

情報を伝えるための表現(3)

2012.6.19

マニュアルライティング (2012 年度)

本日の内容

- 指示情報

連絡事項

- お詫び：レポート採点遅れ中
- 次回 (6/26) に第 3 回レポート課題提示
(〆切 : 7/3)
- 7/3 は実習
→ 題材は第 3 回レポート課題

指示情報の構造 (1/2)

指示情報の構成要素

- 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
○○○○○○○○○○○○○○

指示情報の構造 (2/2)

操作説明書の場合の例

導入情報	→	機能説明 利用シーン	メリット 重大な制限
操作情報	→	操作指示	フィードバック
注意情報	→	禁止	制限
補足情報	→	補足	付加

作業課題 (1/3)

まずやってみよう

- 10203 教室までの案内手順を書く
- 地図表記ではなくテキスト中心で
- 想定ユーザーは「講演会で生田キャンパスに初めて来る一般客（土地勘なし、中高年対象）」

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（想定利用状況）、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 (1/6)

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 ?

指示情報 (2/6)

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 (3/6)

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
→ 「1 指示の単位」の考えかた
 - × 「□□ボタンを押してメニューが表示されたら△△ボタンを押す」
 - 「□□を選んでから「決定」をクリックする」
- 手順番号を付ける

指示情報 (4/6)

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

指示情報 (5/6)

様々なフィードバック

- 画面遷移 (確認ダイアログ表示を含む)
- 表示色変化
- 物理的クリック感
- 誤認を示すフィードバック

指示情報 (6/6)

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

指示情報例 (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。

指示情報例 (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。

指示情報例 (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。

指示情報例 (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。**

作業課題 (2/3)

本日のここまでの講義内容を参考にリライトする

- 指示の単位は適切か？
- 確認情報を用意しているか
- 注意・補足情報は漏れていないか？
- 主な修正ポイントを「修正ポイント①」として別途まとめて記載

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～」と説明する
- 問題発生時の条件を明示する

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
- 標準で必要な情報を補足情報扱いにしないように

指示イラスト

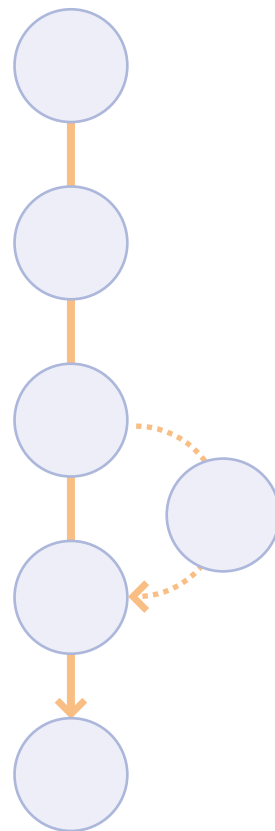
使いどころを見極める

- 指示内容と行為の結果のどちらを説明するのか
→イラストの位置づけを明確に
- 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

手順の分岐 (1/4)

例外処理

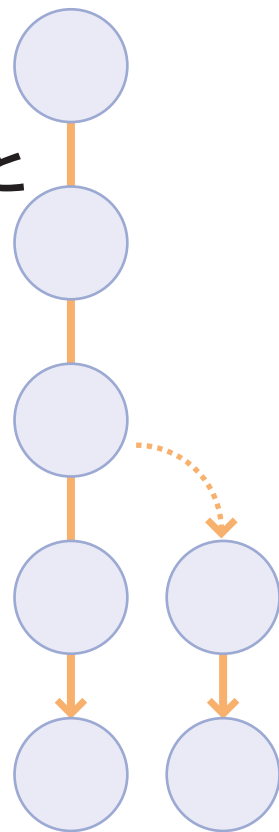
- 手順内に入れ込む
- 主な事例
 - 主フローからの一時的分岐
 - 失敗時のフォロー



手順の分岐 (2/4)

サブフロー分離

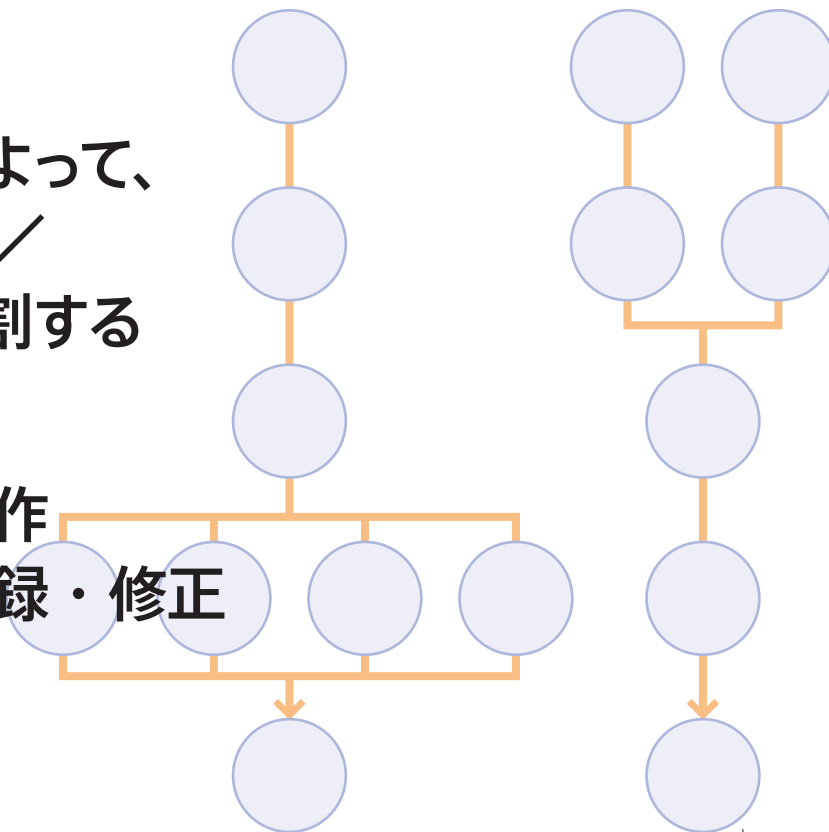
- 主要な操作の流れ (メインフロー) と別に、見出しレベルで分割する
- 主な事例
→ 操作中止



手順の分岐 (3/4)

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



手順の分岐 (4/4)

分岐処理の選択にあたっての注意点

- 基準はユーザーにとって理解しやすいか？
→無理に情報構造にこだわる必要はない
- 分岐は本当に必要なのか？
→情報の出し手の自己満足になっていないか？
→「あえて説明しない」という選択

情報量増加への対応

手順数は最大9で抑える(5~6程度を推奨)

- 手順自体を階層化して手順数を減らす
- 見出し分割して、見出しあたりの手順数を減らす
- どうしても分割できない場合の対応

作業課題 (3/3)

本日のここまでの講義内容を参考にリライトする

- 分岐説明の方法は適切か？
- 手順数は適切か？
- 主な修正ポイントを「修正ポイント②」として別途まとめて記載

次回の予定

情報の構成 (3) + α

- レポートフィードバック