

我が国の電子政府における ユーザエクスペリエンスの位置づけ

平 沢 尚 毅

1. はじめに

我が国は電子政府に関して2000年に「IT 基本戦略」[1]から始め、2001年には「我が国が5年以内に世界先端のIT 国家となる」ことを目標とした「e-Japan 戦略」[2]が打ち出された。その5年後の2006年には、我が国では「IT 新改革戦略」[3]が策定され、2010年度を目処に「いつでも、どこでも、誰でもITの恩恵を実感できる社会の実現」を目指すこととした。しかしながら、現実には、利用者である国民がその実感を得ていないことが明らかになり、「利用者・生活者重視」の視点が不十分であったという認識に至っている。そのため、IT 戦略本部は2008年にオンライン利用拡大計画[4]を策定し、電子政府の目標を「すべての手続きのオンライン化」から転換し、71手続きを重点申請と定めて集中的に利用率を上げることを定めた。この計画では、新たな目標を設定して、オンライン利用のメリット拡大、使い勝手の向上等の措置を集中的に講ずることとしている。

この流れの中で、セキュリティの確保とユーザビリティの向上を目指したガイドラインを策定することになり、2009年に「電子政府のユーザビリティガイドライン」[5]として公表されている。策定されたユーザビリティガイドラインの特徴は、行政が実施すべき取り組み（プロセス）を示していることにある。

その後、新政権の下で策定された「新たな情報通信技術戦略」においては、オンライン利用に関して、「新たなオンライン利用に関する計画」[6]として策定された。ここでは、行政側の視点であった利用率の向上という考え方から、

国民側の視点であるサービスの品質向上へと重点をシフトし、手続の費用対効果等を踏まえたオンライン利用範囲の見直しや行政運営の効率化のための業務プロセス改革に取り組むことを基本的な考え方としている。

このように、我が国の電子政府における利用者への対策は試行錯誤しながらも進展してきている。さらに、新たな戦略の下で新たな電子政府の新たな利用のあり方を構想するために、世界の電子政府を構想する流れの中で、どのような位置づけにあるのかを明らかにする必要がある。本研究では、各国の電子政府のユーザビリティガイドラインを調査することによって、ガイドラインの前提となっている利用状況を想定し、我が国の利用者にとっての電子政府の有り様が世界の電子政府の傾向の中でどのように位置づけられるかを考察した。

2. 各国のユーザビリティガイドライン

2.1 調査方法

著者らは、2010年2月から3月にかけて、各国の電子政府を対象としたユーザビリティガイドラインについての調査を行った。11カ国における電子政府について、ユーザビリティガイドラインの有無、担当する政府の組織及び関連する法律等について、調査を実施した。調査方法は、有識者へのインタビュー及び文献調査を実施した。

2.2 各国の事例

調査対象とした11カ国のうち、国の電子政府のためのユーザビリティガイドラインの存在が確認された事例について紹介する。

(1) EU

EUにおける“Information provider’s guide-The EU Internet handbook”(IPG) [7]は、欧州連合の情報発信者がWebサイトにより情報を発信する際に参照すべきガイドラインとしてEuropean Commission (EC: 欧州委員会)

に設置された DG Communication (コミュニケーション総局) が管理している。2007年9月にガイドラインの形で発行された。

このガイドラインは、Webサイトの構築の各ステージで、誰が何をすべきかを整理したもので、Basics (基本)、Plan (計画)、Contents (コンテンツ)、Design (デザイン)、Build (構築)、Go Live (稼働)、Maintain (運用) の7つのフェーズのそれぞれに対して、説明、活動、品質保証及び評価基準、入力、出力の5項目が記述されるプロセスガイドラインの形式を取っている。

ユーザビリティに関する項目は、Design 及び Build の二つのフェーズに記載されており、設計から実装の際のテストにおいて行われるユーザビリティ活動が定義されている。

