可能な運用システムの構築 : 中小企業ウェブサイトの運用を一例として
Sub Title	Designing a sustainable system considering UX on the information lifecycle : an example of a small-sized business website
Author	渡辺, 今日子(Watanabe, Kyoko) 白坂, 成功(Shirasaka, Seiko)
Publisher	慶應義塾大学大学院システムデザイン・ マネジメント研究科
Publication year	2012
Jtitle	
JaLC DOI	
Abstract	
Notes	修士学位論文. 2012年度システムデザイン・ マネジメント学 第123号
Genre	Thesis or Dissertation
URL	https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40002001-00002012-0064

慶應義塾大学学術情報リポジトリ(KOARA)に掲載されているコンテンツの著作権は、それぞれの著作者、学会または出版社/発行者に帰属し、その権利は著作権法によって保護されています。引用にあたっては、著作権法を遵守してご利用ください。

The copyrights of content available on the KeiO Associated Repository of Academic resources (KOARA) belong to the respective authors, academic societies, or publishers/issuers, and these rights are protected by the Japanese Copyright Act. When quoting the content, please follow the Japanese copyright act.

修士論文　　2012 年度

情報ライフサイクル上の UX を考慮した持続可能な運用システムの構築 −中小企業ウェブサイトの運用を一例として−

渡辺　今日子
（学籍番号：81133696）

指導教員　准教授　白坂　成功

2013 年 3 月

慶應義塾大学大学院システムデザイン・マネジメント研究科
システムデザイン・マネジメント専攻

論　　文　　要　　旨

学籍番号	81133696	氏　名	渡辺　今日子

論　文　題　目：

情報ライフサイクル上の UX を考慮した持続可能な運用システムの構築
−中小企業ウェブサイトの運用を一例として−

（内容の要旨）

ウェブサイトデザインにはユーザビリティが重視され、人間中心設計を用いて構築されてきた。特に、2000 年前後からユーザエクスペリエンスが注目され、ユーザビリティだけでなく楽しさや心地よさといった要素までも重視され、ユーザが想定通り、期待通りの経験ができるウェブサイトデザインが求められるようになっている。このためウェブデザインの分野ではユーザエクスペリエンスを追求しこれを構築する様々な提案がなされている。一方、ウェブサイトを運用する現場では多くの課題があり、公開されたユーザエクスペリエンスの高いウェブサイトが必ずしも効果的に運用されていない。本研究ではウェブサイトの運用現場の課題を解決するために、作成時に構築したユーザエクスペリエンスを低下させることなくウェブサイトを運用するシステムを構築する為の方法論を開発し、実証実験によりその有効性を確認することを目的とする。

はじめにウェブサイトの運用に関する既存調査を分析し解決すべき要因を特定した。また、ウェブサイト運用におけるユーザエクスペリエンスの構築を実現する方法論を開発する為に、ユーザエクスペリエンスの構築・ウェブサイト運用に関する先行研究を俯瞰した。これにより、両者が別々に議論され、ユーザエクスペリエンスの構築に運用の視点がなく、運用については情報ライフサイクルを考慮する重要性が言及されているもののその具体的な提案がないことがわかった。本研究では、ユーザエクスペリエンスの構築に運用の視点を取込み、情報ライフサイクル上のユーザエクスペリエンスを考慮することによる持続可能なユーザエクスペリエンスの実現に取組んだ。特にウェブサイトの運用の問題が中小企業において拡大していることから、その対象を中小企業のウェブサイト運用担当者とし、方法論の理解性・簡易性を重視した。

提案する方法論は、２×２欲求マトリクスによるユーザ欲求特定、簡易ペルソナの設定、ユーザエクスペリエンスフレームワークによる欲求の情報への落し込み、情報ライフサイクルによる情報ライフスパンの特定を行い、これを運用スケジュールに反映させることにより、持続可能なユーザエクスペリエンスを実現させるものである。

構築した方法論を利用して８つのウェブサイト運用システムを構築し、アンケートによりこの方法論の有効性を検証した。そのうちひとつのウェブサイトで継続的な運用による実証実験を行った。システム導入後２ヶ月間の運用状況をアクセス解析により求め、導入による効果を明らかにした。

キーワード（5 語）

ウェブサイト運用システム　持続可能なユーザエクスペリエンスデザイン　情報ライフサイクル　２×２欲求マトリクス　簡易ペルソナ

SUMMARY OF MASTER'S DISSERTATION

Student Identification Number	81133696	Name	Kyoko Watanabe

Title

Designing a Sustainable System Considering UX on the Information Lifecycle

- An Example of a Small-Sized Business Website -

Abstract

This study proposes a methodology to design a sustainable website system considering user experience (UX) on the information lifecycle. This is designed for non-technical website operators to support identifying users' wants, building the UX in pieces of information, allocating and renewing each piece of information to maximize the UX. Websites are designed using Human-Centred Design (HCD.) Since 2000, the purpose of HCD has been focused on "achieving good UX." In the field of website design, more and more frameworks have been proposed to achieve good UX in websites. Meanwhile, surveys show that Japanese businesses, especially small and medium-sized ones, are suffering problems in effective website maintenance and operation. It is considered that in-house non-technical website operators are having a hard time maintaining good UX. Given the fact that small and medium-sized businesses compose 99.7% of the total businesses in Japan, this can be considered a serious problem. This study aims to solve this problem by providing website systems the ability to systematically achieve sustainable UX. In this study, related surveys were analyzed to define the core problem and requirements by reviewing previous studies in UX design and website maintenance. The methodology was then designed to fulfill requirements. It specified four tools and techniques; two-by-two wants analysis matrix, simplified persona, UX four-element framework, and information (contents) lifecycle. The methodology was tested on eight websites for verification. Participants designed sustainable website systems using the proposed methodology. They evaluated the ease of understanding and use and effectiveness of the methodology by answering a questionnaire. Out of the eight, one participant applied the system to its website for two months. The study analyzed its access report for validation of the methodology. The results indicate that the methodology is highly evaluated and effective for in-house website operators to build sustainable UX in their websites.

Key Word(5 words)

Website Maintenance and Operation System, Sustainable UX Design, Information Lifecycle, Two-by-two Wants Analysis Matrix, Simplified Persona