

〇〇出版社御中 ホームページ運用実績報告書

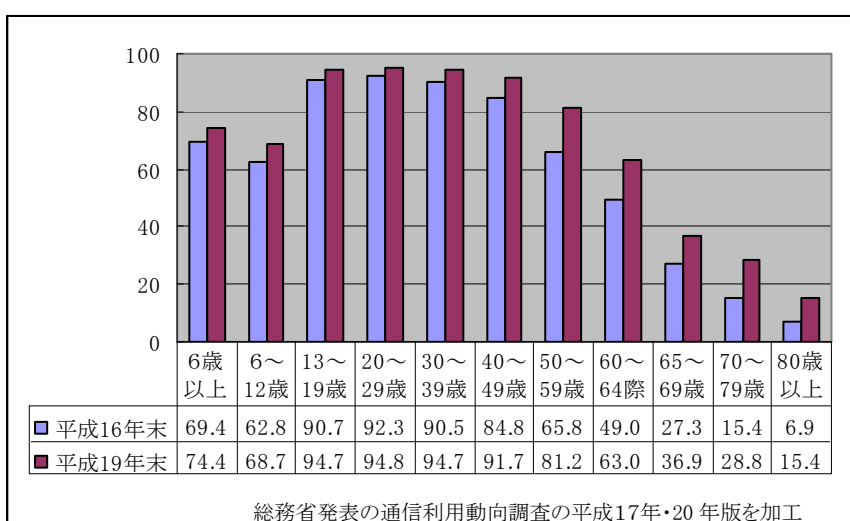
2008年10月度

高齢者を意識したサイトづくり

1. 高齢者のネット利用率の増大

年代別のネット利用率の変化を見ると、50歳未満では利用率は90%を超え頭打ちとなっていますが、50歳以上では大きな伸びを示しています。この要因として、今までネットを利用していない高齢者の方がネットの便利さを認識し利用し始めたということ、本格的なネット利用が始まり10数年が経ったので、ネット利用者の加齢により、年代が上がっていったものと、2つ考えられます。

図 年齢別ネット利用率



いずれにせよ、出版社によって対象となる読者には多少の差があるとは思われますが、今後のサイト制作では、高齢者のネット利用を意識していく必要があります。

なお、高齢者でも携帯電話の所有率が極めて高くなっており、メール端末としての利用も広がっています。これまで、ケータイインターネットは若年者向けと考えられてきましたが、高齢者向けとしても有望な可能性があります。

2. 高齢者特有のユーザビリティの問題

(1) 物理的な問題

加齢に伴い、視力が衰え視野が狭くなります。また、網膜にメラニン色素がたまるために、視界が黄色がかかった状態となります。

このため、色は前景色と背景色の明度差をはっきりさせる必要があります、最低でも185以上あるようにすることが望ましいとされています。また、明度差があっても背景色が赤や緑だと読みにくく感じられるので、避ける必要があります。ただし、高齢者を意識した色使いは年齢を意識させてしまうため、必ずしも好ましいとはいえません。

また、文字の大きさは12ポイント以上がよいとされています。もちろんブラウザで字の大きさを変えられるようにしておくことが望ましいでしょう。仮に文字を大きくしてもレイアウトが大きく崩れないよう確認しておく必要があります。行間も広めに取り文字がぎっしり詰まっている、という印象を与えないようにすることも重要です。

なお、文字の大きさを切り替えることができるサイトもありますが、この機能はあまり使われていないとのこと
です。

操作という点では、手先が自由になりにくくなっていくため、小さいボタンにカーソルを合わせるのが困難
になったり、クリックする時に力が入りすぎてポインタがずれてしまうことがあります。

特に高齢者の方には、リストマーク(リストの頭の▼のようなマーク)を押すという傾向もあるため、リストマ
ークを押せるようにするのとともに、クリックできるエリアをできるだけ大きくすることが有効となります。

(2) 知識の問題

高齢となってからネットを利用し始めた方に特に問題となりますが、PC あるいはネットの知識が不十分な
ために、利用に支障が起きるケースが多く見られます。典型的な例と対策を列举します。

1. 入力時に文字の全角・半角の区別がつかない。
→できるだけ入力規制をしない。どうしても必要な場合は、半角・全角のロックをかける。
2. 別ウインドウで開くことに気がつかない。またそのため開きすぎたウインドウを閉じるのに苦勞する。
→できるだけ別ウインドウを使わない。
3. ドラッグアンドドロップやダウンロードなどの用語や動作を知らなかったり、ボタンやリンク先のラベル
の英語やカタカナ言葉を敬遠する。

例: 検索結果のページングであることを示す部分を、ビーケーワンでは

ビーケーワンのページング
page: 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 次へ→

「page:」としているのが分かりにくい。楽天ブックスでは代わりに「次の 30 件」と
しています。

楽天ブックスのページング

1件~30件 (全 50000件) 今の30件 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ...

→分かりやすい動作のみを実装する。英語やカタカナ言
葉は分かりやすい用語に開く。

4. ウェブサイトの「お約束」を知らない。

例: ラジオボタンで複数選択をしようとする

ヘッダの左上のロゴがトップページへ戻るためのボタンを兼ねていることを知らない

パスワードを入力すると「***」とアスタリスク表示になることを知らない

→迷いそうな箇所は注意書きをつける。

※以上のユーザビリティについての記述は季刊誌『WebSite expert』の「シニアも使える Web サイト」と「シニア・シルバー層の
ためのユーザビリティ研究所」<http://www.usability4s.info/>の指摘に多くを寄っています。

知識に関する問題は改めて考えてみると、初心者にありがちなことなので、特にシニアを意識するというよ
り、考える限り分かりやすくすることが必要といえます。

ただし、すでに慣れてしまったユーザにとって、そのような箇所を発見するのは難しい面もあります。その
ような場合は、初心者実際に操作してもらってつまづく箇所を見つけるユーザビリティテストが有効です。

当社で、社員を被験者にして何件かユーザビリティテストをやっただけでも、当社担当者・お客様担当
者が全く想定しなかった使われ方をされていることが分かりました。

特に、(1)の物理的な問題については見にくさを想像することが難しいため、高齢者のアクセスが多いと
予想される場合には、さまざまなスキルや身体的状況が異なる被験者を対象に実施することで、かなり有
益な知見が得られるものと思われます。