

第1分科会「利用者の多様性に配慮したプレゼンテーション（伝え方）について」

講師：札幌市立大学デザイン学部教授 柿山 浩一郎 氏

## はじめに

本分科会では、以下をテーマに講演を行った。

**図書館運営における司書さんから、利用者に利用案内説明や利用指導等を行う際に「説明がうまく伝わっていない？」と感じることがあると聞きます。聴覚や視覚の障がいの有無といった観点以前に、人は「個々人の経験から認識の仕方が異なる」と考える必要があります。情報の伝達・わかりやすさの観点を、デザイン学の観点から考えてみます。**

本稿では本講演の概要を報告する。

## 1. 本講演の概要

本分科会では、多様性に配慮したプレゼンテーション（伝え方）をテーマとしたが、対象者の設定や時代によって、配慮内容が異なる。そこで、第一のテーマとして「人間であれば誰でも似たような認識・理解をする」といった、汎用的な情報伝達のデザインルールを意識し「一般的な伝わりやすさの向上」を行うことが重要との観点を述べた。

また、対象者や時代によって配慮内容が異なるため「多様性に配慮する」は難題である。デザインの現場では、対象者（ターゲットユーザー）を明確に設定し、対象者をどうするのか（ゴール）を定義して具体的な策を練るが、図書館スタッフが多様な来館者を想定し、通常業務内で全ての個人に対して完全な対応準備を行うのは現実的ではない。落とし所として、「典型的な来館者像を設定し、数パターンを準備しておく」のが現実的との観点で、「伝達相手の捉え方と効果的に伝わる手段の選定」を第二のテーマとして述べた。

なお、この二つのテーマを述べるにあたって、帯広大谷短期大学附属図書館 様、釧路短期大学附属図書館 様、拓殖大学北海道短期大学図書館 様、北海道武蔵女子短期大学附属図書館 様から、日々の業務で活用されている「図書館の使い方」「図書館ガイダンス」「文献対策講座」などの説明資料の提供を事前に受け、具体的な改善案を示しながら講演を進めるプロセスをとった(図1)。



図1. 講演の様子

## 2. 第一テーマ：「一般的な伝わりやすさの向上」について

第一テーマでは、「色彩から受ける印象・認識」「フォント（文字）から受ける印象・認識」「構成（造形・配置）から受ける印象・認識」の3点に関して述べた。なお、この3点に共通する観点としては、【「伝わりやすい資料を作成する」とは、「情報を判別・区別可能な状態にすること」】であった。

### 2-1. 色彩から受ける印象・認識

まず、色彩から得られる連想語、イメージ語、心理作用、生理作用を意識して色彩選択を行う重要性を述べた。またその際に、背景色と対照色との明度の差により視認性が下がらないようにすること、色相環の「補色」「同系色」を意識すること、配色の効果、色弱者・色盲者への配慮が重要であることを述べた。

### 2-2. フォント（文字）から受ける印象・認識

文字の捉え方として、「内容を伝達する文章」といった意味的な要素と、「画面内に存在する形」といった視覚的な要素の二つがあり、本講演では後者に着目することを確認した。その上で、和文フォントや欧文フォントがあり、各々にウエイトやファミリーといった印象の違いに影響を与える要素があることを確認したが、閲覧者が感じる印象の観点でフォントを選択する重要性を述べた。

なお、色彩とフォントの組み合わせとして、資料作成に際して資料を構成する要素の情動的質を見定め、同質情報を同デザインエレメントにすることで、閲覧者の情報認識の負荷を下げることの重要性を述べた（図2）。また、とくに How To を説明する資料において、説明対象のコンテンツで用いられているカラーをコンテンツカラーと設定し、その補色にあたる色相をもちいて解説を加える（ガイドカラーとする）といった簡易なテクニックを述べた（図3）。

