

ネット・リテラシーとサイト利用との相互作用についての 実証研究

常勤研究者の部



代表研究者 西川 英彦
法政大学
経営学部
教授

共同研究者 岸谷 和広
関西大学
商学部
准教授

水越 康介
首都大学東京大学院
社会科学研究科経営学専攻
准教授

金 雲鎬
日本大学
商学部
准教授

本稿は、表題の研究論文の要旨となる。以下、まず研究目的と背景からはじめ、研究課題・仮説、研究対象、方法論と構成・各章の概要、研究成果、そして理論的・実践的貢献と今後の課題について説明する。なお、要旨では紙面の関係上、参考文献について基本的には割愛している。要旨の図表番号については、参照しやすいよう論文と合わせている。

1. 研究目的と背景

本研究の目的は、ソーシャルメディアとも呼ばれるネット・コミュニティの利用と、ユーザーのネット・リテラシーとの相互依存的関係を明らかにすることにある。この試みは、イン

ターネットというメディアの特性をユーザーとの関係の中で捉え直すものであるとともに、時間の中で変化するユーザーの属性を捉えるものである。さらには広告活動をはじめとしたマーケティング戦略の動的な変更を示唆することを狙う。

インターネットの登場からわずか間に、ネット・コミュニティは大きな変化を遂げていった。日本でも、かつては2chに代表されたであろう、コミュニティサイトは、今ではmixiやFacebookあるいはTwitterのように別の形をとるようになってきている。このようにネット・コミュニティが歴史的に発展していく中、ネット・コミュニティについての多くの研究が行われ、サイトの特性や、そこでのユーザーの活動が考察されてきた。だが、これまでの研究では、ネット・コミュニティ自体の発展と、その中でユーザーたちの活動との相互的な関係については、あまり焦点が当てられなかったように思われる。その理由の1つは、ユーザーたちの変化を捉えるための理論的枠組みや概念が整備されていなかったからである。これこそ、ネット・リテラシー概念に他ならない。

一方、ネット・リテラシーについての先行研究としては、メディア利用研究が関係する。メディア利用研究では、インターネット利用やリテラシー概念に関して、様々な形で多大な研究がなされていた。中でも、インターネット媒体は、伝統的な媒体とは違い、その用途に多様性が存在するため、インターネット利用とその用途の多様性を説明するものとして、社会心理学的な視点で理解するメディアの利用と満足という研究群が存在した。その視点では、様々なメディア利用に際しての動機やニーズを解明することを目的として研究がおこなわれてきた。

こうした中、広くメディアを対象とするメディア・リテラシー概念の研究は蓄積されてきているが、ネット・リテラシーについての研究は、ほとんど行われていない。限られたネット・リテラシーについての先駆的な研究においても、機器の使用に関する能力に限定されたものであり、体系的にネット・リテラシー概念が整理できているとはいえない。

このように、ネット・リテラシー概念の構築、さらにはネット・リテラシーとサイト利用との関係を明らかにすることは、コミュニティサイトを運営する者からも、ネット・コミュニティ研究やメディア利用研究を行う者からも期待されるものであり、本研究は理論的にも実務的にも意義のあるものといえる。

2. 研究課題・仮説

本研究課題としては、次の4点が挙げられる。まず第1に、ネット・リテラシー概念の尺度開発である。これは、先行研究サーベイからの理論課題である。第2に、同じく理論課題であるネット・リテラシーとサイト利用との相互依存的関係の実証である。第3に、サイト離脱者と継続者のネット・リテラシーの比較である。これは、サイト利用状況分析の予備調査（オムニバス調査）から具体化された課題である。最後に第4の研究課題としては、同じく理論課題であるネット・リテラシーのサイト利用頻度や態度への影響である。それぞれの仮説については、後述する研究成果の図表 10-1 を参照されたい。

