

情報モラル・ネチケツト観の世代間比較と相互理解に向けた検討

阿部 慶賀

青山学院大学附置情報科学研究センター

kabe@irc.aoyama.ac.jp

概要：本研究では高齢者 179 名と大学生 168 名を対象に、情報モラル・ネチケツトの理解度に関する比較を行った。理解度の測定では、回答者の主観に基づいた自己申告型の設問ではなく、選択問題を用いたテスト形式で行った。その結果、全体的な理解度では高齢者と学生との間に差は見られなかった。しかし、高齢者では風評被害やセキュリティ関連の問題に対して正答率が低い、他者の個人情報や権利に関する問題での正答率は学生よりも高いという結果が得られた。

キーワード 情報モラル ネチケツト 高齢者 大学生

1 背景

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、情報格差も懸念される。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。情報化と同時に高齢化も現代社会においては、世代間での情報技術観や情報倫理観の相違や格差への対処が求められる。

その一方で、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知見が提出されており、「デジタルシニア」と呼ばれる情報機器の活用に習熟した高齢者世代の登場を報じる調査結果も見られる。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]では、60 代以上的高齢者と、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が報告されている。情報メディア白書 2011[4]によれば、2010 年で 60 歳以上の 49%がネットを利用しているとされている。また、高齢者世代でも低価格での商品購入を目的としたネット上での通信販売を活用する「デジタル層」が存在することが報告されている。

しかし、梅室らの研究や電通総研による報告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、実状よりも楽観的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。この方法で、大学生と高齢者の情報モラル・ネチケツト理解度の比較を行った。

2 調査 1

2.1 調査 1 の方法

高齢者の調査対象者は愛知県春日井市と東京都町田市シルバー人材センターから 200 名を募集した。200 名のうち、全ての設問に対して無回答で提出した 21 名を除く 179 名(男女比は男性 131 名、女性 48 名、平均年齢 77.5 歳)のデータを分析対象とした。この

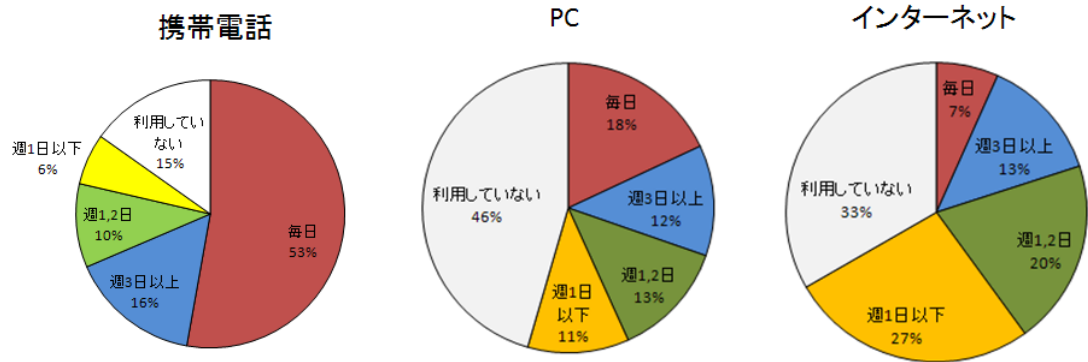


図 1. 高齢者における携帯電話・PC・インターネットの利用頻度

179 名に対して、情報モラル・ネチケツトに関する選択式問題を 32 問提示した。設問は紙面の制約の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ツトなどに関連した問題となっている。一方、大学生の調査対象者として、青山学院大学学生 168 名を無作為抽出して分析対象とし、高齢者と同じ問題に解答するよう教示した。また、高齢者については、携帯電話、PC、インターネットに関する学習経験についての設問を設けた。具体的には、携帯電話（携帯メール含む）、PC、インターネット（Web ブラウジング）それぞれについて利用経験年数を記入する設問と、情報技術についての学習習慣を多肢選択させる設問を設けた（選択肢は表 1 を参照）。

2.2 調査 1 の結果

まず、高齢者の情報機器の活用および学習経験について述べる。携帯電話、PC、インターネットの利用経験については、携帯電話の利用経験年数の平均が 7 年、PC は 6 年、インターネットについては 3 年という結果が得られた。また、それぞれの利用頻度については、携帯電話では 8 割以上の高齢者が週 1 日以上利用していると答えており、半数は毎日

