

なぜマニュアルを読まないか：怠け者説と探索動機説

田村 裕一・仁平 義明

(東北大学文学部) (東北大学文学研究科)

Key words: マニュアル、探索的操作、モチベーション

システムを操作するときにマニュアルを読もうとする人は少ない。読むよりも実際に操作をして学習することを好んだり (Carroll, Mack, Lewis, Grischkowsky & Robertson, 1985)、たとえマニュアルが使用できる状況でも参照することは少ない (Trudel & Payne, 1995)。

なぜ人はマニュアルを敬遠するのか。難しい用語が並んでいるマニュアルを読むのが面倒だとユーザが怠けているのか、それとも他の要因が存在するのか。本研究では人はマニュアルを敬遠する傾向にあるという前提に立ち、身近なソフトウェアを用いて①マニュアルに沿った操作と②普通、好まれる探索的操作とを比較し、さらにそのシステムへの経験の程度が2つの操作に何らかの影響を与えるかを検討した。

方法

本研究では身近なアプリケーションソフトとして Microsoft PowerPoint 2003 を使用した。

被験者: 大学生、大学院生 32名 (Microsoft PowerPoint の経験が多い群が 16名、少ない群が 16名) さらにそれぞれの群のなかで①探索的操作をする群と②マニュアルに沿った操作をする群とに分けた。経験の多少と操作条件の被験者間 2 要因実験。

手続き: 被験者はサンプル画面に提示されるスライドと同じようなスライドを、作業用の PC で PowerPoint を使用し、制限時間 10 分以内で作成するよう指示された。このとき「探索操作群」ではわからないところがあれば画面上のインターフェースのみを頼りに探索的に探すよう指示した。「マニュアル使用群」では与えられたマニュアルを参照して探すように指示をした。課題は全部で 10 から成り、ひとつの課題が終了するごとにそのスライド作成作業に関する「心的努力」と「モチベーション」を尋ねる質問紙に回答した。

結果

課題を完成するのに要した時間 (パフォーマンス) と、

課題に対するモチベーションについて、それぞれ①経験 (多・少) と②操作方法 (探索・マニュアル) の 2 要因分散分析を行った結果、経験多の群が少の群より有意に高いパフォーマンスを示した (図 1)。モチベーションでは経験少の群が多の群より有意に高く、さらに探索操作群がマニュアル使用群よりも有意な傾向で高いモチベーションを示した (図 2)。加えて、「作業中のエラー数」はマニュアル使用群のほうが探索操作群より有意に少なかった。

考察

本研究では、システムへの経験の違いが二つの操作に与える影響は見られなかった。今回の結果は、エラーが容認される探索支援型のシステムであれば、経験に関係なく使用者には探索動機がはたらき高いモチベーションを持つため、よりアクティブな探索的操作を選択する傾向があることを示唆していると考えられる。ただしそれは必ずしも高いパフォーマンスを導くわけではない。

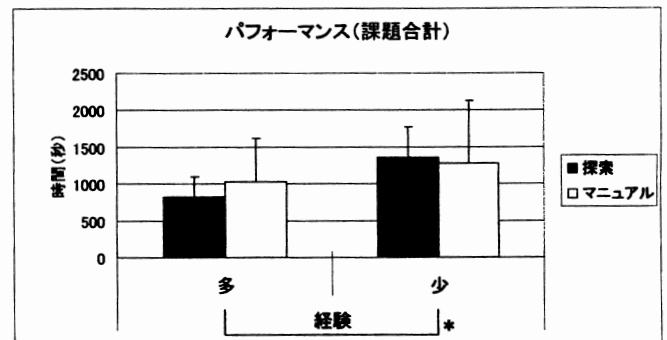


図 1 各条件のパフォーマンス (課題合計)

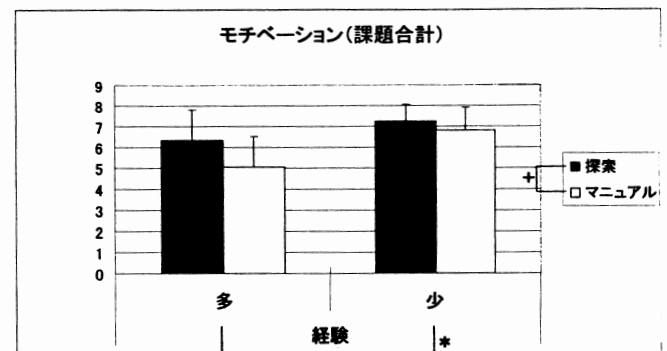


図 2 各条件のモチベーション (課題合計)