

テキスト表現 (2)

2009.6.23

マニュアルライティング (2009 年度)

本日の内容

- 操作指示情報
- UI 設計との関連

連絡事項

- 第3回レポート課題提示（〆切：6/30）
- 6/30 は実習
→ 題材は第3回レポート課題

アンケートフィードバック

- 講義資料の配布前倒し要望
- もう少し手を動かす機会を
- 個人的意見を聞きたい
- 実習時間が長い／短い
- 資料配付があれば
- ベスト／ワーストを聞きたい
- 「グルーピング」敗者復活希望

わかりやすく表現する [復習] (1/2)

「わかる」って何だろう？

- 短期記憶→長期記憶に移行できる
- 知ってる→やってる→出来てる→理解してる
- 理解している（他人に説明できる）まで到達させることがベスト
- 目的は「理解」させることなのか？も要検討
→現代社会では複雑なことが多過ぎる

わかりやすく表現する [復習] (2/2)

表現にあたって注意すべきこと

- ユーザーのコンテキスト
→前提知識、用語
- 読みやすいように
- 正しく伝わるように (誤解されないように)

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

見出し

導入情報 ○○○○○○○○○○○○○○○○○
○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○

- 1 □□する。←操作文
△△になります。←結果文
- 2 □□する。
△△になります。
- 3 □□する。
△△になります。

ご注意 ← 注意情報
○○○○○○○○○○○○○○

参考 ← 補足情報
○○○○○○○○○○○○○○

導入情報

「機能を知ってもらう」「使ってもらう」ための情報

- 機能概要やユーザーメリット、具体的な用途（想定利用シーン）、基本的な制約条件など
- 具体的にどういうことができるか、どういうときに使うと便利なのか
- 「この機能を使えば、具体的にこんなことができるのか」「ちょっとやってみよう」と働き掛ける
- 業務マニュアルの場合は？

操作手順情報 (1/7)

ユーザーの操作行為と、機器のフィードバック

- 操作文の主語はユーザー
- 1 手順 1 操作に分割する
- ユーザーにフィードバックを与える (結果文)
- 操作目的を示す? 示さない?
- 手順内で分岐する場合の対応

操作手順情報 (2/7)

操作文の主語はユーザー

- 主語はユーザー（機器側ではない）
- 「(ユーザーが) ○○する」という形で書く
- 「○○ボタンが押されると、××されます」という形で操作文を書かない

操作手順情報 (3/7)

1 手順 1 操作に分割する

- 複数の操作を 1 つの手順にまとめない
→ 「○○ボタンを押してメニューが表示されたら△△ボタンを押す」は NG
- 「1 つの操作の単位」を厳密に適用すると、かえってわかりにくくなる場合がある
→ 「○○を選んでから「OK」をクリックする」
- 手順番号を付ける

操作手順情報 (4/7)

ユーザーにフィードバックを与える (結果文)

- ユーザーの操作の結果として起こる、機器側の反応を記載する
- 正しく操作できたのかどうか、ユーザーが判断できるように
- フィードバックの有無はユーザビリティの観点からも重要
→ UI 設計時に留意する

作業課題 (1/4)

操作と結果を意識して、操作手順にしてみる

- 本機の電源スイッチを押して Windows XP の初期画面が表示されたら、「スタート」ボタンをクリックしてから「コントロールパネル」をクリックして、表示された「コントロールパネル」画面の「ユーザー アカウント」をクリックします。

作業課題 (2/4)

情報ブロックごとに順列を切り分ける

1. 本機の電源スイッチを押します。
2. Windows XP の初期画面が表示されたら、「スタート」ボタンをクリックしてから「コントロールパネル」を選びます。
3. 表示された「コントロールパネル」画面の「ユーザーアカウント」をクリックします。

作業課題 (3/4)

