



ここは、とある町にある一風変わった診療所。悩みを抱えたユーザインタフェースたちがやってきます。Dr. ナカムラと一緒に病気を治してあげましょう。さて、今日の患者さんたちはどのような悩みを抱えているのでしょうか……

Dr. N 「次の方どうぞ～」

患者 A 「おはようございます。私はとあるビルに設置されているエレベータです。なぜだかいつもドアに人が挟まれたりして怒られるんです。どこに問題があるのでしょうか？」

Dr. N 「ちょっと診せてください」

患者 A 「はいどうぞ (図1)」



図1 エレベータのボタン。同じものが2つ。

Dr. N 「な、なんですかこれは！？ どうして同じボタンが2つつあるんですか？」

患者 A 「すごいでしょう！ 私にはドアが正面と背面の2つあるんですよ！」

Dr. N 「それなら知ってますよ。最近駅でも見かけるようになりましたから。でも普通は階ごとに開く側のドアが決まっているので、ボタンはひとつで済むはずですが……」

患者 A 「そんなのと一緒にして貰っては困ります。私のすごいところは、どっちのドアも自由に開け閉めできる場所なんです。便利でしょう！」

Dr. N 「なるほど。便利かどうかはちょっと判断つきかねますが、柔軟性はありますね。ちなみに、前と後のドアをどうやって指定するんですか？」

患者 A 「いやですねえ。ここ (図1 右上) にちゃんと書いてあるでしょう。実は最初の頃あまりにもクレームが多かったので、つけて貰ったんですよ」

Dr. N 「ちっさ！ これじゃあ見えませんよ……。すると、この『ひらく』のボタンが2つあるのも、正面用と背面用なわけですね (こっちのラベルも小さいなあ……。あれ？ じゃあ開まりかけている正面のドアを開けようとして、間違っ

て面側の『ひらく』を押した場合は……」

患者 A 「正面のドアはそのまま閉まるに決まってるじゃないですか。ちゃんと正しいボタンを押してもらわないと」

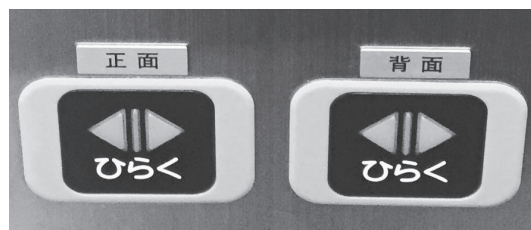


図2 「ひらく」もふたつ

Dr. N 「そりゃ人を挟んでしまうでしょうね……。あれ？ この階 (B2) の背面は押しても反応しないんですが……」

患者 A 「ああ、B2ですか。B2は都合により正面のドアしか開かないようになっているので、押しても反応しないようになっています！」

Dr. N 「それはまた混乱しそうですね……。さて、一連の振る舞いは機械の動作としては正しいですが、ユーザに優しくは無いですね。そもそも一番の問題は、どちらが正面側で、どちらが背面側なのかが一目見てわかりにくいことにあります。例えば、正面側と背面側を大きく枠で囲ってグループ化した上で、大きいラベルを貼ってはいかがでしょう。また、ボタンのサイズを変えるなどして、このパネルのある正面側のグループを目立たせるともっとわかりやすくなりますね。あと、『ひらく』『とじる』『開延長』の3つのボタンは、そもそも同時に開くドアはひとつだけなので、正面と背面を区別する必要は無いはずですが (図3)。」

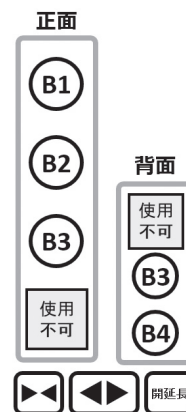


図3 改善手法の一例 (正面側操作パネル)

患者 A 「確かに、これならわかりやすいですね。直してもらいます。ありがとうございました」

Dr. N 「はい、次の方どうぞ～」
 患者 B 「私もよく操作し間違えられるので見てください！
 (図4)」
 Dr. N 「あなたも正面と背面にドアがあるんですか？」
 患者 B 「いえ、ドアは1つしかありません！」
 Dr. N 「じゃあなぜ、同じ機能のボタンを並べたんですか？」
 患者 B 「パネルの穴が余ってしまったので、どうせなら複数あった方が使いやすいかなと思ひまして…」
 Dr. N 「いやいや、どう考えても無駄でしょ。しかも、閉まるボタンと開くボタンが斜めの位置関係にあるからわかりにくいし…。それに、この左端のボタンは何ですか？」(と言いながらポチッと押す)
 患者 B 「あ！それは非常ボタンなので触っちゃダメです！！」
 Dr. N 「あ…」

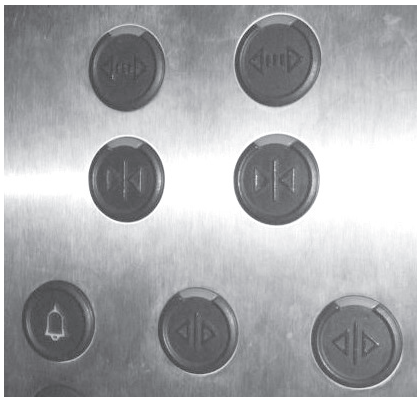


図4 部屋のレイアウト。もはや芸術の域？

今回の症例はいかがでしたか？読者の皆さんも、なぜこのような問題が発生したのか、どうすれば改善できるのかを考えてみてください(下のカルテに一例がありますが、もちろん答えはこれだけではありません)。なお、よりよい改善方法を思いついた方や、Dr. ナカムラに診てもらいたい患者をご存じの方は、<http://up.badui.org/> にご一報ください。



担当医：Dr. ナカムラ

BADUI 蒐集家。

日々新たな BADUI との出会いを求め、カメラ片手に世界を飛び回る。

捕獲した貴重な品々は「楽しい BADUI の世界」<http://badui.org/> にて公開中。

Dr. トモクフの UI トリビア

ドアが複数あるエレベーター(2方向型)は、設置場所の制限が少ないほか、台車や車椅子を方向転換せずに出られる利点もある。多くは前後に2つドアがある「貫通型」だが、中には直角方向についているのもあるぞ。

診療カルテ		2015.11.27
ID	BADUI-016	
氏名	エレベータさんたち	正面と背面のドアを横ならびの2つのボタンで独立に操作する
原因・主要症状・経過など	2つのドア用に2つのボタン ・正しいボタンを押さないと... } ・人を狭めてしまう } ・エレベータが動かない。 ・ボタンが横に2つ並んでおり混乱してしまう	・正しいボタンを押さないと ドアが開けたままにできず、人を狭めてしまう！ ・正しいボタンを押さないと 目的の階に行きつかない！ ↳ 一般的にはよくわかりにくいので多くの人が混乱
処方・手術・処置など	・正面と背面の対応がわかりやすいようグループを行う (色で区別すると「およし」) ・使えないボタンは「使用不可」のカバーを付ける ・開閉のボタンは統一化	エレベータではあわてる事も多いのでグループを明確にし、使用不可のボタンは押さないようにする！ 可能であれば開閉はまとめる！ 中村 聡史(明治大学)