

■ 題 名 ■

広域災害時にみるパーソナルメディア利用の功罪

－Twitter の利用を中心に－

An opinion about social media's effectiveness in tragic disaster

吉田 達 YOSHIDA Itaru

新潟大学人文学部

< iyoshida@human.niigata-u.ac.jp >

■ 要 旨 ■

東日本大震災を契機に、日本でのソーシャルメディア利用がより一般化した。これは非常時における情報経路の多重化と情報内容の多様化をもたらしたが、同時に、インターネットのマスメディア的側面を強化しパーソナルコミュニケーションとの二極化を強化する方向にも働きかけている。現在のコンピューター・ネットワークではパブリックな場とプライベートな場は同一平面上に構築され、両者の境界も極めて曖昧である。しかし、震災以後の Twitter 利用の観測からは、ソーシャルメディアのパーソナルメディアの側面と情報ツールの側面が切り離されて了解されつつある状況が推測された。ソーシャルメディアの普及がネットの利用状況とシステムの実態の乖離を促進し得るという点は、悩ましい問題である。

【 キーワード 】

CMC、メディア観、災害コミュニケーション、ソーシャルメディア、オルタナティブ・メディア

1. はじめに

去る3月11日に発生した東北地方太平洋沖地震に端を発する東日本大震災では、停電や輻輳、設備の被災といった複数の要因によって既存の情報インフラの利用に制限が出る中、阪神淡路大震災と同様に、情報伝送路としてのコンピューター・ネットワークに新たな社会的情報基盤としての注目が集まった。Mixi や Twitter といった各種のソーシャルメディアが個人ベースの情報媒体として活用された他、被災地の生の声や情報を集積し、被災地内外から必要な情報にオンデマンドでアクセスするためのプラットフォームとして各種のウェブサービスが整備され、NHK や民放、ラジオ各局が Ustream や YouTube、ニコニコ動画にネットラジオといった各種のストリーミング・サービスのサイマル放送を行うなど、単なるメディアとしての枠を越え、IP 網が字句通りの情報インフラとして縦横無尽に活用されたことは、非常に画期的な出来事だったと言える。また、携帯電話端末やカメラ類の高性能・多機能化によって、個人が手持ちの機材で撮影したデータを合わせて、従来のマスメディアだけでは成し得なかった密度で生々しい記録が収集されたことも、特筆すべき事象としてあげられよう。

過去に例を見ない規模の広域災害となった今回の震災において、ソーシャルメディアは私たちの情報行動の一翼を担う重要な存在として機能し、個々人が収集し各種のソーシャルメディアを通じて発信した情報は、既存メディアにもさまざまに利用されていった。この未曾有の状況のなかで、ソーシャルメディアの情報基盤としての役割は今まで以上に重要なものとして、私たちの生活の中に位置づけられつつある。しかし、こうした動きは、他方において、ソーシャルメディアが有する二面性を強化する方向にも作用している。本報告では、ツイッター利用者の情報行動に軸足をおいて、このソーシャルメディアの二面性について考察することを目的とする。

2. 問題意識

ソーシャルメディアに限らず、インターネット上に構築される情報サービスは、程度の大小こそあれずべからく、その内にコミュニケーション・メディアとしての側面だけでなく、既存のマスメディアと同種の情報メディア的に機能し得る側面を併せ持っている。私たちは、通常、新聞やテレビといったマスメディアと電話に代表されるパーソナルなコミュニケーション・メディアを、それぞれ個別の独立した存在だと認識している。しかし、突き詰めて考えれば、マスメディアとパーソナルメディアを峻別しているのは、それらのメディアをどのように利用するかという取り決めでしかない。マスメディアは一对多の情報伝播に特化したメディア・コミュニケーションの一形態に過ぎないのである。放送が通信の一形態である以上、コンピューター・ネットワーク上に構築される通信サービスがすべからくマスメディア的特性を併せ持ち得ることに、なんの不思議もないであろう。システムやサービスにおいて明示的な制限をかけなければ、理論的にはネットに接続可能なすべての個人が、コンピュータ上に掲載された情報に等しくアクセス可能な状態にできる。従って、ネット上のコミュニケーションサービスが提供する場のオープン性は、ひとえに運営主体の意向によってのみ定められることになる。このことは、利用者のコミュニティ認識とサービスとして提供される場の定義の乖離という問題を引き起こす原因となる。そ

れゆえに、かつてのパソコン通信期におけるROM・RAM問題に始まって今日まで、私たちは、自身がネット上で発した情報が時として己の想像した以上の範囲へ、一定の影響力を持って拡散していくことへの戸惑いとしばしば向かい合うこととなった。

こうしたことを踏まえて、現在のソーシャルメディアの利用状況を概観すると、利用者が、友人や知人との私的なコミュニケーションを交わすためのパーソナルコミュニケーションツールと、著名人の意見や諸事論評、その他企業や組織の発する情報を収集するための情報ツールという、ふたつの異なる存在としてひとつのメディアを峻別していることが多いことに気がつく。そして、この傾向は、今回の震災を受けて、以前に増して多様な人びとがツイッターを利用するようになった状況の中で、より明示的に立ち現れて来たといえることができる。

