

タイトルが内容への期待および理解へもたらすもの Relations of Anticipation of the Presentation Titles and Comprehension of the Contents and Satisfaction

石川 悟

Satoru Ishikawa

北星学園大学

Hokusei Gakuen University

ishi_s@hokusei.ac.jp

概要

説明資料に事前に与えられたタイトルが、説明内容に対し抱かせる期待及び、内容の理解や説明に対する満足をどのように導くのか、探索的に検討を加えた。実験参加者に異なるタイトルを提示した後に説明を聞かせたところ、タイトルの違いにより異なる事前期待が生じた。また、事象の全般にわたった説明が聞ける、という期待は、事後評価や説明内容の理解の程度、あるいは説明に対する満足の程度を促進することが示唆された。

キーワード：タイトル、事前期待、事後評価

1. はじめに

事前に与えられる情報は、事後の期待を生じさせ、さらにその後の様々な処理を促進あるいは阻害したりする。消費者的視点からは、口コミの情報がその後の評価に影響を与えたり、事前の期待が満足度と関係していることが知られている[1][2]。また、資料に付したタイトルが読者の関心や好感度に影響を与えることも知られている[3]。本研究では、事前の情報によって生じた期待が、事後の情報の理解やその情報の評価に何をもたらすのか、プレゼンテーション場面を用いた実験により検討した。

説明資料に設けられたタイトルを事前の情報として設け、それによって生じた事前期待の内容と程度、およびその事前期待の程度に応じた、実際の説明に対する評価の程度および説明内容の理解の程度、並びに自身が受けた説明に対する満足の程度との関わりについて、探索的な検討を進めた。

2. 方法

実験参加者： 大学生 62名(女性 48名, 男性 14名, 平均年齢 20.0歳) が実験に参加した。

説明課題： 実験参加者は、所属大学における修得単位数を示す卒業単位集計表の読み取り方について説明を受ける課題(説明課題)に参加した。この課題では「事前期待」を生じさせる事前情報として、これから説明される内容を示すタイトルとして異なる3種類を用意した(タイトル要因:参加者間要因)。1つ目のタイトルは説明される内容をまとめたタイトルA「単位表における学科専門科目群欄の読み取り方」、2つ目のタイトルは問いかげのタイトルB「単位表はなぜ見づらいのか」、3つ目のタイトルは具体例を示すタイトルC「単位表は色で読み取る!」であった。

説明課題は、所属大学の卒業単位集計表の読み取り方について、スライドショーを用いた説明を受けるものだった。説明開始前に、上記の3種類のいずれかのタイトルが提示され、提示されたタイトルから期待さ

表1. 期待の程度を尋ねた質問項目

項目	
①	単位表の基本的な見方・読み取り方
②	単位表を見るときのコツ
③	不足単位の見つけ方
④	単位表の構造
⑤	単位表の欠点
⑥	大学共通科目の欄について
⑦	学科専門科目の欄について
⑧	単位表の色分けについて

表2. 説明内容に関する問題

問題	
1)	単位表では、行が濃さの違う青色で表されているが、表す範囲が(大きい・小さい)ほど(濃い・薄い)青色になっている。
2)	卒業するために必要な単位として、学科共通科目群は22単位必要であるが、学科共通必修科目は(10単位・22単位)である。
3)	一見、不足単位が矛盾しているように見えるのは、(学科共通科目群・学科共通必修)が(学科共通科目群・学科共通必修)に含まれているからである。

れる説明内容（8項目、表1）について、期待の程度を6件法で評価させた（事前期待質問）。

その後12分程度、卒業単位集計表の読み取り方を説明した後で、さらに複数の質問項目に回答させた。1つ目の質問項目は、表1で示した質問項目のそれぞれについて、参加者が受けた説明内容が、参加者自身が期待以上のものであったか、それとも期待以下のものであったか、6件法で評価させる事後評価質問、2つ目の質問項目は、説明された内容である卒業単位集計表の読み取り方の理解の程度を確認する内容理解問題（3問、表2）、そして3つ目の質問項目は、参加者が受けた説明に対する理解の程度と満足（表3）を、事前期待質問で尋ねたそれぞれの項目ごとに6件法で評価させた、全体評価質問だった。

3. 結果

(1)タイトルの違いと事前期待： タイトルを提示した時の事前期待質問の回答結果は図1の通りとなった。分散分析の結果、8項目中6項目でタイトル要因の主効果が確認された（表4）。分析結果を精査したところ、問いかげの形をとる「タイトル B」が提示された場合は、どの質問項目においても比較的高い事前期待が生じていたのに対し、具体例を示す「タイトル C」が提示された場合はタイトルで示された具体的な内容と一致する質問項目に対してのみ事前期待が生じていた。説明内容をまとめた「タイトル A」が提示された場合も、タイトルで示された内容と一致する質問項目に対する事前期待が生じていた。

