

「できなくてもいいじゃない！～機械ギライに贈る応援歌」

北九州大学文学部・助教授 松尾 太加志

1. 機器をうまく利用するには

機器利用リテラシー

機器操作能力 いかにか操作できるか？

機器活用能力 仕事にうまく利用できるか？

機器活用のモラル 長短を知った上での活用ができるか？

どうやって機器利用リテラシーを高めるか

機器操作能力 自分の能力を過小評価しないクリティカルシンキング

機器活用能力 「知」へのアクセス 動機づけを高める

機器活用のモラル 長短を見極めるためのクリティカルシンキング

ユーザのタイプ

健全なユーザ 操作能力だけでなく、活用やモラルについてもクリティカルに考えることができる

初心者 操作能力も、活用やモラルについても未熟

偏屈なユーザ 知識はあるが、活用やモラルに偏見がある

テクノ不安症 操作能力が低いため、使えないことで不安になる

テクノ依存症 操作能力が高く、機械にのめり込んでしまう

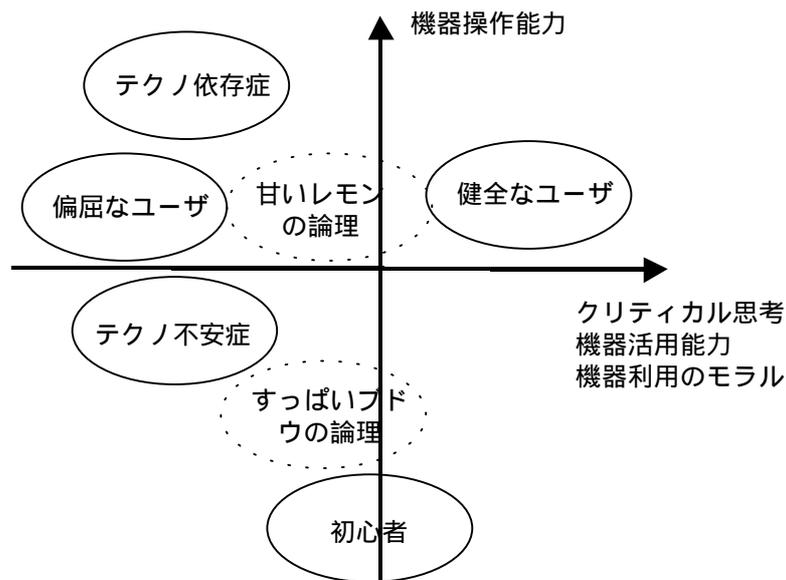


図1 機器利用リテラシーのさまざまなタイプのユーザ

2. クリティカルシンキング

人間は、思い込みの動物である。自分で意識して、「この考えで正しいのかな？」と、批判的な思考をする姿勢が大切。

2.1 認知的不協和理論

自分の行動と意見が不協和を起こすと、自分の行動を正当化するために、意見を変えてしまう。

・甘いレモンの論理

オレンジのつもりで取った果物が、実はレモンだった。でも、自分の行動を正当化するために、「このレモンは甘い」と負け惜しみを。

手作業でしたほうが早かったのに、機械を使ってかえって時間がかかってしまった。「機械のほうが正確にできた」と。

・すっぱいブドウの論理

木の上のブドウは取ることができなかったため、「どうせあのブドウはすっぱいから取れなくていいんだ」と負け惜しみを。

機械をうまく使いこなせなかった。「手書きのほうが味があってよい」と。

2.2 原因帰属

「自分は機械に弱い」思ってしまうわないこと。学習性無力感に陥らないこと。

表1 原因帰属理論に基づく分類

安定性の次元	統制の位置	
	内的	外的
安定	能力	課題の困難さ
不安定	努力	運

・学習性無力感

自分でできないことを経験してしまうと、「できない」ということを学習してしまう。

回避不能の学習 学習性無力感

2.3 関連性の錯誤

自分の都合のいい結果だけを過大に評価。そうでないものを過小に評価。

「機械はトラブルが発生するから使えない」

表2 関連性と示差性の高低

	トラブル発生	トラブル無し
2000年1月1日	少ないが報道され注目	多いが少ししか報道されない
それ以外の期間	多いけれど報道されない	報道されない

2.4 ステレオタイプの思考

「女性は機械に弱い」、「中高齢になると、もう覚えられない」などといったステレオタイプの思考は排除しよう。

3. 頭の中を整理する

3.1 メタファ

機器のしくみがある程度わかると理解が早い。喩え（メタファ）を利用して、適切なメンタルモデルを構築しよう。

・メンタルモデル

理解のためのとりあえずの仮説。人間が理解過程のなかで、頭の中に作られる枠組み。

3.2 課題分割プラン

難しそうに見える機器の操作も、いくつかの下位課題に分割できると考えると、簡単にできる。

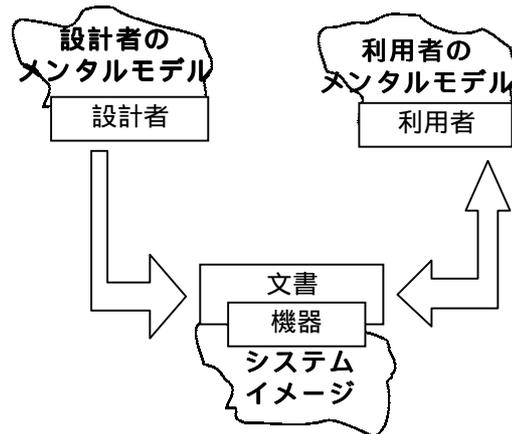


図2 利用者のメンタルモデルと設計者のメンタルモデル

4. 上手な使い方の手本を

4.1 こんな利用法もあることを知ろう

障害者，入院患者，高齢者など，なんらかのハンディキャップがある人が有効に活用

両面コピーで8枚の原稿を10部ソート

下位課題

4.2 自分よりちょっとできる人に尋ねよう

初心者だった頃を忘れてしまった人に尋ねてはいけない。

機器操作能力だけを学ぶのではなく，機器活用能力やモラルも学ぼう。

部数の設定

両面コピーの設定

ソーターの設定

参考文献

松尾太加志 「コミュニケーションの心理学」 ナカニシヤ出版
ゼックミスタ，ジョンソン 「クリティカルシンキング入門編」
北大路書房

道田泰司・宮元博章 「クリティカル進化論」 北大路書房

図3 課題分割プランの例