

電腦援助

浅田英輔 Ver.13

User Interface

ユーザーインターフェイスという言葉を目にしたことがあるだろうか。

- ・ User ユーザー = 使う人
- ・ Interface インターフェイス = 最初に面するところ

略してUIと書かれることも多い。いろいろな仕組み、システム、機能、それらにアクセスする部分がUIだ。



例えば水道の蛇口。昔からの十字の蛇口があるだろう。水道の機能は「水が出る」こと。これをどう出すかがUIの役目といえる。最近新しく付けられるものはレバー式だったり、公共の場では自動で水が出たり止まったりするものがある。これもUIの1つといえる。

十字であっても回せば水が出るという機能では同じものである。ただ何度も回さなければならぬものとレバーをちょいとあげるだけで水が出るというものはUIの違いからくるといえる。混合栓は程よい温度の水が使えるという画期的なUIだといえる。

(写真の蛇口がほしい方は、アマゾンで売ってます。 [こちら](#))

UIの違いは、機能自体に関係ない。「冷たかろうがなんだろうが、水が出ればよい」というならば、すべて十字蛇口でよいのだ。私の家の台所の蛇口は、レバー式で、シャワー切り替えができて、ヘッドが外れて伸びるタイプのものだ。シンク全体を洗うことができる素晴らしい蛇口である。「水が出る」のが機能。どんな形でも水が出る。井戸でもいい。インターフェイスを

進化させたものが蛇口であり、レバー式であり、混合栓であり、シャワーといえる。水がでるのは同じでも、出すまでの過程がそれぞれ違う。井戸は労働の大変さも、水からお湯にする過程も、「水は地下から汲むもの」といった知識も与えてくれるが、非常に手間がかかる。レバー式混合栓は、水がどこから来るのか、どうやってお湯になるのか、仕組みは全く見えない。これがUIの違いといえるだろう。



テレビの操作方法も時代を経て変わってきた。今の時代にテレビを見る人が、画面のそばにいてチャンネルを変えるということは少ないだろう。

「チャンネルをガチャガチャ変える」という表現は、本当にガチャガチャ音がするものだった、ということを経験した若い人（ついにこういうことを言う年齢か）にはわからないだろう。どんなスイッチだろうが、テレビはつく。でもいちいち席を立つのは面倒だし、いろいろな機能が手元で操作できたほうが便利だ。UIの進化がいまのリモコンになっているといえる。ただし、テレビのリモコンの操作方法がわからないというのも、UIの問題といえる。「簡潔さ」と「多機能」は大抵の場合、相反するものなのだ。

特に、テレビや車などは、詳しい人もそうでない人も、万人に受け入れられるUIが求められる。作っている人は非常に苦労しているだろうと思う。

前に書いた、スマホのことも同様だ。スマホじゃないとできないこともほとんどないし、「パソコンのほうが多機能だ」「ガラケーのほうが電話は便利」「なきゃなくてもいい」というのはどれもごもつともである。機能の問題ではないのだ。大きな違いはUIなのだ。「できるできない」ではなく、手間をかけずにできるかどうかなのである。LINEを使い慣れてくると、Eメールのかったるさが気になることだろう。もちろん、丁寧な仕事の要件などはメールのほうが適しているが、家族や友人とのちょっとしたやりとりをメールでやることのかったるさといったら！でも、LINEを使っていない人に「LINEって何ができるの？」と機能を聞かれたら、「メール・・・みたい」に・・・やりとりできる」としか言えないだろう。実際、テキストを送って画像を送って、通話をしてと、機能は携帯電話メールと変わらない。一番大事なことは「手軽に」できることなのである。

メールにしてもLINEにしても、「この機能を使うにはどこを押せばいいのか」と悩むことはあるだろう。これもUIの問題である。もちろん、「すべての機能へのアクセスが、誰にでもわかりやすいもの」などは電腦界限にはないといえる。

いつも不満に思うのだが、コピー機とカーナビのUIはなぜあんなにわかりにくいのだろう。「わかりにくい」も感覚によるものなので、私だけなのかもしれないが。

さて、生活のどこにでもUIの工夫はなされているが、この言葉がよく使われるのはパソコンに関連するものだ。パソコンの代表的なUIは、キーボードとマウスとディスプレイだ。どんな高機能のパソコンであっても、これらが使いにくいと使い物にならないのだ。普段仕事でパソコンを使っていて人マウスに無頓着な人は、是非買い換えてみてほしい。今は980円くらいでも使いやすいマウスが売られている。あとはマウスパッド。ずれにくくて適度な滑りがあるものにする、操作の効率が格段に違うのだが、結構皆さん無頓着である。

