

Ⅲ. 취급설명서의 작성포인트

훌륭한 취급설명서의 조건을 정략적으로 정의할 수는 없다. 그렇다고 해서 그것을 정석적으로 정의하려면 많은 조건과 기업측이 취급설명서를 작성하기 위해 얼마만큼 시스매틱(Systematic)하게 대응할 수 있는가와 관련되므로 한마디로 말하기 어렵다. 그래서 여기서는 질적인 면에서의 분석과 세계에서 통용되는 취급설명서를 작성하는데 있어서의 포인트에 대해 알아보자.

자료제공 · 한국PL센터

고객(이용자)의 명확화

1) 고객의 이해력(교육수준)을 고려한다.

취급설명서는 어디까지나 기능적이지 않으면 안된다. 취급설명서는 제품의 일부이고 그 자신이 부품의 하나로 사용될 수 있도록 기능하지 않으면 의미가 없다.

취급설명서 작성은 전문적인 테크니컬 라이터(Technical Writer)가 작성하는 것이 전제이지만 편집에 앞서 그 취급설명서를 누가 읽을 것인가를 충분히 연구하고 그것이 보다 광범위하게 사용되는 것임을 의식하고 작성작업을 해야 한다. 취급설명서는 설계자가 기능을 해설한 것만이어서는 안되고 그 이용자를 위해 작성한다라는 사고방식이 테크니컬 라이터(Technical Writer)의 마음 속에 있어야 한다.

미국에서는 일반 가정에서 구입하는 전기제품 등의 취급설명서는 「일반 대중이 취급하는 제품이므로 초등학교 졸업 정도의 학력이라도 충분히 읽을 수 있도록 평이하게 작성할 것」이 조건이 되고 있다. 미국에서 말하는 '일반대중'과 일본에서 말하는 '일반대중'은 지적 수준에서 현저한 차이가 있다. 이 점이 미국에 제품

을 수출하는 기업이 가장 주의를 해야 할 기본적인 문제이다.

미국에서 재판소가 제시한 판례를 보면 '일반대중'의 정의는 다음과 같다.

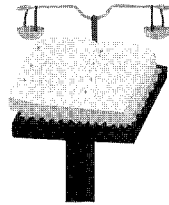
「대중이란 무지하고 사려가 깊지 않고 경솔하며 쇼핑을 할 때도 구매를 결정하기 전에도 생각하려 하지 않고 종종 외관이나 인상에 의해 기분이 바뀌는 사람」

그러나 일본의 경우 그 의미가 대폭적으로 달라진다. 일본 공정거래위원회는 다음과 같은 정의를 '일반대중'이라 한다.

「대중이란 (표준적인 지식수준의) 고교졸업 이상의 일반 가정주부」 사회의 많은 층을 구성하는 일반대중의 인식에 대해서도 일본사회와 미국사회 사이에 이 정도의 차이가 있으므로 다른 나라에서도 더욱 그러할 것이다.

따라서 그 취급설명서는 누가 읽을까, 즉 '고객설정'이 취급설명서 작성에 앞서 요구된다. 이 고객설정을 하지 않은 채 취급설명서 작성작업에 들어가서는 안된다.

취급설명서 작성자의 자기판단으로는 문장이 알기 쉽게 적고, 읽기 쉽다고 판단해도 그 제품의 평균적인



이용자의 수준을 초월하는 경우에는 그 취급설명서를 사용한 이용자가 조작을 실수해 사고를 일으키고 제조물책임소송을 제기한 경우 재판에서 「취급설명서가 불비한 결함제품」이라는 평결을 받을 가능성이 있음을 알고 있어야 한다.

2) 고객의 설정법

영문 취급설명서 작성에 있어 테크니컬 라이터가 가장 고민하는 것이 고객설정이다. 설정 방법에는 여러가지 국면이 존재한다. 가장 정통적인 것을 열거하면 다음과 같다. ① 상품의 개발단계에서 예측된 사용자 계층을 전제로 한다.

② 상품화된 단계에서의 시장조사결과에 대해 이용자층을 설정한다(이때의 조사는 신용있는 제3자 조사 회사에 의해 실시되는 것이 필요조건이다).

이처럼 설정한 고객을 기준으로 작성한 취급설명서라고 할지라도 손해배상책임문제 특히 제조물책임소송을 당한 경우 그것만으로 과연 항변권이 있느냐 하면 최근의 재판결과를 보면 유감스럽게도 충분치 않다.

그래서 고객설정에 있어 어디까지 대책을 세우면 되는가. 그때 필요한 사항은 무엇인가?

③ 유사상품의 사용환경을 조사해 이용자층을 설정한다.

