C5-4

新入生のメールマナーの改善策とその効果について

尾崎　泰文，阿部　順一，三輪　加奈，皆月　昭則

釧路公立大学経済学部

ozaki@kushiro-pu.ac.jp

概要：釧路公立大学では推薦入試合格者に対し、毎年コンピュータの課題を課し、作成物はメールに添付で提出させているが、題名がない、本文がないなどの最低限のマナーが守られていないメールが多数をしめる。そこで現状を踏まえ、１年次前後期における情報リテラシーを取り扱う講義でメールマナー改善に向けた様々な取り組みを行った。本稿ではその対策と、その対策を受けた１年生のメールマナーが２年次にどの程度改善したかを報告する。

キーワード　　メールマナー　　情報リテラシー教育

1　はじめに

釧路公立大学では一昨年度(2009 年度)より推薦入試合格による入学予定者に対し、コンピュータによる文書作成の課題を課している。これは文書作成ソフトで指定された文書を入力し、電子メールで添付した上で本学担当者に提出させるというものである。この提出の際のメールマナーについて、提出ファイルの添付はしてあるものの、subject も本文もない空メールにファイルだけが添付してあるといった、最低限のメールマナーも守られていないものが半数を超えるといったものであった。これを受けて 2010 年度入学者にアンケートを実施した結果、「高等学校においてメールマナーについての教育を受けていない」「高校からアカウントを与えられておらず PC からのメールを利用したことがない」「携帯電話のメールで充分に事が足りた」などの回答が多く見られた[1]。

この結果を受け本学では大多数の 1 年生が履修をする 1 年前期の「コンピュータ・リテラシー」および 1 年後期の「情報処理論 I 」でメールマナーを改善するための様々な取り組みを行った。本稿ではこれらの取り組みにより、1 年次に対策を受けた学生のメールマナーが、2 年次にどの程度定着、改善しているかを調査し報告する。

2　推薦入試合格による入学予定者のメールマナー

ここでは昨年度と一昨年度の推薦合格による入学予定者のメールマナーを概観する。図 1 が昨年度、図 2 が一昨年度のものである[1]。これをみると、全件数および守られていない

図1：入学前課題の電子メール
(2010年度　全件数62)

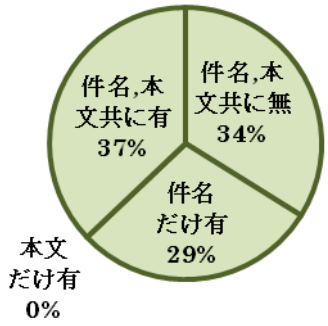
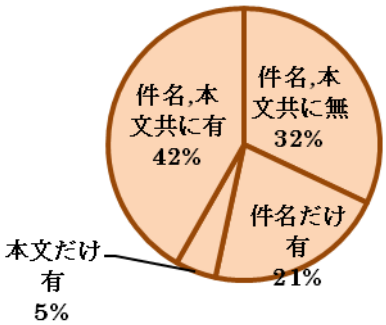


図2：入学前課題の電子メール
(2009年度　全件数103)



メールマナーの内訳に差があるものの、メールマナーが守られている、つまり件名、本文共にメールに書かれていた割合は 2009 年度、2010 年度ともに 4 割前後である。またその 4 割前後についても、本文についてはとりあえず何らかの文章が書いていればカウントしており、本文の中に宛名が書かれている、マナーを守った文体である等については考慮していない。2 年間のデータでかつ推薦入試合格者という一部分ではあるが、今後も入学者の多くは PC を使ったメールマナーについては無頓着であることが予想される。

3　1 年次前後期における対策

上記のような結果を受けて 2010 年度入学の 1 年生に対しては以下のような対策を実施した。下記の表 1 では講義以外で行った対策についてまとめている。

表 2 では 1 年生前期の講義内で行った対策を、表 3 では 1 年生後期の講義内で行った対策をまとめている。表 2 にある「コンピュータ・リテラシー」は 1 年生前期の、表 3 にある「情報処理論 I」は 1 年生後期の提供科目であり、いずれの科目についても 1 年生のほぼ全員が履修登録を行っている[1]。

表 1
入学時点での対策
オリエンテーションでのマナーの啓発 入学式の翌日、1 年生全員を対象に実施されるオリエンテーションにて、マナーを啓発 **電子メール開通設定時におけるマナー講座** 1 年生全員を集め、大学で与えられるメールシステムの設定作業をするが、その時間の一部でメールマナーについて説明する

