

対面・非対面のコミュニティの機能的差異についての研究

Difference between Face-to-Face and Non-Face-to-Face Communication Process

主任研究員名：横井 豊彦

分担研究員名：佐藤 真治

21 世紀に入り、コミュニケーションの様式が変化している事は多くの人が日常的に感じ取っているであろう。特にある時期までは、3 人以上の人数だと、対面でしかコミュニケーションが取りづらかったと思われるが、ICT デバイスと、それに付随する様々なシステムの普及によって、今日様々な場所にいる人々が、様々な様式でのコミュニケーションを取れる様になっている。また企業においても、より効率的に会議やミーティングを行うためのツールとして普及している。しかし、依然として、対面のコミュニケーションと ICT デバイスを介したコミュニケーションの違いについて、明確な知見は多くは得られていない。

そこで本研究では、対面 (Face to Face) のコミュニケーションと、ICT デバイス (スカイプなど) を介したコミュニケーション、それぞれを媒介としたコミュニケーションのプロセスの差異の検討を行うことを目的としている。

先行研究によれば、コミュニケーションの場において、発言の背後にある、社会・文化的な意味を把握することが、コミュニケーション能力を高めるという報告がなされている。この事は、複数人での対話を想定した場合に、対面のコミュニケーションの方が、発言の背後の様々な状況を把握しやすいことから、経験的に推測出来る。日常生活の中であれば、例えば、外国語教育を通して見た場合、コミュニケーション能力には、言語の背景に横たわる習慣だけでなく、状況によって、最も意味のある言葉を表出するには、その言葉を使用する際の状況の把握・理解が不可欠であると、直感的にも考えやすい。しかし、その理由は先行研究の中では不明瞭である。

また、別の先行研究からは、ICT デバイスを介したコミュニケーションは、課題発見・解決型となり、話題が焦点化される可能性が示唆されるため、解決過程の短い課題には有効である可能性が推測出来る。この事もまた、会議や課題解決目的のカンファレンスで ICT コミュニケーションが使用されており、イメージはしやすいが、課題発見・解決型になる理由は、必ずしも明確とはいえない。先行研究の中では不明瞭である。一方、生活に密着した長期的な課題、例えば地域創生や健康政策についてのコミュニケーションにおける状況は推測する事が難しい。というのも、長期的な観察の手法を採用した先行研究が少ないからである。

そこで本研究では、教育関連 NPO の活動参加者を題材に、探索的に対面のコミュニケーションと、ICT デバイスを介したコミュニケーションの違いの端緒を把握することを目的とした。また NPO 活動は、基本的にボランティアがベースであるため、活動への取り組みへの個人差が想定されるため、最低 1 年以上の活動歴を有するメンバーを対象とした。インタビューデータの分析は、共起ネットワーク分析を用い、単語の繰り返しや、使用時の連関に着目して分析を行った。

NPO 立ち上げメンバーのひとりである A 氏の発言からは、数年活動する中で、皆が集まった場面でのコミュニケーションと、それぞれが家にいる状態で ICT デバイスを介して行うコミュニケーションとの違いに気がついている様子が見て取れた。調査対象の NPO では主にスカイプを用いているが、発言の文言に、例えば「対面だと図示しながらコミュニケーションが取れますが」、「対面だと出来る話が web だと」というように（下線は筆者が添付）、何らかのきっかけで対面で知り合ったメンバーが NPO を立ち上げ、活動を進める中で ICT デバイスを用いる流れの中で、対面のコミュニケーションとの対比を行っている事が見て取れた。加えて、数年の活動を経ても、双方のコミュニケーションが同質になる訳ではなく、それぞれの性質を認識した上での使用を続けている様子で、その中で ICT デバイスを介したコミュニケーションにおいては、議事設定が大切であるという内容が繰り返し出て来ていた。

次に A 氏より参加が後になる B 氏の発言からは、ICT デバイスを介したコミュニケーションの場合には、年長者、早期から NPO に参加している理事など、年長者や先達の発言力を強く感じている様子が見て取れた。特に年長者のメンバーの名前が繰り返し出て来たり、NPO の中での役職（理事など）への意識が表現されている点に、現れていると思われた。

以上の結果からは、ICT デバイスを介したコミュニケーションの場合には、参加者が「ヒエラルキー」を意識する可能性が示唆された。ここでいう、「ヒエラルキー」の概念には年齢だけでなく、活動への参加年数も含まれる。

また、ICT デバイスを介した場合には、あらかじめ議事設定がなされていなければ、円滑にコミュニケーションが進まない可能性も示唆された。この事は、課題共有をしてからでなければコミュニケーションが進みにくい可能性そのものであり、先行研究で指摘されている、ICT デバイスを介したコミュニケーションは、課題発見・解決型となり、話題が焦点化される可能性についての裏付けとなると考えられる。

また両者の聞き取りからは、ICT デバイスを介したコミュニケーションの際に、議論が散逸しない様にする動きと、それに伴い「伝達だけを」受ける参加者の存在の可能性が浮き彫りになった。議論が散逸しない様に、以前のミーティングの議事録などを元に議論内容や課題の散逸を防ぐ事は、特定の人物が意図した動きである。それに対して、「伝達だけを」受ける様な状況になる参加者が認識する境界は、意図せずして生じたものであろう。また、議事に拘束されている可能性も考慮する必要がある。

