

パソコン通信フォーラムにおける コミュニケーション行動(第2報)*¹

ーメッセージの内容分析の試みー

新 美 明 夫

Communicative Behavior in the PC Communication Forum (2nd Report): content analysis of messages

Akio Niimi

CMC (Computer Mediated Communication)の一種である電子会議室の特徴の一つとして、その内部で行われる人々のコミュニケーションがテキストとして保存され、いつでも自由に閲覧可能なことがあげられる。このことは、発言記録を対象とする分析を行おうと思えば、いつでも生のデータを入手できることを意味する。しかし、この特徴はこの種の分析の容易さを意味するものではない。日々蓄積されるデータが膨大すぎて、分析が追いつかないからである。しかし、急激に普及・変化しつつあるCMCのある時点での断面を捉えておくことはそれなりの意味があろう。

前報(新美, 1999)では、パソコン通信ネットワーク NIFTY SERVE(現 @NIFTY*²)の全フォーラム全会議室を対象*³として、メッセージへの形式的付加情報を手がかりとして、人々のコミュニケーション行動の分析を行った。この分析では川上(1990)の調査結果との比較に重点を置き、この間のフォーラムにおけるコミュニケーションの大きな変化を一定程度明らかにできたと思われる。しかし、この形式的付加情報に注目した分析は、比較的大量のデータを分析対象とすることができるものの、コンピュータ処理が可能な、表層的な部分の分析にすぎなかった。したがって、フォーラムの会議室における議論の内容や展開のしかたなど、コミュニケーションの具体的な様相に迫ることはできなかった。これ以上の分析を行うためには、会

* 1 本研究は、平成10、11年度の両年度に愛知淑徳短期大学学術研究助成研究奨励費(個人)の助成を受けて行われた。

* 2 1999年11月、NIFTY SERVEはINFOWEBと合併し、@NIFTYとなった。総会員数358万人の、世界でも有数のインターネット接続プロバイダーである(日経パソコン編集部, 2000)。本稿で取り上げているフォーラム・サービスは継続して提供され、パソコン通信からでも、インターネットからでも利用できるようになっている。

* 3 実際に調査可能だったのは578フォーラム、8、963会議室である。

議室における発言自体の内容分析が必要になる。

電子会議室の発言記録の内容分析は、膨大な手作業が必要となるため、その分析対象はどうしても部分的なものにならざるを得ない。内容分析を行ったいくつかの先行研究も、少数の特定の電子会議室を対象を限定したり、会議室単位の発言の抽出率を小さくするなどの方法で、分析対象とする発言の総量を極力抑えている(安田・木村, 1997; 池田, 1993; 宮田, 1997)。本稿では、限定的にならざるを得ないとしても、代表性をある程度確保した規模の発言記録を対象として内容分析を行うこととしたい。前報(新美, 1999)の調査では、個々のメッセージの形式的付加情報とともに、約1割のフォーラムについて会議室の発言記録を採取している。本稿ではこの発言記録を分析対象として、フォーラムの会議室で行われているコミュニケーションの具体像を明らかにすることを目的としている。

方 法

1. 調査対象フォーラム

前報(新美, 1999)で、発言タイトル一覧の調査対象とした578フォーラムのうち、ランダムに約1割のフォーラムを選出し、そのフォーラムに属する会議室のうち、そのフォーラムでもっとも主要なテーマが扱われている会議室の発言記録を採取した。そのフォーラムのテーマの対象領域(テーマ・グループと呼ぶ)別の、発言記録の採取状況を表1に、採取したフォーラム名を表2に示す。

表1 テーマ・グループ別対象フォーラム数

テーマ・グループ	前報(新美, 1999)の 対象フォーラム数	今回の 対象フォーラム数
1 ビジネス/経済/行政	25	3
2 科学/技術/語学	27	3
3 書籍/文芸/パブリッシング	28	2
4 社会/教育/研究	34	3
5 スポーツ	65	6
6 音楽/映画/放送/演劇	74	7
7 旅行/車	28	3
8 生活/ライフスタイル	68	6
9 健康/医療	16	2
10 占い/クイズ/ゲーム	21	1
11 ワープロ/パソコン/周辺機器	77	7
12 ソフトウェア	79	8
13 ホビー/ノンセクション	27	3
14 インターネット/イントラネット	9	1
合計	578	55