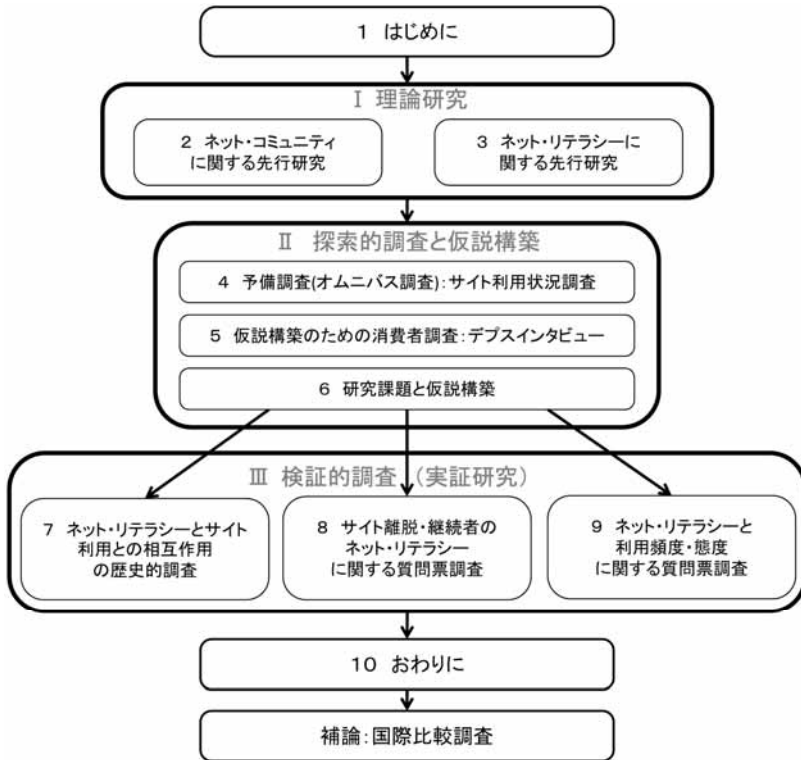
3. 研究対象

本研究の対象として、ネット・コミュニティの mixi を選択する。その理由としては、次の2点が挙げられる。第1に、mixi は、2004 年から開始され、すでに7年間運営されている草分け的なコミュニティサイトだからである。一定の利用期間を経ることでユーザーのネット・リテラシーが変化するであろうことを想定すると、mixi あるいは mixi ユーザーを対象に考察を進めることが有用と想定される。第2に、mixi が利用者数の多い日本の代表的なコミュニティサイトだからである。mixi のユーザーは、2011 年1月現在2,265 万人である。

4. 方法論と構成・各章の概要

本研究の研究方法として、理論研究をはじめ、定性的・定量的方法論による探索的調査、同じく両方法論による検証的調査を行う。その研究方法のプロセスに基づいて、本稿は「理論研究」、「探索的調査と仮説構築」、「検証的調査(実証研究)」の3部構成となる(図表 1-1 参照)。以下、各章の概要を説明する。

図表 1-1. 本稿の構成



第 I 部の理論研究では、すでに研究背景で述べた本研究に関連する 2 つの領域での既存研究のサーベイが行われた。まず第 2 章でネット・コミュニティに関する先行研究のレビューが行われ、そして第 3 章でネット・リテラシーに関する先行研究としてメディア利用研究のレビューが行われ、先に説明した理論課題が明らかにされた。さらにレビューを通して、ネット・リテラシー概念が 3 つに整理された。それは、(1) ネット上で積極的に多様な人々と関わることができる「ネット・コミュニケーション・リテラシー」、(2) ネットやその機器などの操作やネットで適切な情報を見いだせる「ネット操作リテラシー」、(3) ネット上の情報を批判的に見ることができる「ネット懐疑リテラシー」であった。

続く、第 II 部の探索的調査と仮説構築では、予備調査、デプスインタビュー、そして研究課題の整理と仮説構築が行われた。まず、第 4 章の予備調査では、

オムニバス調査を基に、サイトの利用状況が確認された。この探索的調査から、mixi が本調査対象に適していることが再度確認されるとともに、mixi の利用期間が3年以上のユーザーについては、利用頻度が二極化する傾向があり、離脱という可能性も含めて考察する必要性が提示された。

そこで、第5章では、3年以上前からmixiに登録していて、現在継続しているユーザー（2名）と離脱しているユーザー（2名）に対して、3つのネット・リテラシーを深く理解するためのデプスインタビューが行われた。その結果、ネット操作リテラシーとネット・コミュニケーション・リテラシーは継続者が高く、ネット懷疑リテラシーは離脱者が高い可能性があることが提示された。さらに、3つのリテラシーが、mixiの利用頻度や態度に同様な影響を与えるのではなく、交互作用しながら影響を与えている可能性も提示された。第6章では、こうした探索的調査と先行研究をもとに、4つの研究課題の整理と仮説構築が行われた。研究課題は、すでに説明した通りである。