整理すると、ウェブでの議事を設定する側の意図は、議論を散逸させずスムーズに進めようとするものである可能性が高い。それに対して、参加する側にとっては、設定される議事の情報はある程度事前に周知されるものの詳細な部分までは伝達されず、情報の非対称性が生じうる。そのために、ICT を介したコミュニケーションの場面では、議事の深層を事前に把握出来ない参加者は、把握出来ない情報に触れた際に自ら境界を設定し、議論する立場から、伝達を受ける立場へと変化する可能性が考えられる。この状況は先行研究を参照すると、事前に議事を周知する段階では情報の全てを伝えられないために「障壁」が生成された状況に最も近いと考えられる。また、先行研究と異なる点として、情報を伝達された側が、伝達する側にとっては意図せざる「境界」を生成している点にあるという仮説導出が可能である。この「境界」の生成プロセスについては、今後検討の余地があると考えられる。

ただし、後者の点は、今後、参加年数の長い NPO メンバーへの聞き取りを通じて、意図が無い事を

確認する作業と、参加年数の短いメンバーの活動の継続による変化の観察が必要であり、その点が今後の大きな課題であると同時に、本研究を続ける意義となる。

また、教育関連のNPOは中・長期的な課題解決を企図している一方で、日常的な活動の中には即時的な課題解決の必要性も内包していると推定されるため、本研究のみならず、今後も様々な情報を得られる可能性があると思われた。

対面・非対面のコミュニティの機能的差異についての研究

横井 豊彦 (スポーツ健康学部スポーツ健康学科)

本研究は、対面 (Face to Face) のコミュニケーションと、ICTデバイス (スカイプなど) を介したコミュニケーション、それぞれを媒介としたコミュニケーションのプロセスの差異の検討を行うことを目的としている。

本研究の範囲全体に渡り、当方は担当したが、調査方法・技法の面での反省に絞っての報告とする。本研究では共起ネットワーク分析を行っているが、そのベースのデータはインタビューデータである。ホーソン工場研究など、多くの先行研究でも指摘されているが、インタビュー調査は、調査者と被調査者の関係性が重要である。

まず調査前段階で両者に面識がある場合 (本研究はこちらが該当する)、予め構築された両者の関係性に依存したデータになりやすい可能性がある。例えば師弟関係、上司・部下の関係、友人関係、それぞれにおいて、ある種の均衡が両者の間に存在しているからである。こういった場合、この均衡の範囲を逸脱する様な言説は得難くなる事は言うまでもない。またデータ分析の際に、内部者視点の要素が含みうるため、必ずしも分析から得られた概念が、一般化には適さない可能性を有する。

次に調査前段階では両者に面識がない場合、調査を通じて両者の関係性構築が成されるため、接触する時間やインタビューの回数に比例して関係性が変化する。このため、インタビューデータを取得したタイミングによって、得られた内容 (被調査者の言説) の背景が異なるとなり、特定の人物から得られたデータではあっても、その質的变化を伴う事を想定せざるを得ない。したがって、調査後に、全調査データから得られた概念を一般化する際に、根拠となるデータが均質であるとはいえず難くなる。

本研究の調査対象は、調査者との関係が1年以上あったため、理論的にデータは均質であるが、その範囲は限定されている事になる。その克服には、恐らく別の関係性を有する調査者を伴う方が良いのであろう。

この限定性を克服するために、今後複数人での聞き取りも考慮し、次の調査に活かしたいと考えている。

対面・非対面のコミュニティの機能的差異についての研究 (うち共起分析)

佐藤 真治 (帝京平成大学)¹

本研究は、対面 (Face to Face) のコミュニケーションと、ICTデバイス (スカイプなど) を介したコミュニケーション、それぞれを媒介としたコミュニケーションのプロセスの差異の検討を行うことを目的としている。

本研究では、教育関連 NPO の活動参加者を題材に、探索的に対面のコミュニケーションと、ICT デバイスを介したコミュニケーションの違いの端緒を把握することを企図とした。また NPO 活動は、基本的にボランティアがベースであるため、活動への取り組みへの個人差が想定されるため、最低1年以上の活動歴を有するメンバーを対象とした。インタビューデータの分析は、共起ネットワーク分析を用い、単語の繰り返しや、使用時の連関に着目して分析を行った。

当方が担当した共起ネットワーク分析は、単語の頻出度と連関性を評価し、対象となる個人の思考、もしくは置かれている状況 (集団, 組織など) について考察を加えるための手法である。この分析法では、連関性を評価する際に、他の方法、例えばグランデッド・セオリー・アプローチ (GTA) の様に文脈を主たる分析対象とするものに比べて、単語の頻出度を加味するため、より定量的であると考えられる。

その一方で、何らかの「過程」、例えば組織行動や個人の行動変容などの過程を対象としてみた場合には、GTA に比べて過程全体の流れを経時的に網羅したりする事は困難である。また「分厚い記述法」といった定性的方法にも、過程記述の面では劣る。

以上からは、このような方法を合わせた「トライ・アンギュレーション」が適合する可能性が浮かび上がる。今後研究を進める上で、より分析に適した方法選択を行うための一助とする事を以って、本研究の報告とする。

¹ 本研究組織で研究を進めていた当時の所属は、大阪産業大学スポーツ健康学部スポーツ健康学科の所属であった。