操作とフィードバックを切り分ける

- 1.本機の電源スイッチを押します。
Windows XP の初期画面が表示されます。
- 2.「スタート」 ボタンをクリックしてから、「コントロールパネル」を選びます。
「コントロールパネル」画面が表示されます。
- 3.「ユーザー アカウント」 をクリックします。

作業課題 (4/4)

参考：視覚処理でメリハリを付ける

1 本機の電源スイッチを押します。

Windows XP の初期画面が表示されます。

2 「スタート」 ボタンをクリックしてから、「コントロールパネル」を選びます。

「コントロールパネル」画面が表示されます。

3 「ユーザー アカウント」をクリックします。

操作手順情報 (5/7)

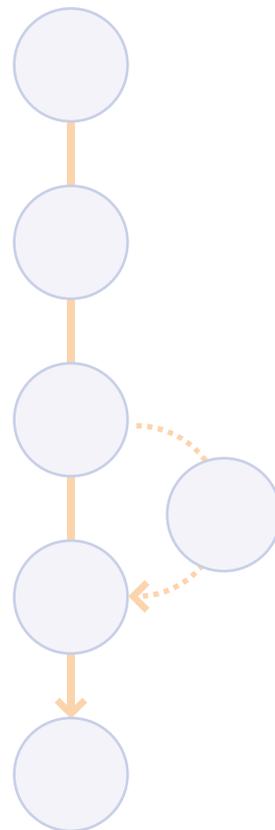
操作目的を示す？示さない？

- 「～を押す」「～するために、～を押す」
- 操作目的を示すことで、ユーザーの学習を期待できる
- 上級者や向上心のあるユーザーは、操作目的を知りたい
- 「できればいい」と割り切っているユーザーは、必要な手順だけで十分

操作手順情報 (6/7)

手順分岐の考えかた (1) : 例外処理

- 手順内に入れ込む
- 主な事例
 - 主操作フローからの一時的分岐
 - 操作失敗時のフォロー



操作手順情報 (7/7)

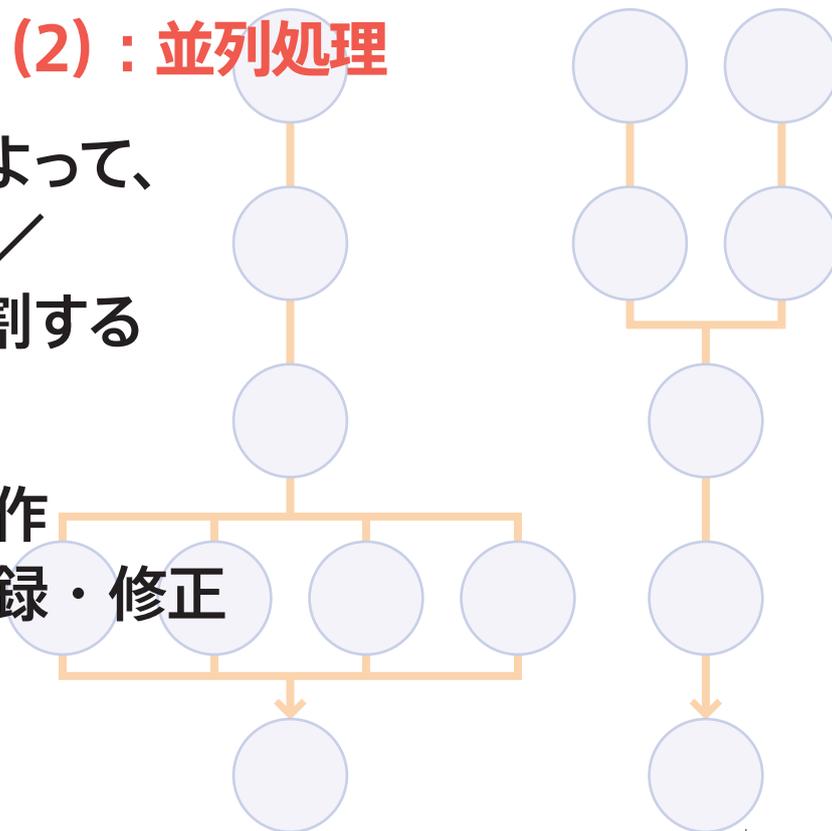
手順分岐の考えかた (2) : 並列処理

- 情報の量・内容によって、手順内に入れ込む／見出しレベルで分割する

- 主な事例

- 設定メニュー操作

- 住所録の新規登録・修正



注意情報 (1/2)

