

函館市ウェブサイトのリニューアル評価アンケート【職員向け】

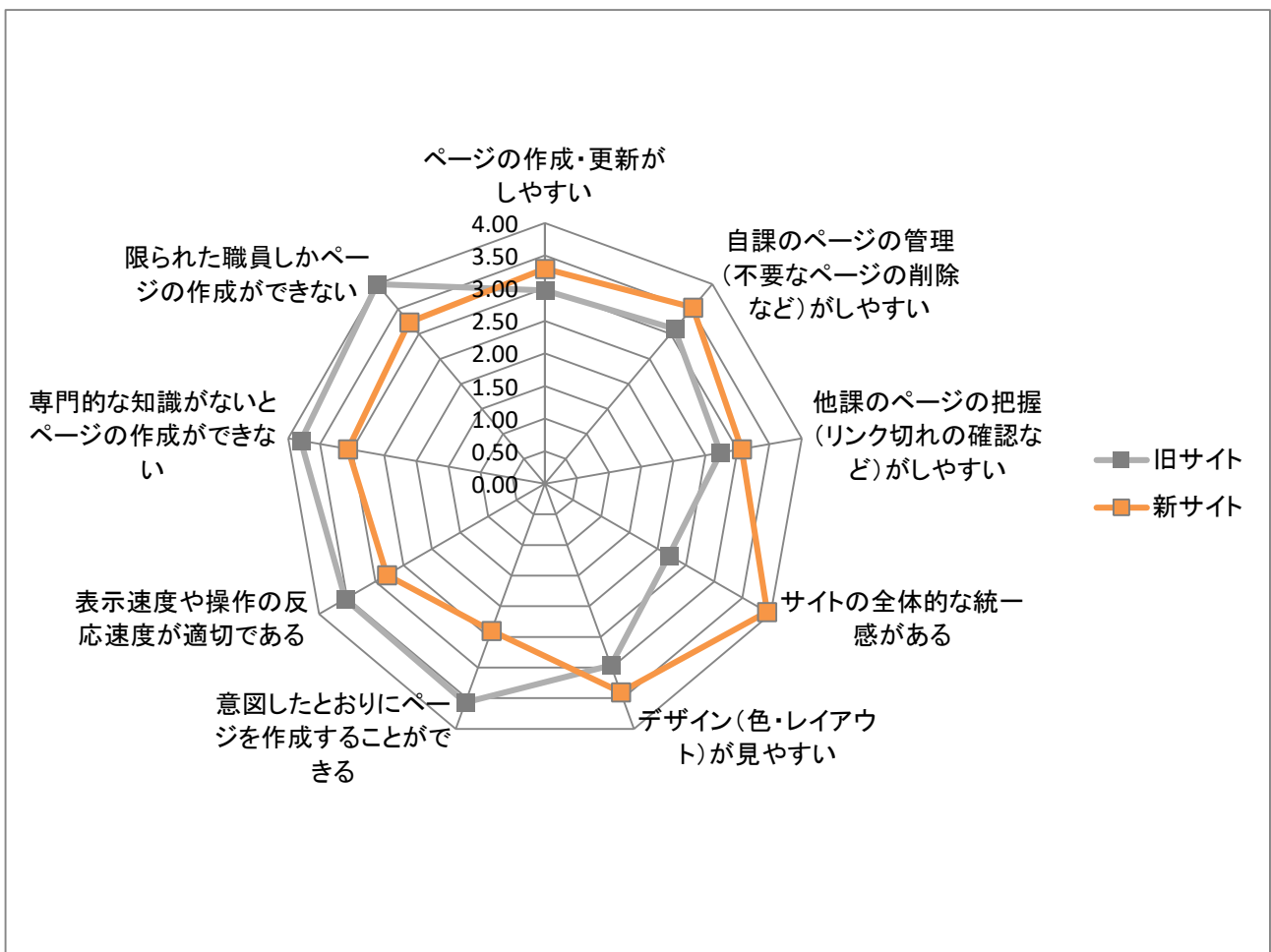
実施時期 平成26年4月14日～6月6日(54日間)

実施方法 ウェブサイト上にアンケートページと回答用フォームを作成し、職員に回答してもらう

設問数 20項目(うち必須回答18項目)

