

# サポート力&フィードバック力 をつけよう

～OpenOffice.orgの場合～

OSC2007 Tokyo Spring  
2007-03-17

可知 豊



# サポート重要!

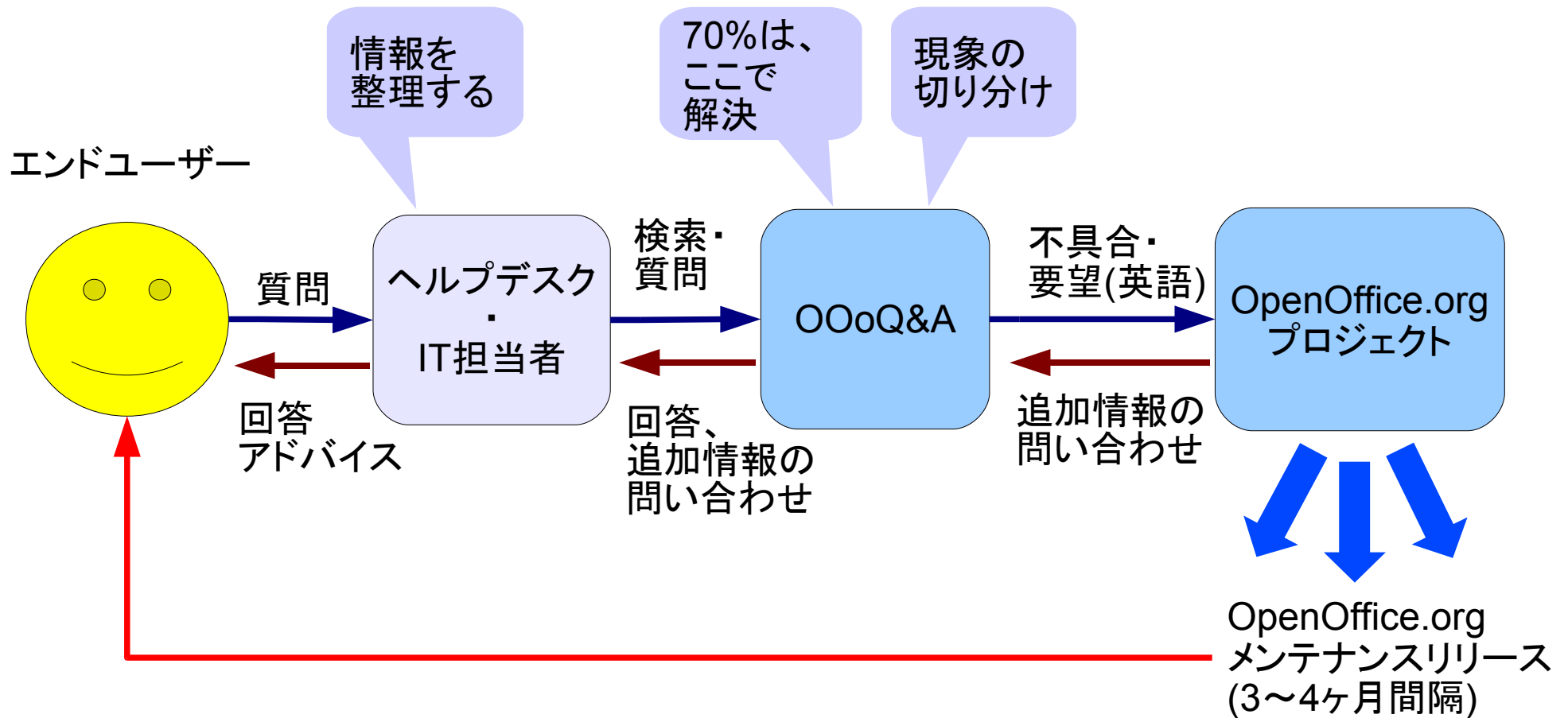
- OpenOffice.orgの場合
- 機能おおすぎ（理解して使う機能は30%）
- Microsoft Officeと操作が違う



- ユーザーサポートが欠かせない
- オープンソースにサポートはない？
- バザールモデルで何とかする
- Web2.0とも言う



# OOoユーザーサポートの流れ



ぜひ、このプロセスのどこかに  
参加してください。



# OpenOffice.org Q&A

- Wikiによるコラボレーション
- Powered by Pukiwiki
- カジュアルユーザーに、Wikiでは敷居が高いかも
- bugtrackプラグインで掲示板風に！
- <http://oooug.jp/faq/>

