

匿名性を段階的に変化させる コミュニケーションシステムの受容性調査

栗田 元気¹ 今井廉² 呉健朗³ 富永詩音¹ 尹 泰明² 酒井知尋³ 小島一憲³ 宮田 章裕^{2,a)}

概要：

コワーキングスペースやシェアオフィスなどの共有空間で、利用者同士が対面で活発なコミュニケーションを行うことは、他者の様々な考えに触れることで、個人では得られない成果を生み出す良い機会である。しかし、現在コワーキングスペースやシェアオフィスなどの共有空間で活発なコミュニケーションが行われているとは言い難い。こうした現状の一つの要因として、見ず知らずの人とのコミュニケーションを開始することに心理的障壁が存在することが挙げられる。この問題を解決するため、我々は匿名性に焦点を当て、ユーザのコミュニケーション時の匿名性を段階的に変化させることができるシステムを提案している。本稿では、提案手法の受容性の調査3段階のうち1つを終えての調査過程報告を行う。

1. はじめに

近年、チャットアプリケーションやビデオ通話など、遠隔コミュニケーション手段が豊富になってきている。一方で、コワーキングスペースやシェアオフィスなどの共有空間の増加からもわかるように、対面でコミュニケーションを行うことも依然として重要視され続けている。共有空間での活発なコミュニケーションは、他者の様々な考えに触れることで、個人では得られない成果を生み出す良い機会となっている。しかし、現在共有空間で見ず知らずの人とのコミュニケーションが盛んに行われているとは言い難い。こういった現状の一つの要因として、見ず知らずの人とコミュニケーションを開始する際に心理的障壁を感じる人が一定数存在することが考えられる。そこで我々は、共有空間において、見ず知らずの人とコミュニケーションを開始する際の心理的障壁を軽減するための手法を提案している [1]。本稿は、ユーザのコミュニケーション時の匿名性を段階的に変化させることで、ユーザが見ず知らずの人とコミュニケーションを開始する際の心理的障壁の軽減を狙うシステムの受容性調査を行い、その途中経過を報告するものである。

2. 関連研究

本研究は共有空間における利用者間のコミュニケーションの開始を支援することを目指しており、人と人のコミュ

ニケーションの支援を行う研究分野に属する。この分野には数多くの研究がある。文献 [2] では、初対面の人と情報交換をする際に、連絡先の代わりにちぎった紙を渡すシステムを提案している。文献 [3] では、ユーザの自己開示を促進することをねらいとして、システムがユーザに、初対面の相手と会話する際の話題として自己開示項目を提示している。文献 [4] では、スクリーンに映った、ユーザの影と他のユーザの影を結んだ後、ユーザ間の共通の話題を提示することで会話を促進するシステムを提案している。

3. 研究課題

コミュニケーションを支援する研究は行われてきたが、これらを共有空間内の見ず知らずの利用者同士で使用することを考えると下記のような問題が挙げられる。

第1に、コミュニケーション形態が対面を前提として設計され、相手が見ず知らずの人の場合コミュニケーション開始そのものに心理的障壁が存在すると考える。

第2に、匿名性が保証されていない問題である。ユーザの匿名性が保証されていないと、コミュニケーションの開始を相手が要求してきた場合に断りづらいと考えられる。

我々は、これら2つの問題を解決しつつ、共有空間において見ず知らずの利用者同士のコミュニケーションを支援することを研究課題とする。

4. 提案手法

研究課題を達成するために、我々はユーザの匿名性を段階的に変化させることのできるコミュニケーションシステムを提案している [1]。システムのコンセプトイメージを図1に示す。このシステムでは、コミュニケーションのフェーズを下記の5つに分けて考えている。

¹ 日本大学 大学院 総合基礎科学研究科地球情報数学専攻
College of Humanities and Sciences, Nihon University

² 日本大学 文理学部
College of Humanities and Sciences, Nihon University

³ ソフトバンク株式会社

a) miyata.akihiro@nihon-u.ac.jp

- (1) Aware
- (2) Agree
- (3) Discuss(anonymous, remote)
- (4) Discuss(anonymous, F2F)
- (5) Discuss(onymous, F2F)

