

Wat00024 マニュアルについて思いのたけを大募集

#0000 komor 8808292010

「親切なマニュアルがほしい」のネタがないよ————。

というわけ？で、

マニュアルについて

怒ったゾ、つぶしたゾ、あきらめたゾ、イライラしたゾ、
いいかげんに書いたゾ

などなど「思いのたけ」を大募集します。

ユーザーの人もライターの人もどんどん書き込みをお願いします。

マニュアルはOA機器に限定しません。

できたら具体的にネッ。

大阪科学部 ワザトラ小森

#0001 sci1509 8808310220

わたしもOA機器のマニュアルに関しては一言いいたい！
ただし、記事の主旨に反対の立場から。

例えば、ピアノ。「ド」の音を出すのにどの鍵盤を叩けばいいのか知らない人が
「楽譜が不親切だ」と楽器メーカーへ文句を言ったところでいい笑い者になるだけ
だ。あるいは、自動車の運転なら教習所で教官の横柄な態度を我慢するか、広大な
私有地がなければものになるまい。ましてや未だ規格の定まらないパソコン、ワー
プロである。ソフトウェア開発者がシフトキーの意味も解らん連中相手のマニユア

ルなどに時間をかけていては、ハードウェア自体が陳腐化してしまうだろうに。

そもそも、機械を買えば分かりやすいマニュアルがタダで付いてくるという考えが甘い。昨日までキーボードに触れたことのない人間が、マニュアルさえちゃんとしていれば機械のあらゆる機能を自在に使いこなせるという考えも甘い。ただのタイプライターや電卓を使うのとはわけが違うのだから、それなりのコストと時間をかけなければものになるわけではない。

わたし自身、現在のコンピュータやワードプロセッサを道具として使っていて不満は山ほどあるけれど、遅刻したのは駅の発車ベルが鳴らなかったからだと言うがごとき他人依存に同調する気はないので、ひとこと申し上げる次第。

自分の昔の苦しみを人にも体験させたい
ただのサラリーマン

#0002 sci1009 8808311515

素人にも使っていただいて値段を下げしてほしいから
やっぱり分かりやすい方がいい！
以上。狩野

#0003 匿名 8808312126

・書く側から！

確かに往々にしてマニュアルは読み難い。分かり難い。しかし高機能、多機能な製品のマニュアルをだれがかいているのか。たいてい設計者です。なぜなら開発終了時点でマニュアルが書けるのは、設計過程を踏まえて内容を熟知した人間である設計者しかいないのです。これをお読みの皆様はワープロかコンピュータをお使いの方ですが、皆様はお使いの機器の”全ての機能（一つ残らずですよ）”を理解するのにどの程度時間をかけましたか？新たにプロといえどもライターに依頼するとそれに準じる時間とももちろん費用がかかります。しかし、そのライターに説明する資料を書くのも設計者です。ならば、設計者が下書きをかければ良い...（時間が無いし金も惜しい）こうなる場合が往々あります。

技術の専門家は、文章特に未経験のユーザーに分かりやすく説明する文章の専門家ではなく、(この文章を読めば自明だと思いますが) 操作に完熟しているが故のうっかりミスもあります。個人的には分かりやすいマニュアルも製品の性能の内としますのでなんとかしたい気持ちもありますが、とてもそこまで手が回らないが、実情です。

だから分かり難いのですよ皆さん。じゃあどうすればいいかみんなで考えましょ。

* * 自分のかいたマニュアルが業界紙でワースト3と発表された失意の技術者 * *

#0004 komor 8808312356

さっそく、RESPありがとう

さて、SCI1509さん、

「分かりやすいマニュアルがタダで付いてくる考えが甘い」と言われますが、なぜ、分かりやすいマニュアルはできないのですか???

それと、「シフトキーの意味」を知っている人には使いやすいマニュアルになっているのでしょうか。ちょっと一般的ではないかもしれませんが、私自信、某社のパソコンでMS-DOSの「ADDDRV」コマンドでかな漢字変換のドライバーを組み込もうとしたとき、マニュアルの「パラメータに何を指定すればいいか」の記述が全くいまいかげんだったことを思い出します。実際にマニュアルを書いている方の意見も聞きたい――

