

ユーザの立場に立つ

編集理事 山口 治男



科学技術および工学の視点は作り手の立場に立ってきたように思われる。技術の開発は、当然のことながら製品の最終的使い手であるエンドユーザの利便を考えてなされるのであるが、先駆的製品に対してユーザは要求を出し難いこともあって、ユーザの要求は抽象化されて棚上げされ、作り手の論理が比重を増すこととなる。

これに対して、ユーザの要求にも考慮を払ったユーザ指向という考え方があるが、これは未だ作り手の論理の中にあるような気がしてならない。ユーザ指向という発想は、言葉の意味どおり、供給者がユーザの方を向くということであって、本当にユーザの立場に立ってはいないからである。

科学技術のソフトウェア化が進み、目的に対する解決の形が多様性を持ち得るようになると、作り手の論理だけでは技術開発の正しい方向を定めることができなくなるのではないかと思う。

一方、科学技術は地球に優しい、社会に優しい、そして人に優しいものであるべきであるといわれ始めている。これは、地球環境の保全、人間の生きがい、豊かな社会等の考え方を見直そうとする社会からの動きであろう。このため、今後の技術開発はユーザ指向から更に進んで、ユーザの立場に立つという方向に転換する必要があるのではないかと考えている。

自分の仕事に関係する身近な例として、今話題の広帯域通信網の場合を考えてみれば、広帯域通信システムの実現が技術的に可能となったのでこれを適用したネットワークを構築しようという作り手の論理から抜け出していないのではないだろうか。ここで、ユーザの立場に立つ発想を取り入れなければ次の大きな飛躍は難しいように思われる。

また、通信網オペレーションシステムのようなコンピュータ技術を適用したシステム開発においても、ユーザの立場に立つ論理の不足が真に役立つシステムの開発や、これを支援する技術の進歩を遅らせているのではないかと感じられる。

電子情報通信の分野全般についても、今まではこのような作り手の視点だけが重視されてきたのではなかろうか。すなわち、論文の多くは作り手の立場に立った物の作り方の技術だけを報告しているように思われてならない。今後は、使い手の立場に立った技術はどのようなものであるかを考えていく必要がある。これによって、関連する技術研究の範囲が従来より格段に広がってくるのではないだろうか。