

# 情報を伝えるための表現(1)

2013.4.16

マニュアルライティング (2013 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
- 次回はグループ実習（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 (1/3)

## 記載内容

- 自己紹介 (学籍番号、名前、プログラムなど)
- 履修希望の理由
- 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 (2/3)

## 「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
- 必要でかかせないもの
- 難しい、わかりにくい、堅苦しい
- 間違いは書いていないが魅力がない
- 必要なことが書いていない (わかりきったことしか書いていない)

# アンケートフィードバック (3/3)

## 将来あるべき「マニュアル」の姿

- 高齢者／障害者対応
- 読みたくなる
- わかりやすくするためになる、問題解決につながる
- 電子化、ネットワーク展開
- 視覚表現の向上（画像増加、他）
- 検索性の向上
- 消滅／希薄化（UIへの透過吸収、他）

# 「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





説明の対象

The diagram consists of a white, jagged mountain-like shape above a horizontal blue line, representing the visible part of a subject. Below the line is a large, dark blue, irregular shape representing the hidden part. The text '説明の対象' is written in red on the white part, and '前提として要求される知識' is written in white on the dark blue part.

前提として要求される知識

# 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 (1/2)

## 違和感がある箇所を書き直してみよう (リライト)

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。

# 作業課題 (1/2)

## リライトの例

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」情報交換ができるようになりました。また、記憶装置が大容量化することで、たくさんの情報を蓄積・共有できるようになったのです。ネットワーク情報学部では、このような情報・ネットワーク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できる人材を育てることを目標としています。

# 正しく伝わるように (1/5)

## 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 (2/5)

## 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）
- 句読点
- 用語の使用法



# 正しく伝わるように (3/5)

## 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時間8分15秒の自己ベストを持つ川内優輝が、2時間7分台の自己ベスト更新を目指して出場」

# 正しく伝わるように (4/5)

## 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 (2/2)

そのまま理解できるようにリライトしてみよう

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

# 作業課題 (2/2)

## リライトの例

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



- 「この設定項目には、項目 X および Y と同じ値を指定してください」

# 正しく伝わるように (5/5)

## 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？」(1/4)

## 「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？」

安全運転のお願い

オートバイの事故が多発しています

1. 制限速度(40キロ)を守る

2. カーブの手前では減速する

けがをしますと病院に収容されるまで  
約2時間かかります

青梅警察署

東京都西多摩建設事務所

# 「要するに何なのか？」(2/4)

## 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？」(3/4)

## 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？」(4/4)

就職活動にあたって必要な情報は何だろう？

- 求職側の（本音として）知りたいことは何？
- 採用側の（本音として）伝えたいことは何？

# 対象ユーザーに合わせて

## 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（コンテキスト）

# ご登録いただいた PASMOのSF残額履歴の確認

次の方法で、ご登録いただいたPASMOのSF残額履歴をご確認いただけます。

SF(ストアードフェア)とは…

PASMOカード内にチャージ(入金)された、運賃に使用できる金額のことです。

1

PASMO・Suica加盟各社線の

ICカード対応の券売機で確認

# 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

## 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