本ガイドの目的に「IPG に規程された規則は、ユーザに対して明確でユーザフレンドリーなサービスを提供するために実施しなければならない義務である」とあるように、ガイド自体がユーザビリティガイドラインであるとも言える。なお、この項においては、デザインテンプレートも提供されている。

以上のように、IPG では、プロセスおよびデザインの両側面からユーザビリティガイドラインが編集されていると言える。

表1 IPG のデザイン・フェーズにおけるユーザビリティの記述

| 項 目 | 記 述 の 概 略 |
|---------------------------|--|
| What to do | Webサイトのユーザビリティを確保するためには、システムライフサイクル全体を通じて活動する必要がある。 |
| Checklist | Webサイトのユーザビリティに関する基本的なチェック項目を示している。同様に、様々なユーザビリティ評価法を示すサイトが紹介されている。 |
| Inputs および Outputs | ユーザビリティ活動に伴う入出力情報について示している。ここでは、ユーザビリティ計画書および報告書以外に、ユーザビリティを品質の一部として、品質計画書を作成することを明示している。 |
| Guidelines and references | Webサイトのユーザビリティに関連するEUの指針が紹介されている。同時に、ユーザビリティに関連する有名なWebサイトにリンクできるようになっている。例えば、Webユーザビリティに関しての国際的な権威である、Jakob NielsenのWebサイトである、useitなどである。 |

(2) 米国

“Research-based web design & usability guidelines” [8]は、U. S. Department of Health & Human Services (HHS: 保健福祉省) が、General Services Administration (GSA: 政府調達局) との協力により作成した、Web デザインとユーザビリティのガイドラインである。初版は2003年に編纂された。現在は2006年版が Usability. gov にて公開されているほか、書籍としても出版されている。

ガイドラインは、デザイン・プロセスを定義した第1章、ユーザエクスペリエンスの活用にあたっての注意点を示した第2章、アクセシビリティへの配慮について定義した第3章、開発する Web サイトのパーツや機能に関する第4章～第17章、ユーザビリティ・テストに関する第18章からなる。第1章においてはデザインプロセスに触れているものの、全体としては一般的なデザインガイドラインの構成となっている。

(3) カナダ

“Common look and feel standards for the Internet” (CLF: インターネットにおける共通の外観と印象に関する基準) [9]は、カナダ政府の Web サイトが共通に有すべき外観と利用感を定めた標準であり、デザインガイドラインと言える。1999/2000年度に Treasury Board Secretariat により策定された。

2007年に公表された CLF2.0は、「Part 1: Web アドレスに関する標準」「Part 2: Web サイトのアクセシビリティ、インターオペラビリティ、ユーザビリティに関する標準」「Part 3: Web ページの共通様式に関する標準」「Part 4: 電子メールに関する標準」の4部からなり、関連するテンプレートやツールとともに公開されている。

ユーザビリティは Part 2 の6つ目に定義され、Web サイトの現在及び将来のサイト訪問者によるテストが重要であることや、テストにおいて使いやすさ、ナビゲーション、comprehension (理解)、ユーザ満足度を評価項目とすることが示されているが、その手法についての記載はない。

(4) 英国

2003年に、the Cabinet Office にあった Office of the e-Envoy が策定したのが “Quality framework for UK government website design” [10]である。現在は The e-Government Unit が管理している。

政府のユーザのニーズを開発プロセスに組み込むためのプロセスガイドラインであり、人間中心設計の解説に始まり、人間中心設計による開発プロセスの国際規格 ISO13407を参照しつつ、利用品質の確保を目的としてシステム要件を定義し、評価するまでの一連の活動を定義している。事例やテンプレート等を持たないことから、人間中心設計を理解した開発管理者の利用を前提としていると想定される。

また、the Cabinet office の下にある the Central Office of Information（中央情報局）には、ユーザビリティおよびアクセシビリティに関する一般的なガイドラインが整理されている。ユーザビリティに関する “Usability toolkit” [11] も含まれている。