(2)タイトルの違いと事後評価： 説明課題において卒業単位集計表の読み取り方の説明を聞いた後に、説明内容を評価させた事後評価質問の回答の程度に対し、タイトル要因の影響を分散分析により検討した。その結果、8項目中4項目でタイトル要因の主効果が確認された（表5）。事後評価は質問項目□を除き平均値が4を越え、参加者は全般に高い評価を与えていた。しかし各項目の評価の程度は、事前に提示されたタイトルにより異なった質問項目が見られた。

(3)タイトルの違いと内容の理解および満足： 説明課題において卒業単位集計表の読み取り方の説明を聞いた後、内容がどれだけ出来ているか確認した内容理解問題の成績、および参加者が受けた説明に対する理解の程度と満足の程度において、タイトル要因の影響を分散分析により検討した（表6）。その結果、内容理

表3. 満足および理解に関する評価項目

項目
1) 説明の内容に満足した
2) 説明から役に立つ情報を得ることができた
3) 説明は分かりやすかった
4) 説明の内容を理解できた

表4. タイトルによる事前期待の程度の違い

期待質問項目	タイトル要因	p	水準間差
①	$F[2,59] = 14.77$	$p < .001$	$A = B > C$
②	$F[2,59] = 1.50$	<i>n.s.</i>	
③	$F[2,59] = 1.68$	<i>n.s.</i>	
④	$F[2,59] = 28.34$	$p < .001$	$A = C < B$
⑤	$F[2,59] = 36.24$	$p < .001$	$A = C < B$
⑥	$F[2,59] = 16.51$	$p < .001$	$A < B = C$
⑦	$F[2,59] = 11.00$	$p < .001$	$A > B = C$
⑧	$F[2,59] = 27.35$	$p < .001$	$A < B < C$

表5. タイトルによる事後評価の程度の違い

期待質問項目	タイトル要因	p	水準間差
①	$F[2,59] = 5.24$	$p < .01$	$A > B = C$
②	$F[2,59] = 0.29$	<i>n.s.</i>	
③	$F[2,59] = 1.14$	<i>n.s.</i>	
④	$F[2,59] = 3.64$	$p < .05$	$B > C, A = B, C$
⑤	$F[2,59] = 1.57$	<i>n.s.</i>	
⑥	$F[2,59] = 6.77$	$p < .01$	$A < B = C$
⑦	$F[2,59] = 2.21$	<i>n.s.</i>	
⑧	$F[2,59] = 7.16$	$p < .01$	$A > B = C$

表6. タイトルによる内容理解および満足の程度の違い

質問内容	タイトル要因	p	水準間差
内容理解課題	$F[2,59] = 8.14$	$p < .01$	$A = B > C$
説明の内容に満足	$F[2,59] = 0.89$	<i>n.s.</i>	
役立つ情報を得た	$F[2,59] = 14.24$	$p < .001$	$A = B > C$
わかりやすかった	$F[2,59] = 1.18$	<i>n.s.</i>	
内容が理解できた	$F[2,59] = 4.65$	$p < .05$	$B > C, A = B, C$

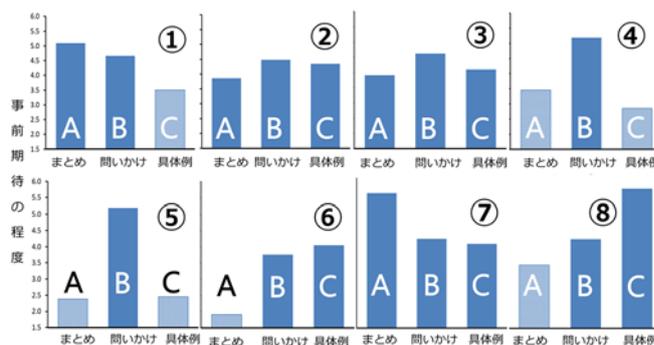


図1. 3種類のタイトルと事前期待の程度

解課題の成績、および「説明から役立つ情報を得ることができた」と「説明の内容を理解できた」の2つの質問項目でタイトル要因の主効果が確認され、後者の2つの項目では「タイトル C」の参加者の評価が低かった。

(4)タイトル、事前期待、事後評価と内容の理解及び満足：(1)~(3)で示したように、事前に提示されたタイトルの違いによりそれぞれの質問項目の評価の程度には差異が見られたが、それぞれの関係性が明確ではない。その点を明らかにするため、まず事前期待の質問項目の回答結果に対し因子分析をおこない、回答傾向を縮約することにした。その後、内容理解問題の成績、および説明に対する理解・満足の程度に、タイトル、事前期待、事後評価がどのような説明力を持つか、探索的な重回帰分析により検討した。

因子分析の結果、共通性の低かった質問項目□を削除して得られた事前期待の回答結果の因子パターンは、表7のようになった。第1因子を「全体読み取り」、第2因子を「詳細読み取り」、第3因子を「学科専門科目」とし、 α 係数は順に .67, .60, .55 だった。