回答者数 30人

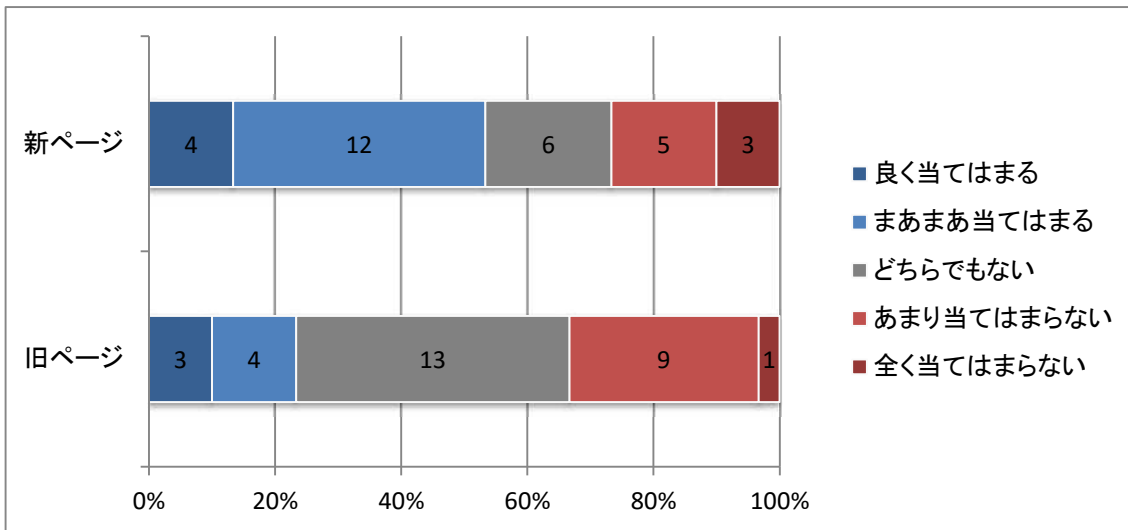
■全体比較(平均値)



評価項目	旧サイト	新サイト	差
ページの作成・更新がしやすい	2.97	3.30	0.33
自課のページの管理(不要なページの削除など)がしやすい	3.10	3.53	0.43
他課のページの把握(リンク切れの確認など)がしやすい	2.73	3.07	0.33
サイトの全体的な統一感がある	2.20	3.93	1.73
デザイン(色・レイアウト)が見やすい	2.97	3.40	0.43
意図したとおりにページを作成することができる	3.57	2.40	-1.17
表示速度や操作の反応速度が適切である	3.53	2.80	-0.73
専門的な知識がないとページを作成できない	3.80	3.07	-0.73
限られた職員しかページの作成ができない	4.00	3.23	-0.77