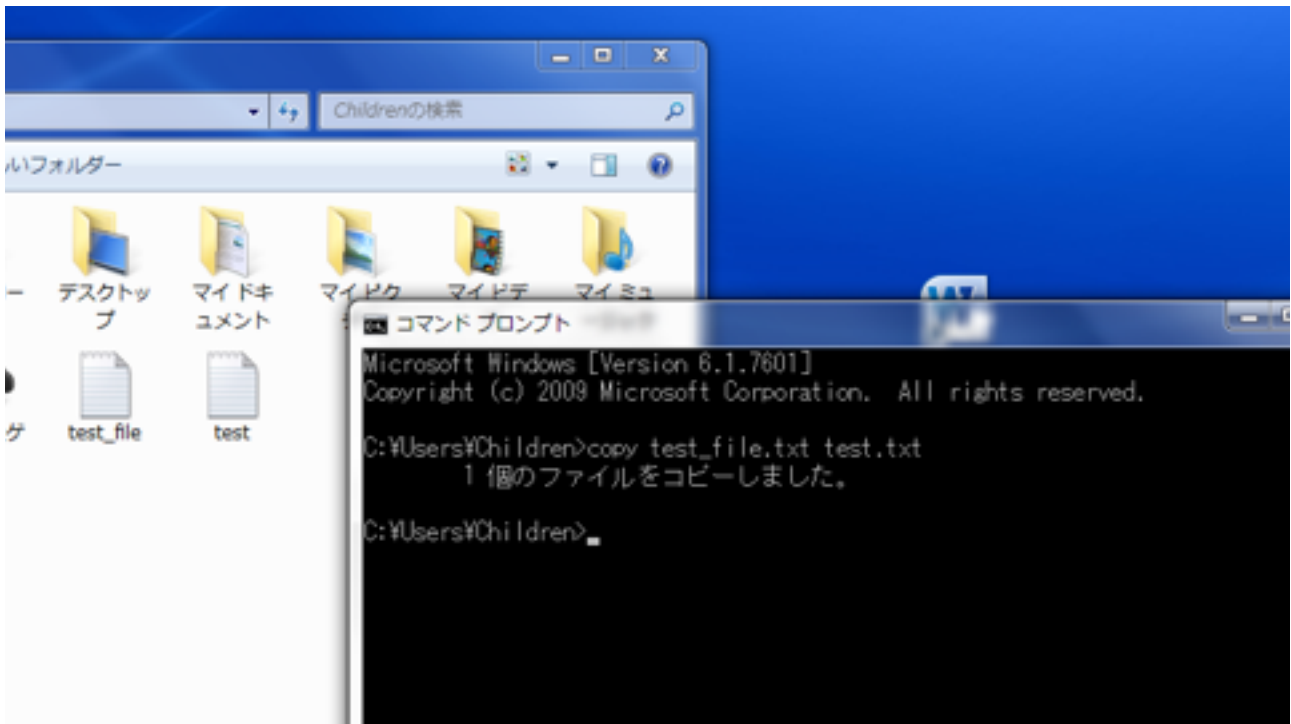


使っているパソコンがデスクトップなら、キーボードも好みのものに変えてみるといい。スペースや予算的に可能であるならば、サブディスプレイも使うとなおよいだろう。ディスプレイが2枚になるとちょっとおおげさな印象になるのは否めないが、一度使うと手放せなくなること請け合いである。

これらの工夫は、パソコンの知識でもないし、パソコンの機能が上がるわけではない。UIの工夫をするだけだ。それでも仕事の効率は確実にあがる。

私の現在の職場ではノートパソコンだが、キーボードとマウスは自分のものを使い、余っていたディスプレイをつないでいる。とても快適である。

ここまではハードウェア的なUIについて書いてきたが、ソフトウェアとしてももちろんUIはある。代表的なものがWindowsなどのOSだ。Windows以前は、テキストコマンドというものでパソコンを操作していた。現在もプログラム一覧の中に「コマンドプロンプト」というものがあるが、これがそれである。



※黒いところがコマンドプロンプト。見えにくいですが、左側のウインドウの [test_file] というファイルをコピーするには、 [copy test_file.txt test.txt] と手で打ち込まなければならない。

Windowsの何がすごいかというと、見てわかるUIにしたことがすごいのである。マウスを使ってカーソルを動かして、クリックすると目的の動作ができるという、今は当たり前のことが画期的であった。これはテキストベースのUIと区別してGraphical UserInterface、GUIと呼ばれる。OSは進歩を続けているが、おそらく「機能をよく知らない人でも目的のことができるにはどうしたらいいか」といった考えもベースにあると思われる。「スタートボタン→全てのプログラム→MicrosoftOffice→Word」とクリックしていくよりも、デスクトップにあるWordのショートカットをダブルクリックするほうがわかりやすいのだ。ただ、だからといってデスクトップに全てのアイコンを置いたら今度は見つけにくくなる。人によって違う「よく使う機能」を使いやすい場所に置き、そうでないものはアクセスしにくい場所に置いておくといった加減が必要でもある。

ボタンひとつでもUIの違いはある。Wordを起動するボタンとして、使い慣れている人であれば右のボタンでよいが、そもそもパソコンに慣れていない人であれば左のボタンのほうがわかりやすいかもしれない。情報が多ければいいというものではなく、ユーザーにとって必要な情報がみえている必要があるのだ。