必須の付加情報

- 「～してはならない」「～できない」など、必須の付加情報
- ユーザーの不利益に直結する情報 (データの破損、機器の故障など)、ユーザーのクレームにつながる情報は導入情報の中に組み込む
- 製造物責任法 (PL 法、Product Liability) を想定した警告情報・注意情報は別扱い

注意情報 (2/2)

記載にあたってのポイント

- 何についての注意なのか、結果としてどのようなことが起きるのかを説明する
- 「～しないでください」だけでは不足
- 「～しないでください」「そうしないと～」という説明方式を取るべき

補足情報

任意の付加情報

- 「～してもよい」「～することもできる」など、任意の付加情報
- 進んだ使いかたや、ちょっとしたヒントなどを提供する
- 「ヒント」「参考」などと表記されることが多い
- 標準操作に必要な情報を補足情報にしないように注意

操作イラスト

使いどころを見極める

- 操作対象と操作結果のどちらの指示イラストなのかを明確に
- 操作対象を明示する
- 行為を矢印などの補足で示す
- 部分拡大図を活用する
- 写真とイラストの使い分け

UI 設計との関連 (1/8)

マニュアル作成の視点を持つことで…

- ユーザータスク単位での操作手順の長さ・分量を把握する
- フィードバックの意識
- 「ユーザーは説明を読まない」ことを前提に、説明がなくても理解できる・操作できるように
→説明を追加しなければならない原因は何か？
→説明せずに済ます対策はないか？

UI 設計との関連 (2/8)

カップ焼きそば



UI 設計との関連 (3/8)

カップ焼きそば



UI 設計との関連 (4/8)

カップ焼きそば



UI 設計との関連 (5/8)

日付入力

- 「yyyy/mm/dd という形式(例:2007/06/26) で、半角英数字で入力してください」
- 年月日の入力欄を分ける

日付指定(西暦)より入出金明細を表示

年 月 日 ~

年 月 日

※ 照会する期間を前月1日から本日の間で選択してください

UI 設計との関連 (6/8)

日付入力

- カレンダーで直接指定させる

日付指定(西暦)より入出金明細を表示

2007年 5月 1日 ~

年 月 日

※ 照会する期間を前月1日から本日の間で選択してください

△	2007年6月						▽
日	月	火	水	木	金	土	
					1	2	
3	4	5	6	7	8	9	
10	11	12	13	14	15	16	
17	18	19	20	21	22	23	
24	25	26	27	28	29	30	

UI 設計との関連 (7/8)

「説明すれば OK」ではない



UI 設計との関連 (8/8)

SUICA

- 「技術仕様に基づいて詳細な操作指示」ではない
- 「タッチ & ゴー」というキャッチフレーズで UI の問題を解決
→ 機器側の反復テストによる試行錯誤も貢献

業務設計との関連

マニュアル作成の視点を持つことで…

- 正しい手順以外は許容しない
- 正しい手順をユーザーに自然に想起させる
- 正しい手順がユーザーにとって一番負担が少ない

課題レポート [第3回] (1/2)

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 6/23 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
- 文字情報中心で構成すること
→カップ印字を前提とした形状の制約なし
- 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 2 枚
 - マニュアル本体 (1 枚)
 - 解説 (構成意図やポイントなど) (1 枚)
- 次回講義終了時に出力紙提出

次回の予定

実習（操作情報）

- 課題レポートを元にグループワーク
→グループ割当は学籍番号で指定予定