

文化の多様性と情報通信行動

橋爪絢子^{*1} 黒須正明^{*2} 山中敏正^{*1}

Diversity of Culture and the Information Communication Behavior

Ayako Hashizume^{*1}, Masaaki Kurosu^{*2} and Toshimasa Yamanaka^{*1}

Abstract – For the purpose of clarifying the relationship between the culture and the ICT behavior, authors conducted researches in terms of the national culture, the regional culture, the generation culture, and the gender culture in the urban area and the rural area of Japan, USA and China. Because all researches have not yet completed, this is a mid-term report. What we surveyed includes the questions about the value system, the life satisfaction survey, and the behavior pattern for 12 different situations (6 for the communication behavior and 6 for the information seeking behavior). The preliminary analysis reported here brought us some significant insights on how the culture is affecting the ICT behavior.

Keywords: ICT behavior, value system, situation dependency, national culture, regional culture, generation culture

1. はじめに

人間の行動は、その人間が帰属し、自己に内化している文化によって影響を受けている。情報通信行動もその例外ではなく、情報を伝えたり、情報を調べたりする行動に、文化が影響していると考えられる。本研究では、文化が情報行動にどのように影響しているかを明らかにすることを目的とする。

なお、文化については研究者の数だけ定義があるともいわれているが、ここでは便宜的に「Culture and Civilization, taken in its wide ethnographic sense, is that complex whole which includes knowledge, belief, art, morals, law, custom, and any other capabilities and habits acquired by man as a member of society」という Tyler の定義を援用しておく[1]。

しかしながら、この定義において society という言葉をどのように解釈するかによって、文化には多様な切り口がうまれてくる。一般に文化に関連して言われる society は国(nation)もしくは民族集団(ethnic group)のことを意味すると考えられている。インタフェースに関する文化差研究の大半は、このどちらかを society として、そこにおける文化とインタフェースのあり方を論じている[2-11]。もちろん、書名を見ればわかるように、これらの書籍は inter"national"ization とか globalization、localization という用語を使っていることからわかるように、製品を他国に輸出、もしくは現地化する場合を取り上げているものが多く、必然的に国家文化を取り上げている。

ここで注意が必要なのは、国家文化と民族集団文化で

も、同一の概念ではなく、たとえば中国人は、中国本土、台湾、シンガポールなどに多く居住しているが、他にも日本、アメリカなど世界中に分散している。彼らは、居住国の国家文化に適応しつつも、中国人としての民族集団文化を継承している。そのため、国家文化と民族集団文化を区別する必要がある。そのほかにも、society を何らかの共通属性にもとづく社会集団と考えれば、世代文化、性文化、地域文化、家族文化など、多様な文化が輻輳的に存在していることがわかる。

本研究では、これらの中から、国家文化、地域文化、年齢集団文化(これも時代的共通性を持つ cohort と、単に年齢によって区別される generation とに区別することができ、本研究では後者の世代文化に焦点化している)、性文化の4つを取り上げ、それらの特性が情報通信行動にどのように影響しているかを明らかにすることとする。

2. 調査

2.1 目的

国家文化、地域文化、世代文化、性文化が、情報通信行動にどのような影響を及ぼし、それぞれにおいてどのような差異があるのかを明らかにする。

2.2 調査の枠組み

調査全体は本報告の発表時点では完了していない。計画では、国家文化として、日本、アメリカ、中国を、特に地域文化としては都市部と地方都市を、また世代文化としては高齢者(70代と60代)と若年層(20代)、性文化としては男女をとりあげる。これらを一覧にしたものが表1であるが、現状では、まだその一部が完了した状態で、本報告はこの研究の中間報告という位置づけになる。

なお、日本の都市部(東京)における調査は、少なくとも高齢者に関しては、本発表を行う時点ではデータとして含められる予定である。

*1: 筑波大学大学院人間総合科学研究科

*2: 放送大学 ICT 教育センター

*1: Graduate School of Comprehensive Human Sciences, University of Tsukuba

*2: ICT Education Center, The Open University of Japan

		日本		アメリカ		中国	
		都市部 東京都	地方 沖縄県	都市部 Minneapolis	地方 Monterey	都市部 Shanghai	地方 ?
70代	男	2009年8月	2009年11月	2009年1月	2009年10月	2009年11月	2009年12月
	女						
60代	男	2009年10月	2009年3月				
	女						