(5) フランス

電子政府プロジェクトの実施責任官庁である DGME が策定した “Charte ergonomique des sites internet publics” (Charter for the ergonomics of public websites) [12]がある。これは公的な Web サイトのインタフェースが守るべき人間工学的な規則を明確化したガイドラインであり、次の3項目の実施を保証することを目的として定めている。本調査の実施時点で確認できたのは2008年12月公開の第2版である。

- 発信者を問わず確保しなければならない、利用の快適さ及びアクセシビリティの最低レベル
- 行政機関の Web サイトが共通に使用する視覚的記号体系、ナビゲーション原則
- 行政機関による Web サイトの設計プロセスとコンテンツの改善

(6) ドイツ

ドイツにおいては行政系 Web サイトに特化したユーザビリティに関するガイドラインを見いだすことは難しい。しかしながら、工業規格には、Web ユーザビリティに関する “Ergonomie der Mensch-System-Interaktion-Teil 151: Leitlinien zur Gestaltung von Benutzungsschnittstellen für das World Wide Web (ISO 9241-151:2008)” (Guidelines / requirements analysis and user survey information technology for e-government services for e-Government services) [13]があり、Web サイトのユーザインタフェースの開発に際して適用されている。

また、ドイツ連邦政府はユーザ参加を重要視しており、新たな Web システムによる行政サービスが市民との対話によって完成されることを指針の一つとして挙げるとともに[14]、サービスを開発する際のユーザニーズの収集のガイドライン[15]も策定している。

(7) オーストリア

オーストリアでは、連邦政府による eGovernment 戦略の基本指針[16]の一つにユーザビリティが位置づけられている。

しかしながら、政府による Web サイトのユーザインターフェースに関するユーザビリティガイドラインは一般に公開されていないと考えられる。また、eGovernment ガイドラインでは、ユーザから見たサービス品質の向上を目標として明示している。ユーザ中心のサービスは、広義のユーザビリティに関するものであり、構想の段階から考慮すべきものとされている。

(8) スウェーデン

行政機関が24時間アクセス可能な電子政府を実現するための Web サイトの設計と開発を支援することを目的としたガイドラインが、“Swedish national guidelines for public sector websites” [17] (行政機関の Web サイトに関するガイドライン) である。政府や公共機関において Web サイトの調達、開発、

メンテナンスの責任者を読者として想定している。初版は2000年に公開された。

ガイドラインは行政機関の Web サイトの開発におけるユーザビリティ、アクセシビリティ、標準化を統合的に定義したもので、公共機関の Web サイトや eService の発注、開発、運用を対象としている。

また、スウェーデンでは“The 24 / 7 Agency - Criteria for 24 / 7 Agencies in the Networked Administration” (24時間政府のための基準) [18]において、各省庁の電子政府の成熟度を4つステージとして定義している (表2)。

表2 スウェーデンの各省庁の電子政府の発展ステージ

| ステージ | 定 義 |
|---------|--|
| Stage 1 | Web サイトは、省庁及び省庁が提供するサービスについてのまとめられた情報を (packaged information) 提供している。 |
| Stage 2 | Web サイトは、省庁及び省庁が提供するサービスに関するやりとりの情報 (interactive information) を提供している。 |
| Stage 3 | Web サイトやコミュニケーション機能により、個人情報を入力および参照ができる。 |
| Stage 4 | 複数の省庁、機関が連携してサービスを提供できる Web サイトやネットワーク機能がある。 |

(9) 韓国

2007年に発表された“Master plan for the next generation” [19]に、“e-Government Web standardization guideline”を策定することが記載されているが、2010年時点では確認できない。なお、政府が設定した電子政府政策の変遷[20]によれば、年代ごとに情報化を進展させていく方針が読み取れる (表3)。