第Ⅲ部の検証的調査である実証研究では、歴史的調査と、質問票による2つの調査が行われた。なお、これらのより具体的な成果は、次章の研究成果で記述する。まず、第7章の歴史的調査では、第2の研究課題であるサービスの利用とネット・リテラシーとの相互依存的関係について、mixiの歴史的な事例分析を通して明らかにされた。ここでは同時に、第1の研究課題であるネット・リテラシーの概念の妥当性についても、歴史的分析を通して傍証された。

次に、第8章の質問票調査では、mixiユーザーの1,000サンプルを対象にして、第1の研究課題であるネット・リテラシー概念の尺度開発が探索的・確認的因子分析により検証されるとともに、第3の課題である離脱者（212サンプル）と継続者（788サンプル）との3つのネット・リテラシーの比較が平均値の差の検定を通して検証された。なお、第8章と第9章の概念-変数の一覧は図表8-2となる。

図表 8-2. 概念-変数一覧

概念	スケールの方向	質問項目	引用・参照元
ネット・コミュニケーション・リテラシー	1(小)-7(大)	インターネットで、新しい知り合いを作ることができる	デプスインタビューより作成3項目
	1(小)-7(大)	インターネットで、見知らぬ人とのコミュニケーションを待つようにしている	
	1(小)-7(大)	インターネットで、積極的にコミュニケーションを行うことができる	
ネット操作リテラシー	1(小)-7(大)	自分はインターネットを使うことに精通している	Novak, Hoffman and Young(2003) 3項目
	1(小)-7(大)	自分はインターネットで情報を探すことに関して知識が深いと思う	
	1(小)-7(大)	インターネットで必要な情報を探すことができる	デプスインタビューより作成
	1(小)-7(大)	インターネット情報の真意が判断できる	
ネット懷疑リテラシー	1(小)-7(大)	概して、インターネットの情報は、それに関連する危険性の本当の姿を表せていない	Thakor and Goneau-Lessard (2009) 3項目
	1(小)-7(大)	インターネットで伝えられるメッセージは、現実を表していない	
	1(小)-7(大)	ほとんどのネット情報で示されることは、現実的ではない	
サイト利用頻度	1(少)-10(多)	現在のmixiの利用頻度を教えてください	
サイトに対する態度	1(小)-7(大)	mixiの機能に満足している	Ko, Cho and Roberts(2005) 4項目
	1(小)-7(大)	mixiは、安心して観覧できる	
	1(小)-7(大)	mixiは、暇つぶしに最適だ	
	1(小)-7(大)	他のウェブサイトに比べた場合、mixiは優れていると思う	
性別	1(男性)-2(女性)	性別をお書きください	
年齢	実数	年齢をお書きください	

さらに、第9章の質問票調査では、mixi 継続者 788 サンプルを対象にして、サイト利用頻度あるいはサイト態度への影響が、3つのネット・リテラシーの水準の違いによってどのように変化するかを三元配置分散分析によって検証された。

最後に第10章では、研究成果や、その理論的・実践的貢献、そして今後の課題が明らかにされ、本稿のまとめが行われた。その内容は次章で説明する。さらに、今後の研究の一部として、Facebook のユーザーを対象に日本、米国、韓国で実施したネット・リテラシーとサイト利用に関する国際比較の調査が補論として記述された。