表2 対象フォーラムの名称

テーマ・ グループ 通番	フォーラム 通番	フォーラム名称	テーマ・ グループ 通番	フォーラム 通番	フォーラム名称
1	1	ビジネス創造フォーラム	8	29	こどもショーフォーラム
	2	在宅ワーキングフォーラム		30	昭和30年代フォーラム
	3	携帯情報ツールフォーラム(国内PDA)		31	通販大好きフォーラム
2	4	外国語フォーラム・ロマンス語派分館	9	32	九州フォーラム地域交流館
	5	土木フォーラム		33	銀座フォーラム
3	6	マニュアルとTCのフォーラム	10	34	保健所フォーラム
	7	文章工房フォーラム		35	骨髄バンクフォーラム
4	8	文字情報と印刷・DTPフォーラム	11	36	占いフォーラム・東洋&企画
	9	障害児教育フォーラム専門館		37	PCパーツメーカーフォーラム
	10	歴史フォーラム・本館		38	IBM ThinkPad Users' Forum-2
5	11	法律フォーラム・別館	12	39	MacOS Platform Forum
	12	スキーフォーラム		40	AMIGAフォーラム
	13	サッカーフォーラム(日本代表)		41	ISDN総合フォーラム
6	14	競馬ゲームフォーラム	13	42	OASYSユーザーフォーラム2
	15	ゴルフ情報館		43	NEC PC Software Users' Forum
	16	フライトシミュレータフォーラム		44	FGAL・ツール A
	17	スポーツフィッシングフォーラム		45	FGAL・インターネット
	18	音楽フォーラム-Jazz/Fusion		46	FGAL・JAVA
	19	Audio & Visualフォーラム		47	富士通ソフト・FMシリーズ館
	20	シアターフォーラム宝塚館		48	Windows初心者フォーラム
	21	世界音楽フォーラム-LATIN,REGGAE,etc		49	WindowsNTフォーラム
22	アニメフォーラム・思い出のアニメ館	14	50	OS/2 アドバンスドフォーラム	
23	声優フォーラム・本館		51	QLD3(QLD画像データ/Entertainment)	
7	24	カラオケボックスフォーラム	13	52	THE 町内会
	25	鉄道フォーラム専門館		53	模型フォーラム・ディスプレイ
	26	ワールドフォーラム・アジア館		54	コレクターズフォーラム(時計)
8	27	CAR AUDIO & NAVI Forum	14	55	ホームページ作りのフォーラム
	28	DIY専門館			

2. 調査の手続き

フォーラムの会議室では、すべての発言記録をいっしょにダウンロードできるコマンドが用意されている。このコマンドを利用して、前項で選出したフォーラムの主要会議室について、1998年5月21日から1998年8月28日の間に、その時点で記録されていた全発言の記録を採取した。採取できたのは55フォーラムの主要会議室の発言、合計49,762発言である。

個別の発言記録は、2行のヘッダと本文から成る。ヘッダには、発言番号、総発言数、発言者ID、発言者名、タイトル、会議室番号、発言登録年月日・時刻、コメント先発言番号、コメント数の情報が記されている。これらのうち、発言者が記述したタイトル以外は、電子会議室のシステムが付加した情報である。図1に新規発言と、コメントのヘッダの例をあげる。新規発言とコメントの関係の詳細については新美(1999)を参照されたい。

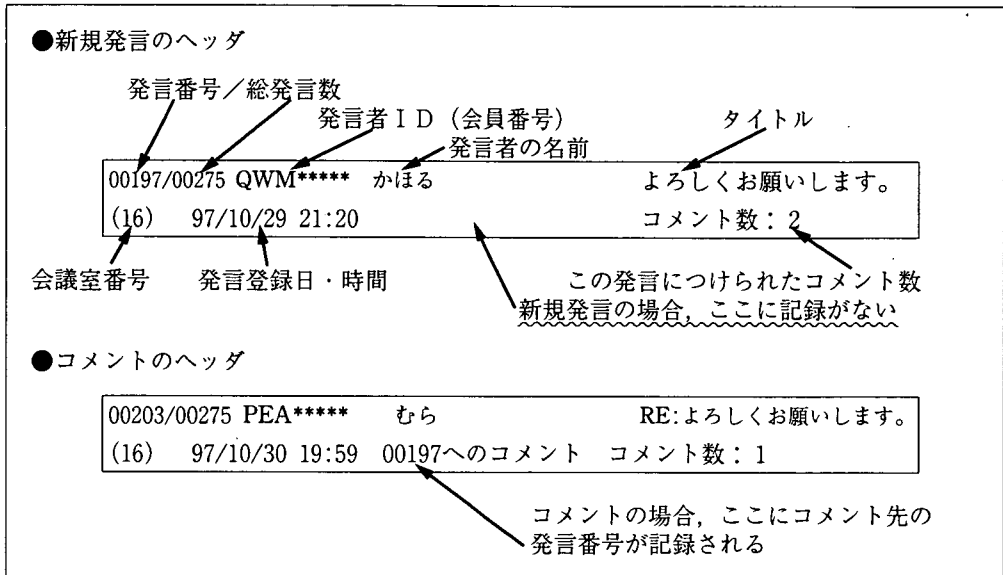


図1 発言のヘッダの例

3. 分析指標

個々の発言の特性をとらえるため、次のような項目をチェックし、分析指標とした。

まず、発言の形式的特性として、フォーラム名、発言形態(新規発言かコメントか)をチェックした。これらは内容的特性ではないが、それらを規定するであろう要因である。

次に内容的特性として、3種類の項目をチェックした。第1は表現上の配慮に関わる項目であり、メディア特性への配慮についての4項目(タイトルの変更、毎行改行、タイトルと本文の関係、話題の数)、対人的配慮についての2項目(あいさつ、発言のフォーマル性)、非言語情報の利用についての3項目(表情文字、擬態語、擬音語)をチェックした。

第2は、自己関与の選択に関わる項目であり、自己提示、本名表示、肯定的感情の表出、否定的感情の表出、意見表明の5項目をチェックした。

第3は、会議室での議論の様相に関わる項目であり、コメント先発言との関係についての2項目(意味的つながり、コメント先発言の引用)、発言内容に含まれる要素についての7項目(客観的情報提供、私的情報提供、議題提起、依頼・要望、意見表明、質問、応答)をチェックした。このうち、意見表明については、自己関与の選択に関わる項目と共通している。