④ 그 상품을 판매하는 최종판매점의 영업환경을 조사하고 이용자층을 정한다. 취급설명서를 작성하는데 왜 그런 것까지 조사해야 하는가라고 이상하게 생각할 고객도 많을 듯 생각되나 실은 재판에서 승리할지 패할지 하는 것은 여기에 정해져 있다는 것을 알아 두길 바란다.

③과 ④의 조사를 하므로써 취급설명서를 영어만으로 작성해도 되는지 그림과 기호를 사용하지 않은 문

장만(물론 일러스트는 사용하지만)으로 작성해도 되는지 하는 점이 명확해지기 때문이다.

예를 들면 조사를 해보니 그 이용자중에 많은 스페인계 주민이 있다는 것을 알 수 있었는데 조사를 하지 않아 경고문을 영어만으로 표기했기 때문에 그 경고문을 읽지 못했던 멕시코인이 사고를 일으켜 제조물 책임을 추궁당한 경우에는 항변권을 포기하는 편이 낫다. 또 조사결과 판매점의 영업환경이 문맹율이 높은 지역이라는 것을 알았다면 경고를 기호나 그림에 의한 표시에 중점을 두는 것이 좋다.

읽기 쉬움, 이해하기 쉬움

1) 누가 읽어도 이해할 수 있는 문장

미국에서는 앞에서 설명한 것처럼 「읽기쉬운 문장으로 적혀져 있는 것은 소비자의 권리이다」라는 사고방식이 기본에 있다. 그 사상을 법률로 한 것이 평이문장사용법이다.

미국으로 수출하는 상품에 첨부되는 취급설명서에 요구되는 것은 「필요한 조항이 문장으로서 명확히 기재되어 있을 것」이 아니라 「큰 글자로 명확히 누가 읽어도 읽은 것만으로 알 수 있도록 적혀져 있을 것」이다. 이것이 되어 있지 않으면 필요한 사항이 적혀 있지 않다고 판단된다.

엄밀히 세어보면 80가지가 넘는 언어가 존재한다고 할 정도의 인종을 포함하고 있는 미국에서 거기에 생활하는 사람들 전원이 알 수 있는 경고문, 경고 마크를 찾아낸다는 것은 대단히 곤란하다. 그리고 그 교육방식도 각주의 사고방식과 각각의 사정에 위임되어 있으므로 한마디로 「미국의 국민」이라 해도 그 편차는 크다.

2) 읽기 쉬움의 판정방법

미국에서는 이러한 배경에서 문장난이도의 판별법

에 대한 연구가 추진되고 있다. 기술된 문장이 어느 정도의 교육을 받은 사람이라면 이해할 수 있는가 하는 연구결과, 「난이도판별법」이라든지 「난이도 체크법」이라는 수법이 개발되고 있다.

예를 들면 다음에 소개하는 것은 미국의 국방성이 MIL규격으로 채용하는 것으로 문장의 읽기 쉬움, 이해하기 쉬움을 검정하기 위해 이용되어지는 방식이다.

미국의 Research Branch Report 8-75에 게재되어 있는 것으로 이 자료 중에서 “Automated Readability Formulas”(읽기 쉬움의 자동판정공식)으로서

- ① Automated Readability Index
 - ② Fog Count
 - ③ Fresh Reading Ease Formula
- 의 3가지를 소개하고 있다.

현재, 평이문장 사용법을 채용하는 자가 이용하는 것이 ②의 Fog Count를 기축으로 작성된 문서의 읽기쉬움의 난이도를 측정하는 “Counting Fog Index”이다.

이 방법에서는 피리어드(Period : 점)로 구분되어 있는 한 문장 중에 단어수가 적을수록 좋다고 한다. 또 사용되고 있는 단어가 몇 음절로 되어 있는가를 조사, 3음절로 구성되어 있는 단어 수가 적을수록 읽기 쉬운 문장이라는 평가이다. 이 방법에 따라 최종적으로 산출된 수치가 낮으면 낮을수록 교육연수가 적은 사람들이 해독가능한 문장이라 판정된다.

용어정의의 통일

취급설명서의 문장 중에서 사용하는 기술용어나 아크로님(Acronym : 스펠링의 첫글자를 따서 만든 단어), 약어에 대해서는 명확한 정의를 해둘 필요가 있다. 이는 수많은 테크니컬 라이터에 의해 각각으로 사용됨을 방지하기 위해서이다.

또 모든 취급설명서에 규정용어집을 붙인다. 나아가

기업으로서 독립된 개별용어집을 준비하고 이에 따라 기업으로서 사용할 수 있는 단어를 규정함과 동시에 이용자가 안심하고 취급설명서를 활용할 수 있도록 하는 것이 이상적이다.

기종별 취급설명서 작성전용의 소프트웨어를 준비하고 테크니컬 라이터에 의해 작성된 것을 자동체크해 용어집에 등록되어 있지 않은 단어가 있으면 공란이 되서 나오도록 set해서 불량 매뉴얼이 외부로 유출됨을 방지하는 체계가 시스템으로서 구축됨이 바람직하다.