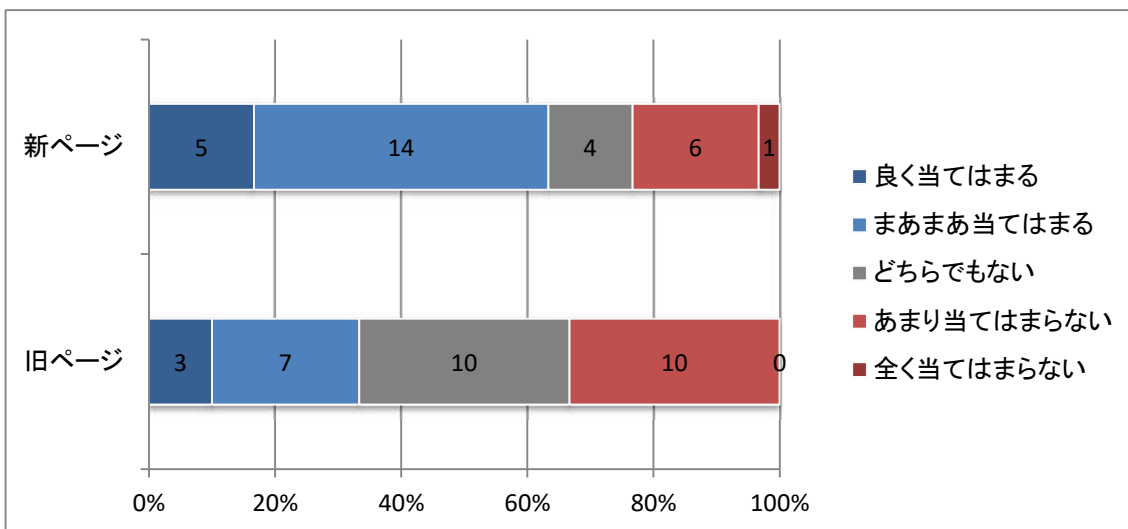
■個別項目ごとの比較

①ページの作成・更新がしやすい



	旧ページ	新ページ
良く当てはまる	3	4
まあまあ当てはまる	4	12
どちらでもない	13	6
あまり当てはまらない	9	5
全く当てはまらない	1	3

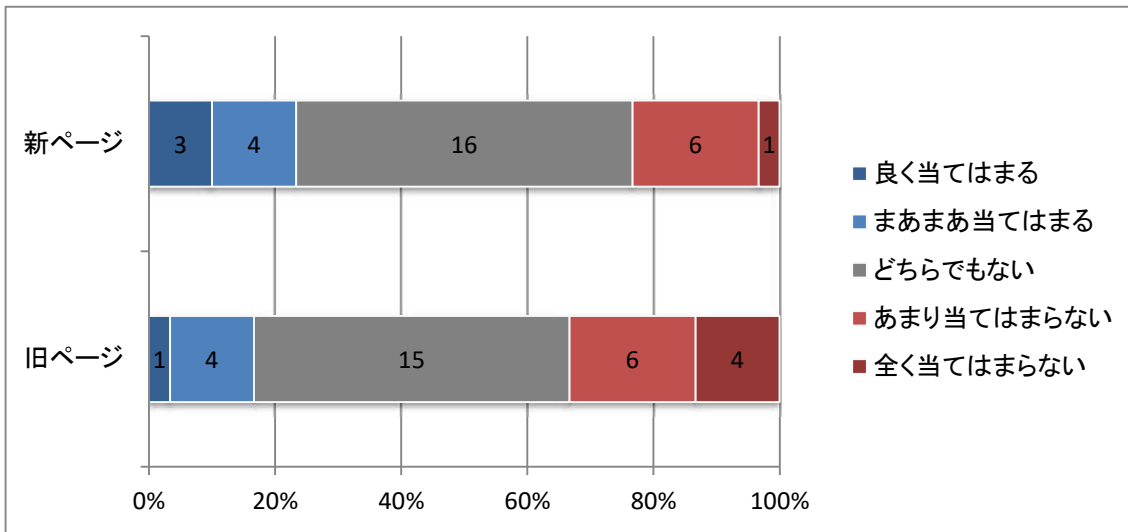
②自課のページの管理(不要なページの削除など)がしやすい



	旧ページ	新ページ
良く当てはまる	3	5
まあまあ当てはまる	7	14
どちらでもない	10	4
あまり当てはまらない	10	6
全く当てはまらない	0	1

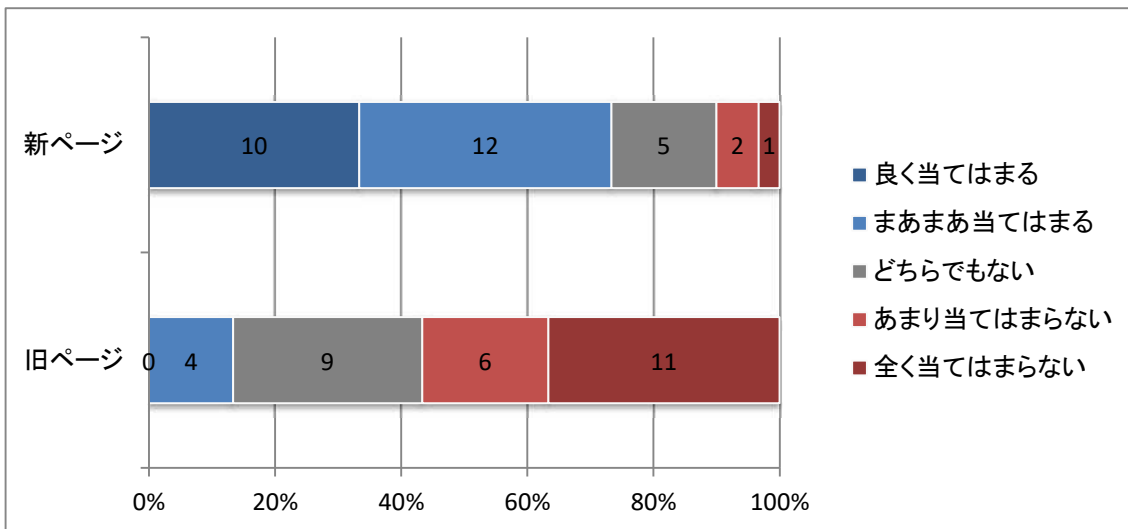
■個別項目ごとの比較

③他課のページの把握(リンク切れの確認など)がしやすい



	旧ページ	新ページ
良く当てはまる	1	3
まあまあ当てはまる	4	4
どちらでもない	15	16
あまり当てはまらない	6	6
全く当てはまらない	4	1