昨年度については以下の表 1、表 2、表 3 のように 1 年生の前後期を通して電子メールマナーの啓発を行っている。例えば前期のコンピュータ・リテラシーにおける電子メールマナーの講義では、実際に授業時間内に様々なケースのメールの文面をレポート用紙に手書きを書かせたうえで提出させ、後日それと同じものを電子メールで送信させている。電子メールによる課題の提出については、きめられたフォーマットが守られていない場合、課題を未提出として扱うなど、成績評価（課題の提出点）と絡めることで実効性を持たせることとした。また 2011 年度入学生に対しても前期についてはほとんど同じ対策を行っており、後期についても同様の対策を実施する予定である。

表 2　1 年生前期の対策
科目名：コンピュータ・リテラシー
2 週にわたる電子メールマナーの講義 ・学内の教員との電子メールのやり取り ・学外の関係者との電子メールのやり取り ・企画などを実施する際の対外的な配布文書の作成 ・就職活動時の採用担当者との電子メール文面 **対外文書作成のテストと補講　[2]** **電子メールによる課題の提出（合計 2 回）** ・マナー（件名、本文が無い、本文に宛名が書かれていないなど）が守られていない場合、課題を受理しない旨を周知。

表 3　1 年生後期の対策
科目名：情報処理論 I
電子メールによる課題の提出（合計 3 回） ・マナー（件名、本文が無い、本文に宛名が書かれていないなど）が守られていない場合、課題を受理しない旨を周知

[1] ただし「コンピュータ・リテラシー」も「情報処理論 I」も必修科目ではないため、毎年若干ではあるが履修しない 1 年生も存在する。

4　対策の結果

今節では上記で述べた対策を受けた 1 年生のメールマナーが、2 年次前期でどの程度改善しているかを述べる。釧路公立大学では 2 年生前期に「情報処理論Ⅱ」が開講されており 2 年生の多くと若干の 3，4 年生が履修登録をしている。「情報処理論Ⅱ」は 4 クラスが開講されているが、今回はその中で 3 クラスが調査に参加した。

メールマナーの向上の程度は以下の方法で確認している。「情報処理論Ⅱ」の 3 クラスで課題を出し、その提出を電子メールで行わせる。ただし講義内では課題提出の際のメールマナー等については一切の告知を行っていない。これにより学生がどの程度自主的にマナーを意識して電子メールによる課題提出をしたかが確認できると考えた。

4.1　対策を行った 2010 年度入学生の結果

1 年次を通して様々な対策を行った 2010 年度入学生の 2 年次前期におけるメールマナーの結果を図 3 と図 4 に示している。3 クラスの合計で 226 名分のサンプルを確保したが、2 年生全体では 334 名いるので、全学年の 67.7% 程度のサンプルである。図 3 については大分類で大きく以下のように分類している。

- 件名も本文共に有る
- 件名だけが有り　本文は無い
- 件名は無いが　本文は有る
- 件名も本文も無い

また図 4 については、大分類においてメールに本文が入力されている中から、小分類として以下の 3 つに分類した。

- 本文中に宛名と文章両方がある
- 本文中に宛名が無く文章のみがある
- 本文中に宛名だけ有り文章が無い

図3　2年生（2010年度生）の
メールマナー１（226名）

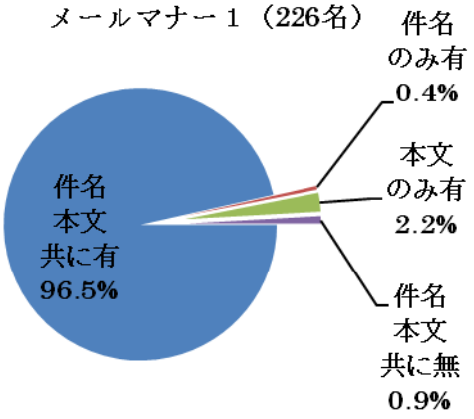
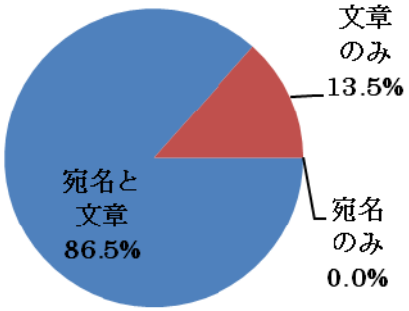


