

「心地の良い居場所生成に寄与するオンラインコミュニケーションの仕掛けに関する研究」
2023年度活動レポート

■研究要旨(計画書より):

2021年度から2022年度にかけて「社会人のオンライン学習環境における心地の良い居場所を実現するためのツールの開発」と題した研究を行った。オンライン学習を行う社会人学生同士が学習目的以外で行うコミュニケーションに関して、非同期のコミュニケーションツール”ANKA-HOOK”による場の提供とプロトタイプテストを通じて入学間もない学生の反応特性や得られる効果について一定の見解を得た。

プロトタイプテストや学会発表での様々な研究者との議論を経て、非同期だけにこだわらず同期コミュニケーションをハイブリッドで行うことによる効果増大の可能性と、オンラインホワイトボードを使ったコミュニケーションの可能性についてさらに探求していきたいと考えるに至った。2023年度はターゲットを社会人から拡大することも視野に、オンラインでの同期/非同期を使い分けた「描くこと」を取り入れたオンラインコミュニケーションの手法や効果について研究すべき領域があるのではないかと仮説のもと研究活動を実施する。

■2022年度の研究活動成果:

- ①グラフィックを使ったコミュニケーションについての簡易調査
- ②テレワークがメインの職場における観察

■研究活動① グラフィックを使ったコミュニケーションについての簡易調査

オンラインの非同期コミュニケーションは、チャットなど基本的に文字によるものが主流である。しかしながら、チャットコミュニケーションの場合は時間をあけてアクセスできた時点で会話のやりとりが進んでいるケースがあり、この場合「途中から入りにくい」「会話の流れに追いつくのが大変」「話題を変えにくい」という課題がある。これは、チャットが1次元の(基本的には上から下へ流れていく)方向性を持つ、決められた順番を守ることを暗黙のうちに要求するコミュニケーションであるためであると考えられる。また、言葉で伝えることから言語化の得意/不得意が会話の質に影響する。これに対してグラフィックによるコミュニケーションは、以下の可能性を秘めている。

- 2次元の広がりを作れるため、色々な複数の方向にコミュニケーションを発展できる
- 流れを途切れさせることなく新しい話題を入れられる
- 全体を俯瞰できる
- 言語化が苦手な人でも参加しやすい

以上のような考えのもと、文献調査を実施した。

具体的には「グラフィック」、「コミュニケーション」、「ディスカッション」というキーワードを用いた検索を実施した。

得られた文献リスト、および概要は以下の通り。

[1] 山中道代 et al. 2016. “議論を「見える化」する技法を身につけるための取り組み —ディスカッションの進行を促進させるために—.”人間と科学:県立広島大学保健福祉学部誌16(1): 77-82.

「ファシリテーショングラフィック」を使ってみたという内容。多少のスキルの習得が必要だが、有効であるとの結論。

[2] 清水淳子, and 須永剛司. 2019. “話し合いの中でグラフィックレコーディングがもたらす視点の意

味。”日本デザイン学会研究発表大会概要集 66: 36.

グラフィックレコーディングによる効用を述べている。5つの視点を提示している。

①全体像を全員で俯瞰 ②自分と相手の思考の重なりを発見する ③自分の発言や場で起きたことを連続的に振り返る ④現在の仮説と自分のイメージとのズレを認識する ⑤お互いの内面を覗き込む

[3] 須永剛司 and 清水淳子, 2018. “複雑な社会問題に取り組む当事者を支えるグラフィックレコーディング —待機児童の解消を目指すチームと共創することで生まれるビジュアルコミュニケーションのプロセスを考察する—”, 日本デザイン学会研究発表大会概要集

グラフィックにより、「私は何ができるのかという視点で、『私』を主語にしたアクションプラン・アクション宣言が多くなされた点」に寄与した、と考えられる

[4] 清水淳子. 2017. “グラフィックレコーディング習得のために必要な視覚文法.” 日本デザイン学会研究発表大会概要集 64: 100.

文字については、“物語”と“会議の議事録”は明確に違うモノとして扱われる。しかし絵については芸術作品とそうでないものの区別があまりされていないという問題意識から、「絵の文法」を挙げてみている。

ここで述べられている絵の文法とは、情報の翻訳(5W1H)、似ている/大事/対比、での整理、ペンの色の使い方、などである。

文献調査結果に対する考察:

- グラフィックレコーディングに関する文献が得られた結果となった。筆者のバリエーションも少なかった。グラフィックでのコミュニケーションという切り口での研究は現状あまり多く行われていないと考えられる。
- 議論を円滑に有意義にするためのグラフィック、という切り口の取り組み/研究であり、議論する人と別にグラフィックで記録する人がいる前提となっている。通常のコミュニケーションをグラフィックによって有意義にするという視点であり、本研究のモチベーション(オンラインのコミュニケーションのグラフィックを使うことによる可能性)とは視点が異なる。
- 視点が異なるとはいえ、参考になる点もあった。全体が俯瞰できる、意見の重なりや相違などを視覚的に見出すことができる、といったメリットの部分は、議論に限らずコミュニケーションを深くすることに寄与する要素といえる。
- 絵を描くことへの抵抗感がある、描けない人が多い点に関し、文献の中でも「絵を描くための文法、スキル」について触れられていたが、これを習得しなければ、グラフィックによるコミュニケーション自体が難しい可能性があるといえる

以上のことから研究分野としての可能性は感じたものの、グラフィックレコーディングをできる人がそれほど多くないことも鑑みると、そもそもコミュニケーション主体となる人が描くことができるのか？という大きな障壁があると感じられた。

今後の方向性としては、描ける人がコミュニケーションの中に存在し、コミュニケーションの状況を描いていく役割を担えることを前提としての研究、あるいは、描ける人が複数人集まったコミュニティにおける研究、があり得る。このケースを研究することが、非常に面白く有意義なコミュニケーションの可能性を見出す可能性は大いにある。

■研究活動② テレワークがメインの職場における観察

筆者は、テレワークがメインの会社に勤務しているが、議論をオンラインホワイトボードを用いて2次元で可視化し、議論が空中戦になって意見が四散しないようにする、という取り組みを積極的に行っている。ツールとしてはMiroを活用している。

企業活動の観察のため、内容については触れることができないが、観察の結果を以下に列挙する。

- 基本的には絵を描くことは少なく、写真を貼ることは多い
- 文字も「付箋」として配置するため、チャットのような1次元性ではなく広がりを持つ言葉による議論となる
- 全体を俯瞰したり整理したり意見の重なりを見つけたりといった、文献[2]で指摘されていた効用が得られるが、これは見る人次第であり、書きっぱなし、その場限りで終わる人も多く存在する
- 効用を得るボードの活用について得意な人と不得手な人がおり、モチベーションがあってもただ整理することしかできない、あるいは何をどう見たらいいか悩んでしまい、有意義な結論を見出せない人がいる
- 文章をしっかり書かなくても済む雰囲気が出るため、後から読んで意味が分からないケースがある
- 議論を推進したい人、興味をもって参加している人以外はかなり受け身になっている

さらに、文字を打ち込んでのやりとりを行うことが得意なメンバーが多いため、チャットでの雑談チャンネルや朝の挨拶をするチャンネル等を立ち上げ、やりとりを観察してみた。

しかしながらこの取り組みは書き込む人が少なく、ほぼ決まった人しか書かないという結果に終わった。どちらのチャットチャンネルも30人近いメンバーが参加している場に作ったが、1年経過して必ず挨拶コミュニケーションをする人はたったの2名であった。ごくまれに面白いピックスが含まれていると、5-6人の人がトピックスに関連するコメントを出して会話が盛り上がるがあったことから、ANKA-HOOKを用いた研究の際に見出した、「コミュニケーションのお題が重要」「ファシリテーションが重要」といった点が業務時間の中では十分にケアできなかったことも盛り上がらなかった要因であると感じられた。またこのコミュニケーションの場に上司も含まれていたことも問題だった可能性がある。また、業務はテレワークと出社のハイブリッド型であるにもかかわらず、ほとんどの人がテレワークをしているという状況であり、職場は仕事だけと割り切って雑談的なコミュニケーションができる場をオンライン/オフライン共に求めている人も多くいるのではないかと考えられる。

■まとめと今後

文献調査から、描くことによるコミュニケーションの研究について、まだまだ研究されていない領域があると考えられる。しかしながら描くことだけのコミュニケーションはスキルもある程度必要で、特定の型のコミュニケーションを前提として検討を進めるべきであると考えた。

また職場でのオンラインコミュニケーション観察により、グラフィカルなオンラインホワイトボードによる議論についてはいくつかの効用が得られるものの、議論に対する積極的モチベーションと2次元に広がった結果を読み取る力が問われること、雑談のようなチャットはほとんど活性化しないという結果が得られた。

今回の観察から研究の糸口をまだ見いだせていない状況である。しかしながらテレワーク環境でのコミュニケーションに起因する課題は多く、特に管理職や人事部門が円滑な業務運営や職場文化の醸成に悩んでいたりと、静かにメンタルヘルスの課題を抱えていく若者が出現する現状がある。引き続き観察を進めてより一歩踏み込んだ課題を見出し、取り組み可能で意義のあるリサーチクエストを定め、少しでもオンラインでの活動での悩みを減らし心地よく活動できる環境づくりに寄与する研究活動を進めていく。