

周旋家日記⑧「対人援助学会 第5回年次大会 企画ワークショップ (WS) 開催報告」-その2-

(5) 第3報告「対人援助×デザイン - デザイナーの立場から -」(揚佳樹氏)の概要

①ウェブデザインとは

ウェブデザインとは、情報をデザインすることである。視覚だけでなく「情報を整理」、「情報を再構築」、「情報をレイアウトする」という工程がウェブデザインである。

ウェブデザイン = 情報をデザインする

視覚的要素だけではなく、以下の工程がウェブデザインです。



②情報を整理する

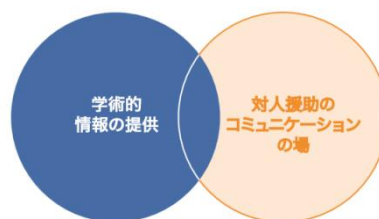
対人援助学会のウェブサイト「ウェブデザイン」していくために、まずウェブサイト開設の目的を整理してみる。

対人援助学会の設立趣旨からウェブサイト開設の目的を考えると「対人援助職、対人援助に興味を持つ方々のコミュニケーションの場」と「対人援助の学術的な場」が想定される。つまりは、それらに興味関心がある人々に「対人援助に関する情報の提供とコミュニケーションの場」を創ることが、ウェブサイト開設の目的となる。

現状のウェブサイトを見ていると学術的な情報は充実していると言えるが、コミュ

ニケーションの場は提供されていない。

現状のウェブサイト



学術的情報は充実しているが、コミュニケーションの場が提供されていない

③情報を再構築 (目的からニーズを再構築)

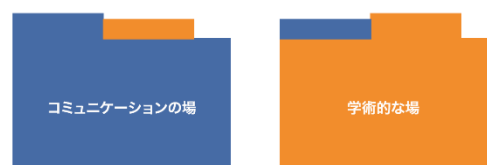
「対人援助職、対人援助に興味を持つ方々のコミュニケーションの場」と「対人援助の学術的な場」では、利用者のニーズが異なる。

④情報をレイアウトする (レイアウトの再考)

訪問者には大きく2つのニーズがあるのであれば、次のようにデザインを変えてみることができる。

ニーズの違いを視覚的に分類する方法として

タブでの表示の切替方法



④コミュニティの立ち上げ

ホームページだけでなく Facebook などを活用してコミュニティを形成していくことで双方向のコミュニケーションも充実す

ることができる。

ただし、インターネットのコミュニティは、誰もが発言したいわけではない。20%の「発言したい人」と80%の「発言を参考にしたい人」が存在すると言われている。

インターネットでのコミュニティーには大きく2つの訪問者がいます。



発言したい人と発言を参考にしたい人のニーズを満たすことができれば、ウェブ上のコミュニティが出来上がる。

⑤導入コミュニティの一例 (Facebook コミュニティ)

Facebook コミュニティには、主に「実名登録のため信頼性が高い」、「個人での繋がりが強い」、「メールアドレスを交換しなくても交流できる」などのメリットがある。

一方、「プライバシーを守りにくい」、「アカウントを持っていないと閲覧できない」、「コミュニティを見つけにくい」のデメリットが挙げられる。



参考：Facebook のページ

⑥導入コミュニティの一例 (Google+ コミュニティ)

Google+ コミュニティには、主に「アカウントがなくても閲覧できる」、「実名を勧めているがイニシャルでも OK」、「コミュニティサービスが充実している」などのメリットがある。

一方「プライバシーを守りにくい」、「発言などするにはアカウントが必要」というデメリットが挙げられる。



参考：Google+ のページ

⑦導入コミュニティの一例 (FAQ コミュニティ)

OKWave¹などの質問や疑問に答えるウェブサイトは FAQ コミュニティと呼ばれる。この FAQ コミュニティの主なメリットとしては、「プライバシーを守り発言ができる」、「アカウントがなくても閲覧できる」、「FAQ を蓄積でき、検索からの訪問を見込める」などがある。

一方、メリットとして「システムの構築が必要 (コストが必要)」、「匿名での質問が

¹<http://okwave.jp/>
株式会社オウケイウェイヴが運営している FAQ (Frequently Asked Questions) コミュニティ。「OK」とは、Q&A の流れを表す「Oshiete? Kotaeru!」の略。