図4　2年生（2010年度生）の
メールマナー２（223名）



まず図 3 の結果を見ると、対策を受けた 2 年生のほとんどが自主的にマナーを意識したメールを送ってきていることが分かる。実数で述べると、件名本文のいずれかが無い、あるいは両方が無いメールを送信してきた学生は 226 名中 8 名である。

次に図 4 の結果、つまり本文中に宛名と文章両方が書かれているかどうかの割合を見ると図 3 と比較すると宛名が書かれていない割合が高くなっている。実数で述べると本文中に宛名か文章いずれかがなかったのは 223 名中 30 名であった。

ただし大分類では 9 割以上小分類においても 8 割を大きく超える学生がメールマナーを守っており、1 年次における対策の効果が反映されていると考える。

4.2　未対策の 2009 年度以前入学生の結果

釧路公立大学において新入生のメールマナーを把握し、対策を講じたのは 2010 年度新入生からである。よって 2009 年度以前の入学制については、これまでに述べたような抜本的な対策は行ってこなかった。新入生オリエンテーションやメール開通時に時間をとりメールのマナーについて述べたり、1 年生の講義内の一部で注意を喚起する程度であった。また 1 年生前期の「コンピュータ・リテラシー」や 1 年生後期の「情報処理論 I」における課題についても内容や回数に大きな変化はないが、提出方法は電子メールでの提出ではなく、学内の教員用ファイルサーバーに課題を直接アップロードさせるなどしており、1 年次前後期を通して頻繁にメールを使わせているわけではなかった。

図5　3年生以上（未対策）の
メールマナー1（47名）

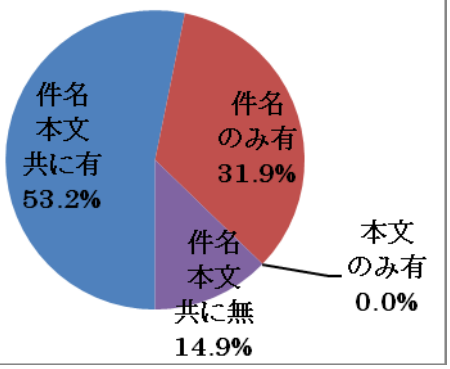
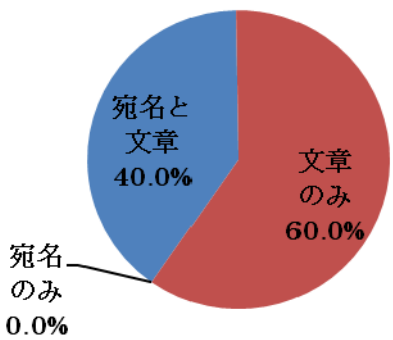


図6　3年生以上（未対策）の
メールマナー2（25名）



ここで 2009 年度以前の入学生のサンプルは次のとおりである。先に述べた「情報処理論 II」の履修は大半が 2 年生であるが、一部 3 年生以上、つまり 2009 年度以前の入学生も履修している。そこでメールマナーについて告知をしない状態で、3 年生以上の課題提出時のメールマナーがどのようになっているかを、2 年生とは区別してまとめている。ただしサンプルは 3 年生以上の場合 47 名となっており、2 年生の場合とは異なり、ごく一部分のサンプルとなっている。

まとめると 2 年生の結果とは大きく異なり大分類の場合、約半数の学生が、小分類に至っては 6 割の学生が電子メールマナーを無視していることが明らかとなった。また「情報処理論 II」では 2 回目の課題は事前にメールマナーについて周知し、メールで提出させたところ、3 年生以上についてもマナーが改善された。

5　さいごに

上記でも述べたとおり、本学では 1 年生の前後期の情報系講義を通して電子メールマナーの向上を目指し、様々な取り組みを行ってきた。結果としてマナーは大きく改善されたことが明らかとなった。これはある程度長い期間頻繁にマナーについての周知を行ったことや、ある程度成績評価などと絡めて強制力を持たせたことにより効果が高まったものと考える。

参考文献

[1]尾崎泰文　皆月昭則、「新入生のメールマナーの把握と情報リテラシー教育について」、平成 22 年度情報教育研究集会講演論文集、pp204-207 2010

[2]尾崎泰文、「講義形式の情報リテラシー教育と補講との連携について」、平成 19 年度情報教育研究集会講演論文集、pp497-500 2007