3. ソーシャルメディア・リアルタイムメディアを取り巻く諸問題

私たちは、ソーシャルメディアをパーソナルコミュニケーションと情報収集のふたつの目的で利用しているが、その際に、ソーシャルメディアのパーソナルコミュニケーションツールの側面と情報収集ツールの側面が、どのようなポリシーとルールに基づく運用の元に提供されているのかという事実の確認を失念しがちである。ソーシャルメディアには多様なスタイルがあり、一部のSNS（ソーシャルネットワークサービス）などではメッセージの到達範囲を発言ごとに設定できる場合もある。しかし、本報告で確認するTwitterをはじめ、多くのソーシャルメディアでは、許諾対象者以外の閲覧を一切禁じるプライベートモードとサービス利用者なら誰もが閲覧可能なパブリックモードのいずれかを選ぶ以上のメッセージコントロールは認められない場合がほとんどであり、基本的に、自分の発言は全ユーザーに対して公開されていると考えておく必要がある。しかしながら、Twitter上でやりとりされるメッセージの大半は、自らの身内、友人知人を主たる受け手とするプライベートなメッセージとして紡がれており、発話者自身の言葉による、多数を意識した公的な語り口のツイートが流れてくることは、努めてそうしたツイートを行っている一部のユーザーの発言を除外すると、そうあることではない。例えば、今回の震災関連では、#Jishinのハッシュタグをつけた発言に限っても3月末から4月下旬までの大体1ヶ月弱でおおよそ74万件のメッセージがやり取りされているが、その大半は、ニュース記事や地震情報、これらや著名人の発言をRT（リツイート：再送信）するものとそうしたメッセージに一言レベルの個人の感想を付与したメッセージでしかない。ハッシュタグに拘らず、被災や援助、救援、支援といった単語で手元のログ（27日間）を検索すると126,530 IDによる約21.5万件の発言が抽出されるが、このうちの約99%が27日間で当該キーワードを含む発言を9件以上行っておらず（全発言IDの75%が1発言のみである。もちろん、これらのキーワードを含まないツイートは行っている可能性はある）、ここで抽出された発言の大半が知人等との私的な会話である。残りのIDからのツイートも大半は挨拶系の自動発言や他者の発言のRTが大半で、個人がある程度の提言や提案などを行っているツイートは総発言の1%にも満たないものになってしまう。

ツイートの内容がこうした傾向を示す背景には、Twitterの利用が、著名人や公式アカウントなどのメッセージを受信することと身近な知人とのメッセージ交換との二極に区分か

れて理解されていることと無関係ではないだろう。こうした意識は、実際には同一平面上に混在しているこれらふたつの発言を、意識レベルで2層に分離してしまい、結果として、Twitterのコミュニケーション空間をより私的なものと認識する傾向を助長する。こうした意識は、自分が単なる参照目的で他者のアカウントをフォローするのと同様の、ごく軽い気持ちで自らの発言を参照したりフォローしたりする他者が存在することへの気付きを鈍らせてゆくが、同時に、参照している他者にマスメディア同様の信頼度を自分勝手に期待して、「私の気に入らない発言をしてくれるな」といった過度の要求をフォロー対象者にツイートするなどといった姿勢にも繋がっていく。東浩紀氏らが、震災の前後でTwitter空間が変容したといった趣旨の意見を表明しているが、こうした変化は、私的なメッセージが公的な場で緩やかに行き交うという従前のTwitter空間が、震災後の情報行動の結果、より明確に公私の境界が設定されたことによってもたらされた、と考えられる。

4. 結論と今後の課題

1980年代のパソコン通信期から、ネットはマスメディアに対するオルタナティブ・メディアであると考えられて来た。実際、今日においても、私たちはマスメディア由来の情報に依拠しつつ、ネット社会で日常を送っている。私たちが情報ツールに期待することは、大別すると「速報性」と「即応性」、「無謬性」の3つになるが、速報性と無謬性は、基本的に相反する要素でもあり、現状私たちを取り巻く情報ツールに、単体でこの3点を満たすものは存在しない。ソーシャルメディアの利用が活性化した背景には、速報性と即応性の拡充という側面があると考えられるが、情報ツールが一層多様化したことで私たち個人の情報選別作業が煩雑化したことにより、自身が受け取った情報の検証を担保できる情報経路の需要もまた切実なものとなったと言えるだろう。震災以後のTwitterにおいて散見される、マスメディア情報や著名人の発言への依拠や、自身はデマに等しい想像をツイートしたりする一方で著名人に対して発話内容のウラ取りを過剰に要求するといった発言の顕在化といった事象からも、情報のキュレーションを他者に求める傾向をみてとることができるだろう。

なお、最後の考察については、収集体制の不備で震災関連以外のツイートを網羅的に収集する体制が整っていなかったため、現状では、報告者自身のTL（タイムライン：フォロー対象者のメッセージ一覧）で観測した、限られたデータに基づく限定的な考察に留まっている。この点の精査については今後の課題としたい。