表3 韓国の電子政府政策のゴールと主要な施策の変遷

| 年 代 | ゴ ー ル | 主 要 な 施 策 |
|----------------------------|------------------------------|--|
| 電子政府のインフラ整備 (1987~2002) | 政府の業務プロセスの電子化 IT インフラの整備 | 政府の業務プロセスの電子化 (診療, 税関, 納税等) IT インフラの整備 (高速インターネット網) 11の主要な取り組み (G4C, e-Procurement 等) |
| 電子政府の本格導入 (2003~2007) | 政府の全業務プロセスの電子化による電子政府サービスの拡大 | 市民, 企業向けサービスへの拡大 業務手法の改善による行政の効率化, 透明性の拡大 複数の情報システムの連携 |
| 電子政府のさらなる進展 (2008~2012) | 電子政府システムの統合によるシームレスなサービスの提供 | 顧客中心の市民サービスと, 市民参加の拡大 電子政府ネットワークによる, 行政サービスの高度化 Real-time public safety information network プライバシーと安全性の拡大による, 電子政府インフラの強化 |

2.3 調査結果のまとめ

調査の結果, 各国が策定しているユーザビリティガイドラインに類するものは, デザインガイドラインとプロセスガイドラインに分類された。デザインガイドラインは, Web サイトの開発担当者が参照するもので, コンテンツやユーザインタフェースの原則などが示されている。これに対し, 電子政府システム全体の開発責任者や調達責任者が参照するのが開発プロセス全体を見渡すプロセスガイドラインである (表4)。

調査実施前には, 少なくともユーザビリティのデザインガイドラインは, どの国でも策定され, Web サイトから容易に入手できるように公開されていると想定していた。しかしながら, 北米を除いた国では, 容易にガイドラインを入手することができなかった。これに対し米国では, ガイドラインを補佐する形で, 参照すべきデザインガイドラインの参考文献が示されていた。

ドイツ, オーストリアの場合は, 電子政府用のユーザビリティガイドラインは設置していなかった。電子政府に関する専門家に問い合わせた結果, DIN (ドイツ工業規格) を参照することを前提としていることがわかった。実際に, ユーザビリティの指針となる規格は, ISO9241-10[21]など, いくつか存在している。

表4 各国・地域のユーザビリティガイドライン

| 国・地域 | ガイドラインの名称 | 概要 |
|--------|---|---|
| EU | Information provider's guide - The EU Internet handbook (IPG) | 初版2007年。EC 制定。EU のサイト構築の際に守らなければならないガイド。プロセスガイド, デザインガイドを兼ねる。 |
| 米国 | Research-based web design & usability guidelines | 初版2003年。拘束力のないデザインガイドライン。 |
| カナダ | Common look and feel for the Internet | 初版1999/2000年度。Web サイトの外観を統一するためのデザインガイドライン。 |
| 英国 | Quality framework for UK government website design | 初版2003年。Web サイトの開発管理者が, ユーザのニーズを開発プロセスに組み込むためのプロセスガイドライン。 |
| | Usability toolkit | Web サイトの開発者が使用するデザインガイドライン。 |
| フランス | Charte ergonomique des sites internet publics (Charter for the ergonomics of public websites) | 第2版2008年。公的な Web サイトが守るべき人間工学的規則。 |
| ドイツ | DIN | 2008年。Web サイトのユーザインタフェースに関する工業規格。 |
| | Leitfaden / Bedarfsanalyse und Nutzerbefragung Informationstechnik | 2008年。電子政府システム開発の際のユーザ調査ガイドライン。 |
| スウェーデン | Swedish national guidelines for public sector websites | 初版2000年。政府の責任者を対象とした, 電子政府の Web サイトのユーザ中心の開発プロセスや規則を定義したガイドライン。 |
| オーストリア | - | eGovernment 戦略の11の指針の一つにユーザビリティを定義。 |
| デンマーク | - | 手続きのオンライン化進む。ユーザビリティのベンチマーキングを実施 (Top of the web)。 |
| ベルギー | - | 民間コンサルタントによる usability tips がある。 |
| 韓国 | e-Government web standardization guideline | マスタープランには策定が記載されているが, 2010年時点では確認できない。 |

