情報を伝えるための表現(1)

2012.4.24

マニュアルライティング (2012 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
- 次回は休講（代替課題あり）
- 次々回（5/8）は実習（マニュアルの評価）
  および第 1 回レポート課題提示

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
- 形式的なもの・手本・リファレンス
- 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
- わかりきったことが書いてある・必要なことが書いていない

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
- 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（画像増加、動画／ 3D 対応含む）
- 検索性の向上・カスタマイズ対応
- ネットワーク上への展開・最新版への自動更新
- UI への透過吸収

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）

- スライド遷移をもっとゆっくり
- 10 号館への変更希望

- (暗記した知識を…)

「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 (1/3)

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 (1/6)

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 (2/6)

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 (3/6)

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
  →「２位※※は□□と引き分け、勝ち点 XXで
  首位の△△と７差」

正しく伝わるように (4/6)

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 (2/3)

リライトしてみよう

- この設定項目では、項目 X および Y と同じ値を指定することはできません。

正しく伝わるように (5/6)

ユーザーがそのまま理解できるように

- 「この設定項目では、項目 X および Y と同じ値を指定することはできません」
  →「項目 X および Y と異なる値を指定する」

作業課題 (3/3)

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 (6/6)

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)

本当に伝えたいことは「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？）

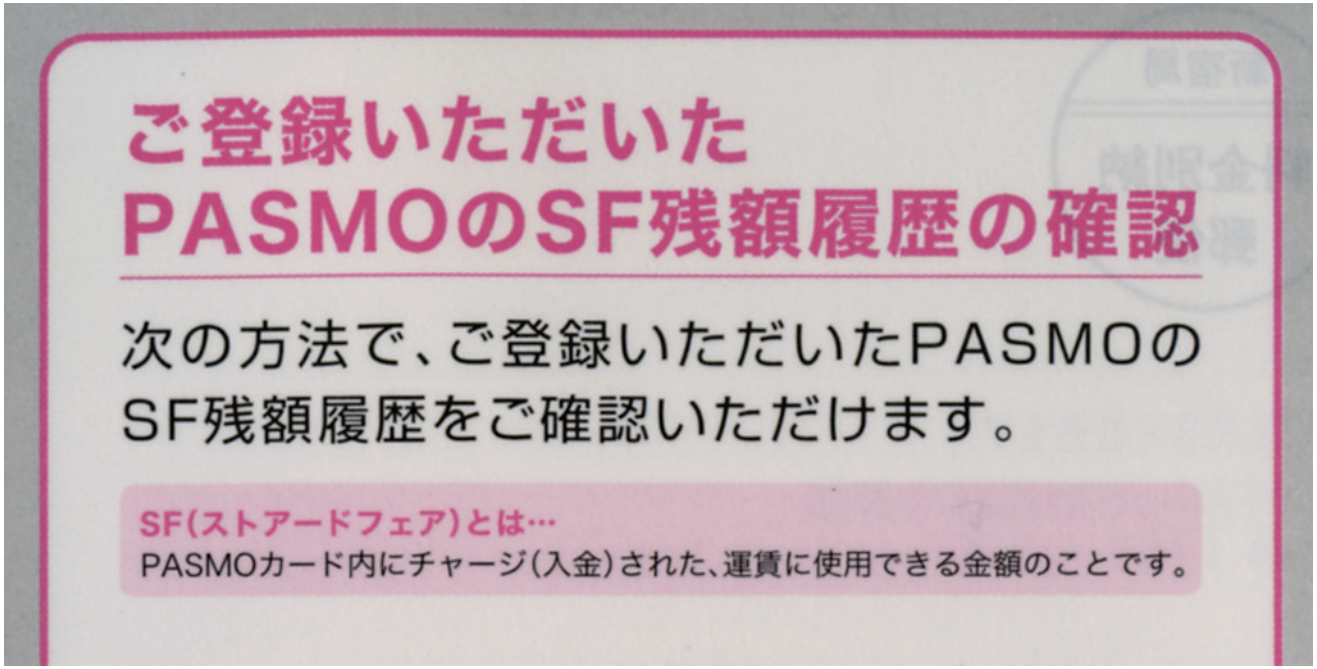
対象ユーザーに合わせて(1/2)

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（コンテクスト）

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？



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

休講＆代替課題

- スマートフォン（2 機種）のマニュアルを比較評価して、表現の差違について自分の意見をまとめる。
- A4 用紙 1 枚にまとめて、次々回（5/8）講義時に持参すること。
- 対象機種・対象範囲は 4/25 中にポータルおよびサポートページにて案内する。

次々回 (5/8) の予定

グループ実習（簡単な評価）

- 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