5. 研究成果

では、研究成果として、本研究の大きな4つの研究課題に基づいてその仮説や結果、さらには考察のまとめを説明する(図表 10-1 参照)。

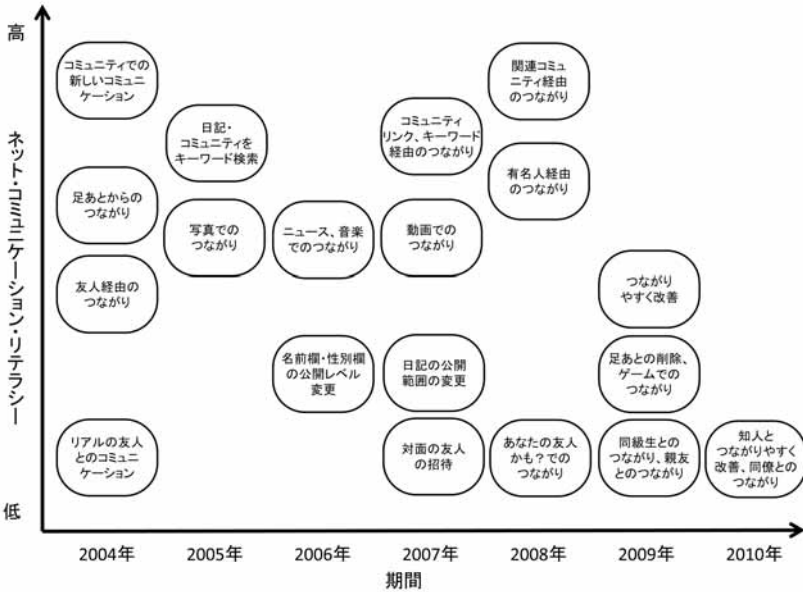
図表 10-1. 研究課題・仮説と結果

研究課題・仮説		結果
3つのネット・リテラシー概念の尺度開発		開発
ネット・リテラシーとサービス利用との歴史的な相互依存関係		例証
サイト離脱者と継続者とのネット・リテラシーの比較	H1: mixi継続者は、mixi離脱者に比べて、ネット操作リテラシーの平均値が有意に高い。	不支持
	H2: mixi継続者は、mixi離脱者に比べて、ネット・コミュニケーション・リテラシーの平均値が有意に高い。	支持
	H3: mixi離脱者は、mixi継続者に比べて、ネット懐疑リテラシーの平均値が有意に高い。	不支持
ネット・リテラシーとサイト利用頻度・態度との関係	H4-1: mixiの利用頻度に対するネット操作リテラシー(高/低)とネット・コミュニケーション・リテラシー(高/低)との間に交互作用がある。	不支持
	H4-2: mixiの利用頻度に対するネット・コミュニケーション・リテラシー(高/低)とネット懐疑リテラシー(高/低)との間に交互作用がある。	支持
	H4-3: mixiの利用頻度に対するネット操作リテラシー(高/低)とネット懐疑リテラシー(高/低)との間に交互作用がある。	不支持
	H5-1: mixiの態度に対するネット操作リテラシー(高/低)とネット・コミュニケーション・リテラシー(高/低)との間に交互作用がある。	支持
	H5-2: mixiの態度に対するネット・コミュニケーション・リテラシー(高/低)とネット懐疑リテラシー(高/低)との間に交互作用がある。	支持
	H5-3: mixiの態度に対するネット操作リテラシー(高/低)とネット懐疑リテラシー(高/低)との間に交互作用がある。	不支持

第1の研究課題は、理論課題であるネット・リテラシー概念の尺度開発である。第3章の理論研究と第5章のデプスインタビューを参考に作成した3つのネット・リテラシー概念について、第7章のmixiの歴史的事例研究を通して、3つのリテラシーの存在を傍証し、さらには第8章、第9章でのユーザーへの質問票調査のデータにより探索的・確認的因子分析を実施し、構成概念の尺度開発を行うことができた。

次に、第2の研究課題は、同じく理論課題であるネット・リテラシーとサイト利用との相互依存的関係の実証である。第7章の歴史的事例研究を通して、3つのネット・リテラシーと、mixiのサービスの利用との相互依存関係を例証することができた。mixiの創業以来の7年間にわたって公開されたサービスのほとんど全てが、これら3つのリテラシーのいずれか、あるいは複数と関係するものであった。さらには、二極化した3つのネット・リテラシーと、それぞれに関連したサービスとの相互依存的関係などが確認された。それらは、リテラシーごとに、例えば図表7-6のように整理された。

