インターネットミーティングにおいて ファシリテーションが議論に与える影響に関する研究

名古屋工業大学　学生員　長町侑　名古屋工業大学　非会員　伊藤孝行
ネットプロテクションズ　非会員　西浦司　名古屋工業大学　非会員　伊藤孝紀
名古屋工業大学　正会員　秀島栄三

1．はじめに

住民の意見を集める方法の一つとして，時間，場所，人数の制約がないインターネットミーティングに着目する．インターネット上で議論を行うことができるグループウェア「合意形成支援システム COLLAGREE」では，投稿フォームに文字を打ち込み，送信することで発言し，画像も投稿することが可能である．さらに，最新の投稿から順に上から下へと表示され，投稿された議題ごとに独立しており，各スレッドにある返信フォームで返信することができる．スレッドには，投稿者のニックネーム，時間，内容などが表示されており，論点タグ，返信の際につける賛成・反対の数も表示される．

本研究では，実験の結果に基づいて会話分析を行い，インターネットミーティングにおけるファシリテーションの特徴を明らかにする．

2．実験と分析方法

「合意形成支援システム COLLAGREE」を用いて，名古屋市次期総合計画を題材とした社会実験が行われた．この実験は名古屋工業大学秀島栄三研究室，同伊藤孝行研究室，同伊藤孝紀研究室と名古屋市の共催によるものである．実施期間は，平成 25 年 11 月 19 日正午から平成 25 年 12 月 3 日正午までの 15 日間とし，平成 25 年 10 月に公表された名古屋市次期総合計画の中間案への意見を募集することを目的とした．名古屋市総合計画中間案で挙げられている「めざす 4 つの都市像」から「1. 人権が尊重され、誰もがいきいきと過ごせるまち」「2. 災害に強く安全に暮らせるまち」「3. 快適な都市環境と自然が調和するまち」「4. 魅力と活力にあふれるまち」の 4 つのセクションを設け，セクションごとに 2～3 人のファシリテータが議論に参画し，意見の発散から収束までのプロセスでファシリテーションを行う．ファシリテータは常にログインしているとは限らず，参加者のみで議論を行う時間帯も生じる．アカウント登録者数は 264 人であり，そのうち投稿した人は 20%と少なかった．実験期間中の発話数は 1076 件であり，その内ファシリテータによる発言は 392 件であった．参加者の発言数の推移を調べるため，実験期間中の発言数を 1 日毎に集計したものを図 1 に示す．発言を参加者によるものとファシリテータによるものに分けて集計した．11 月 19 日から 21 日までの初めの 3 日間は発言数が多くなっている．これは，始まってすぐは意見の発散期間であり各自が自分の意見を出すことが原因である．その後は意見の収束に向けて発言数が減少している．ファシリテータの発言数は参加者の発言数と比べると大きく変化していない．ファシリテータは意見が多い時には意見の要約，意見が少ない時には新しい論点の提示，問いかけなどその時に応じた発言をする必要があるためである．

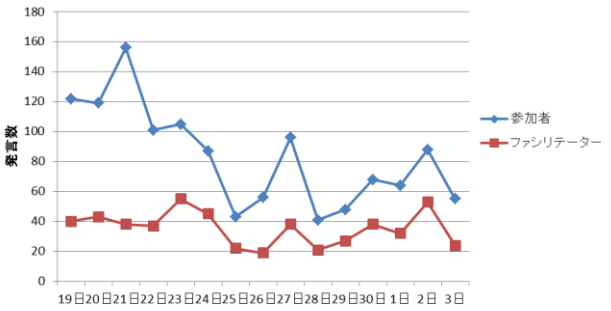

図 1　日別発話数

3．会話分析

インターネットミーティングにおける会話の流れや発言内容の特徴をつかむために，会話分析を行う．議論の特徴を調べるために，発言を機能的側面に着目して分類する．発言の分類は表 1 に示す会話分析のコード表を用いる．

コード表を用いて全発話を分類し，議論の特徴について考察する．コードの割合を表 2 に示す．

表 1　会話分析コード

コード番号	機能	解説
コード1	トピックの開始	会話に新しいトピックを導入する発話
コード2	情報追加・発展	新情報・知見・考えを付け加える発話
コード3	具体化・詳細	具体例やより詳しい説明，突っ込んだ内容の発話
コード4	抽象化・要約	まとめや抽象的・一般化された内容の発話
コード5	無関連	会話の展開に何の貢献もしていない発話

表 2　全発言におけるコードの割合

割合(%)	コード1	コード2	コード3	コード4	コード5	合計
一般参加者	10.2	74.9	7.5	0.3	7.2	100
ファシリテータ	7.7	48.0	11.7	14.3	18.4	100
全体	9.3	65.1	9.0	5.4	11.2	100

