

国立国会図書館のウェブサービスに関する ユーザビリティガイドライン

(平成 24 年国図電 1207201 号)

(改訂 平成 28 年国図電 1608221 号)

目次

1	ガイドラインの目的・位置付け	3
1.1	目的	3
1.2	ガイドラインの構成	3
1.3	適用対象	3
1.4	適用が困難な場合の対応	3
1.5	ガイドラインの維持・管理	3
2	ユーザビリティに関する項目	4
2.1	一般的原則	4
2.2	ユーザーインターフェイス及びコンテンツに関する項目	4
2.3	アクセシビリティに関する項目	7

1 ガイドラインの目的・位置付け

1.1 目的

ガイドラインの目的は、利用者のユーザビリティ及びアクセシビリティを確保するために、ウェブサービスに係るユーザーインターフェイス及びコンテンツを作成する際に準拠する、ユーザビリティに関する基準及びアクセシビリティに関する取組の体系を示すことである。

1.2 ガイドラインの構成

当館が国の機関であること及び視覚障害者等のアクセシビリティに特に配慮する必要があることを踏まえ、ガイドラインは、「電子政府ユーザビリティガイドライン」（平成 21 年 7 月 1 日、各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）の「共通設計指針」に掲げられている 13 項目をベースに、提供するウェブサービスが多様であることや外部サービスとの連携等の当館のウェブサービスの特性を加味し、ユーザビリティに関する 19 項目及びアクセシビリティに関する項目に再構成している。

1.3 適用対象

ガイドラインの適用対象は、当館が提供する全てのウェブサービスに係るユーザーインターフェイス及びコンテンツとする。

1.4 適用が困難な場合の対応

ガイドラインの内容を適用するために著しく費用が掛かる場合や、システムの制約等で対応が著しく困難であるような場合には、適用しない項目及び理由を明確化した上で、可能な限り本ガイドラインの趣旨を踏まえた代替案を採用又は一部適用除外することができるものとする。

1.5 ガイドラインの維持・管理

ガイドラインは、インターネット環境の変化及び技術革新並びに関連標準の改訂に合わせて随時見直しを行い、適切に維持・管理する。

2 ユーザビリティに関する項目

以下にユーザビリティに関する一般的原則並びにウェブサービスに係るユーザーインターフェイス及びコンテンツに関する項目を挙げる。

2.1 一般的原則

当館のウェブサービスは、次の原則に基づくこと。¹

- 利用者がやりたい作業を確実に達成できるウェブサービスであること。
- 利用者が作業を短い時間で達成できるウェブサービスであること。
- 利用者が「また利用してみたい」と思えるウェブサービスであること。

2.2 ユーザーインターフェイス及びコンテンツに関する項目²

ウェブサービスに係るユーザーインターフェイス及びコンテンツは、次の項目に基づいて作成すること。

2.2.1 ウェブサービスの性質を明確にする。

個々のウェブサービスを訪れた利用者が、その主な内容や用途といった概要をスムーズに把握できるよう、サイト ID（ウェブサービス名やロゴ）やタグライン、主要なメニューなどで明示する。

2.2.2 ページの性質を明確にする。

利用者が閲覧中のページの内容や用途をスムーズに把握できるよう、分かりやすいタイトルやドキュメントタイトルを明示する。

2.2.3 見てすぐ何をすればよいか分かるような画面や手順にする。

利用者が迷うことなく次の操作に進めるよう、メニューのラベル・構成や要素の配置といった画面構成要素で明確に表現する。

2.2.4 無駄な情報、デザイン、機能を排し、シンプルで分かりやすい画面にする。

利用者が目的の情報をすぐに見つけられるよう、無駄な要素を排除し、本当に必要な要素だけで画面を構成する。

¹ 「電子政府ユーザビリティガイドライン」 p.4 「1.5. 用語」の中の「ユーザビリティ」の説明に基づく。

² 2.2.1 から 2.2.15 までは「電子政府ユーザビリティガイドライン」 p.14 「2.5.共通設計指針の確認」及び付属文書 8 における「共通設計指針」を、2.2.16 から 2.2.19 までは平成 21 年度委託調査「国立国会図書館 次期利用者サービスのユーザビリティに関する調査」の成果を参考に編集している。