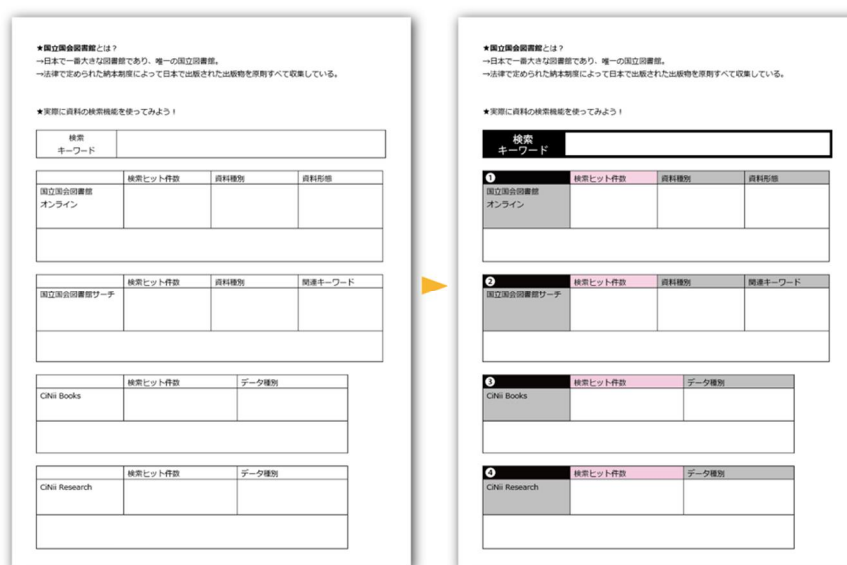


図2. 同質情報同デザインエレメント



図3. コンテンツカラーとガイドカラー

2-3. 構成（造形・配置）から受ける印象・認識

印刷物としての資料であれ、パソコンで提示するデジタル資料であれ、基本的には四角い面に情報を配置することになることから、「画面の「分割」と分割された空間への「配置」」を適切に行うことが重要であるとの観点を説明した。具体的には、 $\sqrt{2}$  矩形等の特殊な四角の法則、黄金矩形の性質に触れ、画面分割に利用可能な法則を確認した。また、文字の配列を含めた視線の誘導を意識することの重要性を述べた。

なお、事前に提供を受けた資料を対象に、情報の質を見定めた上での適切な余白の設定について述べた（図4）。

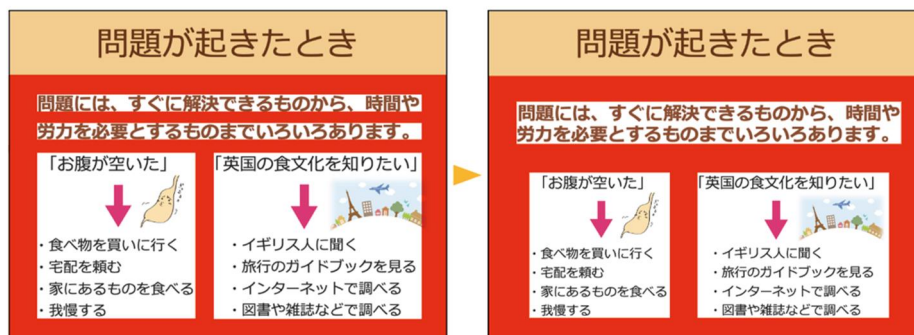


図4. 適切な余白

3. 第二テーマ：「伝達相手の捉え方と効果的に伝わる手段の選定」について

第二テーマでは、「人の思考（論理思考と感性思考）による認識の違い」「情報活用能力（世代）による認識の違い」「自分事になった時と他人事の時の認識の違い」の3点に関して述べた。

3-1. 人の思考（論理思考と感性思考）による認識の違い

コミュニケーションモデルでのプレゼンテーションに関する確認をした。残念ながら人か

ら人に完全な情報伝達が起こることはなく、その情報伝達の齟齬に影響するのが人の感性（個人毎に異なる過去の経験に基づく評価・判断基準）であることに関して述べた。相手の価値感を見定め、その相手の価値感に効果的に響く（デザイン系の）プレゼンテーションの表現手法の例と役割について述べるとともに、図書館版の表現手法と伝達効果に関する指針が必要との課題を提示した（図5）。

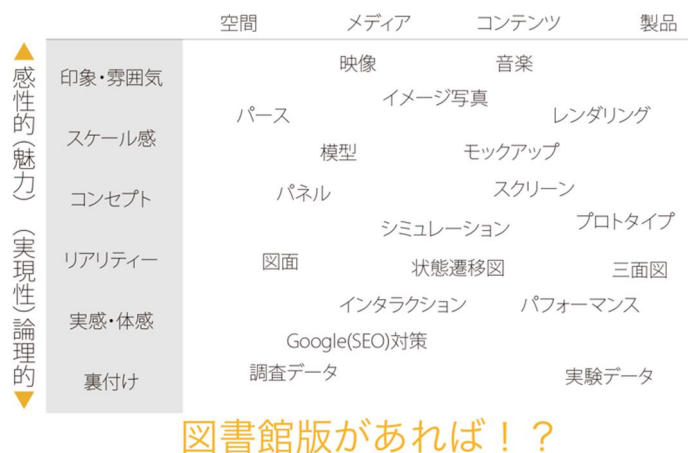


図5. デザイン系表現手法例と役割（課題提示）

### 3-2. 情報活用能力（世代）による認識の違い

人から人に何かが伝わる際に、情報との接し方の違いが大きく影響するのではとの個人的見解を述べた。具体的には、X世代（昭和世代）は「TVを受動的に見せられる」接触スタイルであり、Z世代（近年の若者）は「動画を能動的に選択する」接触スタイルであると考えられることから、情報の提示の方法を考え直すことが重要ではないかとの私見を述べた（図6）。

