

付録3 被験者の意見 (Amazon)

被験者、達成/非達成、達成時間	意見	行動の特徴
被験者 A1 達成 6.5 分	<ul style="list-style-type: none"> 商品は簡単に見つけれられた 問合せは、<u>トップページのメニューにあるだろうと予測していたが、無かったのでヘルプを押した</u> セキュリティは、<u>ヴェリサイトの認証マーク？を探していたが、見つからずヘルプで</u> 	<ul style="list-style-type: none"> 最初から詳細サーチで検索、
被験者 A2 達成 20 分	<ul style="list-style-type: none"> 検索は他のサイトで行い、商品を決める。従ってアマゾンではあいまい検索はしたことがない 検索が分かり難い 詳細サーチのボタンが見つけれない セキュリティに関しては、意識して利用していない。<u>大手/周囲が利用しているなどから、信頼している</u> キーワード入力欄が小さい 複数のキーワードの入力を可能にして、AND/OR のどちらになるのか等説明すべき 	<ul style="list-style-type: none"> キーワードとして、新刊・新潮社・の海・海・Yonda・yonda など工夫していた "Yonda"をキーワードとしてブラウザの検索機能を使いページ内検索をしていた マウスを多用せず、キーボードで行う傾向がある <u>画面を複数開く傾向にある</u> リストの中から条件に当てはまる本を決めるのに時間がかかった 例えば "新潮社" で検索した結果 57 件ヒット。その 1 つ 1 つに海や Yonda がいないか確認するなど
被験者 A8 達成 7.5 分	<ul style="list-style-type: none"> 検索は分かりやすかった 注文の仕方が、わかりにくい。購入品選択 支払い方法選択 … などの手順が順次表示されると良い (<u>しっかりしたナビゲーションが欲しい</u>) カートが見つからなかった "注文する" という言葉は、<u>取り消しが効かないような不安があり、クリックするには壁が高い</u> セキュリティは、<u>全般的に信用していない</u> (絶対にクレジットカードの番号などは入れない)。Webでの買い物は、代金引渡しかコンビに支払いのみ メニューが多い感じ 条件 (キーワード) が複数あり、またカテゴリー (タイトル・出版社・日付など) が異なるので、それぞれを指定できるだろうと判断した 新刊は、1 ヶ月位と思う 	<ul style="list-style-type: none"> 最初から詳細サーチを click 3 つの条件 1 つ 1 つ増やして、3 回検索した 最初に検索し、その後セキュリティや問合せを確認
被験者 A7 達成 20 分	<ul style="list-style-type: none"> セキュリティはアマゾンだから信頼している 本の詳細情報 (目次やあらすじ等) が出てこないのが不親切 (ほしい情報が無い) 本の特徴が目立たない (デザイン的、テキスト多用) タスク条件が曖昧で、どの本を購入したらよいか判断材料にならない 11 月と 9 月の本があったが、実験日が 11 月なので化生の海を新刊と判断した 	<ul style="list-style-type: none"> 最初にセキュリティについて確認し、検索に入る 海、新潮社で検索し、年月で並べ替えをした 北の海、化生の海の両方の本の情報を (詳細) 確認していた
被験者 A9 達成 20 分	<ul style="list-style-type: none"> <u>セキュリティは、アマゾンだから信用している。</u> タスク中、セキュリティや問合せ先のこと頭からは抜けていた。操作中気づかなかった 本の情報 (目次やあらすじ等) が少ない 条件に該当するものが見つからない <u>トップページのキーワード検索と、1 度検索した結果のページのキーワード検索の使い分けが分からない。</u> "新刊" という文庫本というイメージは無い 	<ul style="list-style-type: none"> Yonda をキーワードとして検索していた 左メニューに表れた、最近チェックした商品に気づきそれを利用した 検索が終わったところで制限時間となった

付録4 被験者の意見 (Kサイト)

被験者、達成/非達成、達成時間	意見	行動の特徴
被験者 K1 達成 19 分	<ul style="list-style-type: none"> ・セキュリティの仕組みが良く分からない ・<u>トップページに本の情報だけでなく、購入方法などもあった方が良い</u> ・Yonda は知っている。が、井上靖の著で新刊というのはイメージに合わない ・<u>トップページの方の情報が盛り沢山でちょっと迷う</u> ・<u>大手の会社は、セキュリティを信頼している</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ・最初に検索しショッピングバックにいれてから、セキュリティなどを確認していた ・全部確認した後にショッピングバックに戻る方法がわからず、再度検索しショッピングバックに入れたら、重複してしまい、消していた
被験者 K2 未達成	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>検索エンジンの機能が多様性に対応していない</u> (入力内容に対して限定的) ・<u>自分の行いたい操作を見つけ難い</u> ・非常に使い難い ・発注をかける時に、この件についての問合せは****へ、という仕組みの方が良い ・<u>トップページの検索と詳細検索の違いが分からない</u> (詳細検索には気づいていたが押す気にならなかった) ・詳細検索は、広い検索をした後、いわば絞込み検索をするものだというイメージである ・最初に会員にならないといけなようなQ&Aの書き方なので、<u>会員ではないので詳細検索がダメなのかと思った。</u> ・あいまい検索 or ヘルプ のどちらかが完璧でないとダメ。これ (K サイトサイト) は両方ともダメ 	<ul style="list-style-type: none"> ・釣り広告と書いてあったので、fishing だと思っていた。(カテゴリーで趣味やスポーツを選択していた) ・新書のベストセラーなども確認していた ・検索を最初に始めたが、うまくいかずヘルプを見ながらセキュリティの確認も行ってた。その後検索に戻る
被験者 K4 達成 17 分	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>検索方法がわからない</u> (キーワードに何を入れたら思ったようにできるのか分からない) ・サイト全体が見にくい (文字が多い感じで簡潔ではない) ・タイトルがはっきり分かっている本しか買った事は無い ・セキュリティとお問合せに関しては、頭から抜けていた (検索で手一杯で、見つかったから終了してしまった) ・属性別のフォームが分かりやすい所 (例えばトップページ) にあると良い 	<ul style="list-style-type: none"> ・詳細検索ページにはアクセスせず、“海” で検索しヒットした件数2100 件を先頭から順に確認して、157 件目に表示された「<u>北の海</u>」に気づきこれを購入した
被験者 K5 達成 10 分	<ul style="list-style-type: none"> ・検索が難しい ・キーワードを列挙する時、<u>AND/OR</u>ができない ・このサイトでは購入しない ・セキュリティとお問合せに関しては、頭から抜けていた (検索で手一杯で、見つかったから終了してしまった) 	<ul style="list-style-type: none"> ・詳細検索ページにはアクセスせず、“海” で検索しヒットした件数 2100 件を先頭から順に確認して、157 件目に表示された「<u>北の海</u>」に気づきこれを購入した。 ・マウスを多用せず、キーボードで行う傾向がある ・ページ内のテキスト検索機能を多用していた
被験者 K9 未達成	<ul style="list-style-type: none"> ・検索方法がわからない ・検索手順がステップになっていると良い ・トップページに検索方法が記載されているとうれしい ・情報が散乱した感じで見にくい (雑然とした感じ) 	<ul style="list-style-type: none"> ・最初、何をしたらよいのか分からない様子。 ・18 分経過したところで、ギブアップで終了 ・詳細検索には気づかなかった