

IT 機器使用時におけるわずらわしさの研究

—構成概念と関連要因の検討—

藤原 厚志

日常生活で我々が多彩な IT 機器を使用する中で、「わずらわしい」と感じる場面が多い。この感覚は機器の評価やヒューマンエラーにつながる可能性がある。しかし「わずらわしさ」を研究している先行研究は少なく、その構成概念やいかなる要因から影響を受けているのかはわかっていない。

そこで本研究は一般男女の 30 代と 65 歳以上を対象に行い、IT 機器を利用する際に関するわずらわしさについて、その構成概念の理解と他の要因との関連を明らかにすることが目的である。本調査は作成した質問紙を用いて、調査会社を通じて行った。

収集した 1396 名分(30 代が 670 名、65 歳以上が 726 名)のデータから因子分析によりわずらわしさを「スマホを使うときにロック解除の操作をする」などを含む「不明性と不要な障害」、「Web を見ている途中で広告が表示される」などを含む「予期せぬ妨害」、「操作途中にパスワードを入力する」などを含む「必要不可欠な対処」の 3 つの因子に分け、解釈することができた。しかし、項目数や質問紙の一般性にさらなる改善の余地が見られる結果となった。また同時にわずらわしさの関連要因としてセルフコントロール尺度、東大式健康調査票の「神経質」、「直情径行性」について調査し、わずらわしさとともに多母集団同時分析を行った。

その分析により「神経質」は 65 歳以上の母集団にのみ「予期せぬ妨害」に対して正の直接的影響があったことから、母集団間で異なるモデルが示唆された。「セルフコントロール」は年齢に関わらず、わずらわしさの各因子に負の影響を与え、わずらわしさを感じる場面でその情動的・認知的反応を制御していることが推察された。「直情径行性」は 30 歳以上の母集団でわずらわしさの各因子へ与える正の影響があることがわかり、年齢差が生まれる要因としてインターネット利用の可能性が示唆された。これらの結果から本研究では 30 代と 65 歳以上でわずらわしさに対して異なる関係プロセスが明らかになり、様々な要因が考えられた。

本研究の問題点として欠損値の多さから、質問紙の改善やスクリーニングの方法を変えることが求められた。さらに分析により作成したモデルの適合度(CFI=0.872、RMSEA=0.031、AIC=362961.726)から、適合度を上げるために小包化した観測変数から構成概念のモデル化を行う必要性があり、今後の検討課題として挙げられた。

最後にユーザビリティ評価とわずらわしさの関連についても検討を行い、わずらわしさを調査することはユーザ調査と IT 機器のユーザビリティで有効な手段の一つであることが考えられた。本研究で明らかとなったわずらわしさの構成概念を、将来実用的にユーザビリティ評価として活用していくためには、より具体性の高い質問項目を目指すことが課題である。

本研究はこれらの課題が明らかになったことから、今後さらなる研究を進めていく必要があることが示唆された。(応用認知心理学)