ドイツにとっての規格は、我が国以上に日常的に利用されているものであるとも想定された。英国の場合は、1990年代後半から電子政府のサイトのガイドラインは設置されていたが、数年後に改訂された後、ガイドラインが更新された形跡は無かった。このようにEUの場合は、ECサイトにガイドラインが整備されていたこともあり、国別というよりもEU全体で整備する方針があるとも考えられる。

今回の調査からは、現段階では、各国がユーザビリティに関するガイドラインを精力的に編集している傾向は見えなかった。実際、ユーザインタフェースデザインは、個別のシステムごとに、制約条件や要件を考慮して設計するためにデザインガイドラインを運用する理由を見い出せないためであろうと考えられる。また、Webユーザビリティのガイドラインは、既に多くの文書が出回っているため、改めて編集する必要性もないと認識されている可能性がある。

一方、プロセスガイドラインも我が国のガイドラインのように、詳細な手順やテンプレートまで添付されているようなものはない。我が国のガイドラインが人間中心設計に詳しくない行政担当者を対象として書かれていることに対し、開発側にユーザビリティ専門家が関与していることを前提として、彼らが概要を確認できるレベルの記述にしているとも考えられる。

3. 我が国の電子政府におけるユーザーエクスペリエンスの位置づけ

3.1 電子政府におけるユーザーエクスペリエンスの成熟度

我が国では、電子政府のシステムを評価するフレームワークが検討されている（例えば電子政府評価委員会[23]）。このフレームワークの考え方の重要な要素に、電子政府が発展的に成熟してゆくというものがある。この委員会で提案された案には、5段階のステージが設定されている。同様の考え方は、スウェーデンやEUの電子政府の施策方針にも記述されている。

EUについては、表5に示すように、ECが4段階のレベルを設定している。2006年時点では、EUの各機関と外部とのやり取りについては一部がレベル3、

あるいは4を達成しているが、全体ではレベル2にあるとし、2010年までにレベル3に達することを目標として定めている。

表5 ECによる電子政府成熟度モデル

| レベル | 定義 | 詳細 |
|------|-------------------------------------|--|
| レベル1 | シンプルな Web サイト (Simple website) | 公共政策、行政手続きに関する情報がオンラインで公開されている。しかし、利用者と政府機関との間の手続きの本質は変更されていない。 |
| レベル2 | オンライン政府 (Online government) | 顧客へのサービス改善を目的として、簡単な電子的やりとりのしくみ（例えば電子メールや、Web ベースのフォームなど）が運用されている。 |
| レベル3 | 統合化された政府 (Integrated government) | 行政の手続きの一部が自動化されている。提供されるサービスは、既存の手続きを ICT により置きかえたものではなく、様々なインタラクション、バックオフィスのシステム、行政手続きは統合化されている。しかしながら、一部の行政の手続きに紙ベースのものがある。 |
| レベル4 | 変革された政府 (Transformed government) | 利用者は紙ベースの様式に記入を求められることはない。行政の手続きは最初から最後まで完全に自動化されており、省庁間の境目もない。効率性の向上に加えてよりよい質と、透明性の向上によるユーザの満足度を最大化するために、行政組織の都合からではなく、行政の外部、内部のユーザの視点からサービスが設計されている。 |

これらの成熟度には、行政側の管理業務システムの完成度や、組織体制などが評価項目として統合されているために、純粹に、利用者のユーザエクスペリエンスのみに焦点をあてたものとはなっていない。そこで、電子政府を利用するユーザエクスペリエンスに特化した形の成熟度レベルを、EU を参考に次のように設定した。

