

ウェブ接近性を高めて情報疎外層を積極支援...管理容易で担当者の業務が減少

コンテンツ登録と同時にウェブ接近性を確保、道民サービス「Good」



(出処: Network Times, 2010.7)

忠南道役所は均衡的な地域発展と共にする福祉社会、活力あふれる農漁村、躍動的な産業経済、綺麗で健康な自然環境など5つのビジョンを踏まえて地域発展と道民生活の向上、さらに国家の経済発展に貢献する目標を持っている。

忠南道役所は百済文化の中心圏を韓国代表の文化・観光都市に発展させるために、公州・扶餘など百済文化圏を対象にして遺跡発掘、百済歴史の再現団地の構成などの事業を進行している。また恵まれた自然環境と多様な観光資源を保有した安眠島を世界的な観光・休養スポットに開発するための事業を進行している。

ウェブ2.0の理念に基づいた開放的なウェブ環境運営

社会、経済、文化全般に渡ってアップグレードされた道政サービスを提供している忠南道役所は、道政全般の行政サービスに対する道民の理解を高めて、忠南の恵まれた観光資源と発達した経済水準を積極的に広報するためにホームページの改編事業を進行している。

忠南道役所は2008年にホームページ改編事業を進行して、2009年に持続的なメンテナンスと安定化を通じてウェブ2.0の理念に基づいた開放されたウェブ環境を安定的に運営できるようになった。2010年にはより多くの人たちが便利にホームページを利用できるように、ウェブ接近性チェックソリューションを導入し「障害者差別禁止法」(以下、障差法)を遵守している。

忠南道役所の改編事業にはアイオンコミュニケーションズのコンテンツマネジメントシステム(CMS)である「ICS5(I-ON Content Server 5)」が構築され、2010年3月には「ICS5ウェブ接近性チェックソリューション」を追加導入した。

アイオンの「ICS5」で高品質サービスを提供

忠南道役所の広報官室主事 ジョン・サンボン氏は「道役所ホームページを改編してコンテンツを各部署の管理者が簡単に登録・削除できるようにした。道民サービスの最接点である行政部署でホームページのコンテンツを直接管理し、道政の広報効果を高めて道民の意見をまとめてサービスの品質を向上させることができるためだ。」と説明した。

また「ウェブ接近性の側面で、忠南道役所は全道民に水準のウェブサービスを提供できるように努力している。このためにサイトの全要素がウェブ接近性の要求を満たしているか確認する必要がある。」と語った。

ホームページの改編にあたってウェブ接近性の遵守が極めて難しいとかややこしいわけではない。しかし各コンテンツやページ、サイトの中で1つでもウェブ接近性標準に従わない部分があれば道民の利用が不便になり、サービス品質の低下につながるがあるので詳細な要素まで気を使わなければならない。

忠南道役所はウェブサービスの水準を高めるために、部署別の担当者がコンテンツを直接管理できるようにしたが、ウェブ接近性を順守できずサービスに問題が発生したら投資した効果が消えてしまう。しかし部署の担当者が全員ITに慣れているわけではない上に管理すべきコンテンツが多いため、細かい部分でも問題が生じるかどうか必ず確認しなければならない。

「ホームページを改編する際に、4500余個に達するコンテンツに部署別の担当者を指定した。担当者の中ではITの理解度が相対的に低い人もいる。膨大なコンテンツを管理するため、強制的にウェブ接近性を遵守できるようにガイドする政策が必要だった。」(ジョン氏)

ウェブ接近性のチェックソリューションを導入する時、最も重要に検討したのは現場での使いやすさであった。ジョン氏は「担当者の中では相応な水準でウェブを使いこなせる人がいる反面、相対的に理解度が低い人もいる。このため、全ての担当者が同一水準のウェブ環境を具現できるように手伝うソリューションが必要だった。」と強調した。

公共機関の特徴上、担当者が頻繁に交代されることもソリューションを導入した理由の1つだった。公共機関は平均2年に一度、定期人事移動を通じて担当者を替えるが、その度にコンテンツの登録方法が変更されると一定の水準のサービス品質を維持しにくい。従って自動化されたチェックソリューションを利用してウェブ接近性の標準遵守を強制すべきであった。

障差法の施行後、全ての公共・民間組織はウェブ接近性の遵守のための努力を持続しなければならない。ウェブサイトには新しいコンテンツが継続的に掲載され、新しいサイトやページ、プロジェクトなどが追加されるので、全てのサービスでウェブ接近性が遵守されるのか確認しなければならない。

新規コンテンツ・プロジェクト、ウェブ接近性を確認すべき

マルチブラウザの支援可否も難しいことの1つである。韓国のウェブ環境は長い間、マイクロソフトのインターネットエクスプローラー(IE)が独占していたので、マルチブラウザ遵守が基本事項である同時に難しい点でもある。特にマルチブラウザ支援にあたって一箇所でもエラーが発生したらウェブ接近性標準遵守の評価で最下点をもらうので、ブラウザの互換性は最も優先的に確認すべき事項である。