表1 調査全体の枠組み(今後の予定を含む)

2.3 方法

調査は、現地調査のやり方で行い、手法としては Contextual Inquiry と質問紙を併用した。具体的には、インフォーマントが他の場所を希望しない限り、その居宅を訪問し、応接間などで調査を行い、その合間、もしくは終了時点で可能な限り居宅内を見学させていただき、調査内容に関係のある人工物(たとえばパソコン)の設置状況などを把握した。

インフォーマントの人数構成を表2に示す。インフォーマントは高齢者を60才以上とし、60代と70代で区別した。今回は、特に WHO の高齢者の定義(65才以上)や後期高齢者という概念は使用していない。

		日本		アメリカ		中国	
		都市部	地方	都市部	地方	都市部	地方
70代	男	2	2	1	1	1	1
	女	2	2	1	1	1	1
60代	男	2	2	1	1	1	1
	女	2	2	1	1	1	1
20代	男	4	4	1	1	1	1
	女	4	4	1	1	1	1

表2 インフォーマント一覧(今後の予定を含む)

高齢者に対する調査は全体として4時間(2時間のセッションを2回実施)、若年者に対しては2時間とした。調査で用いた質問紙内容とその実施順序は以下のとおりである。なお、この調査は基本的には構造化インタビューの手法で行ったが、随所で非構造化インタビュー的な寄り道を行った。

(1)訪問とラポール形成(10-20分)

(2)質問紙調査(約40分)

高齢者に対しては、最初のセッションで質問紙内容を読み上げ、質問の意味を理解できたかを確認しながら、構造化インタビューの形式で調査を行った。若年者に対しては、質問紙項目をあらかじめ用紙に印刷して送付しておき、セッションの段階でそれを受け取り、記入の遺漏がないかどうか等を確認した。

(a) 価値観調査-本調査では、Spranger の提唱した価値態度[12]を指標とし、質問紙の形では酒井らの作成した価値志向性尺度[13]を利用した。さらに、Spranger の価値類型の説明シートを提示して、自分がどの類型に該当するかを、それぞれの類型ごとにヒアリングした。

(b) 生活満足度-既存研究[14-22]を検討し、その一部から項目をとりだしてまとめ、38項目の調査用紙を作成した。

(3)場面ごとの情報通信機器の選択に関する調査(約50分)

表3のような情報通信メディア(対人メディアも含む)の一覧表をつくり、それらについて、一般的利用頻度(表4)と利用場面(表5)ごとのメディア選択、その選択に関わる基準(表6)とについて調査を実施した。これも原則として構造化インタビューで実施し、随所で自由質疑を行った。

(4)その他(10-20分)

インフォーマントとの雑談を随所にまじえた。

No.	メディア		
1	紙メディアを用いて調べる	書籍	
2		辞書・百科事典	
3		法律などの専門書	
4		地図・時刻表	
5		取扱説明書・製品ガイド	
6		新聞	
7		雑誌	
8		フリーペーパー	
9		郵便	
10	放送	テレビ	
11		ラジオ	
12		ウェブサイト	
13		メール	
14		チャット	
15		アプリケーションソフト(地図、辞書など)	
16		その他の機能	
17		電子メディアを用いて調べたり質問したりする	携帯型情報端末(PDA)
18			ウェブサイト
19			その他の機能
20	メール		
21	携帯電話		
22	ショートメッセージ		
23	通話機能		
24	その他の機能		
25	固定電話		
26	ファックス		
27	電子辞書		
28	その他の機器		
29	対面で誰かにたずねる	家族	
30		友人	
31		仕事関係者	
32		近所の人	
33		教員・店員などの専門家	
34		ユーザサポート窓口	
35	その他の人		
36	伝言をたのむ		
37	そのほかの手段		
38	特に何もしない		

表3 利用メディア一覧

●それぞれの利用頻度	
1	ほぼ毎日
2	週に3~5回
3	週に1回程度
4	月に2~3回
5	年数回
6	利用していない

表4 一般的利用頻度

●場面A：情報を探索する場面	
A1	外出先で、自当の場所の近くまで来ているのに見つからないとき
A2	明日の天気を知りたいとき
A3	機器を使っていて、操作が分からなくなったとき
A4	映画の上映時間を知りたいとき
A5	外出先で書類を記入していて、漢字(単語のスペル)が思い出せないとき
A6	納税のやり方が分からないとき
●場面B：コミュニケーションする場面	
B1	家族に帰宅時間がちょっと遅くなることを知らせたいとき
B2	行事の日程や会場などを決める連絡をしたいとき
B3	特に用事はないけれど、話したい・声が聞きたいとき
B4	ミーティングの時間を変更する連絡をしたいとき
B5	待ち合わせの時間に遅れそうなどとき
B6	贈り物のお礼がしたいとき