レベル1：行政情報へのアクセス

公共政策、行政手続きに関する情報が Web サイトを介してアクセスできる。行政手続きに関する書面を出力することはできても、多くは従来の手続きのままである。

レベル2：オンラインでの手続き

主要な手続きが Web サイトを通じてオンラインで実施できる。すべての行政関連情報は、Web サイトを通じて検索が可能である。

レベル3：新たなサービス

提供されるサービスは既存の手続きを ICT により置きかえたものではなく、新たな付加価値のあるサービスとして提供される。サービスは、社会的なインフラと統合され、新たなビジネスモデルが構築されている。

レベル4：利用品質の高いサービス

行政の手続きは完全にオンライン化されており、省庁間の境目がなくワンストップで利用できる。保守・運用体制が利用者視点から整備され、継続してサービスの利用品質が改善されている。

以上の成熟度を基にして、このプロジェクトで調査したガイドラインから想定した利用者のユーザエクスペリエンスのレベルを評価したものが、表6である。

今回、調査した国の多くは、主要な手続きのオンライン化を終えようとしている段階と想定された。これは、オンライン化手続きのユーザビリティを高めるためのユーザビリティデザインガイドラインの設置年度等から推測したものである。米国や英国ではガイドラインへの着手は早く、2000年代初頭に設置されていることを考えると、既に、オンライン化事業は、数回のライフサイクルを経ているとも想定できる。

また、各国の電子政府への取り組みが、手続きのオンライン化ではなく、新たなサービスの創出へ移行していることが理解できる。オーストリアのケースが好例であり、この国では、行政手続きと、様々な民間サービスが連動できるようになっており、利用者の満足度が高いサービスを提供している。これらのサービスは、行政側が提供しているサイトから知ることができる。

表6 電子政府が提供するサービスのユーザーエクスペリエンスの成熟度レベル

| 国名 | 成熟度レベル | レベル1 | レベル2 | レベル3 | レベル4 |
|--------|--------|-------------|-----------------|------------------|-------------------|
| | | 行政情報へのアクセス | 手続きのオンライン化 | 新しいサービス | 利用品質の高いサービス |
| | | 行政情報にアクセス可能 | 既存の行政手続きのオンライン化 | ICTを基盤とした新しいサービス | 利用品質が高いサービスの持続的提供 |
| 米国 | | ○ | ○ | △ | |
| カナダ | | ○ | ○ | △ | |
| 英国 | | ○ | ○ | △ | |
| フランス | | ○ | ○ | △ | |
| ドイツ | | ○ | ○ | △ | |
| オーストリア | | ○ | ○ | ○ | △ |
| スウェーデン | | ○ | ○ | ○ | |
| 韓国 | | ○ | ○ | △ | |
| 日本 | | ○ | △ | | |

凡例：○ 実現している，△ 一部実現している

また、ユーザエクスペリエンスの利用品質を高める試みとして、ドイツのように、利用者のシステム開発への参画を明示している国もある。

3.2 我が国の電子政府のユーザエクスペリエンスの成熟度

各国の状況に対して、我が国では未だ、手続きのオンライン利用を促進している段階であり、レベル2に停留していると考えられる。新オンライン利用に関する計画では、行政サービスのワンストップ化、プッシュ型の行政サービスの展開、行政サービスへのアクセシビリティ向上、行政サービスへのアクセス手段の多様化等のオンライン利用のユーザビリティを向上させる方針が明示されている。しかしながら、これらは、オンライン利用の枠を超えるものではない。

日本の電子政府の成熟度がレベル2に停留している背景には、省庁間の調整、法律の改正、個人情報確保などのセキュリティ対策などの制約が、課題として山積しているためと考えられる。これらの制約が大きいことは事実であるが、

