

情報を伝えるための表現(3)

2010.6.15

マニュアルライティング (2010 年度)

本日の内容

- 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（※切：6/22）
- 6/22 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
- 個人的意見を聞きたい
- 資料配付があれば
- twitter 関連
- その他

レポートフィードバック (1/6)

課題要件の復習

- ネットワーク情報学部の案内冊子（紙媒体）用の構成案
- ネットワーク情報学部の公式 Web サイトに掲載されている情報を紙媒体で作成するイメージ
- 構成案の情報レベルは 3 階層
- 現状で不足気味と判断する情報を補っても OK
- 目的とコンテキストを意識する

レポートフィードバック (2/6)

前提条件の欠如

- 「対象ユーザーは誰か」「対象ユーザーの求める情報は何か」など、最低限の前提を明確にする
- 対象ユーザーを決めただけで満足しない
→ 「ユーザーの利用状況」に対する洞察が必要

レポートフィードバック (3/6)

媒体特性の考察

- 目次=サイトマップではない
- 順序を持った情報をどのような基準で配置するか
(紙媒体冊子の特徴)

レポートフィードバック (4/6)

グルーピング

- グルーピングの基準が曖昧
- グループ数が少なすぎる／多すぎる
- 第2階層を設けるなどして、1グループに含まれる要素数を減らす
- 要素数が極端に多いグループが成立してしまう場合は、そもそもグルーピングの基準が適切であったのかどうか再確認する

レポートフィードバック (5/6)

ラベリング

- 「タイトルだけで内容が推測できるように」をもっと意識する
- 全部のラベルを見渡して、情報の分類基準を感じられる（統一感がある）方が望ましい
- 必要に応じて補足説明を加えることも効果的

レポートフィードバック (6/6)

視覚表現

- 階層構造を把握しやすいことが最優先
- 「階層構造の表現＝入れ子」とは限らない
- マインドマップ系の表現は目次ではない

指示情報

指示情報の構造

- 見出し
- 導入情報
- 指示情報
→指示文と確認文
- 注意情報
- 補足情報

見出し

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

- 1 □□する。←指示文
△△になります。←確認文
- 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

「概要を知ってもらう」「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？

指示情報 (1/7)

ユーザーへの指示と、結果の確認

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

指示情報 (2/7)

指示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

指示情報 (3/7)

1 手順 1 指示に分割する

- 複数の指示を 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 つの指示の単位」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

指示情報 (4/7)

ユーザーにフィードバックを与える (確認文)

- 指示に従った行為の結果として起こる、結果を確認するための情報を記載する
- 指示に従って正しく行動できたのかどうか、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)

指示と結果を意識して、手順化してみる

- 本機の電源スイッチを押して Windows 7 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 アカウントと家族のための安全設定」、「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 7 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 アカウントと家族のための安全設定」をクリックします。
- 4.「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 7 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 アカウントと家族のための安全設定」をクリックします。
- 4.「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 7 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 アカウントと家族のための安全設定」 をクリックします。**
- 4 「ユーザー アカウント」 をクリックします。**

指示情報 (5/7)

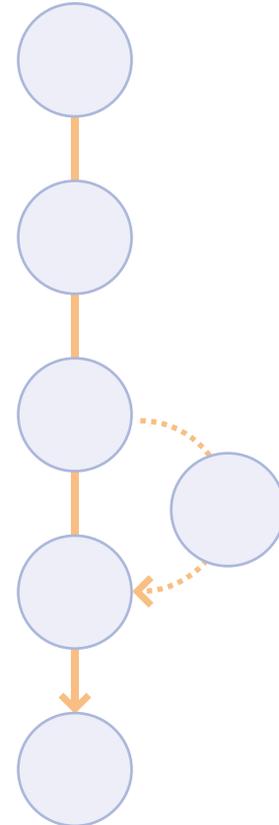
指示目的を示す？示さない？

- 「～を押す」「～するために、～を押す」
- 指示目的を示すことで、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、指示目的を知りたい
- 「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

指示情報 (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
 - 主フローからの一時的分岐
 - 失敗時のフォロー



指示情報 (7/7)

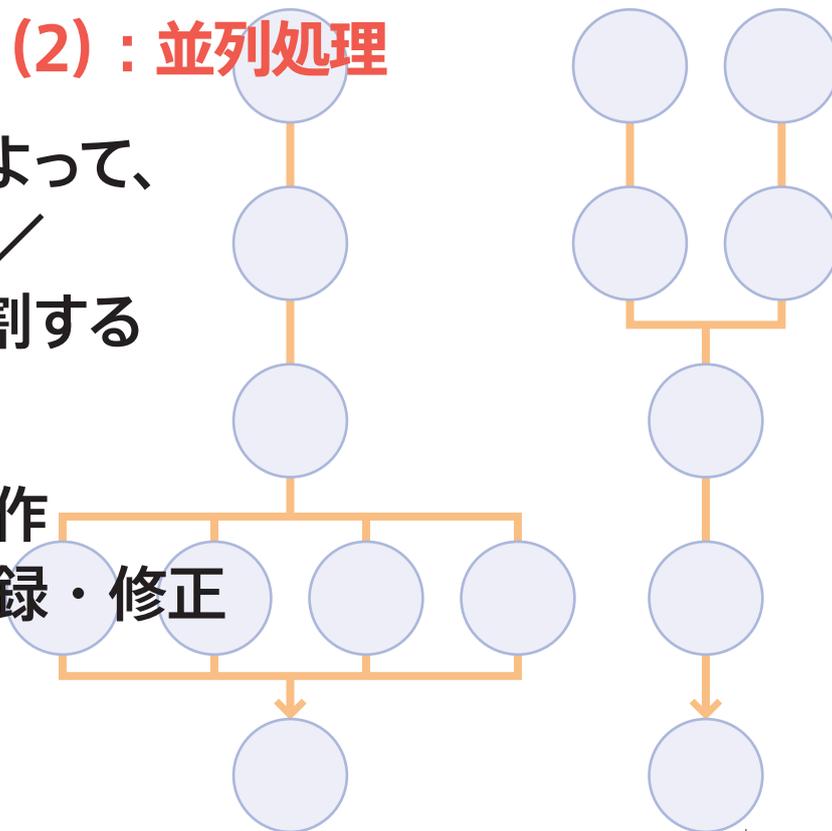
手順分岐の考えかた (2) : 並列処理

- 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
- 標準指示として必要な情報を補足情報にしないように注意

指示イラスト

使いどころを見極める

- 指示対象と結果のどちらを説明するイラストなのかを明確に
- 指示対象を明示する
- 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指示手順の長さ・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:2010/06/15) 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 6/15 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