基本なため質が安定しない」、「質問への回答が必要」などが挙げられる。



参考：OKWave のページ

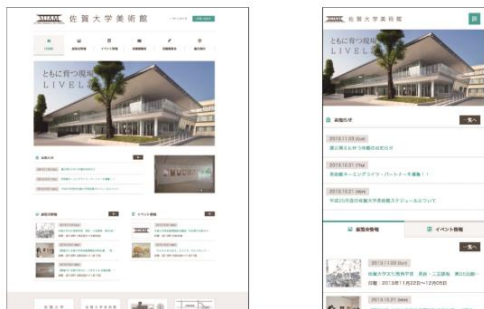
⑧視覚について

ウェブサイトの閲覧環境は、パソコンだけでなく iPhone などのスマートフォンや iPad などのタブレット端末が増加している。

ウェブサイトの閲覧環境の変化



このような閲覧環境の変化に対応するために「レスポンスデザイン」という手法
閲覧環境に合わせて変化するデザイン = レスポンスデザイン



が用いられるようになってきている。

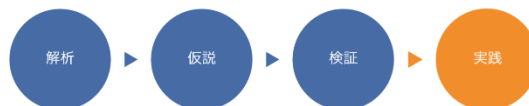
これは、機種や画面サイズに応じてレイアウトが最適に変化するようなファイルを作成しておくことで、訪問者がストレスなくウェブサイトを閲覧できる手法である。この手法では、これまでのように画面サイズが異なる機器に合わせて複数のレイアウト（ファイル）をあらかじめ用意しておく必要もない。

⑨運用が大切

情報を整理し、見やすいレイアウトでデザインされたウェブサイトも公開後に改善していくことが重要である。ウェブサイトは、公開後もログを解析し、分析することで仮説を立てメンテナンスをしていく必要がある。

ウェブサイトは公開してからが重要

以下の工程を常に繰り返し、外的要因などに対応させていただきます



(6) 指定討論者からのコメントの概要(指定討論者：小幡知史氏・尾西洋平氏)

①小幡氏からのコメント

対人援助職としては、現場で困っていることも多く、勉強したいという思いがある。知りたい人が専門家に尋ねるものがあったらいいと思う。また、情報が整理されたデータベースがあるものがあるのではないだろうか。例えば、徳島 ABA 研究会²の事例研究支援データベースなどは大いに参考になるのではないだろうか。

²<http://tokushimaaba-renraku.blogspot.jp/>

②尾西氏からのコメント

普段は顔を合わすことができない対人援助職者たちがウェブ上で「対人援助学」について意見交換を行うことができないであろうか。また、それを通して「対人援助学」という概念を構成できていけないだろうか。

③ディスカッション

ウェブ上での意見交換は閲覧者の参考となる一方で、誤った情報を拡散してしまう場合や発言によるトラブルも生じる場合がある。コミュニケーションが活発化した場合の弊害にも対策を講じる必要があるであろう。そのような対策を講じつつ「対人援助学」の概念が構成できていくような仕組みがウェブ上にできれば望ましい。

(7) 最後に

筆者が、対人援助学会の広報・ホームページ推進委員会の委員長に任命されたことにより対人援助学会のウェブコミュニケーションを見直す機会として、このような企画ワークショップ（「広報・ホームページ推進委員会企画パネルディスカッション『対人援助学会におけるWEBコミュニケーションについて考える』」）を開催した。

対人援助に関わる人々の「連携と融合」を目指す本学会であるが、ウェブ上においては、その目的を十分果たしているとは言いがたい状況であることが本ワークショップから見えてきた。しかしながら、報告者や指定討論者の提言から今後のウェブコミュニケーションの方向性も見えてきた。

3名の報告者が指摘するように、ホームページとSNSやブログなどを連携させ、価値のある情報の提供と双方向のコミュニティ

を形成していく仕組みが必要であろう。さらにデザインも重視し、閲覧者のニーズに対応しやすいデザイン（タブの切り替えなど）と様々な機器にも対応できるレスポンシブデザインを採用していく必要がある。また、揚氏からはウェブサイトは公開後の検証作業（PDCAサイクル）の重要性が指摘されたが、ログ解析による絶え間ない見直しはもちろんのこと、東山氏や渡辺氏が指摘したように著作物の運用ルールの明確化や投稿によるトラブルを未然に防ぐルールづくり（行動形成のためのデザイン含む）も大切である。この点は小幡氏や尾西氏を交えたディスカッションの際にも大いに話題となった。コミュニケーションが活性化した場合には、情報の交換が活発になる一方で「炎上」のような問題も生じるからである。

ウェブコミュニケーションには、このような問題が生じる恐れもあるが、時間や空間の制約を受けずにコミュニケーションできるという特長をウェブは持っている。渡辺氏が指摘するように、対人援助に関係する人々が「情報交換」・「連携」・「融合」するための必要な情報を「スピーディ」・「ローコスト」・「ユビキタス」に提供するためにウェブサイトは必要とされている。このワークショップで語り合った内容を参考に学会が目指す「連携と融合」、そして「援護活動（アドボカシー）」や「対人援助学」の概念構築も視野に入れたウェブサイトの構築を目指していきたいものである。