

良いマニュアルとは？ (1)

2007.4.24

マニュアルライティング (2007 年度)

本日の内容

- アンケートフィードバック
- マニュアルとは何か？
- 良いマニュアルとは？
- レポート課題説明

アンケートフィードバック (1/4)

要望

- マイク使用
- 教室変更
- 5 限に 10 号館で必修があるので…

アンケートフィードバック (2/4)

講義関連の質問

- 欠席連絡は？
→メールでも OK (所定用紙提出を推奨)
- レポートの詳細連絡は講義中のみ？
→ IT's Class でも提示する (登録終了後)
- 何曜日に来てる？
→火曜午後 (この講義のため)

アンケートフィードバック (3/4)

この講義に期待すること

- わかりやすい表現／読みやすいレイアウト／文章の書きかた／情報の構成手法の習得
- 実例を多めに
- 実践的なことをしたい

アンケートフィードバック (4/4)

その他の質問

- マニュアル制作関連の仕事をするきっかけ
- 会社を辞めた理由
- マニュアル不要の UI が一番良い？それでもマ
ニュアルは必要？
- 今後必要となるマニュアルのデザインは？

マニュアルとは? (1/7)

アンケートの回答例

- 手順を示したもの
- 機械などの説明書
- 人間の行動に関する手順書
- 決められたルールを文書化したもの
- 最低限必要な知識
- 困ったときに見るもの

マニュアルとは? (2/7)

アンケートの回答例 (つづき)

- メーカーとユーザーをつなぐもの
- 製品とユーザーをつなぐもの
- 安全に、楽しく、間違いなく使用するための案内書

マニュアルとは？ (3/7)

アンケートの回答例 (つづき)

- 誰でも同じことができるようにするためのもの
- 多人数で共有すべき情報をまとめたもの
- どんなことが起こっても対応できるように、想定可能なあらゆるケースおよび対応方法を記載したもの
- 事故発生時の免責用文書

マニュアルとは？ (4/7)

マニュアルの目的とは？

- 誰でも操作できるようにする
- 誰でも業務ができるようにする

→そのためには「最低限必要とされる情報を、誰彼問わず伝達できる」ことが必要

マニュアルとは? (5/7)

技能伝承に必要な情報を文書化したもの

- しなければならないこと
- してはいけないこと
- してもいいこと
- (上記の) 理由、背景

マニュアルとは? (6/7)

マニュアルの例

- 取扱説明書
- 操作ガイド
- 業務マニュアル
- 手続書

マニュアルとは？ (7/7)

文書化すること

- 文書化（マニュアル化）＝技能のコード化
→ナレッジマネジメント
- 文書化できないものもある
→伝統文化の徒弟制度など
→悪い意味での OJT（On-the-Job Training）
→身体性に依存するもの
- 文書化できるものとできないものとの違いは？

良いマニュアルとは？ (1/3)

良いマニュアルの条件とは？

- 良いマニュアルは○○である
- 良いマニュアルには△△がある
- 良いマニュアルは□□という点に配慮している

良いマニュアルとは？ (2/3)

条件の整理例

- わかりやすい
- 探しやすい
- 取り扱いやすい
- 役に立つ
- 正確である
- 魅力的である
- ユーザー保護に配慮している

良いマニュアルとは？ (3/3)

ガイドラインの例

- 電子マニュアル評価ガイドラインに関する調査研究報告書（少し古い）
<http://www.jtca.org/empg/report97/>
- 条件を満たす項目が多ければ良いマニュアルか？
 - 一概には言えない
 - これからの講義で触れる予定

時事ネタ

IKEA の組立説明書

- @nifty : デイリーポータル Z : IKEA の説明書が無口すぎる
<http://portal.nifty.com/2007/04/22/a/>
- 多言語地域 / 多言語ユーザーを想定したイラストのみで構成される説明書

作業課題

IKEA の組立説明書のようなイラストのみの説明書を採用する場合、
どのようなメリットとデメリットがあるか？

課題レポート (1/3)

マニュアルを評価してみよう

- IXY DIGITAL 900 IS (キヤノン) のマニュアルを評価する
<http://cweb.canon.jp/camera/ixyd/900is/>
- マニュアル (PDF 形式) は以下の URL から入手すること
<http://cweb.canon.jp/manual/digitalcamera/>

課題レポート (2/3)

レポートの内容

- 本日の講義で考えた「良いマニュアルとは？」の条件を踏まえて、良い点と悪い点を3点ずつ挙げて、理由を説明する
- 悪い点については、どのようにすれば良くなるのかも書く（対案を提示する）
- 「メーカーの担当者に評価報告書を提出する」つもりで書く

課題レポート (3/3)

提出要件

- A4 用紙で 2 枚以上
- WORD ファイル (.doc) または PDF ファイル
- 5 月 3 日 24 時 (5 月 4 日 0 時) 〆切
- メール添付にて提出すること

次回の予定

良いマニュアルとは？ (2)

- レポート講評
- 実例を元に、良いマニュアルの条件を考える