コード２が最も多く 65%を占めている．内容に無関連のコード５の発話は２番目に多く見られた．これは，議論の最後の発話のほとんどが展開を作らない無関連の発話コード５になるため全体の 11%と大きくなった．

一般参加者のコード割合を見ると，コード２が約 70%以上を占めており，コード４に関してはほぼ発話がないことが分かる．一般参加者に比べてファシリテータの発話は，コード４の割合が大きい．まとめや一般化であるコード４に関してはファシリテータが重要な役割を果たしていると考えられる．

図２のような議論の流れがわかるグラフを議論ごとにつくる．横軸に時間，縦軸にコード番号をとり，発話を座標としてプロットしていく．また，ファシリテータの発話の効果を示しやすくするためにファシリテータの発話は負の数でプロットしている．発話と発話の間が数十分，数時間と空くことが多かった．インターネットミーティングでは議論を行う期間が長く，各自が都合の良い時間に発言するため発言間の時間が長くなると考えられる．また，一度静かになった議論に対して新たなアイデアや質問などの発話を行うことで再び議論が活発になることが多く見られた．

一般参加者の発話に対するファシリテータの反応には，「その意見いいですね」などの同調，「そのアイデアを実際にやるとしたら何が必要でしょうか」などのアイデアの深堀などがある．発話数が多い議論，発話数の少ない議論におけるファシリテータの発話に注目すると，表３，４に示したような特徴が見られた．

表３から，発話数が多い議論ほど，アイデアの実現方法を募集する発話，他の視点を提示する発話，まとめて収束した後に新たなアイデアを募集する発話が行われている．表４をみると，議論をより具体化するために深堀しようとする発話，同調する発話，議論を収束させる発話が議論を停滞させている．

表３　参加者の発話を伸ばす ファシリテータによる発話

発話数	議論個数	コード3		コード4
		アイデアの実現方法募集	他の視点を提示	まとめの後に新たなアイデアを募集
21件以上	16	8	4	7
11件以上	17	9	0	4
10件以下	56	1	0	0
1件	27	0	0	0

表４　参加者の発話を停滞させる ファシリテータの発話

発話	議論個数	議論の終わり方		
		具体化しようとしたが反応なし	同調するだけ	まとめて議論が止まる
21件以上	16	6	6	2
11件以上	17	7	4	2
10件以下	56	16	14	0
1件	27	0	0	0

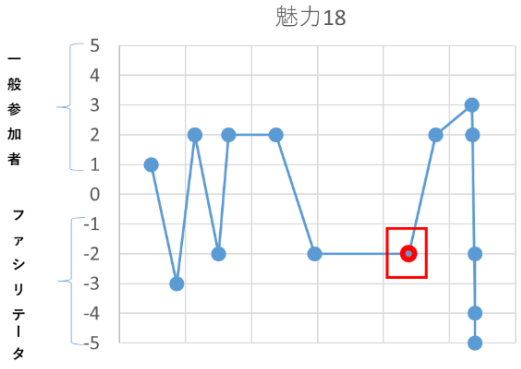

図２　時間軸上にみる会話の流れ

アイデアの実現方法募集の発話は一般参加者の発話を促しているのに対して，同じように参加者の意見を具体化しようとする発話が議論を停滞させることがわかる．このことから，ファシリテータによる発話には議論を活性化させる発話と停滞させる発話があることがわかる．

議論をより具体的にしようする発話に対して参加者からの反応がないときの理由として，参加者が COLLAGREE にログインしていない，内容が専門的になり参加者が問いかけに答えられなくなるなどが考えられる．また，ひとつのアイデアに絞って話を具体化させようとすると，他のアイデアを出した発話者が反応をしなくなる議論が多く見られた．図２より，ファシリテータの発話に対して一般参加者からの反応がないとき，枠で示した点で再びファシリテータが発話をし，一般参加者の発話を促していることがわかる．このとき，ファシリテータは一度アイデアを絞り込んで具体化しようとしたが反応がなかったため，質問内容を変えて他の参加者に対しても問いかけを行っていた．したがって，ファシリテータが具体化の発話をしても参加者の反応がないときは，他の参加者のアイデアにも問いかけるなど，新たな問いかけを発話していくことが有効であると考えられる．

４．おわりに

本論文では，グループウェア「合意形成支援システム COLLAGREE」を用いた実験の結果を対象に発話を分類し，会話の展開パターンに着目して分析を行った結果，ファシリテータによる発話には，同じような内容の発話であっても議論を活性化させる発話と停滞させる発話があることがわかった．