

## 情報モラル・ネチケツト理解度の世代間比較

### The generational comparison of information moral and net-etiquette

阿部慶賀<sup>†</sup> 竹内純人 中鉢直宏 宮川裕之<sup>‡</sup>

Keiga Abe<sup>†</sup> Sumito Takeuchi<sup>†</sup> Naohiro Chubachi<sup>†</sup> Hiroyuki Miyagawa<sup>‡</sup>

<sup>†</sup> 青山学院大学 情報科学研究センター

<sup>‡</sup> 青山学院大学 社会情報学部

<sup>†</sup> Information Science Research Center, Aoyama Gakuin Univ.

<sup>‡</sup> Department of Social Informatics, Aoyama Gakuin Univ.

#### 要旨

近年では高齢者の情報リテラシーへの関心が高いという報告や、情報スキルの学習進度には若者と高齢者で差は見られないことが報告されている。それらの研究では主に情報機器利用に焦点があてられているが、本研究で情報モラル、ネチケツトの理解度に関する高齢者と大学生との比較を行う。理解度の測定については、先行研究で採られてきた回答者の主観に基づいた自己申告型の設問ではなく、選択問題を用いた回答データから定量的な比較検討を行った。

#### 1. はじめに

パソコン(PC)や携帯電話、インターネットなど、情報技術が生活のあらゆる場面で活用されるようになって久しい。情報技術の発展と普及は歓迎されている一方、情報技術を活用できないことが社会的な格差につながるという、「情報格差 (Digital Divide)」も懸念されてきた。情報格差には、情報のインフラが整備されていないことに起因するものと、利用者の情報機器に対する習熟の不足に起因するものがあり、我が国における情報格差とは、もっぱら後者に起因するケースが多いと考えられがちである。特に、それまで情報機器を使わない生活を続けてきた高齢者には、情報機器の学習機会の不足や、情報機器に対する抵抗感があるものとしてイメージされやすい。

しかしながら、近年では、高齢者の情報技術に対する関心の高さを示すデータや、「高齢者＝機械音痴」という固定観念を覆すような知見が提出されてきている。例えば、梅室・圓川[1]は、高齢者と若齢者を対象とした行動実験から、高齢者は情報機器の操作技能の習得において、若齢者と差はないことを報告している。また、NTT データ経営研究所[2]による「高齢者におけるパソコン・ネットの利用動向に関する調査」では、60代以上の高齢者と、それ以下の世代とのコンピュータリテラシーには差がないことを報告している。これらの知見から、高齢者だからといって情報機器に対して無関心であるということは考えにくく、情報機器の操作技術の習得において年齢や世代の違いは決定的な要因とならないことが示唆される。「高齢者＝機械音痴」といったような図式は、一種の固定観念に過ぎないと言える。

しかしながら、先行研究が報告しているのは、専ら高齢者の情報機器の操作技術を対象としたものである。情報リテラシーには情報機器の操作技術だけでなく、情報通信技術を通して他者や社会との良好な関係を維持するための「情報モラル・ネチケツト」も含まれる。情報モラルやネチケツトは、その性質上、情報機器の利用技術や知識だけでなく、他者への配慮や、情報の安全面、倫理的視座での注意力と理解が要求される。この点について、梅室らの研究では情報モラルやネチケツトに関しては扱っておらず、また、NTT データ経営研究所の報告は、情報モラルやネチケツトに関連する項目も扱っているものの、インターネット上での調査を行っており、初めから情報機器やインターネットに対する関心が高い層の高齢者ばかりが集まっていた可能性がありうる。また、質問項目において自己申告型の回答を求めている点で問題がある。自己申告型の回答では、回答者が社会的に望ましいと思える回答を選び易いため、実情よりも楽観的で前向きな結果が表れやすい。

そこで、本研究では、自己申告型の情報モラル・ネチケツトの調査ではなく、選択問題の形式で情報モラル・ネチケツトのレベルを評価する調査を行った。今回の調査で用いた質問紙では、実際に青山学院大学の全学共通科目「情報スキル I」の中で試験問題として利用している情報モラル・ネチケツトの

