

情報を伝えるための表現(1)

2010.4.20

マニュアルライティング (2010 年度)

本日の内容

- アンケートフィードバック
- わかりやすく表現する

連絡事項

- 教室変更依頼中（実習との関連）
- 次回は実習（マニュアルの評価）
- 次回に第 1 回レポート課題提示（5/1 ㄨ予定）

アンケートフィードバック (1/4)

記載内容

- 自己紹介（学籍番号、名前、コース）
- この講義に期待していること
- ネットワーク情報学部でこれまで学んだこと
- 「マニュアル」という存在に対する印象
- 将来あるべき「マニュアル」の姿
- その他質問やコメント（あれば）

アンケートフィードバック (2/4)

「マニュアル」という存在に対する印象

- わからないとき・困ったときに読む
- 従うのではなく利用する（業務マニュアル類）
- あまり役に立たない
- 難しい・わかりにくい
- 文字が多い
- 間違いは書いていないが魅力がない
- できれば読まずに済ませたい

アンケートフィードバック (3/4)

将来あるべき「マニュアル」の姿

- 高齢者対応
- 「何がわからないのかわからない」への対応
- 読みたくなる
- 電子化（PC、携帯、電子書籍リーダー他）
- 視覚表現の向上（動画対応含む）
- 検索性の向上
- カスタマイズ対応

アンケートフィードバック (4/4)

その他質問やコメント (あれば)

- グループワークの班分け方法は？
- 2年生ですが大丈夫ですか？

「わかりやすい」という価値

「わかりにくい」ことが否定される世の中

- わかりにくいマニュアル
- わかりにくい社会
- わかりにくい政治
- 「わかりにくい」「わかりやすい」って
そもそも何だろう？
- 「わかりにくい」原因はどこにある？

わかりやすく表現する (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 (2/2)

表現にあたって注意すべきこと

- 正しい日本語で
- 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）
- 「要するに何なのか？」
- 対象ユーザーに合わせて（前提知識、用語）

正しい日本語で

基礎なくしてわかりやすい表現は無理

読みやすいように

テキスト表現レベルでの注意事項

- 文章の長さ
→ 1 文 45 字以内が適当（と言われている）
- 句読点
→ （心の中で）音読してリズムを確かめる

作業課題 (1/2)

違和感がある箇所をリライトしてみよう

20世紀末に始まったIT革命は、「パソコン」、「インターネット」、「モバイル」、「ユビキタス」と進歩してきました。情報端末がどんどん小型化して、それらがみんなネットワークにつながることで、「いつでもどこでも誰とでも」情報交換ができ、たくさんの情報を蓄積できる記憶装置を持つことで、それらの情報を蓄積し共有できるようになったのです。このようなネットワーク、情報技術の進展を正確に理解し、その知識を活用して人間社会に貢献する。ネットワーク情報学部ではこうした能力をもつ人を育てようとしています。

正しく伝わるように (1/5)

必要な要件

- 表現を統一する
- 複数の解釈を許さない
- 知りたい情報を直接伝える

正しく伝わるように (2/5)

表現を統一する

- ユーザーを混乱させない
- 敬体（です・します）や常体（だ・する）
- 用語の使用法

正しく伝わるように (3/5)

複数の解釈を許さない

- どちらにも受け取れる表現をしない
- 指示代名詞の使いかた
- 形容詞や副詞、句読点の使いかた
 - A または B と C
 - 新しい 10 号館のパソコン

正しく伝わるように (4/5)

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

作業課題 (2/2)

リライトしてみよう

- 設定画面で「@@」を「ON」以外に設定している場合は、★★機能を使用できません

正しく伝わるように (5/5)

二重否定は避ける

- 「正しく設定しないと、正常に動作しない」
 - 「正しく設定すると、正常に動作する」
 - 「設定を誤ると、正常に動作しない」
- 「○○○を接続しないと、□□できない」
 - 「○○○を接続すると、□□できる」
 - 「□□するには、○○○を接続する必要がある」

「要するに何なのか？」(1/5)

「言語明瞭意味不明」を避ける

- いわゆる「お役所的な」言い回しはしない
→ 可及的速やかに前向きに検討し善処致します
- カタカナだらけで煙に巻かない
- 「だから何？」「で？」

「要するに何なのか?」(2/5)

読み手の知りたいことに直接答える

- 「どう便利なのか」
- 「何ができるのか（できないのか）」
- 「自分は何をすれば良いのか」
- 「何が言いたいのか」
- ネガティブな印象を避けるために、小手先のごまかしをしない

「要するに何なのか？」(3/5)

全体像から詳細へ

- 情報の大枠を示してから詳細を記述
- 見出しタイトル
- 導入部分
- 本文

「要するに何なのか?」(4/5)

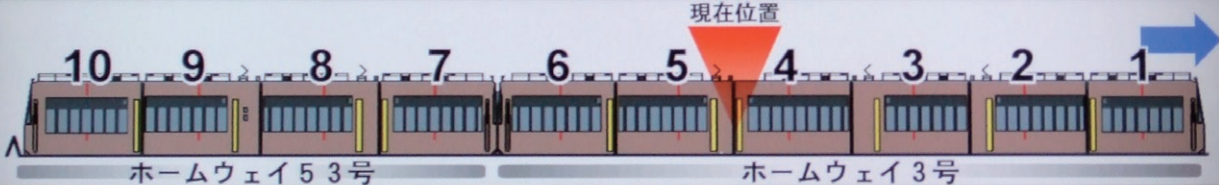
「自動販売機があります」?

2 ホームウェイ3号/53号
番ホーム

箱根湯本ゆき
片瀬江ノ島ゆき

18:30 発

現在位置



ホームウェイ53号 ホームウェイ3号

黄の  が乗車位置です

 自動販売機があります

「要するに何なのか？」(5/5)

就職活動にあたって知りたい情報は何だろう？

- 読み手の知りたいは何？
- (出し手の伝えたいことは何？)

対象ユーザーに合わせて (1/2)

わかりやすい表現の大前提

- ユーザーは誰？
- 前提知識
- 用語
 - 言い換えてわかりやすくなる場合と、
そうでない場合がある
- 情報に接する文脈（コンテキスト）

対象ユーザーに合わせて (2/2)

「SF」という用語を使用する必然性は？

ご登録いただいた PASMOのSF残額履歴の確認

次の方法で、ご登録いただいたPASMOの
SF残額履歴をご確認いただけます。

SF(ストアードフェア)とは…

PASMOカード内にチャージ(入金)された、運賃に使用できる金額のことです。

その他の留意点

一般論として…

- 「事実」と「意見・主張」の分離
 - どこまでが「事実」？
 - 「事実のようで実は意見」ということも多い
 - メディアの報道には特に注意が必要
- 具体的に書く
 - 読み手に判断材料を与える
 - 数値ソースの必要性
 - 定義は明確に

次回の予定

簡単な実習（評価）

- 実際のマニュアルを見て、
良い点と悪い点を考える
- 第 1 回レポート課題提示（5/1 ㄨ予定）