仮にそれらがクリアされたとしても、新しいサービスが創出されるとは限らない。また、現行のユーザビリティガイドラインでは、システムを改善するための手順は明示されているが、新たなサービスを創出することには触れていない。新しいサービスを構想するための方策を講じなければ、今後も電子政府の取り組みは、行政手続きのオンライン化の促進と、利用率向上の枠からはみ出すことは難しいと思われる。今後も、提案した成熟度モデルのレベル2から3へ移行することが、我が国にとっては困難な状況が続く可能性は充分にある。

震災後の現在、様々な予算が削減される中で、電子政府に関する予算も同様に取り扱われることが予測される。この状況下では、技術投資を前提として、技術が先導するサービスを運営するような、従来型のサービス構想案を実現してゆくことは、さらに慎重にならざるを得ない。今後、こういった制約条件の中でも、新たなサービスを創出することができるための方法が必要となると考えられる。

4. まとめ—利用者指向の電子政府施策を構想するために

各国の電子政府のユーザビリティガイドラインの状況を調査から、電子政府が提供するサービスのユーザエクスペリエンスのレベルを明確にした。その結果、各国は、手続きのオンライン化から新たなサービスの実施を模索していることが想定された。逆に、我が国は、手続きのオンライン化のレベルに停留していることも確認できた。これは、新オンライン利用計画が策定された現在、次の新しいサービスを導くための道筋が見えているとは言えない状況である。そのためには、新たにサービスを構想する体制や、そのための方法を構築してゆく必要がある。

一方、電子政府の総合的な有効性については、システム自体や、管理体制、財政貢献度など、様々な観点から検討されている（例えば早稲田大学[22]、電子政府評価委員会[23]などによる有効性評価がある）。しかしながら、電子政府が提供するサービスの有効性は、ソフトウェアの品質が、利用者と開発側と

分けて議論されているように、利用者にとっての有効性と開発および管理する側の有効性とを区別すべきと考える。利用側と管理側とでは、利害が対立する場合もある。最終的に電子政府のシステムの便益を享受するのは、そのシステムを利用する人である。どのような技術を駆使しても、どのような体制で開発しても、最終的に、利用者にとって有効でなければシステムは意味をなさない。そのため、利用者が得られる現実的かつ詳細な便益を全面に出し、これによって、システムの構想、開発を方向づける流れが自然である。

さらに、電子政府の背景となる技術である、インターネット技術は、従来の業務システムの枠を超えて、様々なビジネスモデルを生み出す基盤でもある。利用者のサービスの構想に加えて、ビジネスモデルとの連動できる方法論の構築が前提をなることによって、次の段階のサービスを生み出すことが可能と思われる。

以上のように、まだまだ、我が国の利用者にとっての電子政府のサービスは、今後も発展する余地を大きく残していると言える。新たなサービスの創出には、現行の体制、技術、要員などを強化する延長上ではなく、改めて、利用者が主体となる人間中心設計の深化が求められると考える。

謝辞 本研究は、ビジネス創造センター UX 研究部門スタッフである、葛西秀昭氏ならびに山田菊子氏により多くの示唆をいただいた。また、アライド・ブレインズ株式会社 内田斉氏からは、調査にあたり支援をいただいた。ここに謝意を記したい。

