

携帯電話の高齢者向け講習会における真の学習支援： 二つの講習会における講師発話のマイクロアナリシス

Microanalysis of instructor's utterances at a "mobile phone" class: How we can support older adults to use?

有馬美紀¹, 原田悦子²

Miki Arima¹, Etsuko T. Harada²

¹ 法政大学人間社会研究科, ² 法政大学社会学部

¹HOSEI University Graduate School of Social Well-being Studies, ²Hosei University
mrima_a@yahoo.co.jp

Abstract

Microanalysis of instructor's utterances at seminar for mobile phone users, especially older adults users, was executed to compare two different types classes. Seven explanatory constituents of "good" class were extracted, and three aspects were found, for essential supports older adults to learn new IT appliances to use in daily lives.

Keywords — learning to use IT appliances, supports to learn to use through lectures, older adults and cognitive aging.

現在, 社会の高齢化と情報化が同時に進行し, そのために高齢者の生活においても否応なしに新しい情報機器が入り込んでいる. 一方, 高齢者の情報機器利用の学習は, 必要性和学習意欲の両者が存在しているにもかかわらず, その学習が「うまくいかない」という報告が多い(下平・加藤, 2004; 小松ら, 2000). 一方, 特に高齢者にとっての新規な機器は大部分「家の中」で使用されるものであって, その学習には困難を伴うこと(野島・原田, 2004), 家族構成, 特に若年層との同居が学習を支援するとの報告もある(森・原田, 2007). これらは状況的学習理論の立場から, 講習会という形式では「生活の中で情報機器を利用すること」という目的を「生活から切り離された場」で「その場独自の目的を持って」学習されることが主たる原因と考えられる. すなわち, 高齢者にとっての情報機器利用学習の難しさは, 情報機器のデザインの問題あるいは複雑さのみならず, 「自分の生

活の中で, 自分自身の目的のために, 道具として利用できるようになること」という本来の目的の達成が, 講習会という場では提供・支援が難しい側面があるためと考えられる.

そうした環境で, 社会としては高齢者の情報機器利用の学習をいかに「真の意味で」支援できるだろうか. 本研究は, まずは現状としての講習会の問題とその問題を「乗り越えようとする工夫」を知ることから, 必要な学習支援の要因が明らかにできると考え, 実際に行われている講習会について, 典型的な「機能・情報伝達型」講習会(B)と, 「良い講習会」「わかりやすい」と安定的な高評価を得ている講習会(A)を取り上げ, 比較検討を行った. 特に講師の「説明の方法」としての発話を取り上げ, その分析から高齢者にとっての情報機器利用のための学習支援が有するべき要因について検討した.

方法

概要 自治体等が主催し, NPO 法人が講師を受け持つ講習会 2 件について, NPO 法人と主催者側の許可と併せ, 当日講習会受講者にも了承を得た上で講習会中の音声(主に講師の発話)および映像(講習会全体の様子)を記録した.

分析方法 まず講習会中の音声(講師およびそれに直接的に対応している受講者の発話)を対象とした書き起こしプロトコルデータを作成した. 発話はポーズあるいは話者交代で区切られたひとつつながりごとに区切り, また説明時の

長い発話に関しては「一文とみなされる単位」ごとに区分した。発話番号、発話開始時間、発話持続時間(秒)を付し、分析対象とした。

2 講習会間の比較を目的とするため、講習会を大きく「説明されている携帯電話の主要機能ごと」に区切り、両講習会における同機能の説明部分を対応させ、比較検討を行った。分析の対象とした機能は、1)電源を入れる、2)電話をかける、3)電波表示、4)電池・充電、5)発着信履歴、6)電話帳、7)マナーモード、8)メールとは何か、9)メールを読む・返信する 10)写真を見る、の 10 機能であった。両者を対応付けできなかった内容は 11)その他、とした。

結果・考察

分析した 10 機能の合計発話時間は、講習会 A 56分 46秒, B 58分 15秒とほぼ同様であった。しかし発話数は講習会 A が 888, B が 539 であり、1 発話当たりの秒数は A が 3.61 秒, B が 6.48 秒と 1 発話辺りの長さに違いが見られた。

全体として講習会 A ではマニュアルを示さず講師の説明のみで講習会を進めているのに対し、B ではテキストとして配布された簡易マニュアルへの言及が多くなされていた。それ以外に、各機能の説明に含まれる要素や、どのように説明を行っているのかに大きな差が見られたため、個別にその要素を抽出した。

たとえば、講習会 A では各機能での操作の説明を始める前に、なぜその操作・機能を用いるかを発話している(例: 機能 9 メール返信)。

・講習会 A: えーとメールを読んで、ああ良かった良かったって安心してると、そのうちリーンと電話がかかってきて、私のメールだけどあなた読んだ? っていわれちゃう。(中略)で、それであ、読んだ読んだ、何で返事よこさないのよ? ってことになるので、返信を必ずしないとイケないんですメールは。

・講習会 B: じゃあ、次はですね、次は、来たメールに対して、返信をしましょう、ね。/はい、今度は返信ですよ、はい。

また、特に機能 1,2 などの基本操作の説明において、講習会 A では、携帯電話特有の操作に

ついて、複数の言い回し、特に身体感覚的な多様な表現を用いている。例えば、ボタン長押し操作について、講習会 B では「長く押ししてください」という説明のみであるのに対し、講習会 A では「2,3 秒」「しっかり」「ぎゅーっと」と押し方を多様な表現で説明している。

また、使用時に特に直接的な操作は伴わないが、画面表示のモニターが必要な機能について、講習会 A では表示意味の説明のみならず、「その場で実際に見てみる」ことを促している。下記の例(機能 4)では充電状態表示を「見る」ことをその場で促している。

この、電池の状態、電池の状態どうですか? 横に黒い棒が何本ですか?(受講者: 三本。)三本。

このように、主要な機能に関する説明での 2 つの講習会の相違を分析した結果から、特に講習会 A が講習会として有効と考えられる 7 項目の要素をまとめた(表 1)。

表 1 講習会 A の発話特徴: 有効と考えられる説明

| | 1 電源を入れる | 2 電話をかける | 3 電波表示 | 4 電池・充電 | 5 発着信履歴 | 6 電話帳について | 7 マナーモード | 8 メールとは何か | 9 メールを読む・返信する | 10 写真を見る | その他 |
|--------------------|-------------|-------------|-----------|------------|------------|--------------|-------------|--------------|------------------|-------------|-----|
| 操作、機能を用いる理由の提示 | ○ | | | | | | | | | | |
| 講習会後の実生活での利用に関わる方略 | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | |
| 他の機種との共通点相違点 | | | | | | ○ | | | | | ○ |
| 参加者の既存知識との対比 | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| リスクへの言及と「安心感」の供与 | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 携帯電話特有の操作、しくみの理解 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 主体的な理解・操作のための操作説明 | ○ | | | ○ | ○ | | | | ○ | | |

講習会 B が典型的な「機能・情報伝達型」講習会であったのに対し、A では、こうした 7 要素がさまざまな機能の説明に付加されていることから「わかりやすい」「役に立つ」といった印象を与えているものと考えられる。さらにこれらの説明要素の機能を考えることにより、「生活の中での、実際の利用を想定した学習」「利用にともなうリスクの存在とそれに対する安心感をもたらす学習」「対象機器を、主体的に理解・学習することの可能性・必要性を強調する学習」がもたらされると考えられた。

こうした学習要件は、携帯電話以外の情報機器の利用学習においても必要な要因と考えられる。今後、講習会受講者の理解度の相違やその評価を検討することもまた課題といえよう。