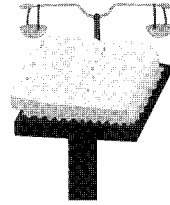
일본기업의 대부분은 작성에 있어 이와 같은 기본적인 사고를 갖고 있지 않으므로 몇권의 취급설명서를 작성하는 과정에서 규정용어집이나 기종별로 통일용어가 필요함을 느끼고 통일용어집을 정리하고 있는 경우가 많다.

때문에 막 개발된 신제품을 구입한 이용자는 복수 동의어가 사용되고 있으므로 통일성이 없는데서 오는 사용의 불편함, 이해하기 어려운 취급설명서로 참지 않으면 안되는 경우가 많다. 때문에 새로 개발된 신제품을 구입한 이용자는 복수의 동의어가 사용되고 있으므로 통일성이 없는 데서 오는 사용의 불편함을 이해하기 어려운 취급설명서로 소화해내지 않으면 안되는 경우도 많다. 또 같은 단어가 사용되는데, 의미하는 범위가 다르거나 역으로 2종류로 사용되는 단어가 같은 의미를 나타낸다거나 하는 경우가 자주 있다.

편리성

1) 인덱스(Index : 색인)를 각 페이지마다 붙인다

사용하기 쉬운 취급설명서를 만들기 위해서는 제대로 된 인덱스를 각 페이지마다 붙이는 것이 바람직하다. 취급설명서를 사용해 필요한 정보를 찾아내려고 인덱스를 이용했을 때 그것이 권말이 아니라 각 페이지에 있다면 몇 페이지든 불필요한 페이지를 넘기지 않도록 목적하는 정보를 빠르고 효과적으로 찾아낼



수 있기 때문이다.

또, 인텍스의 사용법을 이용자에게 가르치면 초심자도 숙려된 프로처럼 취급설명서를 사용할 수 있다.

2) 태스크 오리엔티드(Task Oriented)관점에서 작성한다

취급설명서는 태스크 오리엔티드, 결국 업무 본위의 관점에서 작성할 필요가 있다. 고객(이용자)이 제품을 취급할 때의 작업순서를 진지하게 분석하고, 이용자에게 어떤 순서로 취급방법을 설명하면 가장 알기 쉬운가를 생각한다.

설명서 명칭은 명확한 것이어야 함이 조건으로 취급설명서 세부사용법을 숙지하고자 하는 이용자가 작업이나 조작점에서 망설이지 않도록 작성할 필요가 있다. 취급설명서에 대한 이러한 배려는 이용자의 제품에 대한 신뢰를 높여주게 된다.

3) 관련된 타 매뉴얼 등과의 관계를 명시한다

취급설명서에 관련된 매뉴얼과의 상호관계, 참조해야 할 항목을 정확히 그리고 쉽게 검색할 수 있도록 각각의 지시를 적절히 삽입할 필요가 있다. 고유명사나 기호해설을 타 매뉴얼 등에 기재하는 경우에는 그 매뉴얼의 명칭과 페이지를 명확히 기재한다.

4) 고객(이용자)의 눈으로 테스트한다

작성한 취급설명서는 실제로 이용자의 손에 전달되기까지 반드시 한 번은 고객의 눈으로 모니터 테스트를 할 필요가 있다. 소프트웨어나 하드웨어를 포함한 기계적인 테스트는 말할 필요도 없고 취급설명서의 지시대로 작업을 최초 이용자가 실시할지의 여부를 모니터 테스트를 통해 실시하는 것이다. 그것도 단순한 작업순서에 관한 것이 아니고 문장 자체가 읽기 쉽게 적혀 있는지 하는 테스트도 동시에 행할 필요가 있다.

이 테스트에 의해 발견된 포인트에 대해서는 수정을 검토함은 말할 필요도 없지만 문제점에 대해서는 그것을 작성한 테크니컬 라이터에게 피드백(Feed Back)하는 것도 필요하다.

경고·지시의 표시

한눈으로 봐서 알 수 있는 장소와 문자로 기재한다

제품에 붙이거나 취급설명서에 기재하는 경고문이나 지시문장은 사용자가 아무것도 하지 않아도 눈에 띄도록, 결국 보기만 해도 알 수 있도록 레이아웃하는 것이 조건이다. 단지 단순하게 주의서로서 '적혀있다'라는 것으로는 미국의 법정에서는 항변권이 없다. 따라서 제품을 사용할 때 일어날 가능성이 있는 위험, 사용정도에서 사용방법에 의해 발생할 가능성이 있는 위험에 대해서는 한 눈에 보아 알 수 있는 장소에 알기 쉬운 큰 문자로 기재되어야 한다. 더욱이 그것에 대한 경고를 표시할 필요가 있는 것에 대해서는 개별 국가의 표현방법에 따라야 한다.

