

氏名(本籍)	橋爪 絢子 (東京都)			
学位の種類	博士(感性科学)			
学位記番号	博甲第5908号			
学位授与年月日	平成23年7月25日			
学位授与の要件	学位規則第4条第1項該当			
審査研究科	人間総合科学研究科			
学位論文題目	高齢者の携帯電話リテラシーに影響する要因の分析 - 実利用経験と社会的サポートの質の重要性 -			
主査	筑波大学准教授	博士(工学)	花里 俊 廣	
副査	筑波大学准教授	博士(デザイン学)	五十嵐 浩 也	
副査	筑波大学教授	医学博士	宮 本 信 也	
副査	筑波技術大学教授	博士(感性科学)	生田目 美 紀	

## 論文の内容の要旨

### (目的)

本論文の目的は、居住地域や世代による ICT 機器の利用格差の問題が生じる要因を明らかにし、その解消のための方策を検討することである。特に、携帯電話を代表例として高齢者と若年者における利用格差を把握するため、一律的なアンケート調査による定量的分析と長時間インタビューによる定性的調査分析の特徴を組み合わせた、mixed method approach を用いることによって高齢者特有の利用傾向の原因を明らかにするとともに、手法の有効性を確認することに置かれている。

### (対象と方法)

高齢者、若年者、地方都市と首都圏を組み合わせ、150名ほどのアンケート調査による定量的分析と、2-4時間のContextual Inquiryを適用した半構造化面接法に基づくインタビューによる定性的調査の結果を修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ(M-GTA)を用いた分析によって構造化を行い、両者の特徴を組み合わせた、mixed method approachによって考察した。インタビュー調査は、高齢者20名、若年者16名、100時間を超えるインタビュー結果となった。

### (結果)

まず、携帯電話の利用に関する質問紙調査をもとに、高齢者における携帯電話の利用実態の把握を試みた。結果、1) 高齢者世代は携帯電話の機能をほとんど使っておらず、携帯電話リテラシーが総じて低く、日常の利用がリテラシーと関係していることがわかった。2) また、高齢者間でも、地方中小都市在住者よりも首都圏在住者の方がメールの利用者が多いこともわかった。さらに、携帯電話の操作に困った場合の対処行動として、高齢者には小売店や家族などに頼る、若年者には自力で何とかしようとする傾向が特徴的で、高齢者の中でも首都圏在住者は、問題に対して複数対処を試みる傾向がみられた。一方で、高齢者はその利用にいたる背景などが多様であるにもかかわらず自由記述が少なく、アンケート項目に引きずられた結果が顕著であり、ここで得られた結果を解釈するためにはさらに具体的な利用に関する調査が必要であることも明らかとなった。

そこで、インタビュー調査の結果から携帯電話リテラシーに影響する諸要因をまとめたカテゴリ関連図を導出した。その結果、次の特徴が見出された。1)「社会的サポート」の概念が若年者では意識されていない。2)「リテラシー」は全ての概念の結果として認識されている。3)「リテラシー」に直接的に関与するのは「利用経験」と「利活用への意欲」だが、「利活用への意欲」は、「利用経験」にも影響することから、「リテラシー」に対して最も重要な影響を及ぼすと考えられる。4)「利活用への意欲」は、両世代とも「感性的体験」、「生活状況・意識の変化」、「コミュニケーションへの積極性」の影響を受けていたが、その影響は賦活と減衰があり、特に「生活状況・意識の変化」と「感性的体験」は意欲を増進させもするが減退させもする重要な機能を持っている。5)高齢者の特徴である「社会的サポート」の意識について、「生活状況・意識の変化」と「感性的体験」によって「コミュニケーションへの積極性」が賦活あるいは減衰され、その結果として「社会的サポート」の利用に繋がり、「リテラシーの向上」に繋がるが、若年層では「コミュニケーションへの積極性」は「感性的体験」によってのみ賦活され、その結果は「利活用への意欲」が高まり「リテラシーの向上」に結びつくという異なった構造となっている。

さらに、インフォーマントをリテラシーと意欲の程度によって分類し、それぞれがリテラシーを獲得したパターンを分析したところ、上記の傾向を確認する事ができた。

#### (考察)

アンケートによる調査では、高齢者のリテラシーの低さと、困ったときの対処すなわちリテラシーの獲得のために他人に教えて貰うという行動が特徴として明らかになったが、インタビュー調査の結果からは、リテラシーの向上に最も強く影響するのは「意欲」であり、高齢者では「社会的サポート」によってリテラシーを獲得することから「意欲」の影響が若年層と異なることと、「意欲」に対する「感性的体験」の重要性が課題となることが示された。

すなわち、これまでリテラシー獲得のために有効とされてきた高齢者向けの機能を絞った機器の開発と社会的サポートであるが、インタビュー調査の分析によって確かにリテラシー獲得に寄与するものの、リテラシー獲得の自発的原動力たり得る「意欲」に対する影響が確認されないことは新たな問題点として提起できる。そこで、第一には社会的サポートの質を地域年齢経験などによって直接「リテラシー」に結びつけるのではなく「意欲」に結びつける必要がある。一方で、こうした外部からの指導の難しさもあるが、「意欲」は「生活状況や意識の変化」といった外在的要因の影響も受けるが内在的影響としての「感性的体験」も無視しがたく、むしろ利活用における「感性的体験」を十分に考慮することが今後求められると言える。

### 審査の結果の要旨

高齢者が今後増加するICT機器をどのように使いこなして行ったらよいのか、社会的な課題は大きいですが、現時点で一般的な携帯電話を対象としてそのリテラシーがどのように形成されていくのか調査した意義は大きい。一方で、結論であるリテラシーに影響する要因について、本研究によって新たに得られた知見を明確に述べる努力は必須であり、そのことによって本研究の成果をICT機器一般へと拡張する可能性についても言及出来る。こうした点についてさらなる改善が可能であり、著者の今後の努力に期待するところである。

平成23年5月23日、博士(感性科学)学位論文審査委員会において、審査委員全員出席のもと最終試験を行い、論文について説明をもとめ、関連事項について質疑応答を行った結果、審査委員全員によって合格と判定された。

よって、著者は博士(感性科学)の学位を受けるに十分な資格を有するものと認める。