

周辺の話題

2008.7.1

マニュアルライティング (2008 年度)

本日の内容

- 業務マニュアル
- 電子マニュアル
- 仕様書
- 他分野への応用

連絡事項

- 出席状況確認リスト準備中
- 第3回レポート課題提示中（〆切：7/8）
- 次回は実習
→題材は RENANDI の簡易マニュアル

課題レポート [第3回] (1/2)

レポートの内容

- カップラーメンの調理法マニュアル
- 仮想の商品仕様書を読解の上、手順を構成する
→仕様書は 6/25 中にサポートサイト上で公開
- ユーザーの目的を意識すること
- 手順分岐の扱いに要注意

課題レポート (2/2)

提出要件

- A4 用紙 1 枚
- 7/8 講義終了時に出力紙提出

業務マニュアル (1/3)

重要視されるようになってきた背景

- 人材の流動性向上
- (通称) 2007 年問題
- コンプライアンス (法令遵守) の強化
- J-SOX (内部統制)
- ISO9001 (品質マネジメントシステム)

業務マニュアル (2/3)

プロセス規定によって品質を維持する

- どのような業務なのかわかるように
- 業務の記録を確認できるように
- 文書化と記録、管理

業務マニュアル (3/3)

操作マニュアルとの違い

- 業務の規定から業務のフローまで幅広い
- 現場の知恵 (コード化されていないノウハウ) の反映
- 更新管理と運用
- 業務マニュアル特有の情報構造

作業課題

業務マニュアル特有の情報構造を書き出してみる

- 操作マニュアルの場合
 - 見出し
 - 導入文（機能概要、ユーザーメリット、制約）
 - 操作文
 - 注意情報
 - 付加情報

電子マニュアル (1/5)

さまざまな電子マニュアル

- 提供方法の違い
→ ローカル or ネットワーク
- 表現方法の違い
→ 静止画・テキストベース or インタラクティブ
- 操作しながら見る? 解説書として見る?

電子マニュアル (2/5)

ローカルで展開される電子マニュアル

- ヘルプ
- 電子ドキュメント (HTML、PDF など)
- UI 組み込み

電子マニュアル (3/5)

ネットワークを利用する電子マニュアル

- 業務マニュアル (イントラネット上で展開)
→更新管理などの運用上の問題
- コンシューマー製品で必須情報をネットワーク上に展開する例はほとんど存在しない

電子マニュアル (4/5)

静止画・テキストベースの表現

- 紙媒体と同様の表現を電子マニュアルにおいて適用したもの
- 「電子媒体の特性を活かしている」とはあまり言えない
- 紙媒体と異なり、物理的なピクセル数に制約されるため画像表現周りは要注意

電子マニュアル (5/5)

インタラクティブな表現

- e-learning 絡みで注目されている
→いわゆる「動画マニュアル」
- 前提条件や時間の変化に依存する状態遷移を説明する場合に有効
- 閲覧者の時間を拘束してしまうことに注意

仕様書 (1/5)

外部仕様書

- UI を中心としたユーザーとのインタラクション周りの挙動・仕様を記述する (外部仕様書)
- 機能名や挙動、制約事項を製品・サービスの側から記述する
- 各部名称説明のように、UI 要素ごとに機能説明することが多い

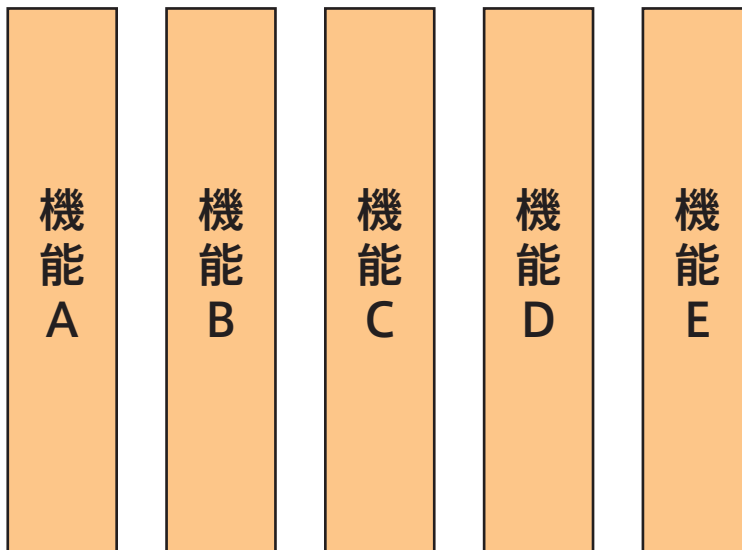
仕様書 (2/5)

記述にあたっての注意点

- ユーザーの目的と仕様書の粒度が合致しない
(当然)
- ユーザーの使用シーンの観点が抜けがち
→ユースケース分析 (UML) などで対応することも
- ユーザーの観点からの仕様レビューが必須

