

待機時画面表示デザインが時間知覚とユーザ体験に及ぼす影響

—デザインに含まれるかわいさと予測性の効果—

HUANG YI CHIA

日本では 2023 年にインターネット利用率が 86.2%に達し、オンライン作業は日常生活に不可欠なものとなっている。しかし、通信遅延による待機時間がユーザ体験(UX)に悪影響を与える問題が指摘されており、その改善が求められている。特に、待機画面のデザインは主観的知覚時間(Perceived Waiting Time: PWT)に大きく影響する重要な要素である。例えば、進捗を示すプログレスバーの装飾において「かわいい要素」の導入し、ユーザにポジティブな感情を引き起こすことで満足感を高め、PWT を含む UX の向上に寄与する可能性が示唆されている。

また、ヒトがテクノロジーやタスクに没入し、深い集中状態に入る現象を説明する認知的吸収理論に基づくと、待機画面のデザインによる時間認識の歪みや好奇心の喚起を通じて、待機時間を短く感じさせることにもつながる可能性がある。ただし、短い待機時間では、かわいい要素を含む待機画面は UX の向上に貢献するが、長い待機時間ではその効果が薄れる傾向がある。これを踏まえ、本研究では長い待機時間における待機画面の「かわいさ」と「予測可能性」を操作し、それらがユーザの主観的および行動的評価にどのような影響を与えるかを検討した。

実験では、参加者は動画をダウンロードしながら 90 秒間の待機画面を体験した。その後、その待機画面に関する評価と実験全体に対する評価を行った。待機画面は、「かわいいキャラクターが規則的に動く条件(かわいい・予測可能)」、「かわいいキャラクターがランダムに動く条件(かわいい・予測不可能)」、「かわいくないキャラクターが規則的に動く条件(かわいくない・予測可能)」、「かわいくないキャラクターがランダムに動く条件(かわいくない・予測不可能)」、および「シンプルな線形プログレスバー(統制条件)」の 5 種類が使用された。このように、「かわいさ」と「予測可能性」を組み合わせた形で待機画面の特徴が操作された。結果として、単調な線形プログレスバー(統制条件)と比較した場合、「かわいい・予測可能」、「かわいい・予測不可能」、「かわいくない・予測可能」の条件ではいずれも、待機画面そのものに対する楽しさや満足度の評価が高まり、実験全体に対する楽しさや満足度も向上した。これは、単調な線形バーと比較して、この 3 つの条件が比較的豊かな情報を提供しているためであり、その情報を完全に読み取る必要が生じることで、待機画面に対してより多くの注意を向け、提示された情報から注意が逸れにくくなる効果であると考えられる。一方で、「かわいさ」と「予測可能性」を組み合わせた条件間では、PWT といった評価項目において有意な差は確認されなかった。

本研究の知見は、待機画面のデザイン改善や UX 向上に向けた新たな方向性を示すものである。特に、全画面を動きのある装飾で覆うデザインは、ユーザが待機画面の視覚情報を理解するために注意資源を多く費やす可能性があることから、長い待機時間においても、画面中央にシンプルな線形プログレスバーのような待機画面を提示するよりも、より良い待機体験を提供する可能性が示唆された。(応用認知心理学)