

## インフォーマルコミュニケーションの きっかけに関する質問紙調査

西岡 大<sup>†</sup> 藤原 康宏<sup>†</sup> 村山 優子<sup>†</sup>

<sup>†</sup>岩手県立大学大学院ソフトウェア情報学研究科

### 1. はじめに

インフォーマルコミュニケーションは、廊下での立ち話で発生するものであり[1]、人間関係を親密にするという役割がある[2]。そのため、グループウェアの分野でインフォーマルコミュニケーションが注目されている[1][2]。インフォーマルコミュニケーションは、会議や事務連絡等で発生するフォーマルコミュニケーションに比べて、相手や会話内容、時間、場所等、定まっておらず、偶発的に発生するといわれている[1][2]。しかし、実際のインフォーマルコミュニケーションでは、会話相手に関連した内容の会話が行われる場合がある。この場合、コミュニケーションが意図的に始められると考えられ、インフォーマルコミュニケーションは偶発的に発生するという特徴とは一致しない。

本稿では、インフォーマルコミュニケーションの「きっかけ」の要因や特徴について調査することにより、インフォーマルコミュニケーションの発生時の特徴を明らかにする。まず、日常生活におけるコミュニケーションの「きっかけ」についての質問紙調査を行う。続いて、質問紙調査から得られた「きっかけ」の要素を、KJ法[3]を用いてグループ化を行い、インフォーマルコミュニケーションの「きっかけ」の要因を抽出する。最終的に、抽出された「きっかけ」の要因から、インフォーマルコミュニケーションの特徴について考察を行なう。

### 2. 関連研究

インフォーマルコミュニケーションの研究では、インフォーマルコミュニケーションの「きっかけ」に、他人の存在や状況を認識し把握するというアウェアネス[1][2]の概念が用いられている。この概念を用いることにより、偶発的に発生するインフォーマルコミュニケーションのきっかけを支援している。

Fishら[4]は、対面環境と同じ環境を、大型ディスプレイを用いて、仮想的に実現する

**Questionnaires about triggers of the informal communication**  
Dai Nishioka<sup>†</sup>, Yasuhiro Fujiwara<sup>†</sup> and Yuko Murayama<sup>†</sup>  
<sup>†</sup>Faculty of Software and Information Science, Iwate Prefectural University

VideoWindow システムを開発した。当該システムでは、映像や音声を用いて相手に存在を認識させることを、インフォーマルコミュニケーションの「きっかけ」としている。

松田ら[5]は、RFID タグに提供したい情報を登録しておき、共有スペースに近づくことで、他者に積極的に情報提供が可能なシステムを開発した。当該システムでは、共有スペース上で提供したい情報をディスプレイに表示し、相手に認識させることを、インフォーマルコミュニケーションの「きっかけ」としている。

従来研究ではアウェアネスに着目したインフォーマルコミュニケーション支援が行われてきた。本稿ではアウェアネス以外のインフォーマルコミュニケーションの「きっかけ」の要因にも着目し、インフォーマルコミュニケーションの特徴について考察を行なう。

### 3. インフォーマルコミュニケーションのきっかけの要因の調査

インフォーマルコミュニケーションの「きっかけ」の要因を抽出するために質問紙調査を行った。

#### 3.1 質問紙調査の実施

ソフトウェア情報学部1~4年の学生30名に、「今日もしくは昨日行った大学内で対面による1対1で話しかけた会話」について「何時、何処で、誰と、どのような会話を行ったか」、「会話を行う目的」、「会話を始めた理由」の3つの項目について記述式で回答を求めた。また、回答者1人につき1~3つの会話について回答してもらった。調査期間は、2007年12月17~19日の3日間実施し、学生の了解を得た上で調査用紙を配布し、15分程度で回答を求めた。アンケート終了後、回答者に、回答した内容について説明を行なってもらった。30人から76件の回答を得られた。

#### 3.2 インフォーマルコミュニケーションの分析手法

「きっかけ」の要因をグループ化するために本稿では、KJ法[3]を利用する。まず、調査から得られた76件の会話内容を1つずつカードに記述しラベルを作成する。続いて、作成されたラベルを相対的な近さでまとめ、まとめたラベルに

ついて表題をつける。続いて、表題の同士の関係を考察しながら、表題を配置し図解化を行なう。最終的に、図解化された表題の意味を文章にし、叙述化を行なう。

### 3.3 結果

質問紙調査で得られた 76 件のデータを用いて KJ 法を実施した。9 つの表題に分類することができ、さらに、表題の図解化を行なった結果、3 つのグループに分類することが出来た。図 1 にまとめた結果を示す。