参考文献

- 1 IT 戦略会議：IT 基本戦略，IT 戦略会議・IT 戦略本部合同会議（第6回）資料（2000）<http://www.kantei.go.jp/jp/it/goudoukaigi/dai6/pdfs/6siryou2.pdf>（参照 2011-08-05）
- 2 高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部（IT 戦略本部）：e-Japan 戦略（要旨）（2001）http://www.kantei.go.jp/jp/it/network/dai1/0122summary_j.html（参照 2011-08-05）
- 3 IT 戦略本部：IT 新改革戦略－いつでも，どこでも，誰でも IT の恩恵を実感できる社会の実現－（2006）<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/kettei/060119honbun.pdf>（参照 2011-08-05）
- 4 IT 戦略本部：オンライン利用拡大計画（2008）<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/kettei/080916honbun.pdf>（参照 2011-08-05）
- 5 各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議：電子政府ユーザビリティガイドライン（2009）http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/guide/security/kaisai_h21/dai37/h210701gl.pdf（参照 2011-08-05）
- 6 高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部：新たなオンライン利用に関する計画（2011）http://www.e-gov.go.jp/doc/pdf/110803_online.pdf
- 7 European Commission: Information providers guide - The EU Internet handbook, http://ec.europa.eu/ipg/index_en.htm（参照 2011-08-05）
- 8 Research-based web design and usability guidelines, <http://www.usability.gov/guidelines/>
- 9 Treasury Board of Canada Secretariat - Chief Information Officer Branch: Common look and feel for the Internet 2.0, <http://www.tbs-sct.gc.ca/clf2-nsi2/index-eng.asp>（参照 2011-08-05）
- 10 Office of the e-Envoy: Quality framework for UK government website design: What is a good government website? Consultation draft (2002)
- 11 The Central Office of Information: Usability toolkit, <http://usability.coi.gov.uk/>（参照 2011-08-05）
- 12 Charte ergonomique des site Internet public, <http://www.references.modernisation.gouv.fr/charte-ergonomique>（参照 2011-08-05）
- 13 DIN EN ISO 9241-151 - Ergonomics of human-system interaction - Part 151: Guidance on world wide web user interfaces (ISO 9241-151: 2008) ; German version EN ISO 9241-151: 2008 (2008)
- 14 E-Partizipation - Elektronische Beteiligung von Bevölkerung und Wirtschaft am E-Government (E-participation, electronic participation of population and economy at the e-Government), (2008) <http://www.cio.bund.de/cae/servlet/>

- contentblob/83242/publicationFile/4845/studie_epartization_download.pdf (参照 2011-08-05)
- 15 Leitfaden / Bedarfsanalyse und Nutzerbefragung Informationstechnik für E-Government-Dienstleistung (Guidelines / requirements analysis and user survey information technology for e-government services for e-Government services) (2008) http://www.cio.bund.de/cae/servlet/contentblob/300984/publicationFile/7908/egov2_leitfaden_bedarfsanalyse_und_nutzerbefragung_download.pdf;jsessionid=6C400E08384108605D6D5015E31B1AF6 (参照 2011-08-05)
 - 16 Digital Austria: eGovernment principles, <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/6511/default.aspx> (参照 2011-08-05)
 - 17 Swedish Administrative Development Agency (VERVA): Swedish national guidelines for public sector websites (2006) <http://www.eutveckling.se/static/doc/swedish-guidelines-public-sector-websites.pdf> (参照 2011-08-05)
 - 18 The Swedish Agency for Administrative Development: The 24/7 agency criteria for 24/7 agencies in the networked public administration (2000) <http://www.epractice.eu/en/library/281146> (参照 2011-08-05)
 - 19 Master plan for the next generation - e-Government in Korea (2007) <http://www.mopas.go.kr/gpms/view/jsp/download/userBulletinDownload.jsp?userBtBean.bbsSeq=1010995&userBtBean.ctxCd=1032&userBtBean.orderNo=1> (参照 2011-08-05)
 - 20 Korea e-Government: Introduction to Korea's e-Government, http://www.korea.go.kr/new_eng/service/viewContent.do?enContId=00001264605193505000_151 (参照 2011-08-05)
 - 21 International Organization for Standardization : ISO 9241-10 Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) - Part 10: Dialogue principles (1996)
 - 22 早稲田大学電子政府・自治体研究所：第6回早稲田大学「電子政府世界ランキング2010」(2010) http://www.kikou.waseda.ac.jp/uploadfile/houdoushiryou_sekaidenshiseihurankingu2010.pdf (参照 2011-08-05)
 - 23 電子政府評価委員会：<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/denshyouka/index.html> (参照 2011-08-05)