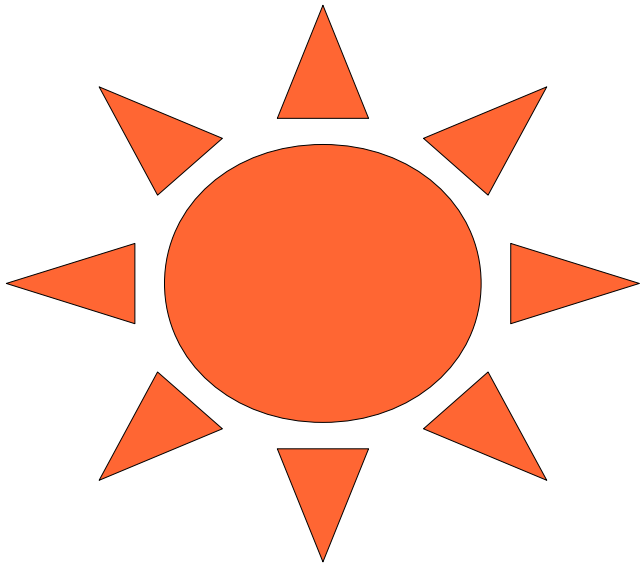
## • 参加実績

- 栃木県二宮町
- アシスト
- かもめ調査隊2006



# 不具合を発見したら？

- 対応方法を集約する
- でも、それだけでは直らない
- 開発プロジェクトのバグトラックにフィードバック



# 現象を切り分ける

- まず、OOoQ&Aで質問として聞いてみる
- できるだけシンプルな再現手順にしぼり込む
  - より単純な操作手順、新規作成で再現するか
  - 再現手順を箇条書きにする
  - (Microsoft Officeでの実行手順)
- チェック項目
  - OpenOffice.orgの最新バージョンで再現するか
  - OSとそのバージョン
  - (Microsoft Officeのバージョン)
- サンプルと画面ショットを用意する



# Issueに登録済みかチェック

- 機能の英語名を調べる
  - OpenOffice.orgに英語版ランゲージパックを導入
  - <http://oootranslation.services.openoffice.org/pub/OpenOffice.org/LanguagePacks/>
  - [ツール]-[オプション]で英語版に切り替える
  - 英語版での機能名を確認する
- Issue Tracker(英語)
  - 課題の検索
  - コンポーネントとサブコンポーネントを選ぶ
  - 要約(Summary)で、機能名を入力
  - 「サブミット」(Submit)ボタンをクリック



# コンポーネントの選び方

ツール	コンポーネント
Writer	Word processor
Calc	Spreadsheet
Impress	Presentation
Draw	Drawing
グラフ	Chart

## サブコンポーネント

edit

open-import

save-export

ui



# 英語のバグレポートは簡単(たぶん)

- 新しいバグなら登録する
- [OpenOffice.org](https://openoffice.org)プロジェクトのオブザーバになる
- レポートは、シンプルに最小限の情報を書く
  - 問題: Problem
  - 再現手順: Scinario
  - 正しい姿: Expectation
  - スクリーンショットとサンプルファイルを添付(Attach)
- 参考資料
  - Joel on Software
  - [やさしいバグトラック](#)
- CCにcatchと入れる



# 私のつたないバグレポート

- 70505:The sheet layouted one page with Excel overflow with calc
- Scenario:
  1. Fill a cell A57 with text with Microsoft Excel
  2. [File]-[Page Preview]
  3. The cell A57 is on the border of page!!
  4. Save the file
  5. Open the file with Calc
  6. [File]-[Page Preview]
  7. The cell A57 is in the 2nd page!!
- Problem:
  - The sheet layouted one page with Excel overflow with calc.
- Expectation:
  - The sheet importetd from Excel should layout same size in the Page preview and Print. Size A1 with excel is Size A1 with calc.



# 安心してOpenOffice.orgを使おう

- OpenOffice.org Q&A
  - <http://oooug.jp/faq/>
- Issue Tracker
  - OpenOffice.orgプロジェクト
  - <http://ja.openoffice.org/>
- やり方がわからないときは、OOoQ&Aで質問してください。

