

5L-10 マニュアルの品質向上手法とその適用事例の評価

熊野 稔 岩崎 茂 古谷 純 岡田 和男* 村田 碩*
 三菱電機東部コンピュータシステム(株) *三菱電機(株)

1. はじめに

マニュアルは計算機システムを構築・運用していく上で欠くことのできない製品の一つであり、当社テクニカル・ライティング部門は、設立以来一貫して三菱電機のコンピュータ・マニュアルの品質改善に努め、各種の施策・手法を開発・運用してきた。

マニュアル作成の手順は、設計・執筆・レビュー・検査・登録・評価・保守の7フェーズに分けることができ、開発した手法は、それぞれのフェーズに対応づけられている。このうち、マニュアルの品質に最も影響度が高い設計段階での手法とその適用事例についての評価結果を本稿で紹介する。

2. 体系モデルと構成モデル

我々は、マニュアルに関するユーザヒアリングを毎年実施しているが、マニュアル全般にかかわる問題として次の指摘を受けている。

- ①必要な情報がどのマニュアルに記載されているのかわかりにくい
- ②必要な情報がマニュアルのどこに記載されているのかわかりにくい

そこで、これら問題の解決法として、それぞれ体系モデルと構成モデルを作成した。

2.1 体系モデル

一般に、マニュアルは、ハードウェア/ソフトウェア製品に対応して、あるいはユーザのレベル

に対応して作られ、その数は中規模コンピュータでも100種類を超える。

このような状況下では、個々のマニュアルの守備範囲と対象読者の設定が重要であり、この点での検討が不十分だと前述のような問題を引き起こすことになる。

そこで、マニュアルの設計段階でその位置づけを明確にするためのモデルとして作成したものが体系モデルである。(図1)

利用層 SW9種	システムの運用・管理	システム開発			エンド・ユーザ	共通	
		設計者	プログラマ	初級プログラマ			
OS	機能別解説書					概説書 メッセ イジ集 オペレ ーシ ョ ン ・ ハ ン ド ブ ク 用 語 集	
	機能説明書						
システム運用手引書							
操作手引書	マクロ説明書						
ネット ワーク	解説書						
	機能説明書						
	操作手引書	マクロ説明書					
コマンド・ ユーティ リティ							
					使用手引書 事例集		
言語							
					文法説明書 文法説明書 (初級用) 使用手引書		
エンド・ ユーザ 支援	解説書				使用手引書		
図形処理	解説書						
					使用手引書(ライブラリ) 使用手引書 (メニュー 等)		
トランザ クション 処理 (DB/DC)	解説書						
	運用・設計手引書				プログラミ ング手引書		
	操作手引書						
HW	機能説明書					概説書 オペ ハ ン	
	操作手引書						

図1 体系モデルの一例

A quality improvement method and applied example for the computer manual

Minoru KUMANO, Shigeru IWASAKI, Jun FURUYA, Kazuo OKADA*, Hiroshi MURATA*

MITSUBISHI ELECTRIC COMPUTER SYSTEMS(TOKYO) CORPORATION *MITSUBISHI ELECTRIC CORPORATION

2.2 構成モデル

目次構成はマニュアルの品質を左右する最大の要因であるとともに、目次構成を決めるためには多くの時間が費される。

そこで、構成モデルと呼ぶ標準目次をマニュアルの種類ごとに作成した。

一例としてコマンド/ユーティリティの使用手引書の構成モデルを示すが(図2)、この構成モデルの作成に当たっては、従来型である機能中心の目次を全面的に見直して、目的別に構成した目次とした。

