

地域活動における IT 活用推進のための一提案

A proposal of IT technology for community activities

新 麗

Ray S. ATARASHI

株式会社 IJ インノベーションインスティテュート IJ Innovation Institute, Inc.

E-mail: ray@ijlab.net

1. はじめに

総務省が発表した平成 26 年度版の情報通信白書[1]によると、平成 25 年度末におけるインターネット利用者数は 10,044 万人、人口普及率は 82.8% となっている。インターネットの利用状況は、自宅パソコンからが 58.4%(前年度 59.5%)、スマートフォンからが 42.4%(前年度 31.4%)、携帯電話からが 24.5%(前年度 34.1%)となっており、スマートフォンからの利用が特に増えていることがわかる。移動通信のトラフィックは 1 年に約 1.5 倍ずつ増えているというデータ[2]も、この傾向を裏付けていると言えるだろう。

スマートフォンの利用調査[3]においても、インターネットの利用がパソコンから携帯電話やスマートフォンなどのモバイル機器に移行しているという結果が出ている。また、特に若年層でソーシャルメディアの利用は 50%を越え、電子メールとの逆転が起きている。ソーシャルメディアサービスの中では、LINE の利用者が圧倒的に多く、20 代では 80%にもものぼる。

一方で、クラウドサービスは企業を中心に利用者が増えており、平成 24 年度末には 33.1%の企業がクラウドを導入していると回答している。利用内訳は、電子メール、ファイル共有、サーバ共有、スケジュール共有などが多く、主に社内での情報共有に利用されていると考えられる。これまで資料配布や回覧などで共有されてきた情報がクラウドサービスに移行し、情報共有のありかたに変化が起きていることが読み取れる。

地域コミュニティの形成に必要なコミュニケーションも、IT の導入によって大きく変わって来たと考えられる。地域コミュニティの中心を担う人材が高齢化していると言われるが、インターネットの普及率は、60 代で約 7 割、70 代でも約 5 割ある。携帯電話での通話も含めたモバイル端末の普及率はもっと高いであろう。

このように IT ツールは普及したが、使い方という点ではまだ未熟な点も見受けられる。例えば、メールの同報機能が利用できなかつたり、メールと

SNS の使い方が区別できなかつたりという、機能の使い方に問題がある場合である。また、そもそも文書を作ることに問題がある場合もある。本稿では、地域コミュニティを形成する人材の IT 利用の状況と、それをサポートするためのツールについて検討する。

2. 地域コミュニティにおける情報共有

地域コミュニティの活動は地域の事情に寄るところが大きく定義は難しいが、コミュニケーションの促進が基本にあることは共通であると思われる。イベントを開催することも多い。これらの企画、運営をするには組織が必要となり、情報交換や情報共有が必要となる。

企業のような組織の場合は、毎日通う場があり人が集まるため、顔を合わせてのコミュニケーションがとりやすい。近くにいれば話しやすいし、会議などで集まって複数の人たちが情報共有するという文化があるのが普通である。しかし、地域コミュニティではまず毎日通う場がないため、顔を合わせる機会から作らなければならない。集まらない場合は、電話などでの話になりがちであり、情報は共有というよりは伝言である。

組織に慣れた人は、情報共有のあり方にもある程度見識があり、それを IT

に移行するにあたってクラウドを選択していくという方向は自然にできる。一方で地域コミュニティでの情報は伝言になるため、クラウドは普及せず、電子メール、さらにより電話に近い LINE のようなチャットメッセージツールに移行しているというのは、情報共有のかたちからすると理解できる傾向である。電子メールと LINE はツールとして比較されるが、利用している状況を見ると、電子メールはやはり手紙が基本であるのに対し、LINE はチャットであり、電話である。LINE のグループ通信は集まってのしゃべりであり企業の形態に近づくが、使いこなすのは企業の組織を理解している人が多いようである。

地域コミュニティには、さまざまなバックグラウンド、スキルを持つ人が所属しており、組織を持ち込むことには批判もあるが、情報を共有する方法やツールの利用方法は、電話に続くスキルとして今後必要となってくると思われる。このためには、エディタツールを使いこなすだけでなく、共有するための文書の書き方や配布方法、情報を受け取るべき人の選びかたなども含まれる。スキル向上だけでなく、IT ツールの機能でも補助できる部分はこれからのクラウドサービスに付加されていくのが望ましい。次節では、クラウドを含む IT サービスの現状と、