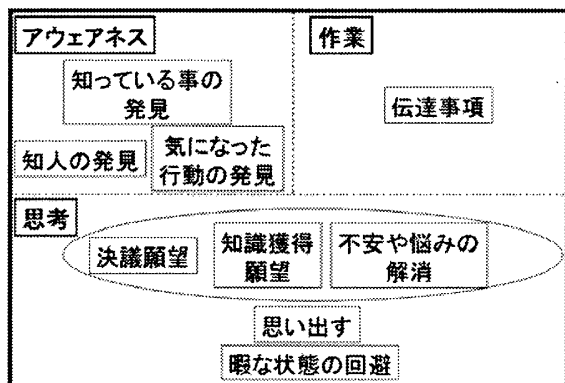


図 1: KJ 法の結果

まとめた 9 つの表題は、「知っていることの発見 (6 ラベル)」、「知人の発見 (19 ラベル)」、「気になった行動の発見 (5 ラベル)」、「決意願望 (6 ラベル)」、「知識獲得願望 (19 ラベル)」、「不安や悩みの解消 (6 ラベル)」、「思い出す (4 ラベル)」、「暇な状態の回避 (3 ラベル)」、「伝達事項 (8 ラベル)」であった。また、9 つの表題を図解化する中で、インフォーマルコミュニケーションの「きっかけ」の要因が発生した原因で、9 つの表題を 3 つのグループに分類することが出来た。

9 つの表題の中で、「知っていることの発見」、「知人の発見」、「気になった行動の発見」の 3 つの表題は、インフォーマルコミュニケーションの「きっかけ」の要因を発見し認識することで会話が行われる「きっかけ」であった。これは、アウェアネスの概念に基づく「きっかけ」であると考えられる。「決意願望」、「知識獲得願望」、「不安や悩みの解消」、「思い出す」、「暇な状態の回避」の 5 つの表題は、インフォーマルコミュニケーションの「きっかけ」の要因が自らの思考から発生し、会話が行われる「きっかけ」であった。これは、自らの願望から生まれる「きっかけ」であると考えられる。「伝達事項」の表題は、インフォーマルコミュニケーションの「きっかけ」の要因が予め存在し、会話が行われる「きっかけ」であった。これは、会話行為そのものが作業であると考えられ、「きっかけ」は作業の一部で

あると考えられる。

### 4 考察

調査の結果、インフォーマルコミュニケーションの「きっかけ」の要因は、3 つのグループに分類された。分類されたグループの内、作業のグループについては、予め予定されていた会話で会った。そのため、予め会話内容が存在し、会話相手も定まっておき、一連の流れが決まっていると考えられる。そのため、作業グループの特徴は、インフォーマルコミュニケーションの特徴である偶発性と一致しない。

このような結果からインフォーマルコミュニケーションは偶発的に発生するとはいいきれず、インフォーマルコミュニケーションが意図的に発生する可能性があると考えられる。そのため、インフォーマルコミュニケーション支援システムを開発する場合、インフォーマルコミュニケーションが意図的に発生する場合も視野に入れシステムの開発を行う必要が有ると考えられる。

### 5 まとめと今後の課題

本稿では、インフォーマルコミュニケーションの発生時の特徴についての疑問から、インフォーマルコミュニケーションの「きっかけ」の要因や特徴について調査し考察した。「きっかけ」の要因を質問紙調査で抽出し、KJ 法を用いて分類分析した。分析した結果、9 つの表題に分かれ、更に 9 つの表題が 3 つに分類された。分類されたグループの内、作業のグループは、インフォーマルコミュニケーションの偶発的に発生するという特徴と相反するという事がわかった。

今回は、会話相手を知人に限定し調査をいったが、見知らぬ人で行うインフォーマルコミュニケーションの「きっかけ」についても調査の必要があると考えている。

### 参考文献

- [1] 垂水浩幸：グループウェアとその応用，共立出版(2000)。
- [2] 松下温，岡田謙一：コラボレーションとコミュニケーション，共立出版(1995)。
- [3] 川喜多二郎：発想法，中公新書(1967)
- [4] Fish R, Kraut R, Chalfonte B: The VideoWindow System in Informal Communications Proc. CSCW'90, ppl-11 (1990).
- [5] 松田完，西本一志：HuNeAS: 大規模組織内での偶発的な出会いを利用した情報共有の促進とヒューマンネットワーク活性化支援の試み，情報処理学会論文誌，43, 12, 3571-3581, (2002)