ワザトラ 小森

P. S. このメールを書いている間にマニュアルを書いている方の

書き込みがあったので感激している ワザトラ小森 です。

#0005 sci1082 8809020957

「分かりやすいマニュアル」に最初にレスポンスした者の一人として、思いのたけというほどではないにしても一言。

米国ではマニュアルを書く専門家がいて... というのであちらの方が日本より進んでいると思っていたのですが、日本でもマニュアル書きは専門化しているんですね。でも、下請けに出すというところが、なんと言っても日本らしいところですね。こうなってくると、病巣はもっと深いところにあるかも知れませんよ。そう、日本の国語教育にあるんじゃないですか。日本ではややこしいことを、分かりやすく書くという教育は全くやっていないという気がするのですが、いかがですか。私にしたって、そもそも物を書くという最初の本格的な経験は、大学院の修士論文のときが初めてで、そのときは「おまえは何を書いているのだ？」と、メチャメチャにけなされたものでした。理科系だから、国語は適当にというような教育を受けていたわけですから、当然と言えば当然です（今でも直っていないけど）。下請けというところも、どういう教育を受けた人をやとって、あるいはどういう社内研修をやって、仕事を請け負っているのか、突っ込んで取材したら病巣が明らかになるかも知れませんよ。

私にとって分かりやすかったマニュアルを一つ取り上げてみましょう。OASYS FROM7に付いてきたマニュアルで、基礎編と活用編に別れています。この活用編はこの機械でなにができるかを表紙の見開きに例として載せてあります。そこで、例えば縦拡大とはどんな結果が得られるのか、逆に例文の中の縦に細長い字は何と呼ぶのかがわかります。そして、見開きの反対側にはその簡単な説明とマニュアルの本文でのページが書いてあります。いつも使うわけではないような機能は、覚えていることができませんから、このように整理してあるおかげで使いやすいマニュアルになっています。ただし、中の説明は必ずしも分かりやすいとは言えませんが、基礎編で最低限の機能を勉強して、活用編で複雑な機能をとというのは、分かりやすい構造だと思います。（他は知らないのだけど、同じような構造になっているのかな）

反対にわかりにくいのは、BASIC、Cなどの言語のマニュアルです。最低限という線をどこに引くのかという問題もあると思いますし、言語の入門書も沢山出ますから、そういうものを見ればよいのでしょうか、たいがい、キーワードがアルフ

アベット順に並んでいるだけ、という形になっています。PRINT で出てくるのか WRITE で出てくるのかというようなことは、マニュアルで引こうとすると失敗します。

質問：小森さんの名前はなんと読むのですか？真幸（しんこう，まこ？）

昔、BASICの拡張版を作って、誰にも分からないマニュアルを書いたことがある
高知の 菊地 時夫

#0006 sci1223 8809021030

いつもこの記事は楽しく読ませてもらっています。

私は、システムエンジニアをやっているもので、（なんとプロ！）
いつもマニュアル（computerのです）のお世話になって
います。いろいろなメーカーのマニュアルについての仲間うちの
の評判を紹介します。

- * BM : わりとまとまっているが、日本語のマニュアルを
読むときも、英語として読んだ方がよい。
- * ACOM : まあまあ。
- * ITAC : 仕事事中にアドベンチャーゲームが楽しめる。

私の意見としては、メーカーの作るマニュアルは出来るだけ詳しく
書いて欲しい。いくら分かりやすく書いてあっても、記述がも
れていては話になりません。（マニュアルとしては）

で、これ以上のサービスとして、「ガイド」や「・・・入門」など
をつけてくれるのは、メーカー次第ですね。

パソコンのソフトでは、売れると関連の本が出版され、またれ
るという図式がありますね。（「*太郎」ettc.）

ということは、やはり売れているものは、トータル的に良いと言
うことでしょうか。

今日は 日和見になってしまった
ひらひら こと 松尾でした。

#0007 匿名 8809021838

ウン、プロですか。いるらしいんですが....
ソフトウェアドキュメントからレファレンスマニュアルを書く実を持った方が
たくさんいればよいですね。あわせて編集、構成の知識もあると良いですね。
とすると.... ソフトの知識のある科学部の記者さんなら最適だったりして。

#0008 sci1420 8809041657

マニュアルを書くって難しいんですよね？
私も、一時期、OA機器のマニュアルほどのボリュームとは比較
になりませんが、いわゆる”取説”を随分作りました。私の担当
は主にエレキ物でした。少ない物で、A4 1/2ページ、多
い物で20ページ位で。
いや～、いろいろありました。
ボリュームが多いと読んで貰えないんです。また、説明が少な
いと、結局、分からないんですね、そう、このあたりまえの事が
けっこう出来ないんです。また、必ず読んで欲しい注意事項も、
お客さまからの問合せで『・・書いて有るんですが・・』と答え
なければならぬのも、まあ、落第で、
”見たくなくても 見えてしまう”
ぐらいでなければ、いけないですね～。
しかし、最近、図や絵を多くして解り易さを追及しています。
しかし、これがまたお金がかかるんですよ。まったく！ 一時は
自分で書いたりしましたが、自分の仕事が溜まってしまうので、外注
に切り替えました。今年は、うちでも、エレキ物ではありませんが、
”まんが”の取説を作り、この冬の販売予定製品に入れていきます。
(これは、解り易さではなく、とにかく、読んで戴こうと言うも
のですが。)