図表 7-6. ネット・コミュニケーション・リテラシーとサービスの変遷

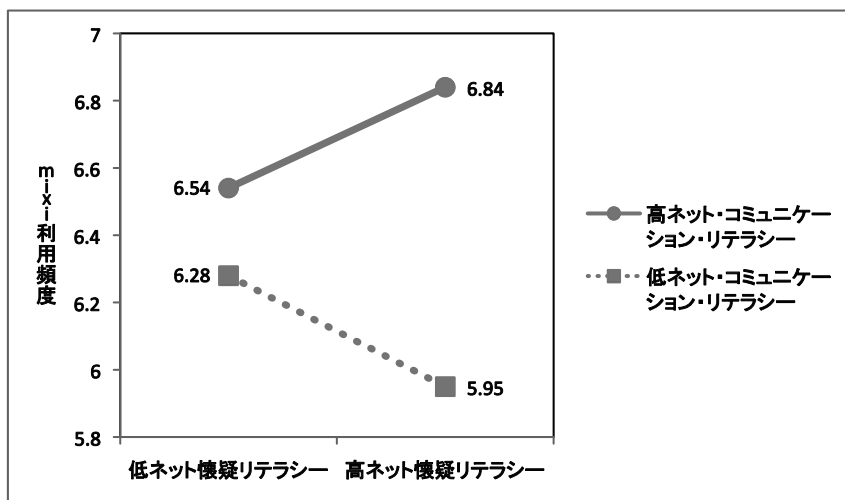


第3の研究課題は、サイト離脱者と継続者との3つのネット・リテラシーの比較の実証である。第7章での差の検定により、仮説2 (H2: mixi 継続者は、mixi 離脱者に比べて、ネット・コミュニケーション・リテラシーの平均値が有意に高い) は支持されたが ($p < 0.01$)、仮説1 (H1: mixi 継続者は、mixi 離脱者に比べて、ネット操作リテラシーの平均値が有意に高い) と仮説3 (H3: mixi 離脱者は、mixi 継続者に比べて、ネット懷疑リテラシーの平均値が有意に高い) は支持されなかった。つまり、ネット・リテラシーの中でも、ネット上で多様な人々と関わるという主目的を可能にするネット・コミュニケーション・リテラシーが継続者と離脱者の相違、すなわち、サービスを継続するか否かという判断それ自体に影響する要因になるといえる。

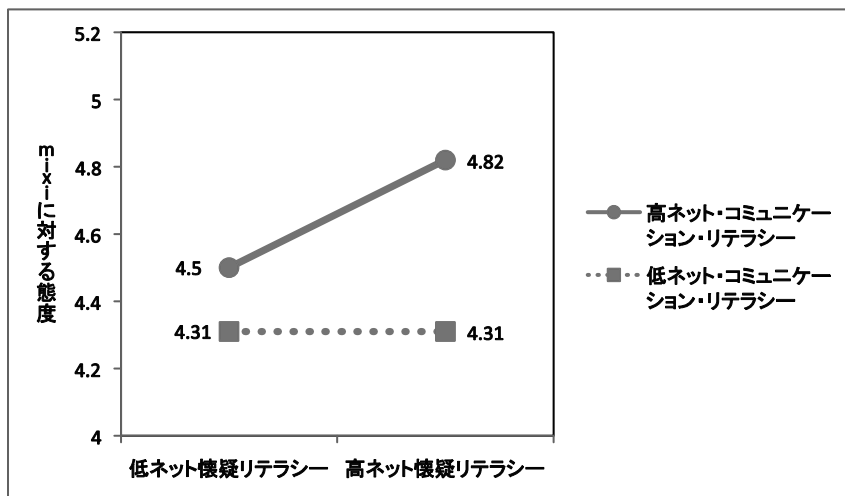
第4の研究課題は、ネット・リテラシーのサイト利用頻度や態度への影響の実証である。これも、先行研究からの理論課題であり、第4章の予備調査、そして第5章のデプスイタビューを通して仮説化され、第9章のユーザーへの質問票調査で三元配置分散分析により検証された。仮説4-2 (H4-2: mixi の利用頻度に対するネット・コミュニケーション・リテラシー (高/低) とネット懐

疑リテラシー（高/低）との間に交互作用がある）は、有意水準が統計的にマージナルであるものの、支持された ($F(1, 779)=3.633, p=0.057$) (図表 9-7 参照)。同様に、仮説 5-2 ($H5-2$: mixi の態度に対するネット・コミュニケーション・リテラシー（高/低）とネット懐疑リテラシー（高/低）との間に交互作用がある）についても支持されたといえるだろう ($F(1, 779)=2.844, p=0.092$) (図表 9-8 参照)。これらを総合的に考えると、ネット上でコミュニケーションをとることが難しい、もしくは苦手な人は、ネット情報に対して疑うことができるかどうかで、利用頻度に違いはあるが、mixi それ自体に関する好意的な見方はそれほど変わらない。その一方で、ネット上で人々と積極的にコミュニケーションをとることのできる人々がネット上の情報に対して疑うことができる場合は、飛躍的に mixi を利用し、それに対して好意的な印象や見方を持っていると考えることができる。