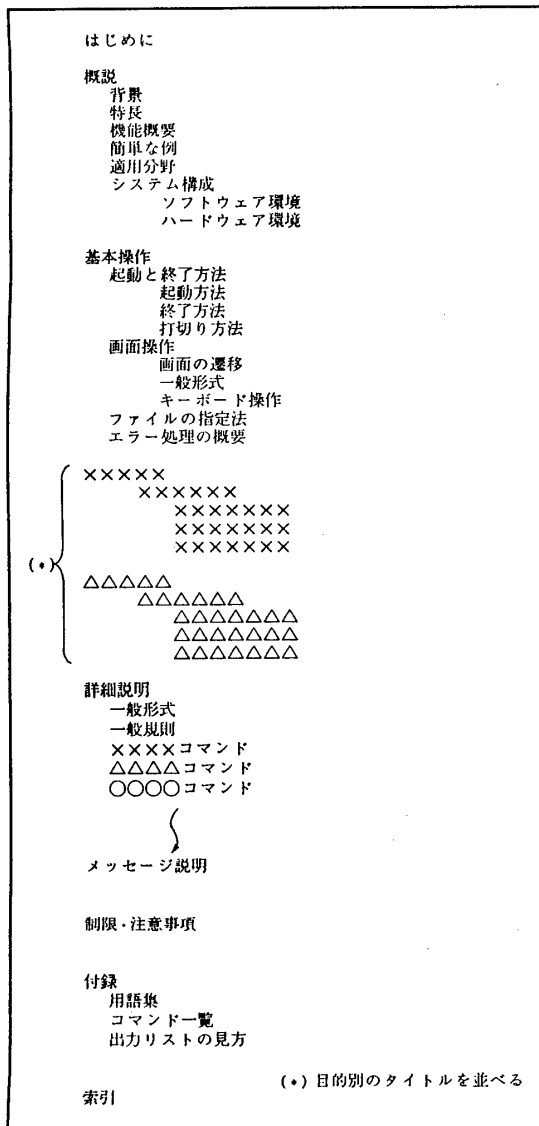


図2 構成モデルの一例

3. 適用事例マニュアルの評価

体系モデルと構成モデルを適用して改善したマニュアルは、ユーザから高い評価を得ることができた(図3、図4)。改善前の目次はコマンド説明の羅列で使い方を無視したものであったが、体系モデル・構成モデルを適用したことで、読者の目的・レベルに応じた読み方が可能になった。

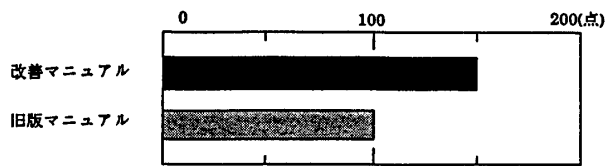


図3 旧版マニュアルを100点としたときの改善マニュアルの評価点

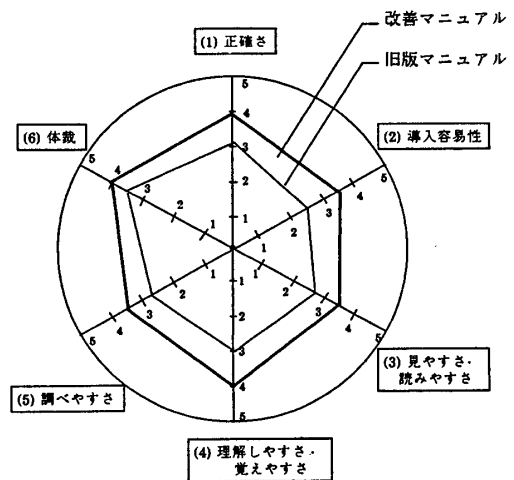


図4 旧版マニュアルと改善マニュアルを6項目、5段階評価したもの

4. おわりに

本稿で紹介した体系モデルと構成モデルは、マニュアル作成の工程における設計段階での品質向上手法、あるいは標準化手法として位置づけることができ、適用事例による評価からもその有効性が確認できた。

しかし、評価し効果を確認できた体系モデル・構成モデルは現状では一部である。

したがって、今後は他のモデルについても効果の確認を進め、マニュアルの品質向上に役立てていくつもりである。