入門的な問題集から設問を作成した。この質問紙の得点から、大学生との情報モラル・ネチケットの理解度を比較する。

## 2. 調査

### 2.1. 方法

高齢者の調査対象者は愛知県春日井市シルバー人材センターから 100 名を募集した。100 名のうち、ほぼ全ての設問に対して無回答で提出した 10 名を除く 90 名（男女比は男性 77 名，女性 13 名，平均年齢 70.64 歳）のデータを分析対象とした。この 90 名に対して、「情報スキルⅠ 情報モラル・ネチケット入門編」の試験問題を 32 問提示した。設問は単位認定試験で現在も大学内で使用しているため，本稿には掲載できないが，パスワードの概念や，コンピュータウイルスの予防，個人情報の取扱や著作権，電子メールの書き方におけるネチケットなどに関連した正誤判断問題となっている。また，回答に伴い，それまでの携帯電話・PC・インターネットの利用経験や利用頻度の事前確認を行った。事前確認の内容は，携帯電話・PC・インターネットの利用年数（数値記入式），使用頻度（a.毎日，b.週3日以上，c.週1,2日，d.週1日以下，e.利用しない），これまでのパソコン，インターネットの学習経験（a.教育機関で指導をうけた，b.パソコン教室や講習会に定期的に通学していた，c.本などで独学，d.職業や趣味の関係で仲間や上司から教わった，e.特に日頃何もしていない，f.それ以外，これらは複数選択可とした）を回答させた。

一方，大学生の調査対象者として，青山学院大学の学生 50 名を無作為抽出し，分析対象とした。大学生のデータは全学共通科目「情報スキルⅠ」の単位認定試験の成績データの中から，高齢者と全く同じ設問を回答した学生の正誤データを抽出したものをを用いた。

### 2.2. 結果と考察

まず，高齢者の PC・携帯電話・インターネットに関する習熟度についての結果を述べる。携帯電話の利用経験については平均 6.94 年，PC の利用経験は平均 5.76 年，インターネットの利用経験は平均 3.17 年となった。日頃の情報技術に関する学習習慣については，「A.情報技術に関する専門的な教育機関を卒業した」が 1 名，「B.パソコン教室や講習会などに定期的に通っていた」が 17 名，「C.講習会や学校には通っていないが，本などで独学した」が 11 名，「D.職業や趣味の関係で職場の仲間や上司から教わった」が 16 名，「E.特に日頃から情報技術に関する勉強はしていない」が 45 名となった。なお，「E.それ以外」の回答者はいなかった(図 1 参照)。半数近くが日頃特に情報技術に関する学習をしておらず，専門的な教育の場に習慣的に通う高齢者は全体の 2 割程度に留まった。高齢者の多くは現実の利用場面の中で情報技術に触れて学習していくという，経験主導の主体的学習が行われているケースが多いと考えられる。

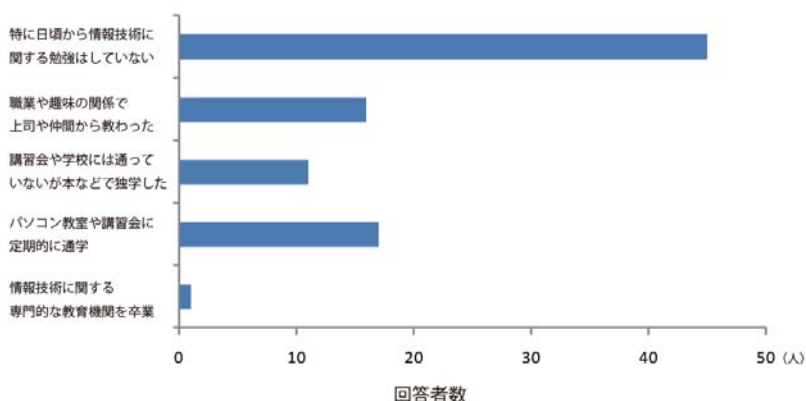


図 1 高齢者の情報技術についての学習習慣

では，このような社会経験主導で情報通信技術に触れてきた高齢者と，教室の中で情報教育を受けてきた大学生との間で，情報モラル・ネチケットに違いが見られるだろうか。そこで，情報モラル・ネチ