結 果

1. 各指標ごとの分析

方法の項で取り上げた発言の特性に関する分析指標について、ここでは個々に取り上げて、その分析結果について報告する。

1) 発言形態

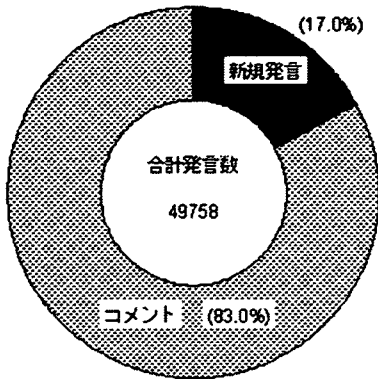


図2 発言形態の内訳

発言の形式的特性として、前報(新美,1999)でも取り上げた、新規発言か、既存の発言へのコメントかという、発言形態を取り上げる。

前報(新美,1999)では、新規発言とコメントの割合は約3:7であり、既存の発言にコメントを加えるという発言スタイルが主流になったことを報告した。今回の主要会議室の発言では、さらにその傾向は顕著になっており、図1に示したように、コメントが83%、新規発言はわずか17%となっている。

2) 表現上の配慮

表現上の配慮に関わる指標は「メディア特性への配慮」「对人的配慮」「非言語情報の利用」の3種類からなる。以下、順に検討する。

① メディア特性への配慮

フォーラムの会議室における発言では、電子会議室というメディアそのものの特性に関わって、いくつかの従うべきルールがある。引用符号を付けても、元の発言の形が崩れないように、一行70文字程度で毎行改行をすとか、議論を明確にするために複数の話題は別発言にする、とかである。これらのルールに従っていない初心者の発言には、ベテランからやんわりと指導があったりする。また、会議室には発言のタイトル一覧を取得する機能があり、その一覧から必要な発言のみを選んで閲覧することもできる。したがって、発言の内容を読んでもらうためには、タイトルの付け方が重要な意味を持つ。このような電子会議室というメディアの特性への配慮に関わる指標の集計結果を表3に示した。

表3 表現上の配慮の有無

表現上の配慮の種類	あり	なし
毎行改行	48109 (96.7)	1643 (3.3)
話題の数	単一 35559 (71.5)	複数 14182 (28.5)
タイトルと本文の関係	あり 43953 (88.4)	なし 5792 (11.6)
タイトルの変更*	あり 14201 (29.0)	なし 34810 (71.0)

*サイクリックのため、コメント先発言が確認できない745発言を除く

毎行改行は、1行80文字までに改行がなされているかで判断したが、ほとんどの発言で改行がなされており、この発言形式については、フォーラムの会議室ではほぼ常識になっていると考えてよいだろう。

話題の数については、複数話題が3割近くあり、こちらは毎行改行ほどは徹底していないことが分かった。

タイトルと本文の関係については、本文がタイトルと関係なくなってしまう発言が全体の1割強見られた。この原因は、コメントをつけ合う間に、話題がしだいにタイトルとずれてしまうということが考えられる。このような場合、タイトルを適切に変更するという作業が必要になるが、変更作業が行われているのは3割弱である。このうち、新規発言が17%含まれていることを考えると、コメントとして発言されたもので、かつタイトルが変更されたのは全体の1割強に過ぎない。では、このタイトル変更は適切になされているのであろうか。表4は、この二つの指標をクロス集計した結果である。

表4 タイトルの変更の有無と本文の関係

		タイトルと本文の関係	
		あり	なし
タイトルの 変更	あり	13887(97.8)	312(2.2)
	なし	29513(84.8)	5284(15.2)
		$\chi^2=1681.393$	$p<0.001$

タイトルが変更された発言については、タイトルと発言とが無関係なものはほとんどないことから、タイトルの変更は発言内容を意識して行われたものと考えられる。しかし、タイトルが変更されていない発言では、15.2%がタイトルと発言内容が無関係となっている。話題がタイトルとずれてしまっても、そのまま続いてしまう議論がかなりあると考えてよいだろう。前報(新美,1999)において、会議室における議論展開の仕方として「発端となった話題に拘泥せず、比較的ルーズに発言をつないでいく」傾向を指摘したが、ここにもその発言スタイルの影響が現れていると思われる。

②対人的配慮の選択

対人的配慮に関わる指標として、発言の中であいさつをしているか、発言の語り口がフォーマルであるかどうかをチェックした。その集計結果を表5に示した。

表5 対人的配慮の有無

対人的配慮の種類				
あいさつ 発言の フォーマル性	あり	35363(71.1)	なし	14397(28.9)
	きちんとした	18752(37.7)	ややくだけた	11434(23.0)
	ややきちんとした	16819(33.8)	くだけた	2729(5.5)

全発言の7割以上があいさつをしており、コメント先の発言者、または会議室の参加者にたいするあいさつは定着しているといつてよいだろう。発言の語り口は、「きちんとした」「ややきちんとした」を合わせて7割を越しており、フォーマルな語り口を守ることが主流であると考えられる。フォーラムで発言をする際には、まず、あいさつをし、きちんとした文章で行う、

