

情報を伝えるための表現(2)

2012.5.22

マニュアルライティング(2012年度)

本日の内容

- レポート講評

連絡事項

- 次回講義（5/29）時に第2回レポート課題出題
- 次々回（6/5）はグループ実習

実習の振り返り

実習感想

- 人によって異なる評価・基準
- ユーザーにより「良い」が異なる
- 「好み」と「論理」
- グループ内の役割分担の重要性

レポート講評 [全般](1/3)

レポート課題の要件

- SC-05D (NTT ドコモ) クイックスタートガイドの「ご使用前の確認と設定」部分を評価する
- 「メーカーの担当者にマニュアルの評価報告書を提出する」つもりで書く
- a. 情報の構成、 b. テキスト説明、 c. 視覚デザインの観点でそれぞれ良い点と悪い点を1点ずつ挙げて、理由を説明する (悪い点については、対案を提示する)

レポート講評 [全般] (2/3)

レポート評価のポイント

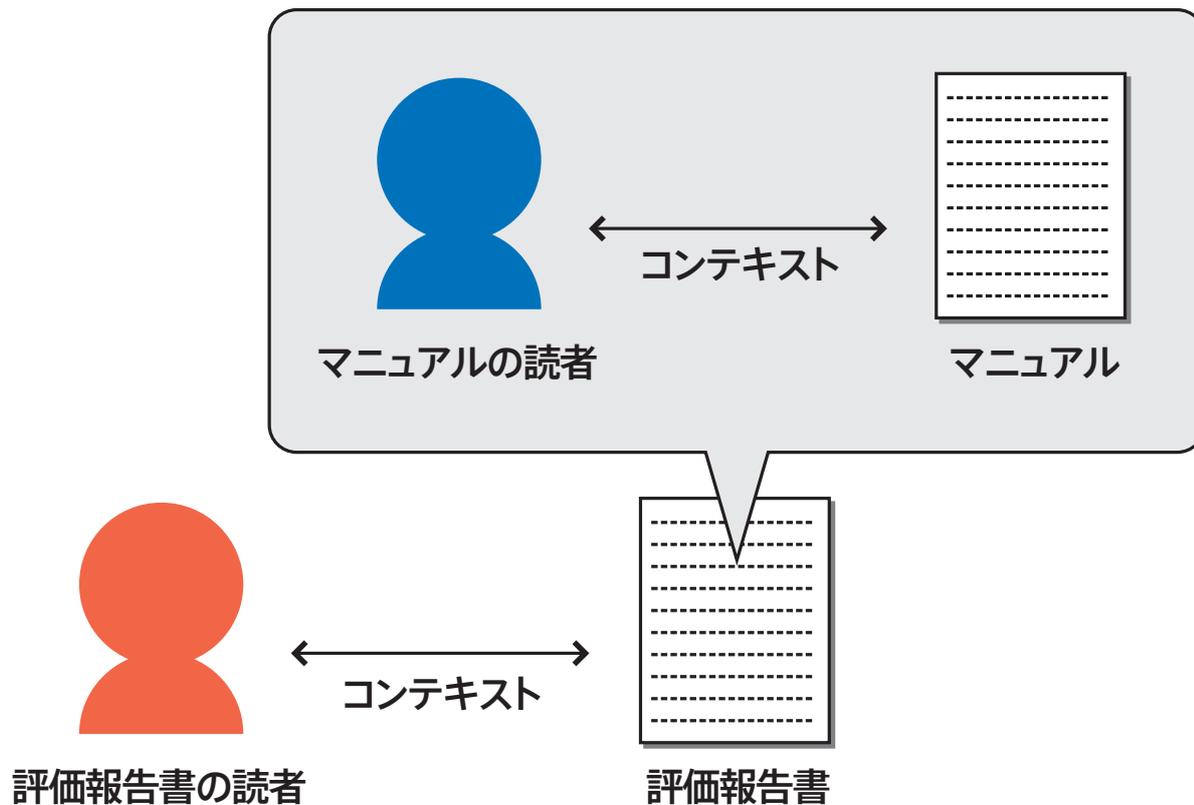
- 評価の前提を明示しているか
- 読み手を納得させる努力（説得力・客観性）
- 情報の構造化
- 視覚表現
- 着眼点

レポート講評 [全般] (3/3)

全体的な傾向

- 評価前提 (対象ユーザー・基準) の欠落
- 説得力の不足 (感想文が多い)
- 構造化の不足
- レイアウトへの配慮の不足
- 表面的な問題への拘泥
- 「堅い」文章作成力の不足

レポート講評 [評価の前提](1/2)



レポート講評 [評価の前提](2/2)

- 市場の状況
- 当該製品の市場におけるポジショニング
- 誰が読むのか？
- どんなとき（いつ？なぜ？）に読むのか？
→ 閲覧コンテキストの洞察が不可欠
- どのような基準で評価するのか

作業課題

説得力を意識する

ネットワーク情報学部のメリットを学外にアピール
してみる（テキストを書いてみる）

レポート講評 [説得力・客観性]

- 「感じた」「思った」は感想文なので避ける
- 敬体（です・ます）ではなく常体（だ・である）で
- 一般論から具体例へ展開する
- 表面的な事象に拘泥しない
 - 背景原因を考えた上での対案提示
 - 「アマチュアの論理」に陥らないように
- 情報をポイントごとに整理する
 - 情報の構造化