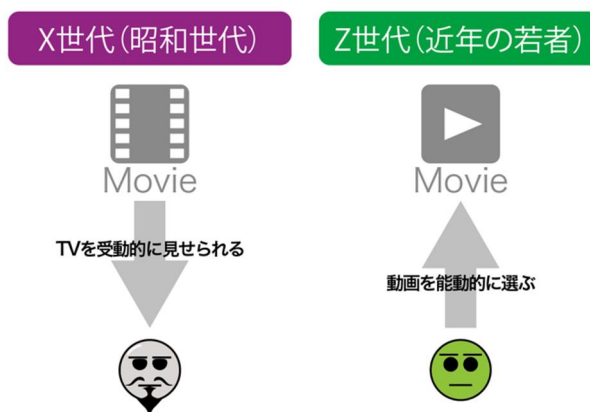


図6.（私見）世代による情報の接し方の違い

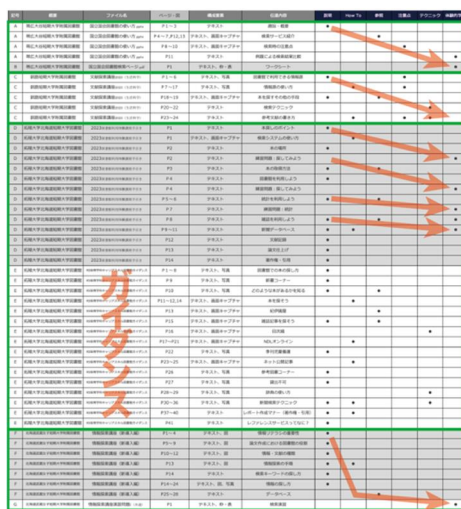
### 3-3. 自分事になった時と他人事の時の認識の違い

最後に、人から人に何かが伝わる際の、聞き手の聞く姿勢をいかに変えるかが重要との観点を述べた。具体的には学会発表におけるプレゼンテーション（一方通行型）と、ポスター発表（対話型）の違いを通して、聞き手を「受動的ではなく能動的に聞く姿勢にいかに変えるか」

に関しての具体方策を述べた。具体的には、プレゼンテーション（一方通行型）に、近年のオンラインコミュニケーションサービスによる対話要素の提供による、聞き手の能動的姿勢の醸成の重要性を述べた。

#### 4. 仮説（提案）「図書館資料の位置付け（案）」の提示

前述の通り、本分科会の企画時に、4つの図書館から利用者向けの説明資料の提供を受けた。その内容を分析したところ、「How To」「説明」「参照」「注意点」「体験的学び」「テクニック」の6要素で説明資料が構成されていることを報告した（図7）。



図書館	資料ID	資料名	形式	テクニック	説明	参照	注意点	体験的学び
1	...	...	...	●	●	●	●	●
2	...	...	...	●	●	●	●	●
3	...	...	...	●	●	●	●	●
4	...	...	...	●	●	●	●	●
5	...	...	...	●	●	●	●	●
6	...	...	...	●	●	●	●	●
7	...	...	...	●	●	●	●	●
8	...	...	...	●	●	●	●	●
9	...	...	...	●	●	●	●	●
10	...	...	...	●	●	●	●	●
11	...	...	...	●	●	●	●	●
12	...	...	...	●	●	●	●	●
13	...	...	...	●	●	●	●	●
14	...	...	...	●	●	●	●	●
15	...	...	...	●	●	●	●	●
16	...	...	...	●	●	●	●	●
17	...	...	...	●	●	●	●	●
18	...	...	...	●	●	●	●	●
19	...	...	...	●	●	●	●	●
20	...	...	...	●	●	●	●	●
21	...	...	...	●	●	●	●	●
22	...	...	...	●	●	●	●	●
23	...	...	...	●	●	●	●	●
24	...	...	...	●	●	●	●	●
25	...	...	...	●	●	●	●	●
26	...	...	...	●	●	●	●	●
27	...	...	...	●	●	●	●	●
28	...	...	...	●	●	●	●	●
29	...	...	...	●	●	●	●	●
30	...	...	...	●	●	●	●	●
31	...	...	...	●	●	●	●	●
32	...	...	...	●	●	●	●	●
33	...	...	...	●	●	●	●	●
34	...	...	...	●	●	●	●	●
35	...	...	...	●	●	●	●	●
36	...	...	...	●	●	●	●	●
37	...	...	...	●	●	●	●	●
38	...	...	...	●	●	●	●	●
39	...	...	...	●	●	●	●	●
40	...	...	...	●	●	●	●	●
41	...	...	...	●	●	●	●	●
42	...	...	...	●	●	●	●	●
43	...	...	...	●	●	●	●	●
44	...	...	...	●	●	●	●	●
45	...	...	...	●	●	●	●	●
46	...	...	...	●	●	●	●	●
47	...	...	...	●	●	●	●	●
48	...	...	...	●	●	●	●	●
49	...	...	...	●	●	●	●	●
50	...	...	...	●	●	●	●	●

図7. 既存の図書館説明資料の分析

これらの6要素を、前述の3つの認識の違いの観点から、「効果的な対象者への情報提供のあり方」を模索することができるかもしれないとの仮説を提示した。具体的には、「図書館の窓口を訪れた方への説明」というシーンにおいて、「その方が若いのかお年を召しているのか」、「短い会話の中でその方が論理的な方なのか感性的な方なのか」といった判断を行い、該当する説明資料を手厚く提示するなどといった方法論が考えられるのではないかとこの仮説の提示であった（図8）。



図8. (仮説) 図書館資料の位置付け

以上を通して、多様性に配慮したプレゼンテーション（伝え方）に関して述べた。以上。