キティ手島

#0009 sci1420 8809041659

エレキ物のマニュアルは、書く人が解っていなかった？

(前のレスポンスの続き)

取説を作る時、もっと解り易い取説を、と、専門のテキストライターさんをお願いしたことも有りました。みなさん、『御社の取説は、専門的すぎて解りにくい。まかせなさい・・・。』、と、期待とギャラはとても良いのですが、ライターさんによっては、言葉の意味からして、良くお分かりにならず、さんざん説明して、挙げ句の果ては、こちらの生原をただ、リライト、そして、『納期が無いので検討出来なかった。』、と、おっしゃった”つわもの”もいらっしゃいました。

特に、5年前は、コンピューター内蔵製品について、その原理を説明しながら、その扱いを説明すると方が、解り易いだろうと思っても、ライターさんがその原理を理解出来ない、なんてことも有りました。

もっとも、ライターさんの選択、説明がへた、と、当方に随分問題もあったと思います。

そんなことも有り、たぶん、OAメーカーさんも、以前は、ライターさんでは手に負えず、しかたなしに、技術系の方が”掬じり鉢巻き”でマニュアルを書いていたに違い有りません。

読み易く、解りやすい物を書くライターさんは、中味に弱く、中味を熟知している技術の方は、読み易い、解り易いほうに弱かったのではないのでしょうか。

いまでも説明書きのへたな キティ手島

#0010 sci1273 8809042136

私は、マニュアルライターではありませんが、プロのライターのマニュアル研究会に隔月で参加させてもらっています。

そこでは、プロの書いたマニュアルをプロが評価するというかなり厳しいことを、具体的な製品についておこなっています。

いろいろな意見がでますが、ライター側の言い訳として比較的多く出てくるのが、「時間とお金をもう少しかけられれば、、、」
というものです。 (フォット ジョ チュウシノ キライ モ アリマスが....)

「時間」は、ひんぱんに繰り返される設計／仕様の変更にともなうマニュアルの内容の変更作業時間の不足を訴えたものです。

「お金」は、ライターの企画内容と発注者の予算との「ずれ」です。マニュアルの作成過程というものが、まだ一般に十分に知られていないのが実情ではないでしょうか？

マニュアルというものが「どうあるべきか？」ということは専門家の間では、かなりはつきりわかってきています。

では、分かりやすいマニュアルの実現を期待するためにはどうすればよろしいのでしょうか？

- ・ユーザー（使い手）側が、もっと怒ることです。

「使い手の言葉で、使い手の立場に立って、使い手の論理」で書かれていないマニュアルの分かりにくさを、機会をとらえて訴えて行くことが大切です。

- ・経営者が、もっとマニュアルの重要性を認識することです。

製品の仕様変更は、ある程度やむをえませんが、製品の発売時期を決めておいて、マニュアルの完成をそれに合わせるということを、平気でおこなってもらいたくありません。発注者側の担当者が左遷させられるなどということがあってはいけません。

「マニュアルがまだ完成しないので、製品の発売を延期する」というくらいの勇気のある見識を経営者に持って欲しいものです。ユーザーも、それに拍手を送るくらいの世のなかにならないかなと思っています。

- ・ユーザー（使い手）だけが、神様ではないということをわきまえましょう。

外国では、「洗った猫を電子レンジでかわかそうとして、殺してしまった」とき、マニュアルに「猫を電子レンジに入れるな」と書いてなかった...として、裁判でメーカーが負けた...という例があるそうです。ここまできると、メーカーは、「あれもするな、これもするな」という禁止事項と、責任をのがれるような不明瞭な分かりにくい記述だけのマニュアルをつくるようになります。

こうなつては、おたがいに不幸な結果を招きます。
そうならないためにも、一人一人がマニュアルというものの中身に
もっと理解と関心をもつようにすることが大切と考えています。

