

チャットにおける発言タイミングと印象についての研究

0932089 鈴木裕央

指導教員：山崎治 准教授

1. はじめに

CMCの中でもチャットは、リアルタイム性があり交互の発言により会話が進む特徴を持っている。リアルタイムで進行する為、必然的に相手の応答を待つという応答時間の長さに焦点を当てる必要がある。

宮部・吉野(2009)は、「チャット中に相手の発言をどれだけ待つことが出来るか」を応答許容時間とした。応答許容時間は、文字入力状況を提示しない場合は平均1分51秒、相手の文字入力状況を提示すると応答許容時間は2分35秒になり、文字入力状況提示をすると応答許容時間が長くなる可能性が高いとしている。また、対話が続いても応答許容時間に大きな変化がないことを明らかにしている。

しかし、これまでの研究ではチャットにおける応答までにかかる時間とチャット相手への印象形成の関係は明らかにされていない。

2. 目的

本研究では、チャットの特徴であるリアルタイム性に着目し、応答までにかかる時間と印象形成の関係を明らかにするものである。

そのため、「応答許容時間を超えた場合」と「応答許容時間内に応答が完了する場合」では、実験者に対する印象は、質問紙で分類された各因子への数値に変化が出るという仮説を立てこれを検討した。

3. 実験 応答時間による印象の変化

応答許容時間内と応答許容時間外では、チャット相手への印象に変化が出るかを検討した。

3.1 方法

実験参加者： 本学4年生20名（男性18名、女性2名）が個別に参加した。すべての参加者は、チャット経験を有していた。実験参加者のチャット相手は実験者が行うこととした。

実験計画： チャットの応答時間に許容時間内/外の2条件を設け1要因2水準の参加者間計画を実施した。

課題・刺激： 参加者群の等質性を調べるため、両条件に対する共通課題を用意した。共通課題は、チャットログから発話者の印象を評価させる課題とした。

印象の測定は、笠木・大坊(2003)が利用した3因子（個人的親しみやすさ因子・活発性因子・軽薄さ因子）に基づく20項目7段階の質問紙を利用した。

チャットでの対話目的として意識合わせの課題を利用した。これは、実験参加者と実験者の考える「秋の味覚」の1位から3位までをチャットで決めて、最後に答えるものとした。

手続き： 実験は個別実験として行った。許容時間内条件に10人、許容時間外条件に10名の実験参加者をランダムに割り当てた。実験参加者には実験者がチャット相手となる事は明示しなかった。チャット実験の前に、チャットログ用いた共通課題を実施した。その後、実験課題として、意識合わせの課題の説明をし、チャット相手と20分間の対話を行うよう教示した。実験の後、チャット相手に対する印象を質問

紙で回答してもらった。

3.2 結果と考察

共通課題における応答許容時間内と応答許容時間外での印象の差をt検定により分析を行った。その結果、因子毎の有意差は認められなかった。これにより、許容時間内/外の群間は等質であるとし、チャット実験の分析を行った。

チャット実験における応答許容時間内と応答許容時間外での20項目の各印象に対する得点をt検定により分析を行った。その結果、いくつかの印象評価において条件間で有意差が認められた。

図1に有意差が見られた質問の平均得点を示す。

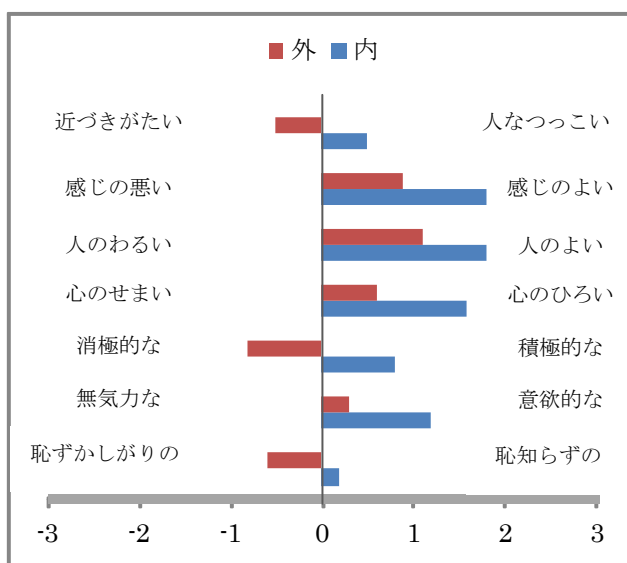


図1 有意差が見られた質問の平均得点

特に顕著な差が出ているのは「消極的な-積極的な」の評価であった。（ $t(18)=-2.72, p<.014, d=1.28$ ）。これは、応答許容時間を1分51秒とした為、必然的に発言数が少なくなったことにより消極的な印象が強く反映されたものだと考えられる。

4. おわりに

実験結果より、応答時間が印象形成に変化をもたらしていることが明らかになった。よって、応答時間を意識することで、初対面の相手に良い印象を与えることが出来ると考えられる。

今後の検討課題は、応答時間が極端に伸びた場合や、相手が発言とは関係なく、発言を繰り返す場合等の印象変化を調べることで、応答時間と印象変化の詳細な関係を明らかにすることである。

参考文献

- 宮部真衣・吉野 孝 (2009). リアルタイム遠隔テキストコミュニケーションにおける対人許容応答時間の評価 情報処理学会論文誌 50(3) 1214-1223.
- 笠木理史・大坊郁夫 (2003). CMC と対面場面におけるコミュニケーション特徴に関する研究 対人社会心理学研究 3 93-101.