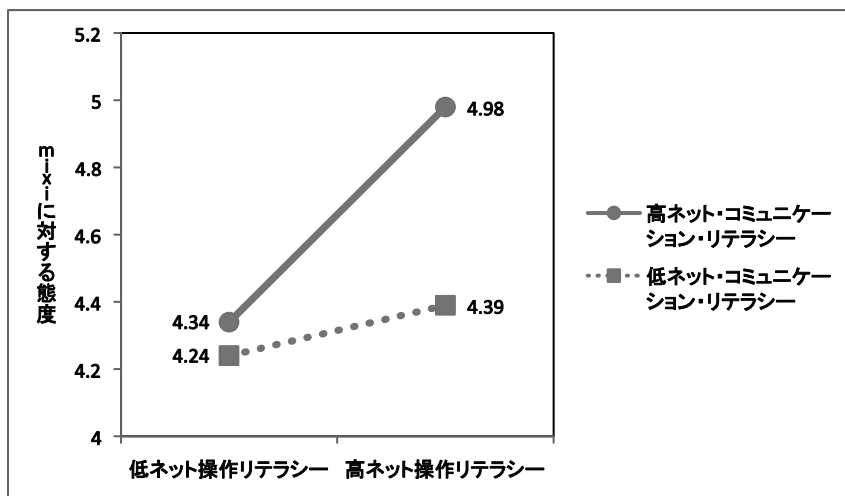
図表 9-7. 利用頻度に対するコミュニケーション・リテラシーと
懐疑リテラシーとの交互作用



図表 9-8. 態度に対するコミュニケーション・リテラシーと
懐疑リテラシーの交互作用



図表 9-11. 態度に対するコミュニケーション・リテラシーと
操作リテラシーの交互作用



さらに、仮説 5-1 (H5-1: mixi の態度に対するネット操作リテラシー (高/低) とネット・コミュニケーション・リテラシー (高/低) との間に交互作用がある) も支持された ($F(1, 779)=6.729, p<0.01$) (図表 9-11 参照)。すなわち、ネットやその機器などの操作やネットで適切な情報を見いださせる程度が高ければ、ネット上でコミュニケーションを上手にできるかどうかにかかわらず、mixi に対する好意度は高まるといえる。

その一方、仮説 4-1 (H4-1: mixi の利用頻度に対するネット操作リテラシー (高/低) とネット・コミュニケーション・リテラシー (高/低) との間に交互作用がある) をはじめ、仮説 4-3 (H4-3: mixi の利用頻度に対するネット操作リテラシー (高/低) とネット懷疑リテラシー (高/低) との間に交互作用がある) や、仮説 5-3 (H5-3: mixi の態度に対するネット操作リテラシー (高/低) とネット懷疑リテラシー (高/低) との間に交互作用がある) については、支持されなかった。

最後に、4 つの研究課題を通して成果を整理する。本研究で明らかになったことは、ネット上で多様な人々と関わるという、そもそもネット・コミュニティの根源的な主目的に関連するリテラシーともいえる、ネット・コミュニケーション・リテラシーの重要性である。このリテラシーの高さが、ユーザーにサイトを継続させ、離脱させないのである。

さらに、サイト態度への影響においても、このネット・コミュニケーション・リテラシーは重要であることに変わりはないが、同時にネット懷疑リテラシーあるいはネット操作リテラシーが高い必要がある。同様に、サイト利用頻度への影響においても、このネット・コミュニケーション・リテラシーに加え、同時にネット懷疑リテラシーが高いことが重要である。

このようにネット・コミュニケーション・リテラシーの高さは、サイト継続あるいは離脱、サイト利用頻度、サイト態度のすべてに影響を与えている。だが、それは単体では影響を与えず、同時にネット懷疑リテラシーあるいはネット操作リテラシーが高いことが重要である。

mixi の歴史的な研究からは、3 つのネット・リテラシーに関係したサービスが、意図あるいは意図せざる形で行われており、両者が長期にわたって相互依存的な関係にあり、高い 3 つのリテラシーに対応したサービスの存在が見いだされた。だが、最もカギとなるネット・コミュニケーション・リテラシーは、近年、むしろ低いリテラシーに対応したサービスが増加する傾向があり、mixi の利用や