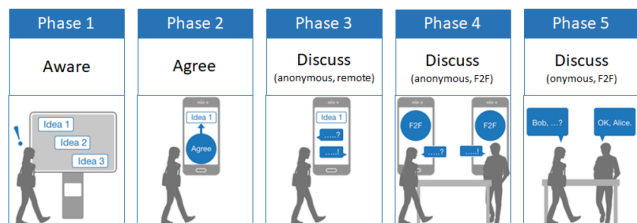


図 1 システム構造

初めのフェーズ Aware ではユーザの匿名性は高く、最後のフェーズ Discuss(onymous, F2F) では、ユーザは非匿名の状態となる。5 段階のフェーズを経るなかで、ユーザの匿名性は段階的に減少していく。コミュニケーションの形態は初めは CMC(Computer-Mediated Communication) だが、最終的には F2F(Face-to-Face) に移り変わる。F2F より CMC の方が自らの意見を表明しやすいことは Ho らの調査 [5] によって示唆されている。ユーザは必ずしも最終フェーズまで移行する必要はなく、ユーザは自身に合ったコミュニケーションフェーズを選択できる。

5. 調査

調査は 3 段階に分けて行う。現在は調査 1 のみが終了し今後調査 2, 及び 3 を行う予定である本稿では、既に終わった調査 1 について言及する。調査 1 : 共有空間に対するユーザ意識の調査を行う。調査 2 : 共有空間の運営者が抱える問題の調査を行う。調査 3 : 提案手法の受容性の検証を行う。

5.1 調査目的

調査 1 の目的は、共有空間に対するユーザ意識の調査を行うことにある。共有空間のユーザから実際の使用状況や、共有空間に対して感じていることなどの情報を収集し提案手法の必要性を確かめることを目的とした。

5.2 調査条件

検証の被験者は 20 代の大学生男女計 15 名とし、Google Forms を利用したアンケート形式で検証を行った。

5.3 調査手順

質問は、大きく分けて二つの観点を用意した。観点 1 では、学生の共有空間に対する利用状況及び認識に関して、6 つの質問項目を用意し、複数回答可能な形式回答してもらった。観点 2 では、共有空間において、見ず知らずの人とコミュニケーションを行う際の心理的障壁に関して、20 の

質問項目を用意し、5 段階のリッカート尺度 (1 : 全く感じなかった~5 : とても感じた) で回答してもらった。

5.4 結果・考察

観点 1 では、学生が共有空間に期待する理想状態と、実際に行っている現実状況の調査を行った。その結果、一番学生が共有空間に求めることは、知り合いと一緒に作業を行えることであった。次点で、第三者からの客観的な意見をもらうことに期待すると答えた学生が 3 割いたが、実際に第三者から客観的な意見をもらえた経験がある学生は一人もいなかった。このことから、共有空間においては第三者との関わりを期待する学生は一定数存在するが、第三者とコミュニケーションを開始するにはいくつかの心理的障壁があることが推察された。観点 2 では、共有空間において見ず知らずの人とコミュニケーションを行うシーンにおいて、お互いの性別、年齢、社会的立場、名前がどのように影響するのかを調べた。お互いの性別が同じときと異なる時に見ず知らずの人に話しかけることの心理的抵抗度合いを、5 段階のリッカート尺度 (1 : 全く感じなかった~5 : とても感じた) で回答してもらったところ、異性に話しかける場面において、有意差が認められた。

6. おわりに

我々は、見ず知らずの人とコミュニケーションを開始する際に心理的障壁が生じる問題に対して、匿名性を段階的に変化させるシステムを提案している。今後は、本稿での実験結果をもとに質問・意見の表示方法を改善し、提案システムを用いることで見ず知らずの人同士のコミュニケーションの開始を支援することができるか、検証を行っていく予定である。

参考文献

- [1] 今井廉, 呉健朗, 内田大樹, 富永詩音, 尹泰明, 栗田元気, 酒井知尋, 小島一憲, 宮田章裕: 匿名性を段階的に変化させるコミュニケーション支援システムの基礎検討, インタラクシオン 2020 論文集, pp.722 - 724 (2020).
- [2] 富永詩音, 呉健朗, 伊藤貴之, 宮田章裕: 紙をちぎって電子情報を手渡すコミュニケーションシステム. 情報処理学会論文誌, Vol.61, No.2, pp.244 - 253 (2020).
- [3] 池田和史, 馬田一郎, 帆足啓一郎: 自己開示の促しによるコミュニケーション支援システム, インタラクシオン 2018 論文集, pp.163 - 172 (2018).
- [4] 岡本昌之, 中西英之, 西村俊和, 石田亨: Silhouettell:実空間での出会いにおけるアウェアネス支援, マルチメディア、分散協調とモバイルシンポジウム 1998 論文集, pp.701 - 708 (1998).
- [5] Ho, S.S., and McLeod, D.M.: Social-Psychological Influences on Opinion Expression in Face-to-Face and Computer-Mediated Communication, Communication Research, Vol.35, Issue 2, pp.190 - 207 (2008).