

電子的コミュニケーションの場への新規参入時における 認知モデル*

1 K-9

溝渕 佐知 新井 克也
NTT ソフトウェア研究所

1.はじめに

近年、パーソナルコンピュータの一般家庭への普及に伴い、コンピュータを用いた情報通信がますますさかに行われるようになってきている。

しかし、電子的なコミュニティにアクセスしていても、実際には会話に参加せず沈黙する人々が多い。この原因の一つとして、既存のグループに新しいメンバが参入する際の、物理的・心理的・社会的な障壁が考えられる。

本稿では、電子的メディア利用によって初めて可能になるコミュニティのあるべき姿について考察した後、新参者がグループの会話に加わる際の障壁として考えられる要因を挙げ、既存グループへの新規参入時の認知モデルと、そのモデルから演繹される仮説を挙げる。

2.電子的コミュニティの可能性

電子化された情報がネットワーク上でやりとり可能になったことにより、コミュニケーションにおける時間的、空間的自由度は増大し、電子メディアを用いた新しいコミュニティの在り方が可能になった。

従来、コミュニティは地縁や血縁といった物理的条件に基づき形成されてきた。しかし、前述の通り、電子メディアは物理的制約を越え、従来考えられなかったような新しい結びつきのコミュニティの出現を可能にする。さらに、時間的制約からの解放によって、メンバがその中で流動的に変化しつつも、コミュニケーションの「場」は常にアクティブな状態で存続し続けるという新しいタイプのコミュニティが形成される器が用意された。しかし、このようなダイナミックなコミュニティが実際に機能するためには、その中のメンバ間での文化の引き継ぎが必要である。

例えば、他者とコミュニケーションすること自体を目的とする場では、「出会いの場としての開かれたコミュニティ」を維持するために必要なルール、（＝文化）が、明言されなくとも形成されていくと考えられる。こうした文化は、個々の成員によって受け継がれ、参加しているメンバは時間によって変わりながらも、コミュニケーションは持続

していく（図1）。

このようなダイナミックなコミュニティにおいて、人は、まず新参者として現れ、既存のメンバとのかかわりの中でそのコミュニティの文化を学び、徐々に中心的役割を担うようになり、次の世代を育成していく。こうしたサイクルの繰り返しが、コミュニティを存続・発展させていくのである[1]。この意味で、コミュニティは本質的に学習の場であるといえる。そしてこのようなコミュニティが機能していくためには、新しいメンバの参加は非常に重要である。

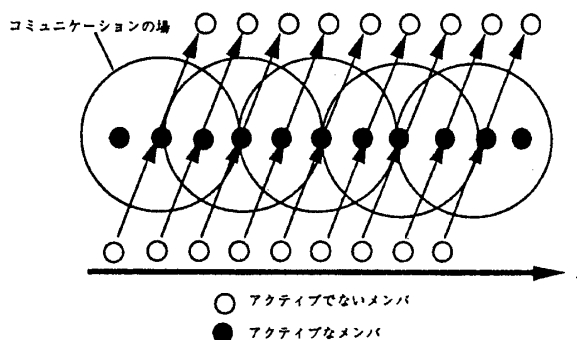


図1：ダイナミックなコミュニティ

3.電子的コミュニティにおける沈黙現象

上述のように、電子的メディアは「常にそこにある」コミュニケーションの場を実現するための土台を提供している。

しかしながら、現状、電子的なコミュニケーションの場において、アクセスしながらも自ら発言をしないで沈黙を守る ROM (Read Only Member) と呼ばれる参加者が多数存在することが観察されている。

電子的コミュニケーション形態の中でも、特に「チャット」と呼ばれる同期非対面、且つカジュアルなコミュニケーション形態は、コミュニケーション自体を目的とする自己目的性の強い場を形成し、そこにアクセスする参加者は、基本的には他者との相互作用についての動機を比較的強く持っているものと考えられる。

にもかかわらずチャットにおいてもやはり参加者の「沈黙現象」が多く見られる背後には、発言

*A cognitive process model for a new member of an existing electronic communication session

Sachi Mizobuchi, Katsuya Arai

NTT Software Laboratories, NTT

3-9-11, Midori-Cho, Musashino-Shi, Tokyo, 180, Japan

に際して物理的・心理的・社会的障壁が存在すると推測される。

1)物理的障壁

物理的障壁としては、タイピングに慣れていない、ツールの使用方法が分からない、等が考えられる。

2)心理的障壁

心理的障壁としては、発言に対する不安が考えられる。この不安には大別して

- 未知の他者の前で発言する不安
- 大勢の人々の前で発言する不安

がある。未知の他者の前で発言する不安の背後には、自分の発言について「場に即した話題であるか」「内容の程度は適当であるか」などを判断する基準が得にくいいため、相手の反応が予測できないことに起因すると考えられる。

