

佐藤論文は、ユーザビリティ担当者に求められるコンピタンスに関する研究をまとめたものである。言い換えれば、ユーザビリティ担当者としてはどのような特性を持っているべきかをコンピタンスリストという形でまとめたものである。このテーマに関する従来の研究は、目標理念にもとづいて理論的にコンピタンス項目をリストアップしたものが多く、本論文のように現場の実態にもとづいて構成するという実践的なアプローチは世界的にもまれなものであり、おそらくは本研究が世界で最初のものといえる。

研究において、佐藤氏は、現場のマネージャ、現場ではたらいっているユーザビリティ関係者、それに学識経験者を対象に多面的な調査を実施し、コンピタンスリストを緻密にバージョンアップしている。

さらに、このようにして得られた実践的コンピタンスリストを前述の理論的なコンピタンスリストと比較検討し、両者を統合した新しいコンピタンスの概念を構築しようとしている。

コンピタンス概念を整理することは、人材登用、配置転換など、現場における人事業務にとって有用なだけでなく、どのような科目を教育すればいいかという教育業務にとっても有用なものである。ユーザビリティエンジニアとしての業務やユーザビリティ部門のマネージャとしての業務にとって何が必要かを明らかにし、その概念間の関係を明らかにした点で、本研究は実用的な価値の大きなものとなっている。

これまで人間工学など、いくつかの分野でコンピタンスに関する研究は行われてきたが、本研究を既存の他の研究と比較検討することにより、ユーザビリティ工学という新規分野の特性を明確にすることができ、学問としてのユーザビリティ工学の位置づけを明確にすることにも貢献できる。

研究のアプローチとしても、インタビューのような定性的手法と、統計的な定量的手法をバランス良く用いており、適切なやり方にしているといえる。

このような意味で、佐藤論文はユーザビリティ担当者のコンピタンスという問題に関して、新しい切り口を適切な手法によって開いたものであり、関係者には一読を勧めたい。

今後、コンピタンス項目について、ユーザビリティ担当者ならではの独自のものと、創造的業務に従事する担当者に共通しているものを区別するなど、いくつかの課題が残されている。佐藤氏の今後の研究の展開に期待したい。