レポート講評 [構造化]

- 論文ではないので、無用な長文構成は避ける
→斜め読みでも概要を把握できるように
→社会人として超重要な基本スキル
- 見出しタイトルと内容をセットで考える
- 主張を伝えるために必要な情報の枠組を考える
→例：タイトル＋理由＋具体例＋改善方針＋課題
→読み手が求める情報の枠組と乖離しないように
- 箇条書きを意識する

レポート講評 [視覚表現]

- 見出しを明確に
- 情報の構造を表現する
- 基本的なレイアウトルール
- ノンブルを付ける
- 行頭一字下げと箇条書き

レポート講評 [実例]

a. 情報の構成

▼良い点：前に簡単な説明があること

スマートフォンには、特有のカタカナの専門用語が多く出てくる。このマニュアルでも専門用語が利用されているが、機能の説明に入る前にそれ自体の簡単な説明がある。初心者には、いきなり機能を説明されても分からないと思うので、こういった配慮があることが良いと思った。

たとえば、44ページの『デザリングを利用する』という項目であるが、“デザリング”という単語を聞いても、初心者にはなかなかピンと来づらい。説明があったことで、それがどのような機能であるかを理解してから使用することが出来るので、このような専門用語の説明があることが利用者にとって優しいマニュアルだと感じた。

▼悪い点：大事な情報が小さくまとめられている

説明項目のタイトルになっている部分の説明は、大きめの文字で説明がされているが、知っておかなければならないそれに関連するような情報が、『お知らせ』として小さくまとめられてしまっている。『お知らせ』は小さくまとめられてしまっているが故に、一見重要な情報ではないと見逃してしまう可能性がある。

b. テキスト説明

良い点

設定ができない場合は違うページに行くガイドがでて戸惑うことなく

悪い点

・充電

細かいところではありますが、USB 接続ケーブル SC02 とあるが、SC01か。USB 接続ケーブルと初めに絵で説明しておけば十分ではないかと見調べてみると USB ケーブルが SC01 と SC02 は違うので、壊してしまっに表現したほうが読み手は覚えやすいのかもしれない。でも壊れて調べるが普通なのでないかとも考えました。

対案：USB ケーブル a というように短くする。

・基本操作

対象的にまとめられていて必要最低限のことしか書いてない。これが機能を知らないかもしれない。

良い点：「ドコモ miniUIM カード/microSD カード/電池パックの取り付け方」、「ドコモ miniUIM カード/microSD カード/電池パックの取り外し方」のページでは、説明テキストの次にイラストという構成になっているのでスマートフォン初心者でもマニュアルを見ながら順を追ってテキスト通りに使用することができる。

悪い点：スマートフォンは既存の携帯電話と違い、タッチスクリーンが基本となっているので、基本操作の説明が途中に入っているのは不適切である。基本操作ができないと操作をすることができないため、「基本操作」ページは「電源を入れる/切る」の前には入れたほうがよい。

● b.テキスト説明

良い点：32～35 ページの手順説明の際、イラストとテキストで対応させる箇所(①②など)が少なく、簡潔に説明してあるので、ユーザーが迷うことなく本体を操作できる。また、「基本操作/タッチスクリーンの使い方」のページでは操作方法によってどのような効果があるか(この操作によってどのようなことができるか)が明確に記載してあるのでわかりやすい。

悪い点：スマートフォンは PC と同じ扱いのため、PC 慣れしていない初心者にとっては理解することが難しい言葉が多く使用されているため、そういった単語には少し理解しやすいように注釈をつけたほうがよい。

ルを作成すれば、短い文章か長い文章かはっきりするだろう。見たところ、このマニュアルは非常に文章が短く、説明も簡単にしてある。推測するにある程度携帯電話を触ったことのある人を第一のターゲットに置いていると考えられる。このような少し慣れた人というのは文章を流し読みすることが考えられる。ならば、少し慣れた人にで重要だという箇所には目を止めてもらう必要があるため、重要な箇所に色をつけて説明する必要があるだろう。このマニュアルでは、そのような工夫がどこにもない。もちろん色を

クイックスタートガイドとは、その名の通りすぐに使い始められることを前提につくられたものという認識です。つまり全ての操作を網羅したものではないこととなります。クイックスタートガイド上で調べたい項目が見つからなかった場合、次に取扱説明書を見ることとなりますが、この際該当項目が取扱説明所上のどのページで扱われているかすぐに

マニュアルをつくるにあたってターゲットユーザーが重要である。スマートフォンを買う人は今までにガラパゴスケータイを使っており、機械にはある程度慣れているという人が多数であると思う。よって、スマートフォンを使う人が「ここ」がわからないので調べたいと思ったらすぐ見つけることのできるマニュアルにするべきである。

レポート講評 [まとめ]

- 前提を置く
 - 閲覧コンテキスト / 評価の基準など
- 相手に納得してもらうにはどうするか? を考える
 - どのような情報が必要か (情報の枠組)
 - 感想ではなく、理由に基づいた主張
 - 論点の明確化
 - 具体例の提示
- 読み手に配慮する
- 報告書の事例

次回の予定

情報の構成

- 必要な情報を用意する
- 分類する（グルーピング）
- タイトルを付ける（ラベリング）