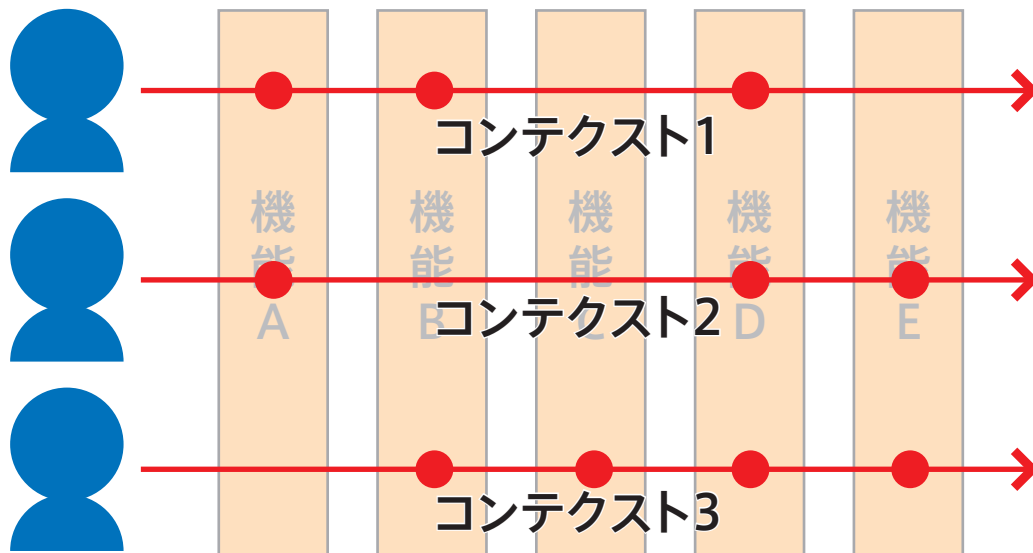
仕様書 (3/5)

機能とタスク



仕様書 (4/5)

機能とタスク

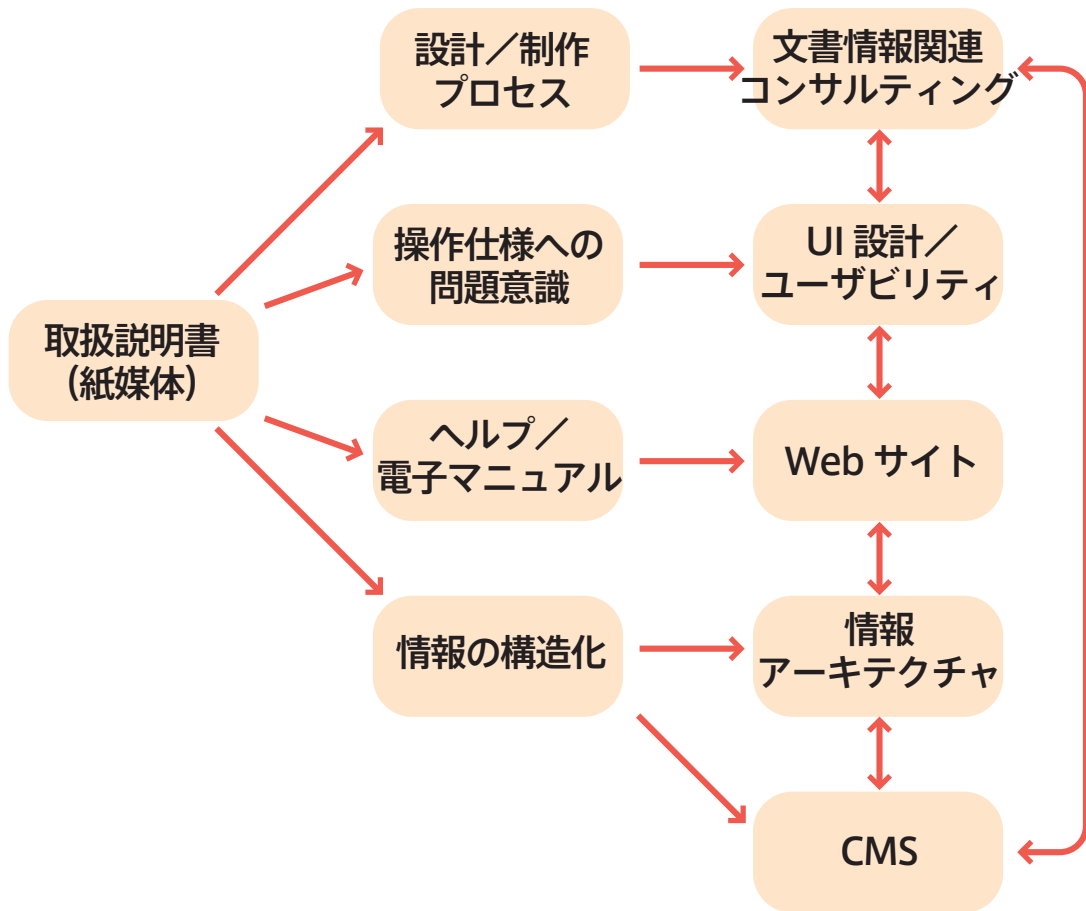


仕様書 (5/5)

機能とタスク



他分野への応用



文章の書きかた

学生時代のうちにバリエーションを拡げる

- 論文調の文章
→ 堅い言い回し、事実と主張の分離など
- やわらかい説明調の文章
- TPO に合わせて使い分けられるように
- 文章いろいろな本を読んでおくこと

次回の予定

実習

- RENANDI の簡易マニュアルの改善提案
- 事前に目を通しておき、自分なりの改善案を考えておく
→最終レポートにつながります