

まとめ

2007.7.17

マニュアルライティング (2007 年度)

本日の内容

- 成績評価
- レポート講評
- 前回実習のレビュー
- これまでの講義の振り返り
- 最終レポート課題

連絡事項

- 最終（第 4 回）レポート課題を本日提示
- 出席状況確認リスト最新版（出席状況最終版＋第 3 回までのレポート提出状況反映版）を近日中に掲示

成績評価 (1/2)

成績評価の方法

- 出席 40%、レポート 40%、実習 20%
→講義要項記載通り
- 講義回数が 11 回のため、以下の式で算出
→ $((\text{出席回数} \times 4) \times 0.9) + 0.4$
+ レポート加点 + 実習加点 = 最終評価
- レポートと実習は 4 段階評価
→ A : 10、B : 7.5、C : 5、D : 2.5

成績評価 (2/2)

以下の学生は講義終了後お話があります

ne15-0144、 ne15-0235、 ne16-0118、
ne17-0028、 ne17-0033、 ne17-0042、
ne17-0082、 ne17-0097、 ne17-0110、
ne17-0137、 ne17-0179、 ne17-0205、
ne17-0266

→現時点で 50 点未達のため

レポート講評 (1/8)

評価のポイント

- 仕様をタスクに組み替えられるか
- マニュアルとして適切な手順文を書けるか
- 適切に分岐処理できるか
- 注意情報を適切に処理できるか
- 読みやすいレイアウトで作成できるか
- 技術仕様をわかりやすい表現に変換できるか

レポート講評 (2/8)

仕様をタスクに組み替えられるか

- 仕様書：「〇〇は××する」と書く
- マニュアル（ユーザータスク型の場合）：
「××するには〇〇を使う」
「〇〇を使って××する」と書く

レポート講評 (3/8)

マニュアルとして適切な手順文を書けるか

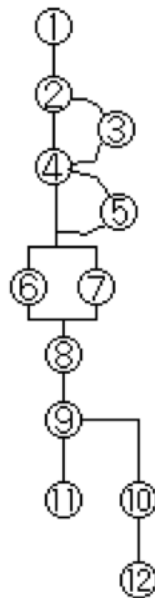
- 手順番号＋操作文という形を維持する

レポート講評 (4/8)

適切に分岐処理できるか

◆操作手順情報

- ①フタを取る or 矢印まではがし、乾燥麺以外の同梱物を取り出す。
- ②粉末スープ A を入れる。
- ③粉末スープ B を入れる(お好みで適量)。
- ④熱湯を内側の線まで注いでフタをする。
- ⑤レトルト具は お湯を入れてフタした容器の上に置き、暖めておく。
- ⑥100℃の熱湯の場合、待ち時間は 3 分。
- ⑦90℃の熱湯の場合、待ち時間は 4 分。
- ⑧フタを取る or 全てはがし、液体スープ、レトルト具を入れる。
- ⑨調理オイルを入れる (お好みで適量)。
- ⑩スパイスを入れる。
- ⑪カップの底からよくかき混ぜてできあがり。
- ⑫カップの底からよくかき混ぜてできあがり。(遊園亭の 10 号館スペシャル風味)



レポート講評 (5/8)

注意情報を適切に処理できるか

- どこに配置するのか？
- 最初に置く：PL 法注意文と同等の扱い
- 必要な場面に置く：手遅れを避ける

レポート講評 (6/8)

読みやすいレイアウトで作成できるか

- 見出しと手順文
- 分岐見出し
- 手順文本体と付加情報
- 手順文本体の後は改行を入れるように

レポート講評 (7/8)

カップラーメンの調理法マニュアル

調理法 注意:レンジ調理しないでください

粉末スープA 液体スープ レトルト具
粉末スープB スパイス 調理オイル を
全て取り出します。(麺の下に隠れている場合があります)

粉末スープAと液体スープを入れます。

沸騰したお湯を内側の線まで入れ、蓋をします。
(レトルト具を蓋に乗せ、温めておくことをお勧めします)

3分間待ちます。

レトルト具 調理オイルを入れます。
(調理オイルはお好みに応じて加減してください)

生田屋風味にする。

粉末スープAと一緒に粉末
スープBも入れます。

最後にスパイスをお好みに応
じて入れてください。

レポート講評 (8/8)

技術仕様をわかりやすい表現に変換できるか

- 3 分@ 100℃、4 分@ 90℃
 - 100℃：沸騰したお湯（沸かしたてのお湯）
 - 90℃：電気ポットなどで保温中のお湯
- 言い回し
 - 「投入」とか「禁止」とか「必須」とか