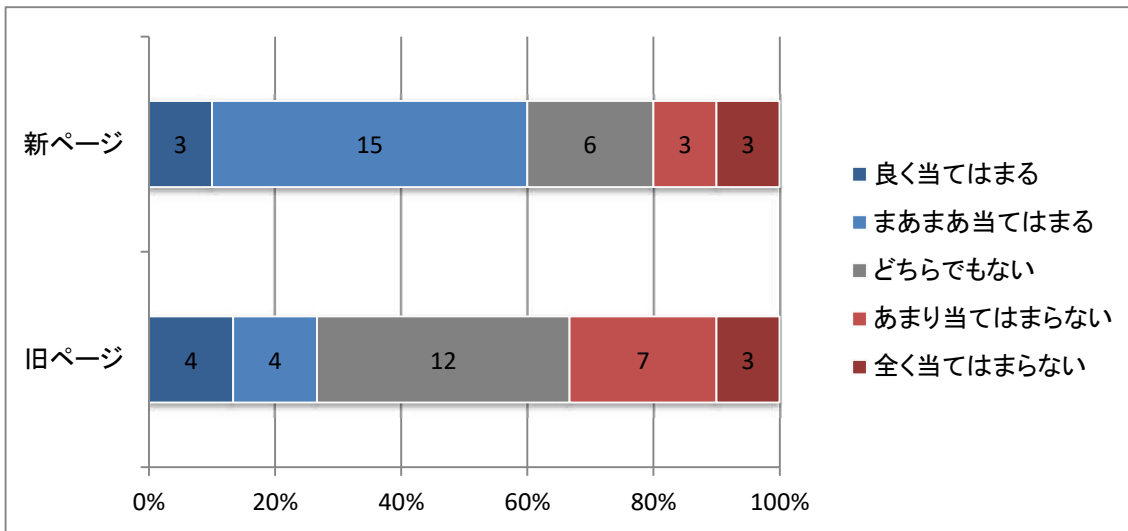
④サイトの全体的な統一感がある



	旧ページ	新ページ
良く当てはまる	0	10
まあまあ当てはまる	4	12
どちらでもない	9	5
あまり当てはまらない	6	2
全く当てはまらない	11	1

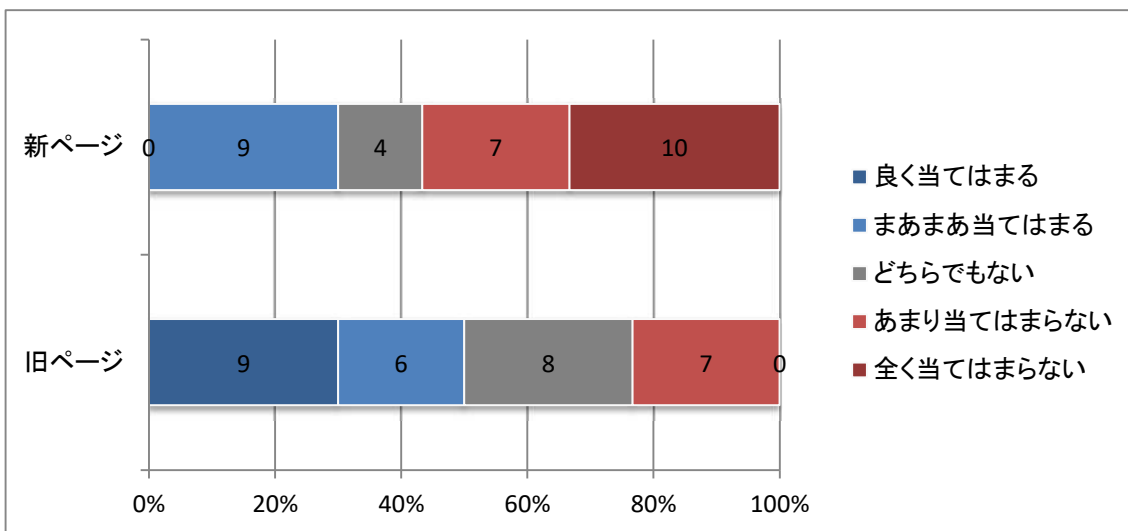
■個別項目ごとの比較

⑤デザイン(色・レイアウト)が見やすい



	旧ページ	新ページ
良く当てはまる	4	3
まあまあ当てはまる	4	15
どちらでもない	12	6
あまり当てはまらない	7	3
全く当てはまらない	3	3

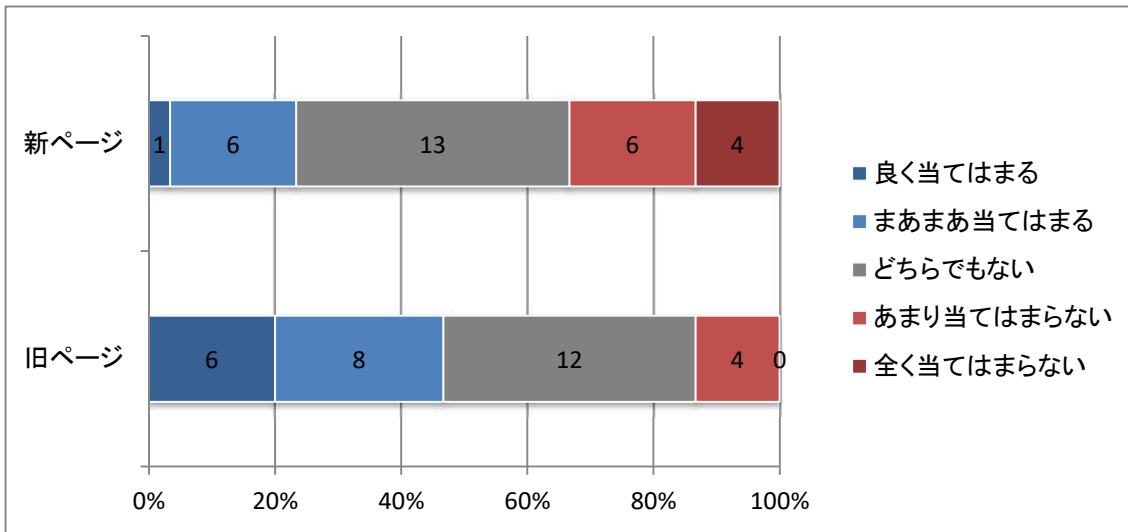
⑥意図したとおりにページを作成することができる



	旧ページ	新ページ
良く当てはまる	9	0
まあまあ当てはまる	6	9
どちらでもない	8	4
あまり当てはまらない	7	7
全く当てはまらない	0	10

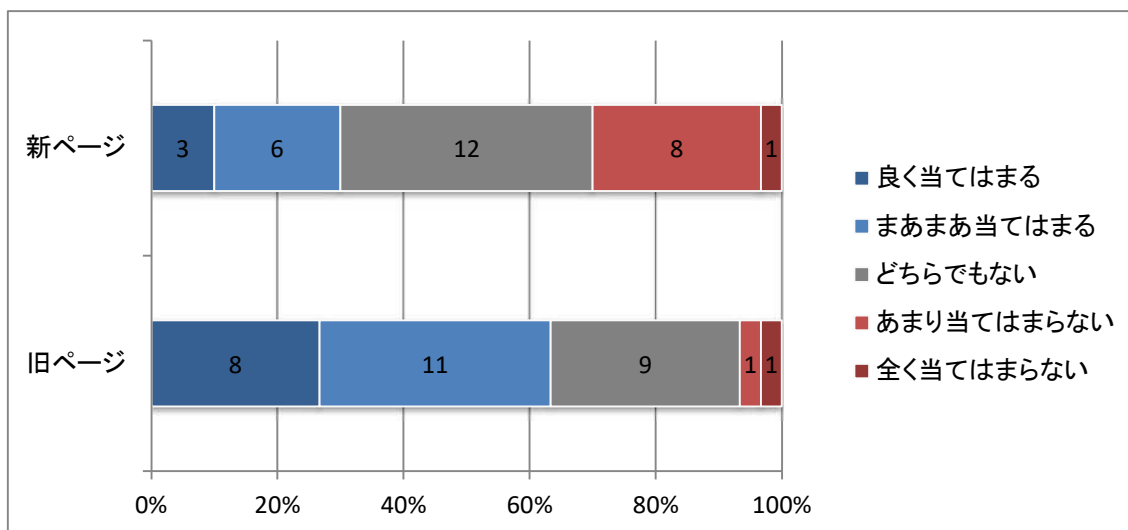