態度に影響を与えている可能性はある。さらには、ネット懷疑リテラシーにおいては、近年のサービスがどの水準のリテラシーに対応しているかが判断しにくくなっており留意が必要である。

6. 理論的・実践的貢献と今後の課題

理論的貢献としては、大きく2点が挙げられる。1つは、ネット・コミュニティ研究に対する貢献である。これまで、ネット・コミュニティが歴史的に発展していく中、ネット・コミュニティについての多くの研究が行われ、サイトの特性や、そこでのユーザーの活動が考察されてきた。だが、ネット・コミュニティ自体の発展と、その中でユーザーたちの活動の相互的な関係については、あまり焦点が当てられてこなかった。本研究における多くの成果は、ネット・コミュニティの利用におけるユーザーたちの変化を捉えるための理論的枠組みや概念を提供するものであり、ネット・コミュニティ研究にとって意義があると考えられる。

もう1つは、メディア利用研究に対する貢献である。様々なメディア利用に際しての動機やニーズを解明することを目的として研究がおこなわれるメディア利用研究では、これまでインターネット利用やメディア・リテラシーに関して、様々な形で多大な研究がなされていた。だが、メディア一般のリテラシーではなくネット・リテラシーについての研究は、一部あるものの、機器の使用に関する能力として限定的に定義されており、体系的にネット・リテラシー概念が整理されてはいなかった。そのため、それらの概念とネット利用を関係づけた研究も行われてはなかった。本研究における多くの成果は、インターネット利用に際する動機やニーズを解明することに向けて理論的枠組みや概念を提供するものであり、メディア利用研究にとっても意義がある。

実践的な貢献としては、大きくは2点あげられる。1つは、SNSなどのネット・コミュニティ運営者に対する貢献である。ネット・コミュニティの継続や、その利用頻度や態度を向上させるためのマーケティング戦略だけでなく、そのツールとなるネット・リテラシー概念の測定方法を示唆できたことである。ネット・コミュニティ運営者においては、ユーザーのネット・リテラシーを把握するとともに、サービスを展開する際に、どのリテラシーに影響するかを意図したマーケティング戦略の実践が期待される。とりわけ、ネット懷疑リテラシーをいかに高めつつ、その懷疑的なユーザーがサイトの情報に安心する環境を

つくり、ネット・コミュニケーション・リテラシーを高めていくかが重要である。啓蒙や教育などの活動も考えられるだろう。こうした点は、次項にも関係する。

もう1つは、ネット・コミュニティを活用するネット広告事業者に対する貢献である。歴史的事例研究からは、バイラル広告などの情報発信元を曖昧にする情報が、意図せずネット懐疑リテラシーを高めている可能性が示唆された。ネット広告事業者が、広告を展開するサイトの利用頻度や態度を向上しようとするなら、広告を掲載すると同時に、ネット懐疑リテラシーを意識しつつ、ネット・コミュニケーション・リテラシーを高めるというユーザーのネット・リテラシーの変化を考慮した動的な広告戦略が必要である。

このようにネット・リテラシーとサイト利用との作用を踏まえることで、ネット・コミュニティの発展だけでなく、それを活用する広告戦略、ひいてはインターネット自体のマーケティング戦略に活かすことができよう。

最後に、今後の課題としては、2つある。第1に、サイト利用とネット・リテラシーとの相互依存的関係の精緻化である。歴史的な方法論によるデータの制約上、推定により判断せざるを得なかった分析を、サイトの協力を得るなどして定性的・定量的な定点観測を行い、精緻化することが期待される。その際には、本稿でも見られた1つのサービスと複数のリテラシーとの相互依存的関係や、さらには複数のサービスと複数のリテラシーとの相互依存的関係の分析も望まれる。

第2に、ネット・リテラシー概念や、サイト利用頻度や態度との関係について、より一般化することにある。そのため、日本においての他のサイトでの追試、さらには国際的な調査分析に発展をさせることが期待される。その研究の一部として、われわれがFacebookのユーザーを対象に日本、米国、韓国で実施したネット・リテラシーとサイト利用に関する国際比較の調査は、補論として記述した。

謝辞

本研究に対し、貴重なご支援を頂きました吉田秀雄記念事業財団と関係者の皆様に心より感謝致します。