表 5 情報探索場面とコミュニケーション場面

●場面A：情報を探索する場面で重視すること		
a	容易さ	情報を手に入れるのに手間がかからないこと
b	迅速さ	情報を手に入れるのに時間がかからないこと
c	費用	情報を手に入れるのに高いお金がかからないこと
d	操作のわかりやすさ	情報を手に入れるための手順や操作がわかりやすいこと
e	情報の正確さ	手に入れた情報が正確であること
f	情報のわかりやすさ	得られた情報が容易に理解できること
g	その他	
●場面B：コミュニケーションする場面で重視すること		
a	容易さ	情報を伝えるのに手間がかからないこと
b	迅速さ	情報を伝えるのに時間がかからないこと
c	費用	情報を伝えるのに高いお金がかからないこと
d	操作のわかりやすさ	情報を伝えるための手続や操作がわかりやすいこと
e	簡潔さ	情報が簡潔に相手に伝わること
f	礼儀	情報を伝える際に失礼のないこと
g	その他	

表 6 情報通信メディアの選択に関わる基準

2.4 結果

ここでは、沖縄県(石垣市)の高齢者と若年層の男女、Minneapolis で行った高齢者と若年層の男女に関する情報探索における情報通信メディアの選択と、コミュニケーションにおける情報通信メディアの選択とに関する結果をそれぞれ一例ずつ提示する。

末尾の表 7 は、A5: 外出先で書類を記入していて、漢字(単語のスペル)が思い出せないときの利用機器と重視すること、に対する回答の分布パターンである。表では、左側の 8 列の塊が石垣の高齢者(左半分が男性、右半分が女性)、真ん中の 8 列の塊が石垣の若年層(左半分が男性、右半分が女性)、右端の 6 列の塊が Minneapolis のデータであり、そのうち左側の 4 列が高齢者、右側の 2 列が若年層を表している。この場合、男女は高齢者で 2 名ずつ、若年層で 1 名ずつ、左から右に配列されている。

これを見ると、沖縄の高齢者と若年者、Minneapolis のインフォーマントの三群に特徴的なパターンが見受けら

れる。すなわち、沖縄の高齢者は、利用する手段が様々で、人によって辞書を利用する、メールで問い合わせる、家族に聞く、近所の人に聞く、その他の人に聞くなどが混在しているが、沖縄の若年層では全員が一致して、携帯電話の通話機能、すなわち携帯の変換機能を利用すると回答している。これは情報通信機器のなかでも特に携帯電話が広く利用されており、特に若年層がそれを活用している傾向を示す結果といえる。これに対し、Minneapolis では、辞書とアプリケーションソフトの利用が目立っている。アメリカの携帯電話にも単語辞書が入っているが、それを利用するという回答はなかった。これに関しては、読みが確定してそれを変換するだけという日本語における仮名漢字変換の作業と、スペルの出だしすら分からない場合もある英語における作業という、異なる言語による本質的な違いが背景にあることが示唆される。

末尾の表 8 は、B2: 行事の日程や会場などを決める連絡がしたいときの利用機器と重視すること、に対する回答の分布パターンである。

この結果を見ると、日米の違いと、日本における世代の違いが顕著に表れている。アメリカではメール(パソコン)によって連絡をとるケースが圧倒的に多い。これはアメリカにおけるパソコン利用度の高さが反映しているとも考えられるが、特に沖縄県石垣市でのパソコンの普及率の低さも関係していると推測できる。これに対し、沖縄では、携帯の通話機能がよく利用されている。ただし、高齢者ではそれに併せて固定電話が利用されているのに対し、若年層では携帯メールが利用されているのが特徴的である。この点からも、若年層の携帯電話リテラシーの高さが確認できる。

結論

全体計画に比してまだ一部のデータしか取得できていないが、そのなかの部分的比較によっても、情報通信メディアの利用について、国家文化、地域文化、世代文化の影響が見受けられることが明らかとなった。