八戸 信昭

#0011 komor 8809061914

マニュアルについて、書き込みありがとうございます。
とりあえず、思い付いた事を・・・

- ◎ 関連発言3番の匿名さん、開発した技術者が書くのがいいのか、
テクニカルライターに頼んだ方がいいのか、問題ですね。
- ◎ 菊池さん、日本でテクニカルライティングを教育する機関はほとん
どないようです。社会人向けのセミナーならあるんですが。
- ◎ 松尾さん、* I T A Cのマニュアルでアドベンチャーゲームができ
るんですか。それは付加価値が高いですね。
- ◎ KURABAYASHIさん、貴重な体験ありがとうございます。私が取材し
た所よりひどいんじゃないですか。
- ◎ 関連発言7番の匿名さん、マニュアルの取材に行くと「科学面は
テクニカルライティングの見本ですね」などと言われて二の句が継
げなくなったことがありました。
- ◎ キティ手島さん、「見たくなくても、見えてしまう」ようなマニユ
アルですか。その意気です。がんばってください。
- ◎ 八戸さん、もしよければ、マニュアル研究会でどんなことが話題
になっているか披露していただければありがたいのですが。

どうしたら分かりやすいマニュアルを作ることが
できるか。真剣に取り組んでいる人たちもいます。
(bitの連載『まにゅある倶楽部』で発言しているような人達)
これからは、そういう動きも紹介していきたいと思っています。

ワザトラ 小森

P. S. 菊池さんへ

私の名前は 真 幸 です。

ま・さき

分かりにくくてすいません。

#0012 sci1273 8809092236

TC研究会について

小森さんからおたずねの「マニュアル研究会」というのは

「TC研究会」といまして、「技術的な内容を持った情報をわかりやすく伝えるテクニカルコミュニケーションの普及と質的向上」を目指しています。

二か月に一回の割合で、開催されています。毎回50～60名のかたが18時半から21時まで、熱心に参加されています。

最近の会合におけるテーマは、

「プロダクト・アイデンティティとマニュアルーキャノン NAVIの事例を中心にー」

で、マニュアルにキャノンのアイデンティティがどう生かされたか？

タッチディスプレイに関するオンラインマニュアルはどのように

つくられたか？ ということ、実際にマニュアル製作にたずさわったかた三人とともに、製品に触れながら検討いたしました。

プロのライターのかたに、前もって実際に使ってもらって、使いかたとマニュアルの記述の対応を批判してもらう・・・ということも行いました。

その前の研究会では、「マニュアル作成に構造化手法をとり入れる」と

題して、作りやすく、わかりやすいマニュアルへの具体策について

小林敦さん（システムレモン）を講師にして検討いたしました。

また、筑波大学の海保先生をお呼びして、心理学の立場から

「マニュアルを書くとしたらどう書いたら読者にわかってもらえるか」ということも研究しています。

私は部外者ですが、マニュアルに興味をもち参加させていただいています。

八戸 信昭

#0013 sci1089 8809231105

ハードでもソフトでも、新製品のテストを、開発スタッフ以外のどれだけの人が行っているのでしょうか？

設計者が作る基本的な使い方を書いたものを、他のスタッフがチェックする程度で、製品が、そしてマニュアルが発売されているとすれば、製品もマニュアルも、ユーザーフレンドリーになるはずはありません。

スタッフ以外の人にテストを依頼し、製品およびマニュアル原本のテストをしてもらい、得られたレポートを添えて、ユーザー・マニュアルライター兼テストモニターに、さらに製品のチェックとマニュアルの執筆を依頼する。

自社内外に、少なくともこの程度のシステムを持っていなければ、メーカー発行のマニュアルなんか使いやすくなるはずがないと、思うのですが。

設計担当者がマニュアルの最終版を一人で執筆するなんて、その会社の経営指針が知れます。(担当者はかわいそう)

ユーザー・マシン・インターフェースの専門家を、各メーカーは必死に育て、優遇して行ってほしいものです。

いつになっても、サードパーティーのマニュアルが便りにされているようでは、嘆かわしい限りです。

とはいつても、専門機器のマニュアルにくらべれば、コンピューター関連のマニュアルはずいぶん改善されてきたと思うのです。ようやく一般用機器の仲間入りをし始めたということでしょうか？

Martha

#0014 匿名 8901151456

マニュアルの書き方について一言

私は、ビデオのマニュアルライターです。いつも、山のような仕事をやっつけ仕事で書いているせいかも知れませんが、この仕事の一番難しい点は、相手のレベルをどこに想定するか、ということだと思います。

人に理解させることの困難さを常々感じている私です。

リアルタイムで書いているので、この程度の発言ですみません。

大阪の(自称)マルチライターより

#0015 匿名 8901161112

昨日書いた・”ビデオのマルチライター”ですけど、説明不足だったようなので、付け加えます。私は、ビデオ機器のマニュアルを書いているのではありません。ビデオによるマニュアルを書いているライターです。

もちろん印刷物のマニュアル類も書いています。

一一見渡せば、あまりビデオマニュアルの制作を仕事として行っておられる方は少ないようです。どなたか、同業の方がおられましたら、ご紹介ください。

引き続き大阪の（自称）マルチライターより

.