良いUIとは使う人が見てどうすればいいかすぐにわかるものであったり、使う人が悩まずに済むものであったり、その機能を使うための手間が少なく済むものと言える。

よいUIは仕事効率をあげる。「AをしてからBをして、それをもとにCを作ってDにする」という手順を、「Aをすると自動的にDができあがる」にしたらいののだ。「腰を上げてこたつから出て、テレビの近くまで行ってチャンネルを変え、また戻って座布団を整えて座る」よりは、「テーブルの上のリモコンをぴっと押して変える」ほうがいいに決まっているのだ。仕事が効率的にこなせる人は、どこかしら自動化していたり、考えなくてもできるようにしていると思われる。よくある批判には「過程が大事だ」というものがある。それは確かにあるだろう。コマンドプロンプトのほうが「今自分がなんの操作をしているか」は理解できるし、水道の蛇口をひねるよりも井戸から汲み上げたほうが水の大切さがわかるはずである。

過程が大事なことはよくある。例えば、ウェクスラー式知能検査の結果の算出は結構な手間がかかる。本をあちこちみて、計算して、記入してといったものだ。私が初めてWISC4の結果算出（解釈は含まない。数値を出すだけ）したときには、1時間くらいかかったと思う。これは慣れると速くなるが、慣れたとしても本をみなければできない。本を見ながら結果算出をしつつ、検査のどういうところからどの数値が計算され、その要素がどういうものから作られているのか理解することはとても大事なものだ。

ただ、それはずっとやるべきことだろうか。数字の成り立ちを理解したら、自動的に計算してもらったほうがよいのではないか。Excelで計算式を作ると、いくつかの数値を入れるだけ、5分もあれば結果算出ができてしまうのだ。たまにこれを「ズルしている」という人がいる。理解できない。ルーチンの作業を何度も繰り返すことが「仕事」だとでも思っているのだろうか。

パソコン仕事が多くてプログラムに長けた人は、「2回同じ作業があって、今後もその作業があることが予想されたら、自動化できないかどうか考える」そうだ。どうもこの世の中は、「やらなきゃいけないけど、形が整っていればどうでもいい仕事」が多すぎるような気がする。そんなのは自動化してしまえばいいのだ。それを延々と手作業していることを「仕事」というのは、ただの怠慢でしかない。

さて、機械や仕組みの話をしてきたが、対人援助というものも、クライアントのUIを整えたり使い方マニュアルと一緒に考えたりするものといえるのではないだろうか。井戸から一生懸命汲み上げていたのを、「こっちに蛇口つけてみようか」とか「途中にボイラーつけるとあったかいかも」とか提案している気がする。その前に、「ここからこう通って水がでているんだねえ」と仕組みと一緒に理解していることもあるかもしれない。「水がでる仕組みなんかどうでもいい！」と言われることもあるかもしれない。「冷たい水でいいの？暖かいお湯がほしいようにもみえるんだけど」と提案するかもしれない。「水道の問題として話し合ってるけど、本当はガスの話がしたいのかな」となったりするかもしれない。十字蛇口とレバー蛇口を提示して、クライアントが「やっぱり十字がしっくりくる」というなら、「レバーのほうが便利なのに」と思いつつも「んじゃそれつけてみよう！」と乗ってみたりもする。そしてそのほうがうまくいったりもする。人間のUIこそ、手間が少なければOKというものではなかったりもするのだろう。少し余計に手間をかけたほうがうまくいくってことも普通に起きる。「めんどくさい人」というのは、その人の主要機能にアクセスするのに多少手順が多く必要な人のことなのだろう。単純な人というのは、ラクラクホンのように「ここを押せばこうなる」というのがわかる人なのだろう。

対人援助の仕事も、クライアントの機能のことばかりに目がいってるとうまくいかないのだろうと思う。

今の職場で画期的な発明をした！

これは「簡単に封筒に貼るためのセロテープの長さが測れる装置」である。もう少しUIの改善を検討



する余地はあるが、思いつきで作ったわりには「封筒の封をする仕事」の効率はアップした。

邪魔なときはくいと上げるとOKなのである。我ながらいい出来であった。



UIの工夫とはこんなことでもよいのだ。使いたい機能にどう簡単にアクセスするか。クライアントが持っている機能に援助職が、クライアント自身が、どうアクセスするのがよいのか。アクセスしたあとにどちらを向けば、次の行動につながりやすいのか。キーボードを使うのか。マウスを使うのか。タッチパネルだとどうなのか。視線はどう動くだろうか。ミスを減らすにはどうしたらいいのか。間違えて入力してしまったときはどういう処理をすればいいのか。最終的にどういう形ができあがればいいのか。

いろいろ混ざっているが、そういうことを考えていくと、よりよい仕事、よりよい面接につながるように思える。



「効率」を強調しているが、「短い時間で多くをこなす」ことが必ずしも効率がよいとは限らないこともある。目指すのは目の前の成果だけではない。この課題を楽しむためにはどういう見方がよいのか。繰り返しやってもらうにはどういう刺激があればいいのか。ステップアップしたら次に用意する課題はなにがいいのか

こういう視線で、自分のやっていることを見直していきたいなあと自戒します。

Let's ユーザーインターフェイス！