

まとめ

2010.7.6

マニュアルライティング (2010 年度)

本日の内容

- 成績評価
- レポート講評
- 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
→次回の最終実習を踏まえて提出
- 実習グループ分けについて
→次回はシャッフル

成績評価 (1/2)

成績評価の方法

- 出席 10%、レポート 50%、実習 40%
- 以下の式で算出
→ 出席回数 -3 + レポート + 実習
- レポート: 各回最大 10 点 (最終回のみ最大 20 点)
- 実習 : 各回最大 10 点

成績評価 (2/2)

単位取得が微妙な学生リスト

レポート講評 (1/7)

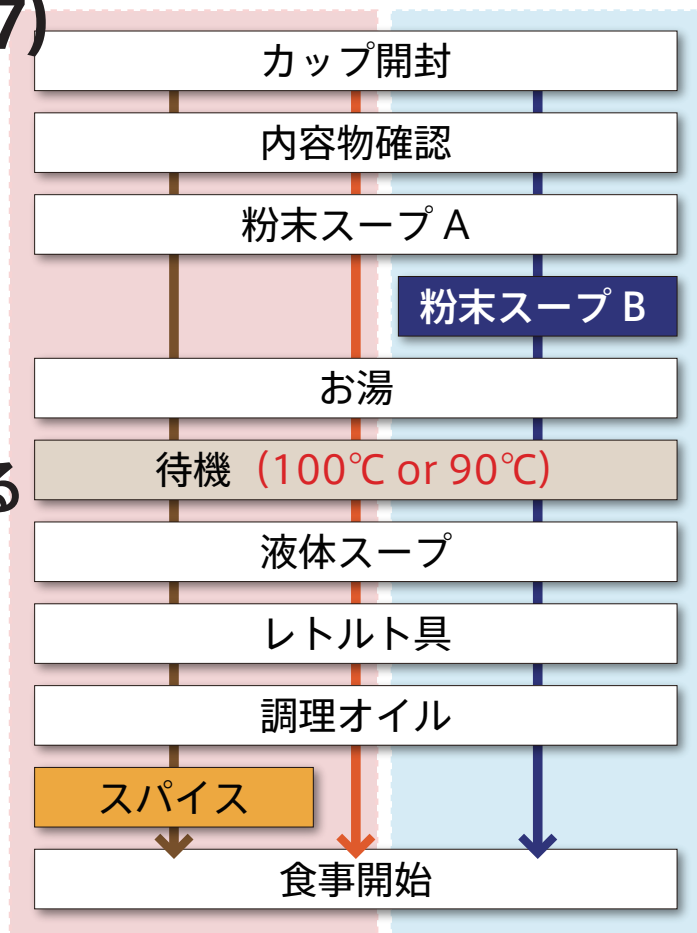
評価のポイント

- 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
- 技術仕様をわかりやすい表現に変換できるか
- 読みやすいレイアウトで作成できるか

レポート講評 (2/7)

適切に分岐処理できるか

- 見出し単位での分岐？
手順中での分岐？
- 構造を把握して決定する



レポート講評 (3/7)

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 (4/7)

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
- カップ側面の表示
- レトルト具の扱い
- 言い回し
 - 「投入」とか「禁止」とか「必須」とか

レポート講評 (5/7)

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
- 「A を投入する（B の場合）」ではなく、
「B の場合は A を投入する」と書く
→ユーザーの目的が基準

レポート講評 (6/7)

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
- 同一手順内の情報量は適切か
→複数操作を記述する場合の単位は適切か

レポート講評 (7/7)

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

作業課題

アクセスマップを手順指示文で記述してみる

- 向ヶ丘遊園駅に着いたところから
- 目的地は 10101 教室
- 利用交通機関は任意選択可

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

- 目的を達成できたか判断するための指標
→評価の前提としても使用
- ビジネスゴールと
ユーザーゴール
- 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 (1/3)

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
- グルーピング後の情報の配列順にも注意
- グルーピングとタギング

情報の分割・分類 (2/3)

ラベリングにあたっては…

- 他のグループと区別できるように
- タイトルだけで内容が推測できるように
- ユーザーによって、わかりやすい名前が異なる
- ビジュアル表現の併用（アイコン）
- コピーライティングとは異なることに注意
→魅力的なコピーよりもわかりやすさを優先

情報の分割・分類 (3/3)

グルーピング・ラベリングの順序は柔軟に

① 分類検討
(グルーピング)



分類名検討
(ラベリング)

② 枠組・分類名検討
(ラベリング)



分類検討
(グルーピング)

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

- 専修大学ポータル 操作マニュアルを作成する
<http://www.senshu-u.ac.jp/isc/doc/Man/portal-t-s.pdf> (参考元ファイル)
- ユーザーの操作目的を意識して構成する
- 不足する情報は適宜補う
- 扱う情報は現状「教務情報」「コミュニケーション」に含まれる情報 (Web メールは除く)

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
- ファイル名は mw04 ○○ - ○○○○.doc (.pdf)
- 7 月 24 日 24 時~~まで~~切
- メール添付にて提出すること

次回の予定

実習 (4)

- 構成案の作成
- 題材は第 4 回レポート課題「専修大学ポータル操作マニュアル」
- 実習をスムーズに進めるために、次回までに当該資料に目を通しておくこと

学部アンケート記入