

[巻頭言]

ユーザを考えた情報システム

山本 喜一

本学会も創立以来4年が経過し、曲がりなりにも学会としての体裁が整い、学会誌、研究発表大会をはじめ学会活動がますます活発になってきています。この学会の設立に際して、学会の理念を議論していたときに、人間中心の情報システムという言葉が何度も出てきていたと記憶しています。我々がいま求めているのは、まさにこのような情報システムであることは、皆様の一一致した見解であると考えています。

現実に利用されている情報システムを振り返ってみると、本当にユーザが使うことを考えて設計したのだろうかを疑ってしまうようなシステムが多々あります。例えば、某銀行のオンラインバンキングシステムでは、通常のWebブラウザを使うと確認ボタンや、次へのボタンを表示するためには必ずスクロールしなければならないようになっていきます。また、別の銀行では振込指定の際の振込先や自分の情報を半角カタカナで記入しなければならない仕組みになっています。さらに、悪評高い確定申告の電子申請では、プロを自認する私自身でさえ理解不能の用語が説明書に頻出し、実際に操作してみると普通のリテラシ水準のユーザでは全く使えません。税理士や公認会計士

でさえも、利用するための講習会を受講して依頼人の処理を行っているそうですから、どう考えても普通のユーザに使いやすいシステムとは思えません。

商用のシステムばかりでなく、お膝元の大学のシステムにも同じようなことが沢山あります。気が付くたびに担当部署に苦言を呈し、小言幸兵衛をやっていますが、根本的な解決にはほど遠い状況です。先の銀行の場合には、小言を言おうにもユーザからの意見や不満を受け付ける窓口の表示はどこにもありません。

学会のWebも当初はリンク切れやコンテンツの更新漏れが多発し、会員の皆様にご迷惑をかけましたが、担当理事はじめ関係の皆様のご努力の結果ずいぶんと改善されてきました。学会Webは、学会の顔であることは確かですが、その一方で会員のボランティア活動によって維持されていることも皆様にご理解頂きたい点です。言い訳にはなりません、ちょっとした改善を行うにも時間が掛かってしまうこともご容赦頂きたいと思います。

人間中心とかユーザ重視とかのお題目は、実は当たり前のことであって、このような枕詞が付かなければならないこと自体がおかしいのですが、我々のように教育に携わる者やエンジニアは、これらの言葉を肝に命じておく必要があると思います。先日も同僚と話をしている中で、研究やシステム設計のとき、ハードウェアやソフトウェアのシステム側から発想するか、人間側から発想するかによってアプローチが微妙に違

Yoshikazu Yamamoto

慶應義塾大学理工学部

Faculty of Science and Technology, Keio University

[巻頭言] 2009年10月21日受付

© 情報システム学会

うという点で、意見が一致しました。今までの教育やシステム設計は、前者の考え方が多かったような気がしています。

今後の世界では、生活のあらゆる面で情報システムの影響力はますます大きくなり、コンピュータやネットワークのない世界は恐らく考えられなくなります。このような時代にいる我々専門家は、ユーザのことを第一に考えるという原点をもう一度確認し、会員の皆様がそれぞれの場所で小言幸兵衛となって声をあげることが、最終的には日本あるいは世界の情報システムの改善につながって行くものと考えます。情報システム学会がこのような動きの先頭に立って、日本、世界の学会、産業界を先導していくことを期待しています。