情報共有における不足点を考察する。

3. IT サービスの現状と利用

昨今の IT 事業者が提供するサービスの主なものといえば、電子メールと Web、クラウドであろう。Web サービスとクラウドの発展により、機器を持たずにアプリケーションサービスだけを提供する事業者も増えてきた。ユーザ側もデータ管理をクラウド側に任せる傾向にあり、クラウドには多大なデータが配置され、一定のポリシーのもとで共有されている。

一方で、スマートフォンとタブレット端末の登場で、IT サービスのユーザインタフェースは飛躍的に向上した。パソコンのキーボードには習熟していないが、タッチパネルは扱える人は多く、コンピュータやサービスを意識せずに使うユーザが増加している。パソコンが使える人も、その手軽さからスマートフォンやタブレットに移行していることがデータからも読み取れる。

スマートフォンを介したサービスのほとんどは HTTP プロトコルを利用しているが、ユーザインタフェースは Web よりもさらに使いやすく工夫されている。パソコンは「なんでもできる」ことが逆に使いにくいと言われることもあったが、スマートフォンはアプリケーションによって使い方が

規定されるため、専用機と同じようにとらえられると考えられる。同時に多機能も維持できるため、いくつもの端末を持ち歩くのをやめて、タブレットだけにしたという話も聞く。

パソコンと電子メール、Web しかなかった時代は、インターネットサービスにアクセスするためにパソコンを立ち上げメールを開き、といった手間がかかった。心理的にもある程度の準備が必要であったし、電子メールは文書を書くという心構えで臨んだ。特にビジネスにおいて電子メールのマナー書まで出版されているのは、それまでの紙の文書と同じ扱いだということであろう。

その後、電子メールはケータイやスマートフォンから気軽に送れるようになり、チャットと同様なやりとりも可能となった。文書として扱う電子メールは存在するが、気軽なやりとりも増えた結果、電子メールが使えることが文書を扱えることではなくなった。昨今の LINE などの SNS の普及は、コミュニケーションが手紙からおしゃべりに移行していることを示すものであろう。

IT 技術がチャットに使われるのはコミュニケーションの促進に大きな影響をもたらした。手紙では疎遠になっていた人とのつながりを継続できる、あるいは復活できたというケース

は数多くある。コミュニケーションを維持するための手間やコストが減り、顔を合わせたり時間を気にしたりしなくても良くなったということは、つながりの維持に有効である。

しかし、コミュニケーションが手軽になったから情報共有も簡易になったとは言いがたい。情報共有には、上記に述べたようにある程度のスキルが必要だからである。しかし、制約のある地域コミュニティにおいての運営を円滑にするには、異なる背景や価値観を持つ人々との情報共有スキルが重要となってくる。

4. IT による情報共有支援

昨今では、会議のやりかたや文書作成のノウハウ本や講座に人気がある。過去は、組織や会社ごとに作法があり一般化することは難しいと言われていたが、終身雇用が崩れ人材が流動するようになり、少しずつ定型化、集約化が進んで来ている。新しい組織の作法に従うのは中途採用の意味がないこと、クラウドサービスを利用した IT 化が進み、カスタマイズはコストがかかることから、定型サービスを利用する傾向が進んだことなどが理由であろう。技術的に言うならば、インタフェースの共通化であり、API 化である。

情報共有スキルも、一見本人による

ところが大きく見えるが、実はビジネスにおける会議のやりかたや文書作成などと同様、定型化が可能と考えられる。具体的にはアプリケーションの規定であり、例えば Google Drive は個人向けの情報共有サービスの定型化と言えるだろう。しかし Google Drive はデータの共有のみである。これをスキルの補助まで発展させるには、共有する情報の構造化が必要となる。構造に合わせて情報を作成すれば、共有や流通した際に構造化された状態で受け取ることができる。つまり、メタデータの規定である。組織での情報共有や、文書に慣れた人は、文章に構造があることは既知であるが、地域コミュニティに属する人には必ずしも知られていないのではないだろうか。コミュニケーションをスムーズにするために、サービスの定型化を提案したい。

文 献

- [1] 総務省 情報通信白書 平成 26 年度版
- [2] 総務省 我が国の移動通信トラヒックの現状
(<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/field/tsuushin06.html>)
- [3] 総務省 情報通信政策研究所 「平成 25 年 情報通信メディアの利用時間と用法行動に関する調査」