今回の一連のデータは、個別訪問によって得られたものであり、統計的検定にかけるにはサンプル数が少ないため、傾向分析を行うに留まるが、それでも文化と情報通信行動に関する多くの洞察が得られた。

謝辞

沖縄での調査にご協力いただいた石垣市シルバー人材センター、東京での調査にご協力いただいた文京区シルバー人材センター、アメリカでの調査にご協力いただいた Dray and Associates、そして本研究に資金的援助をくださった財団法人松下国際財団平成 20 年度研究助成(橋爪)、総合研究大学院大学葉山高等研究センター助成金(黒須)にここで謝意を表します。

参考文献

- [1] Tylor, E.B. (1871) "Primitive Culture" Chapter 1, p.1-25
London: John Murray & Co. (cited from Morton H. (ed.) (1968) "Readings in anthropology, 2nd ed. vol. II: Cultural Anthropology", New York: Thomas Y. Crowell Company, p.2)
- [2] Hofstede, G. (1997) "Cultures and Organizations- Software of the Mind" McGrawhill
- [3] Taylor, D. (1992) "Global Software – Developing Applications for the International Market" Springer-Verlag
- [4] Fernandes, T. (1995) "Global Interface Design" AP Professional
- [5] Hofst, N.L. (1995) "International Technical Communication - How to Export Information About High Technology" Wiley
- [6] Luong, T.V., Lok, J.S.H., Taylor, D.J. and Driscoll, K. (1995) "Internationalization – Developing Software for Global Markets" Wiley
- [7] Nilsson, J.E., Diken, P. and Peck, J. (eds.) (1996) "The Internationalization Process – European Firms in Global Competition" Paul Chapman Publishing Ltd.
- [8] Del Galdo, E.M. and Nielsen, J. (eds.) (1996) "International User Interface" Wiley
- [9] Karolak, D.W. (1998) "Global Software Development – Managing Virtual Teams and Environments" IEEE Computer Society
- [10] Microsoft (2003) "Developing International Software, 2nd Edition" Microsoft Press
- [11] Aykin, N. (ed.) (2005) "Usability and Internationalization of Information Technology"
- [12] Spranger, E. (1921) "Lebensformen: Geisteswissenschaftliche Psychologie und Ethik der Persönlichkeit" Tübingen: Max Niemeyer (シュプリンガー, E. (1961) "文化と性格の諸類型" 伊勢田耀子訳 明治図書
- [13] 酒井恵子、山口陽弘、久野雅樹 (1998) "価値志向性尺度における一次元階層性の検討- 項目反応理論の適用" 教育心理学研究 46, p. 153-162 (堀洋道監修 (2001) "心理測定尺度集II" サイエンス社 p.370-376)
- [14] 前田大作, 浅野仁, 谷口和江 (1979) 老人の主観的幸福感の研究; モラールスケールによる測定の試み. 社会老年学, 11 : 15-31
- [15] Lawton, M. P. The dimensions of morale, in D. P. Kent, P. Kastenbaum, and S. Sherwood. (eds.), Research Planning and Action for the Elderly, New York: Behavioral Publications. 1972. 144-165.
- [16] Lawton MP: The Philadelphia Geriatric Center Morale Scale; A revision. J Gerontol, 30, 85-89 (1975).
- [17] 古谷野亘 (1983) モラール・スケール, 生活満足度尺度および幸福度尺度の共通次元と尺度間の関連性その2. 老年社会科学, 20 : 129-42.
- [18] 古谷野亘: "生活満足度尺度の構造-因子構造の不変性", 老年社会科学, Vol.12, pp.102-116, 1990
- [19] The WHOQOL Group, The World Health Organization, (1995) "Quality of life assessment (WHOQOL) : Position Paper from the World Health Organization", Soc. Sci. Med, vol. 41, pp 1403
- [20] The WHOQOL26 Group, The World Health Organization (1998) "Quality of Life Assessment (WHOQOL) : Development and General Psychometric Properties", Soc. Sci. Med., vol. 46, No 12, pp. 1569-85
- [21] Tazaki, M., Nakane, Y et al. (1998) "Results of a Qualitative and Field Study Using the WHOQOL Instrument for Cancer Patients, Jap. J. Clinical. Oncology", Vol. 28, No 2, pp. 134- 141, 1998.
- [22] 田崎美弥子、中根允文 (1997) "WHOQOL 短縮版とその手引き", 金子書房