3)社会的障壁

新規参入者個人の問題ではなく、受け入れるグループ側が（意図する／しないに関わらず）障壁を作っている可能性がある。集団自体の持つ新参者受け入れについての態度、参入機会の表示、集団の規模といったものが障壁となると考えられる。Indik(1961)は自発的に形成された15人から2,983人までの諸成員規模を持つ集団を調査し、規模が大きくなるほど集団活動へ参加する成員の比率が減少してくる事を見出している。

以上、前提として「発言意図はあるが何らかの障壁によって発言できない参加者像」について考察した。しかし、実際には、個々の参加者によって発言への動機はまちまちであると考えられ、すべての沈黙者を同じモデルで表現する事は難しい。参加者それぞれの動機に応じた新規参入モデルが必要である。

4.新参者の参入モデルと仮説

4.1 新参者参入モデル

以上の考察から、既存のグループへの新規参入場面における参加者の認知過程を、図2のようなモデルとして表す。

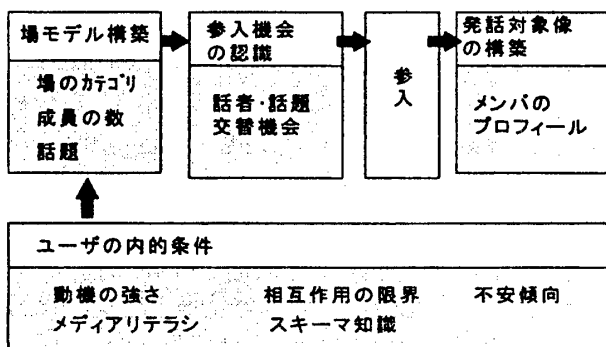


図2：新参者参入モデル

まず前提として、個々の参加者はそれぞれメディアリテラシ、参加動機、不安傾向と相互作用の限

界、スキーマ知識を有する（ユーザの内的条件）。

コミュニケーションへの動機が生じ、グループの存在を認識すると、参加者は、話題、成員の数、グループの置かれている場そのもののカテゴリー--フォーマルな議論の場なのか気楽なおしゃべりの場なのか--の情報を得、その場における自分の位置、どのような発言が容認される、（あるいはされない）のか、についての認知モデルを形成する。これによって、発言の文脈が決定され、場に対して働きかける準備がなされる（場モデルの構築）。

実際に会話に加わるのには、きっかけが必要である。参加者はこれまでの会話経験から、会話に関するスキーマを有しており、これを用いてきっかけを認識する（参入機会の認識）。

特定の他者とコミュニケーションする場合には、「発話対象像モデル」の構築が必要である。相手についてのカテゴリー的知識から、どのように語りかけることがふさわしいか（調子、内容）についての判断をし、リアクションはどのようなものかについての予期が形成される（話者対象像の構築）。

4.2 仮説

上記モデルの妥当性を検証するために、以下の仮説を検証する。

<仮説1>（場モデル構築について）アクセスしてから初めて発言するまでの時間は、常連より新参者の方が長い。

モデルによれば、新参者は、まずその「場」の文脈を獲得しようとするので、しばらくどのような会話がなされているかを観察すると思われる。

<仮説2>（話者対象像構築について）新参者の多い場の方が、常連者の多い場よりもメンバのカテゴリ情報を得るための質問が多い。

発話対象像となる人物像を構築するには、その人物についてのカテゴリー的情報を有効であると考えられる。

<仮説3>（参入機会について）新参者の参入は「OKパス」の対の後に起こりやすい。

「OKパス」は、会話分析研究で知られている話者と話題の交替が起こる契機である。新参者が参加の機会を伺っているとすれば、OKパスの後で会話への参入を試みられると思われる。

<仮説4>（参入機会について）集団の規模と参入しやすさの間には相関がある。

参考文献

[1] Jean Lave and Etienne Wenger 1991 Situated Learning Cambridge University Press
 佐伯（訳）1993 状況に埋め込まれた学習 産業図書
 [2]Indik, B. P. 1961 Organization size and member participation. Unpublished dissertation. University of Michigan. [Newcomb, T. M. et al., 1965 より引用]
 [3]Newcomb, T. M., Turner, R.H., and Converse, P. E. 1965 Social psychology : The study of human interaction . Holt, Rinehart, & Winston.