という配慮が一般になされていると思われる。

③ 非言語情報の利用の選択

フォーラムの会議室を始めとするパソコン通信は、文字情報のみのコミュニケーションであるため、とくに感情を伝えやすくするための工夫として表情文字(顔文字)が発達してきた。同様のノンバーバルな表現としての擬態語・擬音語とともに集計結果を表6に示した。

表6 非言語情報の利用の有無

非言語情報の種類		
表情文字	あり 22408(45.1)	なし 27327(54.9)
擬態語	あり 3872(7.8)	なし 45853(92.2)
擬音語	あり 12779(25.7)	なし 36959(74.3)

表情文字は半分近くの発言で使われており、表現方法として定着していることが分かる。擬音語は1/4程度であり、擬態語はあまり使われていなかった。表情文字と擬音語について、前項の発言のフォーマル性の程度によって、どのように使用率が変化するかを検討したが、表7である。

表7 非言語情報の出現率(%)

発言のフォーマル性	表情文字の出現率	擬音語の出現率
きちんとした	25.6	15.9
ややきちんとした	49.6	25.8
ややくだけた	64.0	33.6
くだけた	71.7	58.7

χ^2 値 5452.4*** 2864.8*** *** p<.001

いずれも、語り口がくだけてくるにしたがって、使用率が高くなっていることがわかる。しかし、語り口がフォーマルな場合でも、まったく使われないわけではなく、かなりの割合で使われていることが分かる。

3)自己関与の選択

フォーラムの電子会議では、そのコミュニティにどの程度、自己を関与させていくかは、まったく参加者の選択にまかされる。メディアの性質上、文字情報しか利用できないことから、自己関与の程度は、参加者が発言の中で、自己についての情報を提示したり、感情を吐露することによって決定されるからである。自己関与の選択に関わる指標の集計結果を表8に示した。

表8 自己関与の有無

自己関与の種類			
自己提示	あり	3260(6.6)	なし 46476(93.4)
本名表示	あり	11300(22.7)	なし 38440(77.3)
肯定的感情の表出	あり	9440(19.0)	なし 40308(81.0)
否定的感情の表出	あり	2492(5.0)	なし 47249(95.0)
意見表明	あり	23293(46.8)	なし 26443(53.2)

自己に関する何らかの情報の提示は、発言全体のわずか 6.6%にしかみられず、それほど多く見られなかった。これに対して本名の表示は 1/4 近くの発言でなされており、ハンドルネームでの発言が必ずしも支配的ではないことが分かった。

感情の表出では、肯定的感情と否定的感情とを分けてチェックしたが、肯定的感情の表出は、発言全体の約 2 割と多く、否定的感情の表出はそれに比べて少なく、5.0%であった。

意見表明は、半数近くの発言にみられ、積極的に意見を述べあう様子がうかがえる。

4) 議論の様相

フォーラムの会議室で行われる議論の具体的な様相をとらえるために、個々の発言とコメント先発言との関係、および、発言に含まれる要素に注目して分析した。

① コメント先発言との関係

フォーラムの会議室の議論は、発言にコメントをつけあうことによって行われる。したがって、議論が成立するためには、コメント先発言の主旨をふまえた発言がなされることが前提となる。

表9、10は、発言形態別に、コメント先発言との意味的つながりの有無、コメント先発言の引用の有無を集計した結果である。コメントとしての発言では、ほぼすべての発言がコメント先発言との意味的つながりがあり、その主旨をふまえた発言がなされていることが分かる。新規発言に、意味的つながりのあるものが見られるのは、議論の過程で新たな話題が出てきた場合などに、あえて、新規発言の形式をとり、別のコメントツリーとすることで、議論を整理することがあるからである。

また、コメント先の発言の引用は、コメントとしての発言の約 2/3 で行われており、電子テキストのメリットを生かした議論がなされていると考えられる。

表9 発言形態別の、コメント先発言との意味的つながり

発言形態	意味的つながり	
	あり	なし
コメント	40578(98.3)	706(1.7)
新規発言	1460(17.3)	6997(82.7)

表10 発言形態別の、コメント先発言の引用

発言形態	コメント先発言の引用	
	あり	なし
コメント	26442(64.0)	14843(36.0)
新規発言	330(3.9)	8127(96.1)

② 発言内容に含まれる要素

議論の展開に必要なと思われる7種類の要素が、個々の発言に含まれているかどうかをチェックし、出現比率を算出した結果が表11である。

手持ちの情報のやりとりは、フォーラムのコミュニケーションの重要な要素であるが、本稿では、引用元のはっきりした(新聞、雑誌、ホームページ、他の発言)客観的な情報提供と、発言者の個人的な体験談や感想などの主観的な情報提供とを区別してチェックした。その結果、7割を越す発言に何らかの主観的情報提供がみられ、客観的情報提供も約1/7の発言にみられた。フォーラムの会議室では、さかんに情報のやりとりがなされている様子が分かる。

表11 発言内容に含まれる要素の出現率

発言内容に含まれる要素	出現率(%)
客観的情報提供	14.3
主観的情報提供	71.2
議題提起	18.0
依頼・要望	18.6
意見表明	46.8
質問	24.3
応答	68.0