ネット理解度の比較にあたっては、高齢者の調査対象者から携帯電話、PC、インターネットすべての利用経験を全く持たない高齢者を除いた76名を抽出し、大学生との比較を行った。これは、大学生は原則的に高校の教科「情報」でPCに触れた機会があることから、全く情報機器に触れたことのない高齢者を比較に含めることは好ましくないと判断したためである。これら2グループについて、情報モラル・ネチケツ理解度の得点を比較したところ、学生は高齢者よりも有意に高いという結果が得られた ( $t(123)=-4.44, p<0.01$ )。また、高齢者は理解度の分散も学生に比べて有意に高かった ( $F(75,49)=2.92, p<0.01$ )。これらの結果は、学校で一定水準の体系的な教育を受けてきた大学生と、教育機関以外での経験や独学によって情報モラル・ネチケツを習得した高齢者との違いが表れたものと考えられる。

しかしながら、このことは、高齢者に情報モラル・ネチケツの理解が困難であることを示唆しているわけではない。高齢者であっても、情報機器の利用経験が多様かつ長期にわたっているならば、大学生と遜色ない理解度を示す可能性がある。このような、経験による習熟の可能性を検討するために、高齢者のデータを情報機器に接した経験の長さ（携帯電話・PC・インターネットのうち、最も長期にわたっている経験の長さ）によって3群に分類した。その3群とは、a)長期習熟高齢者：10年以上の情報機器利用の経験を有する高齢者、b)中・短期習熟高齢者：10年以内の情報機器利用の経験を有する高齢者、c)未経験高齢者：情報機器利用の経験を持たない高齢者の3群である。長期と中・短期を区別する境界は、携帯電話でのインターネット(i-mode)サービスが開始された1999年や、e-japan戦略が策定された2001年など、現在から10年前の2000年前後を節目としてわが国の情報環境が大幅に変化したことから、10年以上の情報機器利用経験を一つの目安とした。これに学生のデータを含めた4群での情報モラル理解度の得点を比較したところ、未経験高齢者が16.63点、中・短期習熟高齢者が19.82点、長期習熟高齢者が21.91点、大学生が24.88点であった(図2参照)。一元配置分散分析での比較を行ったところ有意差がみられ ( $F(3,136)=11.41, p<0.01$ )、Bonferroni法による多重比較の結果、未経験高齢者が、大学生と長期習熟高齢者のそれぞれに対して有意に得点が低いという結果になった(いずれも  $p<0.01$ )。長期習熟高齢者と大学生の間には有意差ではないものの、有意傾向が見られた( $p=0.051$ )。中・短期習熟高齢者は、大学生に対して有意差が見られたものの( $p<0.01$ )、長期習熟高齢者との間には有意差は見られなかった。

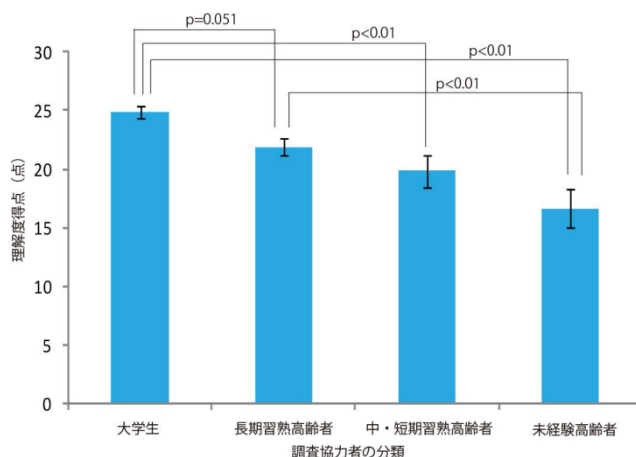


図2 習熟期間別の情報モラル・ネチケツ理解度得点

また、多様な情報機器を利用している高齢者は、利用経験年数が長期でなくとも、情報技術に対する関心が高く広範囲にわたっていると考えられる。そこで、高齢者を a)高関心度高齢者：携帯電話、PC、インターネットのすべての利用経験を備えた高齢者、b)中関心度高齢者：携帯、PC、インターネットのいずれかの利用経験を備えた高齢者、c)未経験高齢者：いずれの利用経験も持たない高齢者の3群に分類した。なお、高関心度高齢者と中関心度高齢者の間には、情報機器に接した経験の長さ（携帯電話・PC・インターネットのうち、もっとも長期にわたっている経験の長さ）には有意な差は見られなかった ( $t(72)=-1.55, p=0.12, n.s.$ )。これに学生のデータを加えた4群での正答数の比較を行ったところ、正答数は

