

どのような人がマニュアルを読むのか†

松尾 太加志
(北九州市立大学文学部)

key words: マニュアル, 個人差, 問題解決

機器添付のマニュアルが読まれない原因は、必ずしもマニュアルのわかりにくさなどの要因ではなく、利用者の中に、読む傾向のある人とそうでない人がいると思われる。

松尾(2001)がオンラインヘルプの利用行動を検討した実験では、どのようなヘルプを利用するのかは、そのインタフェース要因よりも、個人の好みに左右された。このような結果から考えると、マニュアルに関しても、それを読む傾向の高い人とそうでない人が存在していると考えられる。ただし、その個人の好みの規定要因は明らかにされていない。そこで、本研究では、個人のどのような要因がマニュアルを読む行動を規定しているのかを予備的に検討する。

マニュアルを読むことは、機器利用という一種の問題解決行動の手段だと考えられる。そのため、課題に対する達成欲求の高さが読む行動を促進させると考えられる。また、マニュアル通りに実行するという神経質な側面も影響を与えると考えられる。さらに、マニュアルを「読む」という行為に対して志向性が高いかがどうかに関連するとも考えられ、個人の興味や関心との関連性も検討する。

方法

被調査者 大学生 199 名 (男 73, 女 126)。平均年齢 19.4 歳
 質問紙 性格特性に関するものとして、EPPS 検査の達成に関する 9 項目、YG 性格検査ののんきさに関する 10 項目と神経質に関する 10 項目、テクノ症的傾向の検査尺度(春日, 1992)から 7 項目の計 36 項目。興味・関心に関するものとして、利用メディアの媒体を問う 5 項目、フィクション・ノンフィクションの好みを問う 5 項目、情報への敏感さを問う 5 項目、戸外派か室内派かを問う 5 項目、文系・理系の傾向を問う 2 項目の計 22 項目。マニュアルを読むかどうかを、全般的なマニュアル、購入した商品のマニュアル、購入に携わらなかった商品のマニュアルの 3 つ場合で尋ねた。いずれも、「全く当てはまらない」から「よく当てはまる」までの 5 件法で回答。その他、個別の機器に対する回答項目や自由記述(いずれも、本研究では分析対象からはずした)
 手続き 一般教養の心理学の 2 つの授業で授業中に実施。

結果と考察

各性格特性で標準化得点を算出した。興味・関心の質問項目は、因子分析(重み付けのない最小二乗法、プロマックス回転)により、5 つの因子(図 2 参照)を抽出し、各因子得点を算出した。マニュアルを読む程度に対する回答ごとに、性格特性の得点及び興味・関心の因子得点の平均を算出した。購入に携わっていない商品のマニュアルに関しては、4 分類とした(図 2 参照)。回答間に有意な差がみられたのは、全般について、のん気さ、神経質、購入した商品では、のん気さ、神経質、達成動機、購入に携わっていない商品で、時事関心因子であった。性格特性と購入した商品のマニュアルを読む程度の関連(図 1)、興味・関心因子と購入に携わっていない商品のマニュアルを読む程度との関連(図 2)を図示した。

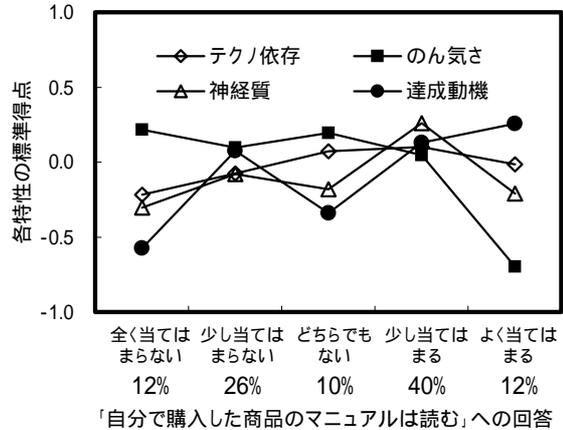


図 1 性格特性と購入した商品のマニュアルを読む行動

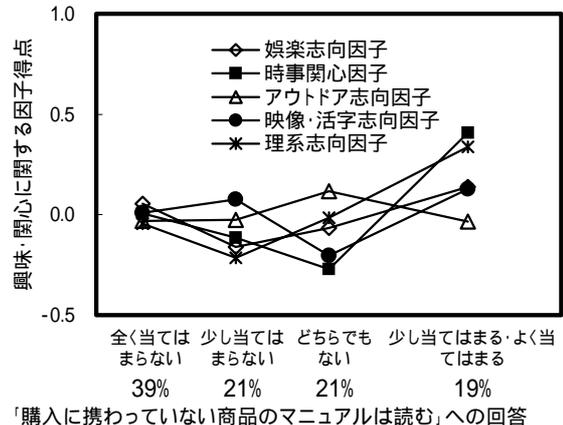


図 2 興味・関心と購入に携わっていない商品のマニュアルを読む行動

マニュアルを読んで機器を利用するのは、ひとつの問題解決であり、その達成動機が高かったり、その問題の細部を気にかけて(神経質)、じっくり考える(のん気でない)といった傾向のある人がマニュアルを読む。また、時事に関心があり社会的関心の高い人は、仕事としての機器操作場面で、問題解決の役割を担う行動としてマニュアルを読む行動が表れたと考えられる。

マニュアルを読む行動は、機器の種類や場面によって異なるため、さらに詳細な分析が必要となるであろう。

引用文献

- 春日伸予 1992 テクノストレス症候群に関する研究(第 1 報) テクノ症的傾向の検査尺度用の質問項目群の作成 心身医学, 32, 384-390.
- 松尾太加志 2001 オンラインヘルプと紙のヘルプの利用における比較実験 日本心理学会第 65 回大会, 346.

(MATSUO Takashi)

† 本研究は、北九州市立大学文学部人間関係学科 2002 年度の明石るみさんの卒業論文の一部を再分析したものである。