先行発言に対する応答が含まれている発言も7割近くあり、その会議室での議論の流れを意識した発言がなされているようである。また、意見表明は前項でも述べたが、半数近くの発言でなされており、活発な議論が行われている様子がうかがわれる。そのほか、議論の発端や継続の契機となると思われる、質問が約1/4の発言で、議題提起および依頼・要望は各2割弱程度見られた。

2. 数量化Ⅲ類による指標間の関連の分析

前項では、各発言特性について個別に検討を行ってきたが、ここでは、発言特性間の関係を明らかにするために、数量化Ⅲ類による分析を行った。分析の都合上、次にあげる特性のみをとりあげた。池田(1993)は、フォーラムのコミュニケーションスタイルを抜き出すために、コミュニケーション的考慮に関する特性4種(フォーマル性、あいさつ、表情文字、擬態語)、自己関与の表現に関する特性4種(自己提示、本名表示、感情表出、意見表出)を取り上げている。CMCでは、会話のモード(対人的配慮の選択、非言語情報の「盛り込み」の選択)と自己関与度の選択が発言者に任されていることに注目したものである。本稿でも、これに従って、ほぼ

同様の特性を取り上げた。ただし、本稿では、感情表出は肯定的感情と否定的感情に分けてチェックしていること、非言語的表現として擬音語も取り上げていることから、分析に使用したのはこれらの指標も含めた10種類の特性である。

数量化Ⅲ類による分析の結果、統計的に有意な3成分が得られたが、解釈可能な成分は第2成分までであった。表12に各発言特性の回答カテゴリへの重み係数を、図3に、各回答カテゴリの成分1と成分2の重みを組み合わせて示した。図3中の●印は肯定的回答カテゴリの重みを○印は否定的回答カテゴリの重みを示している。

表12 各発言特性の回答カテゴリへの重み係数

発言特性	回答カテゴリ	成分1	成分2	成分3
自己提示	あり	-0.907	-4.658	-3.134
	なし	0.064	0.326	0.220
本名表示	あり	1.410	-1.100	2.007
	なし	-0.414	0.323	-0.589
肯定的感情の表出	あり	-2.043	-2.955	-0.601
	なし	0.478	0.691	0.141
否定的感情の表出	あり	-3.866	-5.863	2.347
	なし	0.203	0.308	-0.123
意見表出	あり	-1.140	-1.418	-0.176
	なし	1.003	1.248	0.155
発言のフォーマル性	きちんとした	0.883	-0.553	-0.221
	くだけた	-2.221	1.391	0.556
あいさつ	あり	-0.345	0.329	-1.495
	なし	0.848	-0.808	3.674
表情文字の使用	あり	-1.480	1.016	-0.224
	なし	1.213	-0.833	0.183
擬態語の表出	あり	-3.599	0.898	4.473
	なし	0.304	-0.076	-0.377
擬音語の表出	あり	-1.947	1.270	1.053
	なし	0.672	-0.439	-0.363
固有値		0.172	0.138	0.103
寄与率		17.185	13.777	10.347
累積寄与率		17.185	30.961	41.308

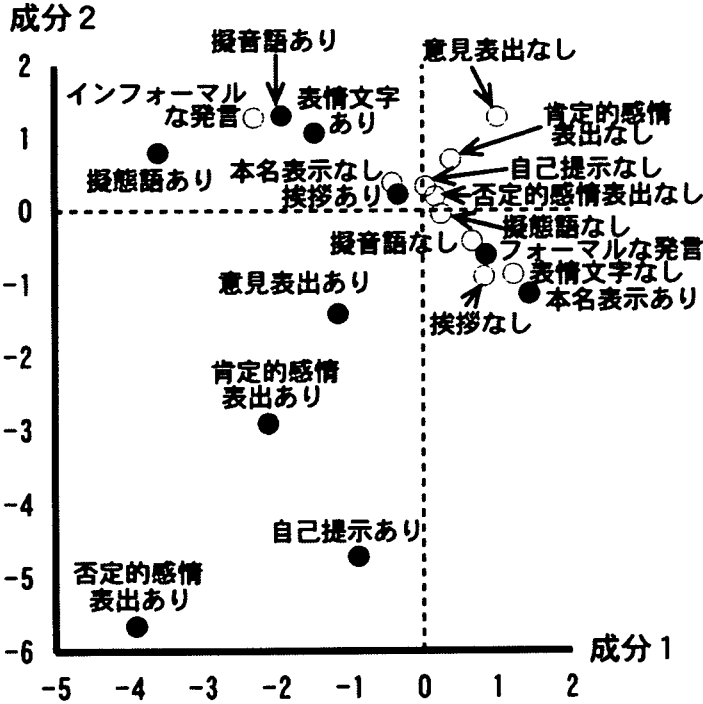


図3 各発言特性の回答カテゴリへの重み(成分1, 2)

成分1は、プラス側に本名表示やフォーマルな発言がみられ、マイナス側には自己関与の高さを示す自己提示や感情表出および非言語的な表現方法の採用がみられる。発言がフォーマル志向かインフォーマル志向かを分ける成分だと思われる。