未経験高齢者が 16.63 点，中関心度高齢者が 19.42 点，高関心度高齢者が 23.76 点，大学生が 24.88 点であった(図3参照)．一元配置分散分析での比較を行ったところ有意差がみられ( $F(3,136)=15.27, p<0.01$ )，Bonferroni 法による多重比較の結果，未経験高齢者と中習熟度高齢者が，大学生と高習熟高齢者のそれぞれに対して有意に得点が低いという結果になった(いずれも  $p<0.01$ )．これらの結果は，高齢者でも情報通信技術の幅広い利用経験がある場合には大学生と遜色ない理解度を備えていることを示唆している．

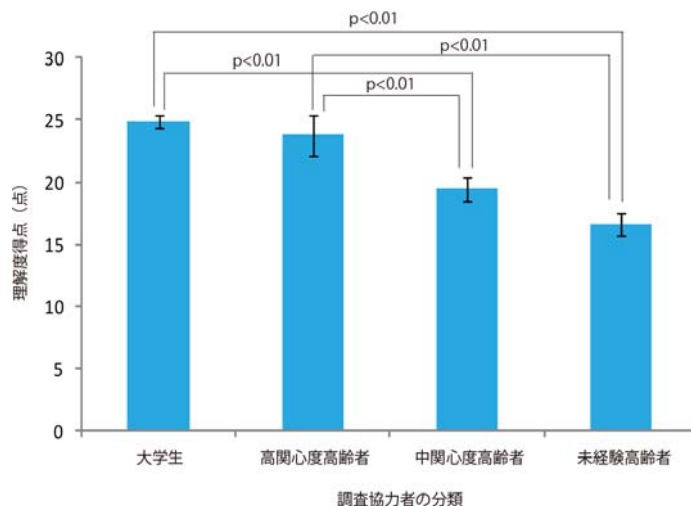


図3 関心度別の情報モラル・ネチケツト理解度得点

### 3. 結論

本研究では情報モラル・ネチケツトに関する理解度について，高齢者と大学生の比較を行った．調査の結果，多種，広範囲にわたる情報機器利用経験をもつ高齢者については，大学生と比べても理解度に有意な差は見られなかった．このことは，高い関心をもって情報機器の利用に臨めば，情報モラルやネチケツトの理解を深められることを示唆している．これは情報機器利用において高齢者でも十分な習熟が可能であるとする梅室らの指摘を拡張する知見であるとも言える．

また，高齢者全体では学生に比べ情報モラル・ネチケツトの理解度が低いという結果となり，この点は NTT データ経営研究所の報告とは一部異なる結果となった．この原因には，web アンケートに基づく NTT データ経営研究所と，質問紙調査による本研究とで，サンプルの性質が異なっているという点が考えられる．また，NTT データ経営研究所の調査は，インターネット上での不安材料として該当する事項を選択させる方法をとっており，高齢者の警戒心や関心の高さを示してはいるものの，そのための対処法などの具体的な知識を有しているかどうかまでは示されていない．健康に関心をもつ高齢者が誤った民間療法に走ることがあるように，不安や関心が高くても誤った情報モラル・ネチケツトを鵜呑みにしてしまう危険性もありうる．インターネット上でのトラブルに対する不安や警戒の強さと，情報モラル・ネチケツトの理解度が必ずしも一致するわけではないと考えられる．

### 参考文献

- [1] 梅室博行・圓川隆夫，“計算機を用いたデータ入力作業導入時の技能習得課程における高齢者のタスク認知とパフォーマンスの関係”日本経営工学会誌, Vol.47 No.1, 1996, pp.32-40.
- [2] NTT データ経営研究所，“高齢者におけるパソコン・ネットの利用動向に関する調査”，<http://www.keieiken.co.jp/aboutus/newsrelease/081216/index.html> , 2008.

### 謝辞

本研究は春日井市シルバー人材センターの協力のもとで行われました．ここに記して御礼申し上げます．