2.2.5 基本的な用語、指示、デザインには一貫性を持たせる。

利用とともにスムーズに学習が進むよう、システム内では一貫した用語、指示、デザインを用いる。

2.2.6 利用者が操作や入力を間違えないデザインや案内を提供する。

操作・入力間違いで利用者のストレスを増やしたり、エラー回復に非生産的な労力を無駄に費やしたりしないよう、間違いを防ぐデザインや案内を提供する。

2.2.7 情報提供については、言葉遣い、メニューの分類・順番や必要な情報の有無に配慮し、必要な情報が容易に理解できるようにする。

利用者が必要な情報をすぐに見つけられるよう、平易な表現を用い、分かりやすく整理・分類した情報提供を行う。

2.2.8 操作の指示や説明、メニュー等には、利用者が正しく理解できる用語を使用する。

利用者がすぐに内容を理解できるよう、また、新たな混乱を生まないよう、説明やメニュー等の文言には、利用者が理解できる平易な言葉を用いる。

2.2.9 最小限の操作、入力で利用者の目的が達成できるようにする。

利用者が少ない作業負荷で生産性を最大化できるよう、無駄のない操作ステップにする。

2.2.10 ブラウザウィンドウの機能を不必要に制御しない。

利用者が思い通りにブラウザを操作できるよう、ブラウザウィンドウの機能は不必要に制御しない。

2.2.11 手続を行っている時に、システムが処理している内容を利用者がすぐ分かるようにする。

利用者がストレスなくシステム利用を継続できるよう、操作に対して適切なタイミングで明示的なフィードバックを行う。

2.2.12 主要なナビゲーションではサイト内の構成を排他的なツリー構造として表現する。³

利用者がサイトの全体構成を把握できるよう、当館共通の「NDL グローバルナビゲーション」⁴や、各サービス固有のローカルナビゲーション等の主要なナビゲーションのメニューには排他的な項目を用いる。

2.2.13 利用者が必要とする時に、ヘルプ情報やマニュアル等を利用できるようにする。

複雑な操作を要する機能や使用頻度の少ない機能などはできる限り減らし、利用手順を全て覚えなくてもスムーズに利用できるように、利用者が必要に応じてすぐにアクセスできる箇所にヘルプ情報等へのリンクを提供する。

2.2.14 確認画面を用意し、利用者が行った操作や入力の取消し又はやり直しを、その都度できるようにする。

取り返しのつかない操作ミス・入力ミスを防ぐため、やり直しが難しいステップでは確認画面を用意し、又はできる限りやり直しができる仕組みを用意する。

2.2.15 エラーが発生した時には、利用者が迷わずに問題を解決できるように、必要な情報と手段を提供する。

利用者の無駄な労力とストレスを最小限に抑えるよう、利用者のエラー回復に役立つ、建設的な情報と手段を提供する。

2.2.16 外部サービスとの連携によって利用者の目的達成を助ける。

利用者にとっての利便性を重視し、サービスを当館のサイトに閉じたものとしてせず、当館以外の団体・企業等が提供するコンテンツやサービスとの連携を積極的に行う。

2.2.17 国立国会図書館の提供する各種サービス同士を適切に連携させる。

利用者が効率的に目的を達成できるように、当館が提供する各種資料検索サービスやレファレンス情報などを適切に連携させる。

³ 例えば、「外部の検索エンジンから直接あるページにたどり着いた際、上位にあるページに戻ることができず行き止まりになるページ」や「複数の経路でたどりつくことができるが、主要な戻りルートが分からないページ」によって利用者が迷子になることを防ぐために、ツリーの上位ページに「戻る」ボタンを用意することや、全体のナビゲーションとツリー構造のリンクで表現を区別する等の工夫が必要ということ。

⁴ 当館ウェブサービスの統一感及び共通性を確保し、利用者の利便性を配慮するため、平成 23 年 2 月に作成した当館の全てのウェブサービスに適用するグローバルナビゲーション

2.2.18 パーソナライズによって、サービスの利便性を高める。

利用者の効率的な目的達成のためにパーソナライズを行うことの有効性が高い場合には、積極的に活用する。

2.2.19 資料検索から一次情報へのアクセスまでを一貫したサービスとして利用できるようにする。

利用者の資料検索・閲覧活動を効率的にするために、ウェブ上での資料検索から一次情報へのアクセスまでをシームレスに繋がったサービスとして提供する。

2.3 アクセシビリティに関する項目

アクセシビリティに関する対応は、JIS X 8341-3「高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器，ソフトウェア及びサービス— 第3部：ウェブコンテンツ」及びそれに基づく総務省のウェブアクセシビリティに関するガイドラインの最新版に準拠し、以下の体系に沿って進める。

2.3.1 当館全体の目標

アクセシビリティに関する当館全体の中期的な目標は、「国立国会図書館ウェブアクセシビリティ方針」として、別途、策定する。「国立国会図書館ウェブアクセシビリティ方針」は、ホームページ等で公開する。

2.3.2 対応の実施

「国立国会図書館ウェブアクセシビリティ方針」を踏まえ、年度ごとに取組を計画し、ウェブアクセシビリティの検証、改善等の対応を継続的に実施する。日々の運用においてアクセシビリティ対応に努めるとともに、新規構築やリニューアル実施を始めとする外部発注等においてもアクセシビリティが確保されるよう取組を進める。

2.3.3 対応内容及び実現内容の確認

毎年度、ウェブアクセシビリティに関する当館全体の取組内容の確認を行うとともに、JIS X 8341-3「高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器，ソフトウェア及びサービス— 第3部：ウェブコンテンツ」の最新版に基づく試験を実施しウェブアクセシビリティの実現内容を確認する。それぞれの結果は、必要に応じて次年度の計画に反映させるとともに、ホームページ等で公開する。