成分2は、プラス側に非言語的表現である、表情文字や、擬音語・擬態語の使用が、マイナス側に自己提示や感情表出がみられる。これらの回答カテゴリは成分1のマイナス側でのみ分布しており、インフォーマルな発言をさらに、自己関与の高い方法であるか、表情文字などのノンバーバルな表現を使って軽妙にするか、を分ける成分だと思われる。

3. ケース得点によるテーマ・グループ間のコミュニケーション・スタイルの比較

前項で得られた2成分の重み係数を利用して、個々の発言について各成分へのケース得点を算出することができる。図4はテーマ・グループごとに、2成分へのケース得点の平均値を組み合わせて示したものである。図中の番号はテーマ・グループを示している(表1参照)。複数のテーマ・グループ番号を囲む楕円は、クラスター分析によって結合されたテーマ・グループのクラスターを示している。クラスタリングの過程は図5に示すが、結合距離0.70以下のクラスターを最終的なクラスターとした。

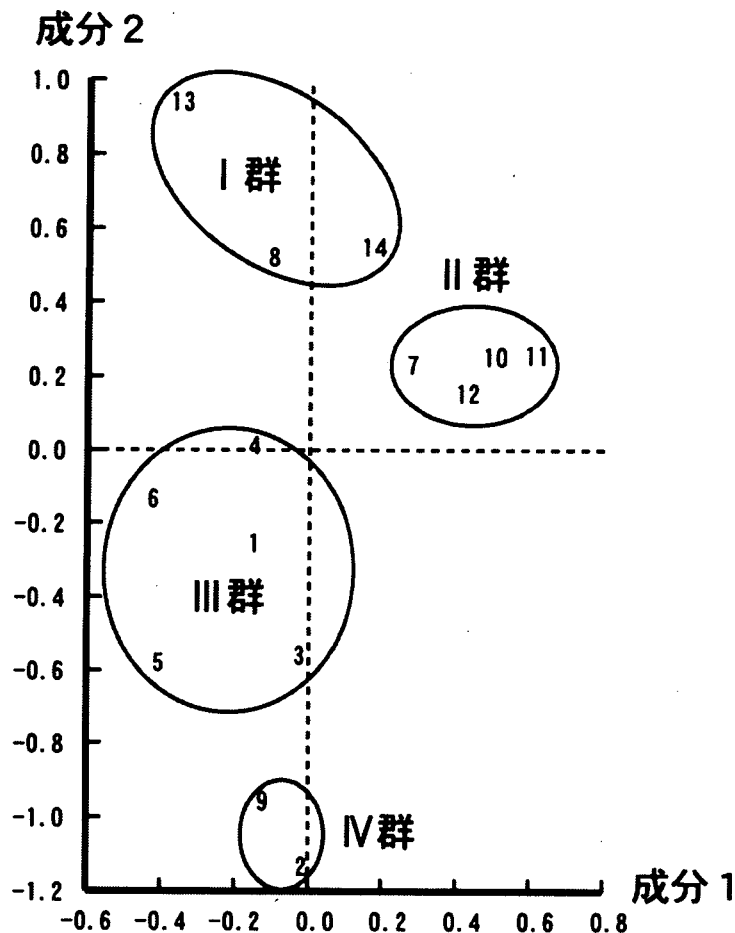


図4 テーマグループ別のケース得点の平均値

図4, 5に示したように, クラスター分析の結果, 14のテーマ・グループは4つのクラスターに結合された。図4の上部に位置するクラスターから順にI群からIV群と仮に呼ぶことにする。

I群は成分2のプラス側に位置するクラスターで, 表情文字, 擬音語・擬態語といった非言語的な表現が頻繁に行われることに特徴がある。「生活/ライフスタイル」「ホビー/ノンセクション」「インターネット/イントラネット」がこれに属する。フリートーク系のテーマ・グループが属しているようである。非言語的表現志向型と呼ぶ。

II群は成分1のプラス側に位置し, 本名を表示し, きちんとした文体で発言するというフォーマルな志向に特徴のあるクラスターである。「旅行/車」「占い/クイズ/ゲーム」「ワープロ/パソコン/周辺機器」「ソフトウェア」がこれに属する。趣味的なテーマ・グループとコンピュータ関連のテーマ・グループからなっている。フォーマル志向型と呼ぶ

III群は, 成分1, 成分2とももっとも原点に近く, 無特徴型とも呼ぶべきクラスターである。所属するテーマグループは5つともっとも多い。「ビジネス/経済/行政」「書籍/文芸/パブ

