

ユーザーリサーチ技法・カルチュラルプローブについて

＊自らも気づかなかった「自己」を観察するのは、極めて困難

従来のエスノグラフィ的リサーチの手法は長期にわたるユーザーの参与観察が必要でしたが、仕事やプライベートな時間など、他人に見られ続けるのは好ましいことではありません。

＊カルチュラル・プローブ（文化的探査機）とは

リサーチャーが介入するのが困難な状況下でも、ユーザー自身がリサーチャーとなってユーザーの個人的体験を知るための技法として1999年にイギリスで開発されました。カルチュラル・プローブによって、ユーザーは特定の出来事・感情・周辺環境と自分の関係性を自ら記録します。通常カルチュラル・プローブはタスクのセットとしてユーザーに手渡され、ノート・ビデオカメラ・カメラ・地図などがその代表的な道具です。カルチュラル・プローブは、ユーザーの「生」の生活・感情を素早く把握するための手段なのです。

＊あくまでもインスピレーションを見つけるため

カルチュラル・プローブは「情報」を入手するものではありません。つまり仮説の検証ではなく、不確定要素としての「経験」を観察するためにあります。その結果は的確な分析が必要であるものの、その結果の多くは予想しえなかった驚きを与えてくれるものであり、デザインをするための素晴らしいきっかけを与えます。繰り返すようですが、カルチュラル・プローブとは被験者たるユーザーのプライベートな経験を把握し、デザインするためのインスピレーションを発見することにあります。カルチュラル・プローブとはユーザーに最小限の負荷をかけつつ、長期に渡る可能性のある対象から素早くインスピレーションを得ることができるリサーチ技法なのです。

＊カルチュラル・プローブのタスクセットは愉快的宿題

タスクは、ユーザー自身を観察するのを助け、日常生活における特定のイベントが記録しやすいものを設計します。タスクセットを使うことが「楽しく」なるようデザインすることが重要となります。ユーザーは、「自身のプライバシーが侵害される」ような気持ちではなく、「リサーチャーとしてコラボレーションをしている」ような気持ちになることが重要です。ユーザーは自分自身を知る機会にもなります。

＊カルチュラル・プローブの基本的コンテンツ

1 プロジェクトの説明・答えてほしいお願いのカード。

！どこで何をいつ記録して欲しいかを、ユーザーの解釈を必要とする程度に曖昧に説明します。

あまりに特定のになるとユーザーは我々が予想もしていない生活の断片を紹介しなくなるためです。例えば「部屋を全て見せてほしい」とお願いするのではなく、「部屋を隅から隅まで掃除しながら映像を撮ってほしい」とお願いすることで、より親密な記録が入手できます。

2 ノート・ビデオカメラ・カメラ・地図・日記などの道具。

3 道具の説明書。どのように道具を使ってほしいかを書きます。

4 筆記用具。

5 連絡先。リサーチに問題があった時や心配な時に連絡をもらえるようにします。

＊タスクの設定は、面白い内容に設定すること

タスクのデザイン自体がまず面白い内容にすることで、ユーザーが自らの経験を語りやすくする必要があります。タスクは「質問表」のように冷たい感じではいけませんが、かといって「遊び」でもありません。ユーザーの日々の経験を的確に捉えるために、丁寧に設計されることが必要です。代表的な道具の内容は：

地図：地図を渡し、人間関係や周辺環境のルール、行動様式、イベントなどをダイアグラム化してもらうのに適した道具です。このタスクは事前にくっつきかけとなる描き方の例として文字やシールを記しておくとう便利です。

日記：日々の生活を記録するのに役立ちますが、何を記録して欲しいのか全く白紙のままだととっつきづらいです。毎日何を書いてもらいたいのか、日記自体をデザインすると便利です。質問攻めの日記をデザインするのではなく、日々の物語を記録してもらえるようにデザインすると便利です。

ビデオカメラ・カメラ：ユーザーに自身の生活の断片を短編ドキュメンタリー映画として、もしくは記録写真として撮影してもらいます。カメラの使用に関しては、不慣れな人も多いため丁寧にタスクを設定することが求められます。

機材の使い方の説明のみならず、どのようにタスクを設定して自身の記録をしてもらうかがキーとなります。ユーザーのイメージネーションを高めるために、撮影してほしいことを面白いお願いとしてわたし、などの準備が必要です。

***実施前後にあたりすべきこと**

ユーザーによるリサーチ開始前：

顔合わせとタスクの説明

スケジュールの説明

道具の使い方の説明

連絡先の共有

ユーザーによるリサーチ終了後：

共にリサーチ結果を見て、内容を話しあう

話し合われた内容は記録し、後に役立てる

リサーチ結果を分析し、ユーザーに潜む経験がもたらすデザインを考える

***カルチュラル・プローブをデザインするにあたっての注意事項**

1 明確に。

ユーザーは伝えたい物語を自由にかつ創造的につくりだすことが求められます。

リサーチャーがしてほしいことを誘いだしつつ、明確にかつシンプルなタスク設定が必要です。

2 できるかぎり短く。

タスクを実施するための課題（質問）は、できる限り短いものに。

3 yes/noで片付けられない、オープンエンドなタスクを。

ユーザーに必要とされる以上の物語を話してもらえるようにオープンエンドな質問をつくります。

そうすることにより、関連する経験や思いをインスピレーション源として得ることができます。

4 必要以上にプライベートな質問はさける。

ユーザーを傷つけるようなプライベートな質問は避けます。

もし質問の答え方によってプライベートな内容になりかねない場合、「ユーザーは無理して答えなくともよい」という旨を明記しておきます。

5 チョイスを。

ユーザーが自身の生活を記録する際に、いくつかの方法があることを説明しチョイスを与えます。

写真・文章・絵・ポストイットなどを渡し、一番ユーザーにとって使いやすいものを使ってもらいます。

あまりかんじがらめな設計をしないこと。

6 余裕を。

ユーザーに、あまりに限られたスペース・紙面を与えないこと。

スペースが足りない場合、ポストイット等を使って足すことが可能であることを教えること。

7 自由を。

ユーザーに、タスクの解釈を（限られた範囲とはいえ）自由にしてもらうように設計すること。

8 誰かと一緒にやってもらっても大丈夫。

ユーザーは、自身の友人・職場の仲間などとタスクを共に行うことができます。

9 予定時間を。

ユーザーに、一日どのくらい時間をかける必要があるのかを説明すること。

（例：1つの質問につきショートフィルムなら5分程度まで、とか）

10 適量のタスクを。

軽めのタスク量を設定し、重要であると思われる点のみを抽出すること。

ガイドラインとして、5-6個のタスクが目安となります。

返却される際の映像資料の量のことなども考慮に入れること。