

ヘルプ利用行動と個人要因の関係†

松尾 太加志
(北九州市立大学文学部)

key words: マニュアル, メタ認知, 認知負荷

マニュアルには紙で提供されるものやオンライン上のものなど様々な形態があり,それぞれ長短を持っている(松尾, 2003a)。しかし,どれを利用するかはその長短よりも個人要因によるところが大きい。松尾(2001)では,検索ヘルプ,スクロールヘルプ,紙のマニュアルの利用頻度の違いを実験的に検討したところ,被験者は必ずしも合理的な選択によってヘルプを利用するのではなく,むしろ,個人の嗜好で選択していることを示唆している。また,松尾(2003b)では,マニュアルを読むかどうかを個人要因の側面から検討している。

そこで本実験では,松尾(2001)と同様の実験を行い,さらに松尾(2003b)で検討した個人要因の質問の回答を求め,ヘルプ利用行動と質問紙回答による個人要因の関係を検討する。

方法

被験者 大学生 39 名(男性 12 名,女性 27 名)。平均年齢 19.6 歳で,パソコンの利用経験はいずれもあった。

実験課題 8 個の数字の中からひとつのターゲットの数字を探すとという一種のゲームである。画面上の数字を試行錯誤にマウスクリックしてターゲットを探すこともできるが,ヘルプ機能を使って正解のターゲットを知ることができる。

ヘルプの種類 ヘルプは,課題画面上に表示されているキーナンバーを手がかりにターゲットを探すことができ,その探し方の違いによってスクロール,検索,紙の 3 種類がある。スクロールでは,画面縦一列にキーナンバーが並んでおり,目的のキーナンバーをクリックするとターゲットが表示され,画面をスクロールすることによって探す。検索では,キーナンバーを入力すると,ターゲットの数字が表示される。紙は,リング綴りの単語カードがキーナンバーの順番に並んでおり,カードをめくって目的のキーナンバーのカードを探すことによって,ターゲットの数字を知ることができる。

実験装置 Windows マシンを使用し,JavaScript で記述されたプログラムを Internet Explorer 5.0 でブラウジングすることによって実験を行った。

実験手続き 本試行 45 試行と練習試行 20 試行からなる。本試行では,各試行で利用可能なヘルプ 2 種類がランダムに割り当てられ,課題画面内に提示される。ただし,3 つのヘルプのそれぞれの出現の総数は 30 回で均等にした。各試行におけるヘルプの利用は被験者の自由である。練習試行は本試行の間に挿入され,ヘルプ 1 種類の試行(各ヘルプ 3 種 × 4 試行)とヘルプが利用できない試行(8 試行)から構成された。

個人要因 松尾(2003b)が検討した個人要因を参考に以下の質問項目を作成した。達成傾向に関する質問項目(前原,1979) 11 問,YG 性格検査より「神経質」に関する 10 問,「のんきさ」に関する 10 問,認知的熟慮性 衝動性尺度(滝間・坂元,1991)に関する 9 問,計 40 問を抜粋。いずれも 4 件法で回答を求めた。また,日常生活の行動傾向について,普段のマニュアルや辞書の利用,日常的な場面での判断や行動の傾向についての項目 8 問を用意。パソコンの利用状況について,その頻度や使用目的,使用する機能についての項目 3 問を用意。利用頻度については 4 件法で,使用目的・機能は自由記述とした。

表 1 ヘルプ利用行動の分類と 2 つの個人要因との関係

2分類	4分類	神経質		認知的熟慮性	
		4分類	2分類	4分類	2分類
ヘルプ利用 群(n=21)	検索ヘルプ利 用群(n=15)	27.5		24.6	
	スクロールヘル プ利用群(n=6)	26.2	27.1*	22.8	24.1+
ヘルプ利用 なし群(n=18)	ヘルプ利用少 群(n=4)	31.8		29.5	
	ヘルプ利用無 群(n=14)	31.1	31.2*	26.2	26.9+

*: $p < .05$, +: $p < .10$

結果と考察

実験においては,被験者ごとに各ヘルプの利用回数を算出した。個人要因では,被験者ごとに達成傾向,のんきさ,神経質,認知的熟慮性の 4 項目について項目別に得点の合計を求めた。日常生活やマニュアル利用に関する質問項目については,1 問ずつの得点で分析を行った。

被験者 39 人の各ヘルプの利用回数(検索,スクロール,紙)及びヘルプをどれも利用しなかった回数の 4 つを変数としてクラスター分析(最遠隣法,平方ユークリッド距離)を行った。その結果,ヘルプ利用群と利用なし群に大きく 2 つに分類された。2 つの群の間で質問紙の各項目について平均値で比較したところ,神経質($p < .05$)と認知的熟慮性($p < .10$)について差が見られた(表 1)。さらにクラスター分析において,ヘルプ利用無群,ヘルプ利用少群,スクロール利用群,検索利用群の 4 つの群に分けてみたが,個人内要因には差は見られなかった(表 1)。

神経質な人や認知的熟慮性が高かった人はヘルプ機能を利用していなかった。これは,課題を解くプロセスに要する作業量を各個人がメタ認知によってどう解釈したかが影響したと考えられる。神経質な人はヘルプを使うことで作業が複雑になることに認知的負担を感じ,ヘルプを使用しなかったと考えられる。このようにヘルプ利用の作業コストに対する個人の捉え方の違いが利用行動に影響を与えたと考えられる。

引用文献

- 前原 武子 (1979). 達成傾向および親和傾向の測定 - Mehrabian の質問紙 - 琉球大学教育学部紀要, 23, 255-262.
- 松尾太加志 (2001). オンラインヘルプと紙のヘルプの利用における比較実験 日本心理学会第 65 回大会発表論文集, 346.
- 松尾太加志 (2003a). タウンページにおける検索行動についての調査研究 ~ 紙のドキュメントはいかにあるべきか ~ 日本情報ディレトリ学会誌, 1, 47-60.
- 松尾太加志 (2003b). どのような人がマニュアルを読むのか 日本心理学会第 67 回大会発表論文集, 769.
- 滝間一嘉・坂元章 (1991). 認知的熟慮性 - 衝動性尺度の作成 信頼性と妥当性の検討 日本グループダイナミックス学会第 39 回大会発表論文集, 39-40.

(MATSUO Takashi)

† 本研究の実験は,北九州大学文学部人間関係学科 2006 年度の松竹美代子さんの卒業論文として行なわれたものである。