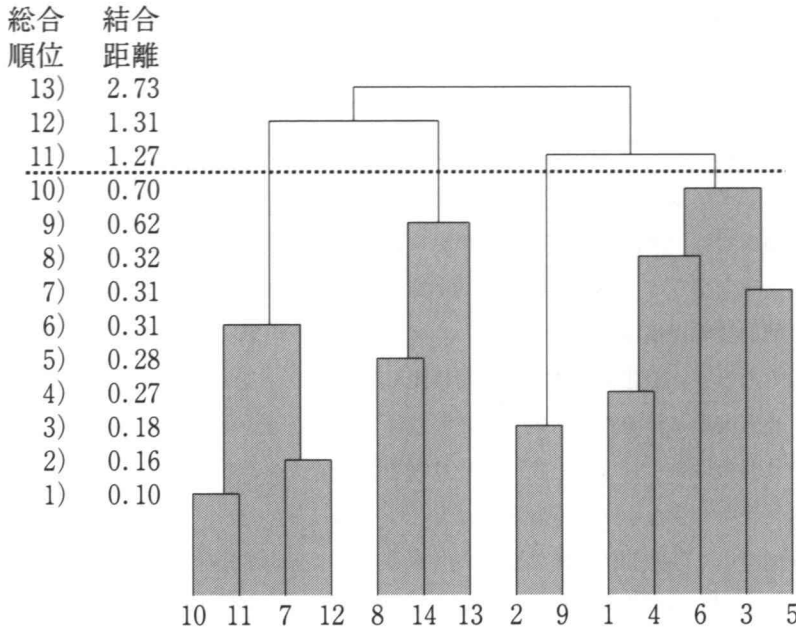


図5 テーマ・グループのクラスタ分析

リッシング」「社会／教育／研究」「スポーツ」「音楽／映画／放送／演劇」が属する。

IV群は成分2のマイナス側に位置し、積極的に自己に関する情報を提示し、肯定的感情も否定的感情も積極的に表出し、意見表明するという特徴をもつ。「科学／技術／語学」「健康／医療」がこれに属する。自己関与型と呼ぶ。

4. コミュニケーション・スタイルと議論の様相

フォーラムの会議室で行われる発言の特徴は、クラスター分析によって4つのコミュニケーション・スタイルに集約されることがわかった。ではそれぞれのスタイルをもつクラスター間では、その議論の内容にどのような違いが見られるであろうか。表13はクラスター別に発言内容に含まれる要素の出現率を算出した結果を示している。

表13 クラスター別の発言内容に含まれる要素の出現率 (%)

クラスター	発言内容の要素	客観的 情報提供	主観的 情報提供	議題 提起	依頼 要望	意見 表明	質問	応答
I群	非言語的表現志向型	5.3	97.2	13.2	14.1	25.7	29.1	87.4
II群	フォーマル志向型	12.3	77.5	16.6	15.6	26.4	25.3	64.9
III群	無特徴型	18.2	60.0	15.7	23.1	66.6	21.6	62.0
IV群	自己関与型	24.0	40.6	48.7	19.3	82.6	23.1	68.7
	全体	14.3	71.2	18.0	18.6	46.8	24.3	68.0

取り上げた要素のうち、「依頼・要望」「質問」についてはクラスター間の相違はそれほど見られない。「依頼・要望」は2割前後、「質問」は2割から3割の出現率であり、これらの発言は議論の始まりや継続のきっかけとなっていると思われる。また、コメント先発言への応答は、他のクラスターに比べ、非言語的表現志向型でやや多いものの、全体での出現率が7割弱と多く、どのクラスターも応答性はよい。

その他の要素では、クラスター間に差異が見られる。各クラスターごとに特徴を見ていくと、非言語的表現志向型では、主観的情報提供が非常に多く、ほとんどの発言にこの要素が見られる。逆に客観的情報提供はもっとも少ない。非言語的な表現で伝達する情報は私的なものがふさわしいのであろう。議題提起、意見表明は比較的少ない。

フォーマル志向型と無特徴型では意見表明以外の要素では、全体の出現率程度の値を示しており、あまり特徴は見られない。唯一、意見表明の要素について差異が見られ、フォーマル志向型では意見表明が少なく、無特徴型では多くなっている。

自己関与型では、客観的情報提供がもっとも多く、主観的情報提供が少ない。これは他のクラスターに比べ、際だった差異を見せている。このスタイルを示すクラスターに属するのは、「科学/技術/語学」「健康/医療」だが、これらのテーマ・グループでは、取り扱うテーマの性質上客観的な情報が求められることが多いのであろう。また、議題提起、意見表明も非常に多い。意見表明はクラスター分析の際に利用された変数なので、若干循環論的になるが、自己関与型の会議室では、次々と議題提起がなされ、それに対して、客観的情報の提供や、意見表明が積極的になされるという、会議室という名にふさわしい議論がなされていると考えてよいだろう。

全体として、非言語的表現志向型と自己関与型が対照的な特徴を示し、フォーマル志向型および無特徴型がこの2つのクラスターの間位置している。

考 察

ネットワークコミュニティの変化は急速である。問題の項でも述べたが、前報(新美,1999)で調査対象とし、本稿でも分析対象とした NIFTY SERVE は、富士通のプロバイダサービスである INFOWEB と統合し、@NIFTYとなった。会員数は一気に358万人となり、フォーラム・サービスは重要なコンテンツとして継続されるものの、インターネット・サービス・プロバイダとしての性格はより強くなった(日経パソコン編集部,2000)。フォーラムをはじめとするサービスはインターネット経由で利用可能になり、@NIFTY のアクセスポイントに接続する必要すらなくなってしまった(むろん、会員のみに対するサービスである)。このようなネットワークコミュニティの存立基盤自体が大きく変化している時代に、発表される頃には2年近く前となる時期に採取されたデータに基づく本稿の分析結果には、大きな制限があること

をふまえつつ考察を加えたい。採取可能な膨大な量のデータが蓄積されていく一方で、その一部のデータに対するこの程度の内容分析ですら膨大な時間がかかるという矛盾である。