버전업(Version up) 등에 대처할 수 있는 시스템

하이테크 제품은 버전업이 반복되는 일이 많지만 비전업한 신제품을 발매할 때 그 변경에 따라 취급설명서의 전부를 재작성하는 것이 아니라 부분수정을 할 수 있는 체제를 구축할 필요가 있다.

그렇게 하기 위해서는 편집단계에서 버전이 바뀌어서 발생하는 스펙(Spec), 사용면에서의 변경개소에 관한 정보를 개발부문이나 기술부문과의 공유에 의해 미리 입수해 두고 취급설명서의 작성시점에서 변경(예정) 개소를 고려한 편집을 실시해 둘 필요가 있다.

이런 배려를 메이커측이 충분히 시행해 두면 이전 버전의 제품을 고객이 구입한 시점에서 배포한 취급설명서를 교체하는 것이 아니라 페이지 단위로 교체나 추가를 하는 것으로 버전업에 대응할 수 있다.

이런 배려는 무엇이든 새로운 버전의 제품을 구입

한 고객에 대해서만이 아니라 그전의 버전제품을 구입한 고객에 대해서 어떻게 배려하고 있는지가 포인트가 된다.

법률대응

1) 수출국 법률에 확실히 준거한다

마지막으로 가장 주의해야 할 것은 각각의 수출국의 법률에 확실히 준거하는 것이다. 그렇게 하기 위해서는 수출에 앞서 다큐멘테이션에 관한 법률을 모두 조사해둘 필요가 있다.

최근에는 각국이 엄격한 규제를 소비자보호를 목적으로 설정하는 방향으로 가고 있으므로 항상 최신 정보수집에 게을리하지 말아야 한다.

제품에 첨부되어 수출되는 취급설명서 등의 매뉴얼류는 그 제품이 실제로 사용되는 마켓에 있어 통용되는 여러 규격에 준거한 것이어야 된다. 수출국이 미국인 경우에는 미국의 규격에 캐나다, 유럽이라면 각 국가의 규격에 따르지 않으면 안된다.

또 취급설명서에서 사용하는 기술용어나 약어 혹은 기호도 각각의 국가에 있어 정해진 기준에 준거한 규격으로 사용되고 정의된 것이 아니면 안된다.

EC에서는 국제규격인 ISO(International Organization for Standardization)에 준거하는 것이 그 인정조건이라고 발표하고 있으므로 수출을 생각하는 기업은 우선 수출제품을 제조하는 공장이 ISO의 인정공장인 것이 전제조건이 된다. 따라서 만일 수출국의 EC 통합시장에서 제조물책임문제로 소송당한 경우에는 거기서 제출을 요구받는 품질관련, 안전성관련 리포트, 관계자료, 취급설명서는 ISO9000에 근거한 것이어야 함이 그 전제조건이고, 또 재판을 유리하게 이끌기 위한 필요조건이 된다.

2) 미국에서 표시해야 할 4가지 법률

미국의 경우를 예로 설명하면 앞에서 설명한 것처

럼 취급설명서 등의 문서를 법률에 관련짓는 것으로서 다음에 열거하는 4가지 법률이 있다. 환언하면 미국으로 수출하는 기업은 이와 같은 법률 규제를 받게 된다.

- ① 통일상법전(Uniform Commercial Code)
- ② 직업안전보건법(Occupation Safety and Health Act)
- ③ 모델제조물책임법(Model Uniform Product Liability Act)
- ④ 평이문장사용법(Plain English Act)

미국내에서는 그 이외에도 대상으로 해야 할 것이 수없이 많다. 미국의 국내규격 특징으로서 알아두어야 할 것은 미국에서는 모든 기술기준이 민간위원회에서 작성되고 있다는 것이다. 그들은 각종의 업계단체나 공업회 혹은 대학·협회에 의해 작성되므로 예를 들어 다음과 같은 미국의 대표적인 규격도 제단체에 의해 작성되고 있다. 이를 단체 규격이라 한다.

- ASTM(American for Testing and Materials)
- ASME(American Society for Mechanical Engineers)
- NEMA(National Electrical Manufacturers Association)
- UL(Underwriters Laboratories)

이와 같은 다른 것으로는 관공청규격이라 불리우는 것이 있다. 이는 연방정부에 의해 제정된 규격으로

- MIL(Military Specifications and Standards)
- FS(Federal Specifications and Standards)

등이 대표적인 예이다. 결국, 산업계에서 작성된 규격을 연방정부가 반영한 것이다. MIL 등은 국방성 규격이지만 이를 연방정부가 채용하므로써 성립하는 기준이다.