忠南道役所が選択したアイオンのウェブ接近性チェックソリューションは、コンテンツを登録する際にウェブ接近性標準を遵守しているか確認して、サイトに適用する前に修正が可能だ。重要性によって「低い」「普通」「高い」などのチェックレベルを設定できて、使用者が望む部分だけをチェックするなど使用者指定も選択できる。

また変更事項をサイトに適用する前にコンテンツとテンプレートを一緒に結合して確認できるので、サイト配信前に最終的に問題可否を把握することができる。

忠南道役所がアイオンソリューションを選択した理由は2008年にホームページ改編事業を開始しながら導入した「ICS5」に対する満足度が非常に高いからである。またウェブ接近性チェックソリューションは保健福祉部を含めた数多い役所で使用している上に技術支援が速い点も良い効果を受けた。

ウェブ接近性は世界的なトレンドであり、ウェブサービスを提供するために必ず守らなければならない標準である。しかしIT管理者の立場では相当ややこしい部分がある。

例えばウェブ接近性標準遵守を評価、認証する際に該当機関のメインホームページだけでなく、つながっている傘下機関のサイトや付加的にサービスされるクラブなどまで評価する。字幕付きの動画を提供しなければならないなど、既存に提供されたコンテンツとサービスを一括改善しなければならない規制は、現実的に守りにくいという指摘も提起される。

【お問い合わせ】

「モバイル環境でもウェブ接近性標準を遵守」

■ウェブ接近性チェックソリューションを導入した理由は。

ホームページの改編事業を遂行しながら、コンテンツの掲載を各部署の担当者が引き受けることになった。対民接点にある部署がコンテンツを直接管理することで、広報効果を高めて道民の意見を集めて、サービス水準を高めるためだった。しかし担当者がコンテンツ管理を引き受けてから、ウェブ接近性標準遵守の一括管理が難しくなった。それでコンテンツを登録する前に、ウェブ接近性可否を確認するソリューションを導入した。

■アイオンソリューションを選択した理由は。

2008年にホームページを改編してから、アイオンのCMS製品「ICS5」を導入して使用してきた。アイオンソリューションは多くの役所にリファレンスがあり、技術支援が容易で使用も簡単で、満足度が高かった。ウェブ接近性チェックソリューションはICS5と簡単に連動できて、ITに対する理解が低い担当者も易しく使用できる。

■ウェブ接近性チェックソリューションの導入効果は。

まだ示範事業の段階で効果をいうのは無理だが、担当者たちは非常に良い評価を出している。ウェブ接近性はホームページ改編当時だけではなく、新規コンテンツを登録したり、新しいプロジェクトとサイトを追加したりする度に守らなければならない。ソリューションを通じてウェブ標準遵守の可否を自動で確認し、サイト配信前に変更できるので、部署の担当者とIT管理者の業務が相当減った。

■今後の計画は。

スマートフォンが迅速に拡散されているため、モバイルサービスが必須になった。現在モバイルサービスを一部提供していて、2010年にはスマートフォンでニュースや報道資料を提供するサービスを追加する予定だ。2011年以後には各種の観光情報をスマートフォンで利用できるようにするなど、モバイルサービスを多様に備える計画だ。もちろんその時もウェブ接近性標準を遵守できるように、最善の努力をつくすつもりだ。



忠南道役所広報官室主事
ジョン・サンボン氏

モバイル支援を拡張し、サービスアップグレード

「ウェブ接近性標準遵守は義務でもあるが、行政サービスを提供する立場では当然のことである。規制の遵守には難しい面もあるが、道民サービスを向上させるためには必ず必要だ。」(ジョン氏)

ウェブ接近性チェックソリューションは構築完了後、担当者を対象に教育を進行しながら示範的に使用されている。アイオンコミュニケーションズは今後、担当者がコンテンツを登録する際に危険度を色で表示して直観性を高めて、CMSコンポーネントレベルまでウェブ接近性チェックを支援できるようにする機能を追加して、ウェブに慣れていない管理者でも簡単にソリューションを使えるようにする予定だ。

忠南道役所はウェブ接近性チェックソリューションの示範適用をおえた後、全サイトに段階的に適用してウェブ接近性標準遵守の水準を高めて、関連認証を受けるために努力する計画である。現在、忠南道役所のウェブ接近性の平均点数は90点以上で、持続的な改善事業を通して近いうちに認証を獲得できると期待している。

速く拡散されるスマートフォンを支援するために、モバイルサービスの拡張を計画している。2010年内に示範的にニュースや報道資料をサービスする予定で、2011年以後には観光先、宿泊地、飲食店の案内など多様な分野に拡張する計画を立てている。また本館のみ適用しているCMSを傘下機関まで拡張し、SNSを利用した苦情処理・広報事業も計画している。

ジョン氏は「ウェブサービスを多様化する際に、基本的に検討すべきことがウェブ接近性である。ただ良い評価点数を受けるためにウェブ接近性を高めるのではなく、障害者や老弱者、情報疎外階層が全て同一水準のウェブサービスを受けることができるように、使用者からの観点でウェブ接近性を考えなければならない。」と強調した。

【お問い合わせ】