池田(1993)は、CMCというメディア特性との関連で注目すべきこととして、発言者がどのようなコミュニケーション・スタイルを選択するかという自由度が大きいことをあげている。具体的には、会話のモードと自己関与度の選択をあげ、前者はさらに、対人的配慮の選択と非言語情報の「盛り込み」の選択に分類している。本稿でも、この観点に注目して発言記録の内容分析を行った。

その結果、対人的配慮の選択では、7割以上が発言の中であいさつをし、フォーマルな語り口を守っているということがわかった。会議室の議論に参加する際には、まずあいさつをし、きちんとした文章で発言するというスタイルが一般的であるということである。現時点でのフォーラムでは「公的な」社会関係を意識した発言が多いと考えられる。

非言語情報の利用の選択では、とくにパソコン通信で発達してきた表情文字の使用が、発言の半分近くに見られ、一般化していることがわかった。発言がくだけてくるにしたがって利用率も多くなるが、きちんとした文体の発言でも1/4程度の使用率であった。

自己関与度の選択については、匿名の世界というイメージが強いCMCではあるが、2割以上の発言で本名が提示されており、ハンドルネームでの発言は必ずしも支配的ではないことがわかった。また、肯定的感情の表出は2割近く、意見表出は半分近くの発言で行われていた。

これらの結果をまとめてみると、表情文字を多用するものの、発言の語り口はフォーマルであり、本名を名乗ることもかなりある。しかし、けっして硬直した議論が行われているわけではなく、感情の表出もあり、意見も積極的に述べられている。お互いに配慮をしあった現実社会での議論に近いという印象を受ける。

コミュニケーション・スタイルの選択に関わるこれらの指標を数量化Ⅲ類で分析したところ、フォーマル志向—インフォーマル志向を分ける成分と、表現方法の選択として自己関与の高い方法—ノンバーバルな表現方法を分ける成分とが抽出された。今回の分析の参考にした池田(1993)は、「私的表現への志向—公的關係志向」と「言語的表現—非言語的表現」の2軸を抽出しているが、今回得られた2成分は、これとかなり類似したものだと思われる。

この2成分に対する個々の発言のケース得点を利用して、テーマ・グループのクラスター分析を行った。その結果、「非言語的表現志向型」「フォーマル志向型」「無特徴型」「自己関与型」の4類型に分類することができた。池田(1993)も同様の分析を発言単位で行い、同様の4類型を得ている。しかし今回得た類型の特徴としては「非言語的表現志向型」「自己関与型」の二つに、池田のそれに見られるようなインフォーマル性があまり明確に見られないことである。これはフォーラムでの発言が全体として、フォーマルなものが多くなっていることが影響しているであろう。

次に、これら4種のコミュニケーション・スタイルをもつクラスター間で、発言に含まれる要素の比較を行った。その結果、「非言語的表現志向型」と「自己関与型」が対照的な特徴をも

ち、「フォーマル志向型」「無特徴型」はその中間に位置することがわかった。

「非言語的表現志向型」は、表情文字をはじめとするノンバーバルな表現を多用するというコミュニケーション・スタイルで、主観的な情報のやりとりを頻繁に行うが、自分を押し出すことは少ないという特徴をもつ。その場その場で思いついたことを軽妙なタッチでやりとりしておしゃべりを楽しんでいるという印象を受ける。

それに対して、「自己関与型」では、自己に関する情報を表明し、感情表現も積極的にするというコミュニケーション・スタイルをとり、客観的情報の提供が多くなされる。議題提起・意見表明も非常に多く、参加者の関与度の高い、濃密な議論が活発に行われている様子がうかがわれる。

「非言語的表現志向型」と「自己関与型」は、このように非常に対照的な会議室の展開を示しているようである。現在のフォーラムにおける会議室では、今回取り上げた指標から推測する限り、これら2つの類型を両端に置いて、その中間で様々な程度のバリエーションを示すのであろう。軽妙なおしゃべりと真摯な議論という、非常に性質の異なるコミュニケーション類型が、フォーラムというネットワークコミュニティに同時に見いだされたことは、このコミュニケーションの場の懐の深さを示すものとして、非常に興味深いといえよう。

文 献

- 池田謙一(1993) メディア特性に合わせたコミュニケーション・スタイルの選択, 川上善郎・川浦康至・池田健一・古川良治(著)電子ネットワーキングの社会心理, 誠信書房, pp. 92-105.
- 新美明夫(1999) パソコン通信フォーラムにおけるコミュニケーション行動—メッセージへの付加情報による分析—, 愛知淑徳短期大学研究紀要, no. 38, pp. 23-53.
- 日経パソコン編集部(2000) 自分にぴったりのプロバイダを選ぶ, 日経パソコン, 2000年2月21日号, 184-197.
- 宮田加久子 (1997) ネットワークと現実世界, 池田謙一(編)ネットワーキング・コミュニティ, 東京大学出版会, pp. 117-136.
- 安田 雪・木村泰之(1997) デジタルソリダリティー—電子の連帯を守るものはなにか?, NIFTYネットワークコミュニティ研究会(編)電縁交響主義—ネットワークコミュニティの出現, NTT出版, pp. 70-97.