内容理解問題の成績、および説明に対する理解・満足の程度を従属変数とし、タイトル、事前期待の程度、事後評価の程度を説明変数とした重回帰分析の結果を表8に示した。事前に示したタイトルについての標準偏回帰係数は、1つの質問項目のみで有意となった。一方、事前に卒業単位集計表全体の説明を期待していた程度の標準偏回帰係数は全ての従属変数で有意か有意傾向を示した。また、事後評価における卒業単位集計表の基本的な見方についての評価の程度の標準偏回帰係数も3つの従属変数において有意となった。

表7. 事前期待の回答結果の因子パターン(最尤法, プロマックス回転)

質問項目	全体読み取り	詳細読み取り	学科専門科目
⑤単位表の欠点	.99	.07	-.19
④単位表の構造	.61	-.19	.12
⑧単位表の色分けについて	-.24	.74	-.18
③不足単位の見つけ方	.13	.60	.37
⑥大学共通科目の欄について	.01	.52	-.11
①単位表の基本的な見方・読み取り方	.10	.00	.85
⑦学科専門科目の欄について	-.22	-.14	.50
因子間相関	全体読み取り	-.26	.13
	詳細読み取り	-	-.02
	学科専門	-	-

4. 考察

説明資料に与えられたタイトルは、その種類によって異なる期待を実験参加者に抱かせた。問いかけの形であったタイトル B「単位表はなぜ見づらいのか」は、説明を聞く際に、単位表についてまんべんなく話しを聞ける、という事前期待を抱かせていた。一方具体例を示したタイトル C「単位表は色で読み取る」では、タイトルで提示された内容のみに事前期待が偏る傾向が見られた。同じ傾向は説明内容をまとめたタイトル A「単位表における学科専門科目群欄の読み取り方」でも同様に認められた。

説明終了後の事後評価ではどの質問項目も高く評価された。その際、事前に示されたタイトルからは期待しにくい内容の質問項目において、期待より高く評価されがちだった。また内容理解問題の成績、および説明に対する理解・満足の程度は、具体例を示したタイトル C「単位表は色で読み取る」が示されると低くなる傾向が見られた。具体的すぎるタイトルは、本当に理解すべき内容が何か読みとることを阻害してしまう

表8. タイトル、事前期待、事後評価と内容理解と満足の重回帰分析結果

	内容理解課題			説明の内容に満足			役立つ情報を得た			わかりやすかった			内容が理解できた		
	b	SE	β	b	SE	β	b	SE	β	b	SE	β	b	SE	β
(切片)	-.02	.74		1.39	0.76		2.34	1.92		.81	.68		1.46	.78	
タイトル	-	-	-	-	-	-	-.99***	.18	-.63	-	-	-	-	-	-
事前期待: 全体読み取り	.26***	.07	.44	.23**	.07	.37	.17†	.10	.19	.27***	.07	.39	.24**	.09	.39
事前期待: 詳細読み取り	.16†	.09	.20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
事前期待: 学科専門科目	-	-	-	.22*	.09	.27	-	-	-	-	-	-	-	-	-
事後①: 基本的な見方	.35**	.12	.36	.36**	.12	.34	-	-	-	.70***	.12	.59	-	-	-
事後③: 不足単位の発見	-.20*	.10	-.24	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
事後⑥: 共通科目欄	-	-	-	-	-	-	.33*	.13	.29	-	-	-	-	-	-
事後⑦: 学科専門科目欄	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.50**	.14	.40
R^2	.29**			.25***			.38***			.38***			.26***		

† $p < .10$, * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

こともあると考えられた。

これまでの結果は、事前に提示されたタイトルがそれぞれの質問項目の評価に及ぼす影響について検討するものであった。しかし、内容理解問題の成績や説明に対する理解・満足の程度は、提示されたタイトルのみから影響を受けるわけではないだろう。タイトルによって生じた事前期待、あるいは説明後の事後評価からも、説明に対する理解・満足の程度は影響を受けると考えられる。そのため、説明に対する理解・満足の程度が想定される多くの変数の何から予測され得るのか重回帰分析により検討した。

その結果、タイトルによる影響よりも、説明に対してどのような事前期待を抱いたか、が重要な要素になり得る、と考えられた。このことは、確かに事前に提示されたタイトルは事前期待を生み出すけれども、説明を受けた後の説明内容についての評価や、説明内容の理解、あるいは説明そのものへの満足の程度は、タイトルによってのみ決まるわけではない。むしろ、タイトルによって生じた事前期待によって、説明に対する事後評価や説明内容の理解、そして説明に対する満足の程度は影響を受けていることが示唆された。特に内容全般に対する事前期待が、説明内容の理解を促進させ同時に受けた説明に対する満足感も導くことが示唆された。

文献

- [1] 長島 広太, (2009) “サービス商品の選択・評価におけるクチコミの機能 —ホテルサービスの場合—”, 経営論集, Vol. 74, pp. 91-108.
- [2] 島田英昭, (2013) “説明の満足度を規定する要因” 日本心理学会第77回大会発表論文集, p. 1153.
- [3] 千田恭子・篠原靖志・奥村学, (2005) “タイトルの文型が読者の関心に及ぼす影響の分析” 自然言語処理, Vol. 12, No. 2, pp. 87-107.