

情報格差

- コンピュータコミュニケーションの光と影 -

1. CMC(Computer Mediated Communication)は、情報格差をなくすのか？

対面は、様々な制約を持ったコミュニケーション

メディア（とくに、コンピュータ）を使うとその制約は解放される

表1 コンピュータコミュニケーションにおける制約の解放（松尾，1999）

制約	解放される内容
時間の制約	自分の好きな時間に利用可能。リアルタイム応答が不要
対象の制約	不特定多数への発信可能
情報の再利用の制約	情報を共有し、共同作業が可能
社会的制約	非言語手掛かりに依存しないコミュニケーションが可能
ハンディキャップ	健常者と同等のコミュニケーションスキルが可能
偏見・格差	地位、性別、障害の有無などによる偏見・格差が解消
自己開示の抑制	バイアスのかからない反応が可能

情報送受信のコストの制約の解放

2. CMC はバラ色か？

表2 コンピュータコミュニケーションの問題点（松尾，1999 より）

問題点	内容
情報過多と時間的切迫感	情報が氾濫しすぎて処理できない
情報格差（狭義）	一部の人しか CMC に参加していない
集団極化	CMC での議論はリスクの大きい結論を導く
フレーミング情報発信のモラル	誹謗中傷などが生じる
テクノストレス	テクノ依存やテクノ不安を生む
コンピュータ資源の破壊行為	システム破壊などの反社会的行為

情報格差の問題

情報が処理できない	必要な情報を取り出せない
一部の人しか利用できない	コミュニケーションの中に入れない
誤った情報の伝達	受け手が正しい情報を共有できない
うまくコミュニケーションできない	コミュニケーションの断絶
情報機器を使えない	使えない人は情報を得られない

3. 情報格差はなぜ生れるか？

情報の氾濫	不必要な情報が氾濫し，必要な情報が取り出せない
CMC への参加度	参加しないことが情報オーバーロードストレスを生む
NVC や手掛かり情報の欠如	伝達意図が誤って受け取られてしまう
対人意識の欠如	顔が見えないため，社会的抑制が働かない
リテラシー能力	情報へのアクセス，利用がうまくできない
環境の不備	インタフェースの不備，情報環境に接する機会の少なさ

4. どうすれば情報格差はなくなるか？

情報リテラシーを高める

情報発信のモラル，情報機器操作能力，情報活用能力

環境の整備

インタフェースの改善，情報環境の整備

心理的要因の排除

ストレスを生ませない

動機づけを高める

認知不安を生じさせない

自己効力感をもたせる

参考文献（順不同）

松尾太加志 1999 コミュニケーションの心理学 - 認知心理学・社会心理学・認知工学からのアプローチ - ナカニシヤ出版

川浦康至・川上善郎・宮田加久子・栗田宣義・向後千春・諸井克英・成田健一 1996 メディアサイコロジー - メディア時代の心理学 - 富士通経営研修所

池田謙一（編）1997 ネットワーキング・コミュニティ 東京大学出版会