■個別項目ごとの比較

⑦表示速度や操作の反応速度が適切である



	旧ページ	新ページ
良く当てはまる	6	1
まあまあ当てはまる	8	6
どちらでもない	12	13
あまり当てはまらない	4	6
全く当てはまらない	0	4

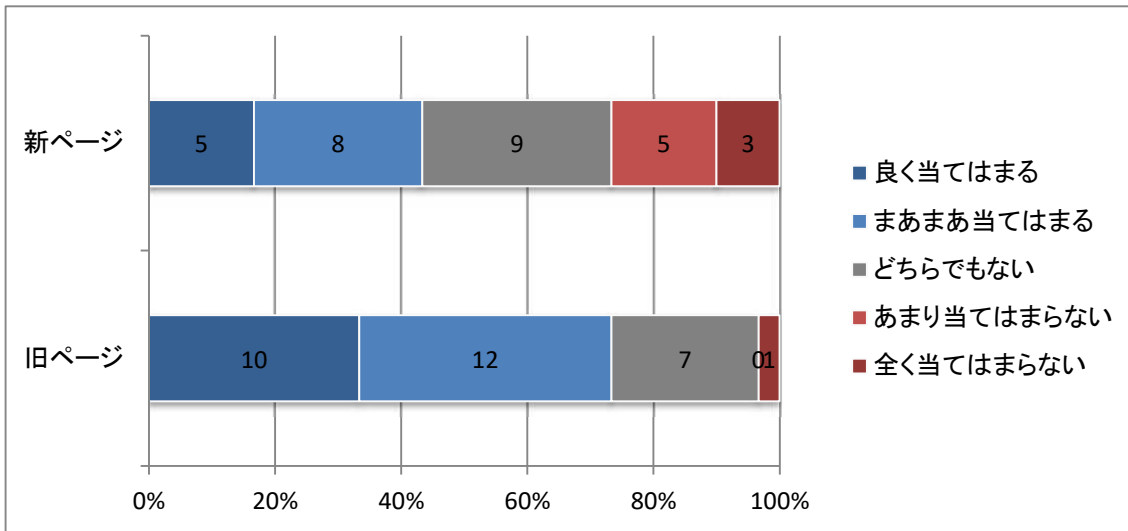
⑧専門的な知識がないとページの作成ができない



	旧ページ	新ページ
良く当てはまる	8	3
まあまあ当てはまる	11	6
どちらでもない	9	12
あまり当てはまらない	1	8
全く当てはまらない	1	1

■個別項目ごとの比較

⑨限られた職員しかページの作成ができない



	旧ページ	新ページ
良く当てはまる	10	5
まあまあ当てはまる	12	8
どちらでもない	7	9
あまり当てはまらない	0	5
全く当てはまらない	1	3

⑩リニューアル前のサイトに対するご意見(自由記述)

「函館市 課名」を検索すると、すぐに目的にたどり着くことができた。
サイトの更新を原課ではできず、管理課に依頼していました。直接データを作成できないのでイメージが伝わりにくかったです。 また、必要な情報にアクセスしにくいデザインに思えました。反面、部のページのデザインの統一が維持されていたという面ではプラスの側面もあったと思います。
デザインに関する自由度が大きく、またプログラムによる検索機能やリンクの貼り付けなども容易であったことから、利用者からも好評であった。
ホームページビルダーなどのソフトを使用することで誰でも作成できたと考えている。 リンクについても、貼り付けが容易であった。
課単位や仕事単位で構成することが可能。ジャンル別では、わかりづらい。
各部局・各課ごとに異なった形式でHPを作成していたため、とても見づらいものであった。
旧サイトでは、各部においてホームページビルダー等のソフトを購入しなければならず、また作成も極めて困難であった。
統一感が無いのは残念だが、自由度は高く、それなりに技術があれば、それなりのページが作れたのは良かったと思う。
統一感はなかったかもしれないが、旧サイトの方が自由度は高かったように思われる。

⑪リニューアル後のサイトに対するご意見(自由記述)