前回実習のレビュー

各グループの検討結果一覧

これまでの講義の振り返り

マニュアルとは？

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

良いマニュアルとは？

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

良いマニュアルの条件

基本的なポイント

- ユーザーレベルの見極め
 - 情報の分割／分類基準
 - 情報の掲載基準
 - 表現（テキスト & ビジュアル）
- **ユーザー中心の情報設計**を正しく行っているか？

ユーザー中心のデザイン

ユーザーを正しく理解する／想定することが必要

- ユーザーは何を求めているのか？
 - ユーザーができることは何か？
 - ユーザーの利用シーンは？
 - 自分がユーザーだったらどう思う？
- 「**誰がユーザーなのか？**」を最初に考える

企画構成の概要

マニュアル制作における企画構成プロセスとは？

- 説明対象を把握する
- 目的を明確にする
- ターゲットユーザーを決める
- 必要な情報を用意する
- 構成案を作成する

→実際に文章を書く前にこれだけの準備が必要

目的の設定

ゴール設定

- ビジネスゴール＝目的
- ユーザーゴール
- 目的を達成できたか判断するための指標
- 数値設定の重要性と測定の難しさ

ターゲットユーザーの設定

ユーザーが情報と接する文脈（コンテキスト）

- ユーザーを決めれば万時解決、ではない
- 同じユーザーであっても、利用シーンによって動機や背景が異なる
- 同じ機能であっても、利用シーンによって求められる振るまいが異なる
- 同じ情報であっても、展開メディアによって求められる構成が異なる

情報の分割・分類 [グルーピング]

グルーピングにあたっては…

- 情報量に注意：マジカルナンバー 7 (7 ± 2)
- 階層を深くするよりも幅を広げたほうが良い
- ユーザーによって判断が分かれる基準は避ける
- 過剰な分類はかえって混乱を招く

知りたい情報を直接伝える

ユーザーがそのまま理解できるように

- 二重否定は避ける
- 「言語明瞭意味不明」を避ける
- 「要するに何なのか」がわかるように

操作指示情報

操作指示情報の構造

- 見出し
- 導入情報
- 操作手順情報
→ 操作文と結果文
- 注意情報
- 補足情報

レイアウトの前に

可読性を向上させる要素

- 視線の動きに対する配慮
- テキストの視覚処理
- 情報構造の表現
 - 見出し処理
 - 情報構成要素の表現

最後にいろいろと (1/4)

情報設計は日常生活の延長にある

- 「自分から問題を発見する」「問題を言語化して伝える」ための、日頃の訓練が大切
- 「生活者としての実感」が伴っていないと、地に足のついた情報設計はできない
- 生活者としての実感に裏打ちされた情報設計こそが、社会に求められている

最後にいろいろと (2/4)

日常生活に敏感になる

- 「なんとなく」で日常生活を送らない
- 買い物やサービス利用時は特に注意深く
- 自分なりのシナリオを考えて対峙する
- 「あれ？」という素朴な引っ掛かり
- 「わかりにくい」「探しにくい」「使いにくい」というモヤモヤとした感覚を言語化してみる

最後にいろいろと (3/4)

他人の行動にはヒントがいっぱい

- どうして理解してもらえない？
- どこでとまどっている？
- 変な動きの原因は何？
- 自分の考えかた・とらえかたと何が違うのかを考える

最後にいろいろと (4/4)

「頭でっかち」は百害あって一利なし

- 論理思考は大切だが、論理思考だけでは解決しない
- 専門用語に飲まれない
→用語よりも考えかたを吸収する
- いろいろなことに興味を持とう
- コミュニケーションを創造する立場の人は、実世界との交流を忘れずに！

課題レポート [第 4 回] (1/2)

レポートの内容

- Web 講義要項システムのマニュアル改善
http://www.acc.senshu-u.ac.jp/kyomu/info/Syllabus_Manual.pdf
- 現状のマニュアルの問題点を検討して、改善版を作成する
- ユーザーの目的を意識すること
- 扱う情報の範囲は現状マニュアル程度で OK

課題レポート [第 4 回] (2/2)

提出要件

- A4 用紙 (枚数は自由)
- WORD ファイル (.doc) または PDF ファイル
- 7 月 27 日 24 時~~まで~~切
- メール添付にて提出すること

作業課題

今年度の講義の感想

- 期待通りだったこと／期待外れだったこと
- 学べたこと／学べなかったこと
- 次年度に向けてのアドバイス
- …などなど

→成績評価とは関係ないので、気楽にどうぞ