**第２章　基礎理論**

**２．１　ユーザビリティ**

製品やサービスの使い勝手は，ユーザビリティ（usability）とユーティリティ（utility）の二つの概念から構成される．ユーザビリティは日本語で「使いやすさ」を意味し，操作性や認知性，わかりやすさ，快適性，心地よさなど意味も含まれる．製品とユーザの物理的な関係のような人間工学的な要素だけでなく，人間の心が対象として含まれるため，心理学的な要素も多く含む．使いにくさ，わかりにくさ，などマイナス面がどれだけ小さいかをあらわす言葉として定義できる．一方，ユーティリティは機能，性能のことであり，ユーザにとって製品のプラス面がどれだけ高いかをあらわす言葉と定義できるのでこれら二つの概念は相互補完の関係があると言える．

ユーザビリティはユーザや製品の特性や利用状況によって，様々に変化するという側面をもつ．使うユーザの性格や製品によって「使いやすさ」も変わってくるためである．日々変わっていくユーザ特性や製品の発展に伴い「使いやすさ」も変化，対応していく必要がある．このような理由により，「使いやすさ」とは製品開発をユーザの視点で行い，製品の「使いやすさ」を考慮した製品開発プロセスを継続することそのものであるとの見解も出てきている．

以下に，代表的なユーザビリティの定義を示す．