<ul style="list-style-type: none"> ・字ばかりになって、情報の種類によっては見づらい。 ・シンプルになりすぎている部分もある。 ・現在の表示方法だと、情報量が増えてきたときに、いずれ古い情報の表示や細かいカテゴリ化ができない気がする。システム的にはできるのかもしれないが、結局、こうしたことに得意な人が各部局に必要になり、そういった人がいない場合、直すのにも時間と手間が必要。 ・すでに、WEB上で公開されているマニュアルについていけない部分もある。(自分がわからないことが、マニュアルのどの部分を探せば解決できるのかわからない。用語が専門的。)
<p>1 左右メニューについて 分野から入ると左右メニューがあり、目的のページが探しやすいが、各課のページから入ると左右メニューがないため、新着記事一覧または記事一覧から探すしか方法がなく、目的のページが探しにくい。 各課のページにも左右メニューを表示するように改修してほしい。</p> <p>2 新着情報について トップページに表示される新着情報の表示方法は、記事タイトルをそのまま引っ張る仕組みになっているため、記事のタイトルとしては適確であっても、新着情報のタイトルとしては適確ではない場合が多く、どちらを優先するか迷うところである。</p>
<p>原課での作業が簡便になり、更新も迅速にできるようになりました。 大変助かります。前サイトのデータ移行で精一杯でまだデザインの統一まで至っていませんが徐々に情報を整理充実させていこうと思います。 今回のリニューアルは、情報提供を迅速にする上でも大変有意義なものであったと思います。</p>
<p>現時点では使いやすいとは言いがたいのですが、色々良い部分と悪い部分があるかと思っています。ここまで作り上げるのは大変だったろうなと思います。お疲れ様でした。</p>
<p>更新に専門的な知識が必要なのは以前とあまり変わらないように思える。検索しても旧ページが出るため不便。構成の自由度が少なく、重要度順に並べられないため、必要な情報にたどり着きにくい。</p>
<p>更新準備のためいちいちセンターにつながなければならないので、回線が混んでいるときタイムアップで作成が不可能になることがある。(出先機関)</p>
<p>コンテンツが多すぎて、しかも体系がバラバラなので、トップページから目的のページにたどり着けないと言われて市民の立場として考えていない。 新サイトは不便すぎる。使用しづらい。 市民や業者等から問い合わせがあったとき、目的のページまでたどり着くのには時間を要し、問い合わせ者に不便をかける。 前の方が良かった。</p>
<p>新サイトでは文字の大きさを変えるにしても自由度は低く、個性のあるページを作ることができなくなった。</p>
<p>申請様式のダウンロードのページがわかりにくく、リニューアル後の問い合わせが増えている。全体の統一感も大事だと思うが、利用する市民の立場に立って、目的の画面へのアクセスがスムーズに行えるようにすべき。(ダウンロードのページからは新規分しか見られない)</p>

石油価格調査のグラフと表のPDFを毎月更新しています。添付ファイルの上書きが現時点で無理のようですが、できるようにすることは可能でしょうか？

専用のアプリが不要であることは評価できる。
しかし、サイト閲覧者からは総じて不評である。理由は、機能低下と更新作業が遅れていることにもあると思う。こちら側の管理体制が追いついていない背景もあるが、担当者の「利用者目線でのページ作成」という意識がまだまだ育っていない。
また、スマホや携帯でどのように見えるのかパソコンで確認できないため、更新作業が長引く可能性がある。ぜひ、ページ編集者のパソコン上で、スマホページと携帯ページのプレビュー機能がほしい。

1. 新サイト作成後、スマホ用画面を確認したところ、PC用画面と改行位置などが違うため、ある程度見やすい画面にするためにサイトに大幅な修正が必要となった。編集集中にスマホ用画面を確認するプレビューは表示できないか。
2. 同じページ内で、例えば表題の部分をクリックすると、その記事の本文部分までジャンプ(専用用語は不明ですが)することはできないか。

ページ作成だけで考えると誰でも更新可能となっているし、無駄がなく使いやすくなっていると思います。
しかし、いくつかのページではどうしてもとても大きな文字を使用したい箇所があり、このサイトでは文字の選択肢が少なすぎます。HTMLでイジればできないことはないといわれましたが、私自身それが可能だとしても、例えば年配の職員の方であったり、ある程度知識がなければ難しいと思います。
統一感が必要かと思いますが、自由度がなくなりすぎるのも困ります。
全体的に考えると素晴らしい変化だと感じておりますが、あと少しだけページ作成にかんしては自由度がほしいところでした。

以前は、各階の部課の配置図があったと思うが、あると便利だと思う。

各課のHPは、文字ばかりでまったく魅力がない。また、部局・各課によって掲載内容が異なっている。
特に、関連ワードの設定の有無により必要な項目に表示されないものが多く見られる。

記事としてアップするのに適さないページが作成できない。
(タイトル横に日付が不要なものを作成したいができない)

旧システムに比べ煩雑で分かりづらい。直観的な修正ができない。
また、ロゴマークなどのファイルを各ページで共有できず、作業量が増えたと感じる。
各ページが並列的に並んでおり、階層構造に慣れた方には、操作しづらいと思う。
市全体では、統一感が出たと考えるが、課ごとのオリジナリティは乏しくなったと思う。
全体的には、以前のほうがよかったという感じである。
更新し易くなったとはいえ、頻繁な更新もないと考えるし、特定の人が操作することになることは変わらないと思う。
表示のための、相互承認のシステムもなくともいいと考える。

<http://inweb.city.hakodate.hokkaido.jp/kikaku/kouhou/homepage/cms/guideline.pdf>
で示していることについて、中にはシステムで制御出来る(と思われるもの)ものがあります。
例えば、「『赤い字で書かれている項目は必ずご記入ください』など、色に意味を持たせ、色の違いだけで情報を識別させるような表現は避けましょう」(p.7)とあるが、そうならば色を選択できなくするなど、システムにより制御することが望ましいです。

「どうがんばっても間違えることが出来ない」仕組みを作るというアプローチも必要ではないかと思います。「(6)一度ネットワーク上に公開された情報は、完全には削除できない」(「函館市ソーシャルメディア利用ガイドライン」)のですから、人的チェックもさることながら、いくらかの機械的なチェック(および予防)が望まれます。

具体的には

- (1) ペーストで「自由なデザイン」が出来てしまうのを制御する(極端には貼付けできなくする)
→せっかくCMSで統一デザインを志向しても、結局現状ではページ単位で好き勝手にできるし、実際、旧ページを貼り付けただけのようなページが見られた。
- (2) 余白が勝手に入る処理について改善のパッチ等、対処されたい。
- (3) 上記についてhtml編集モードがあるだろう、という返しが考えられますが、それではCMSを使っている理由がありません。html編集モードを用意しているというのは、暗に何かCMSのエディタ内で完結できないことがある、ということの表明のようで、本来ならこのモードがなく、エディタのみの操作で思い通りに動くことが望ましい。
- (4) 単純にあらゆる動作が遅い。遅いので瑣末なレイアウト変更など、市民により見やすくするための工夫などにとりかかりにくい。

1. 各ページの「お問い合わせ」欄について

環境部や企業局などの本庁舎以外の部局の場合、お問い合わせ欄に住所等を表示する項目がないことから、ページのフッターにある本庁舎の住所を見て、東雲町にあるものだと勘違いされるおそれがあるので、札幌市のように、本庁舎外の部局がお問い合わせ欄に住所や郵便番号を表示できるようにしてほしい。

2. 「各課のページ・組織」のページについて

企画部から病院局までが縦に長くなっているため、機構をある程度理解していても、目的の課にたどり着くまでに行ったり来たりすることが多々ある。ページの上部に部局へのページ内リンクを設置し、目的の部局まではすぐにたどり着けるようにしてほしい。

3. 行事予定のページについて

日によって、行事の数が多い場合に、いくつの行事があるのかが見づらくなっている。各行事の前にリストマークを付けるなりして、見やすくしてほしい。

4. 「申請に対する処分に係る審査基準・標準処理期間」のページについて

旧サイトのページ構成(部局ごとにPDFファイルで作成し、各部局へのリンクページを行政改革課が作成)のほうが分かりやすいと思います。(あくまで個人の感想です(笑))

5. トップページの「新着情報」「イベント」「募集・採用」「入札・契約」タブについて

背景や文字が色分けされていないので、「イベント」「募集・採用」「入札・契約」タブの存在に今朝(!)気づきました。背景か文字を色分けして、タブの見せ方を差別化してほしいかがでしょうか。

6. ページ作成の際の「関連記事」の設定について

関連記事を検索する際に、数千ものページタイトルがプルダウンで表示されるため、目標のページを探すことができず、設定に30分以上を要したことがありました。検索しやすくするために、表示方法を少し工夫したほうが良いと思います。

7. 求めるアンケート内容とは異なりますが…

①各ページのタイトルの付け方がひどすぎると思います。何をお知らせしたいのかが、タイトルを見ただけでは全く想像できないようなページが多く見られると思います。例えば、本日の新着情報では
・平成26年度 アプローチ(2014年5月9日 教育指導課)
というのがありましたが、まさに???だと思います。

②本来、新着情報に載せるべきではない、既存ページの更新まで、新着表示設定をしているのが散見されます。

①、②については、情報リテラシーの部分なので、広報広聴課がコントロールするのは困難かと思いますが、各部署長あてに文書を出すなりして、全体見直しを依頼するなどの手法を検討してほしいかがでしょうか。