利用していると答えた。PC については利用週間を持つ割合が半数程度となり、毎日利用する高齢者は 2 割程度となった。インターネットについては約 7 割程度が週 1 日以上の利用習慣があると答えている。インターネットの方が PC より利用されやすいのは、携帯電話を通じた Web ブラウジングが行われているためである（図 1 参照）。

今回の調査協力者の中で情報技術に関する専門の教育機関を卒業したという協力者は 2%にとどまり、独学を含めて何らかの形で学習習慣を有する協力者は合計で 61%という結果になった。4 割ほどは情報技術についての学習習慣を有していないことが示された（表 1 参照）。

表 1. 高齢者の情報技術に関する学習習慣

選択肢	選択率
a)専門の教育機関を卒業	2%
b)定期的にパソコン教室に通学	24%
c)参考書等で独学	17%
d)職場の上司や仲間から教わる	18%
e)情報技術に関する勉強をしていない	39%

表 2. 高齢者と学生の平均正答率比較

	大学生	高齢者
平均正答数	22.3 問	21.4 問

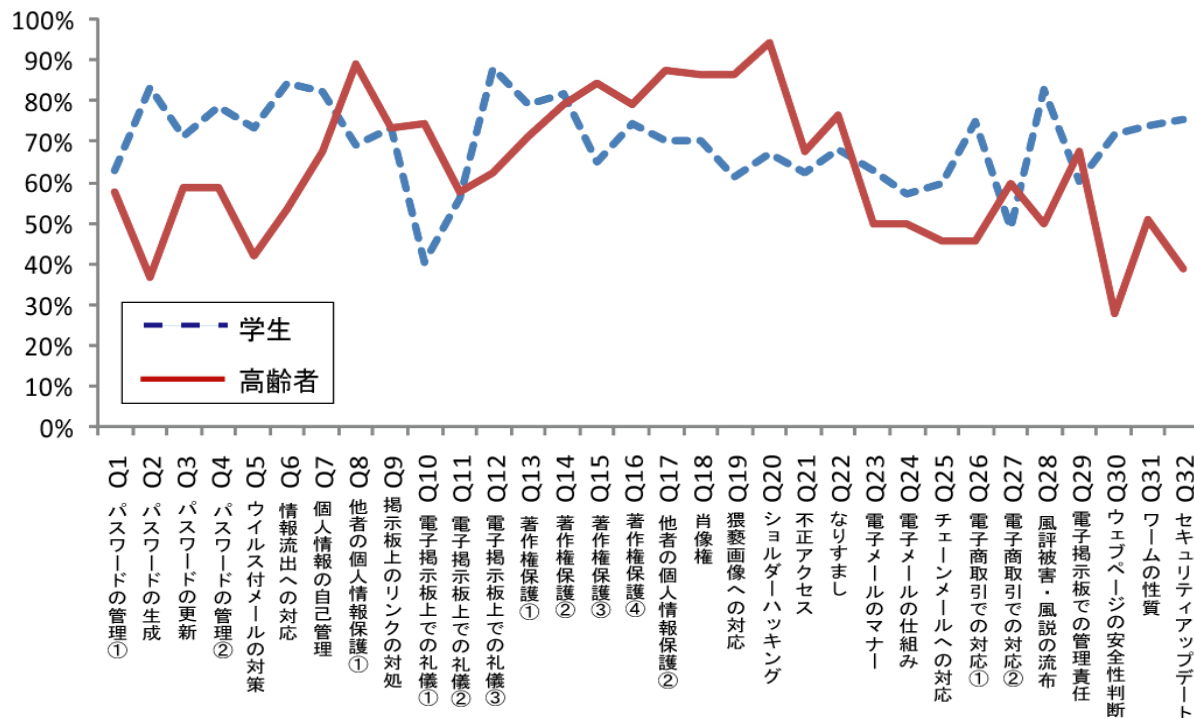


図 2.各設問の正答率比較

高齢者と大学生の両群について、情報モラル・ネチケット理解度の総得点を比較したところ、学生と高齢者との間には有意差は見られなかった ($t(335)=-1.54, p=0.12$)。この結果は、高齢者でも情報リテラシーの理解、学習が可能とする先行研究の知見とも整合的である (表 2 参照)。

続いて、両者の各問題についての正答率を比較した。図 2 は各問題の正答率を設問順に折れ線グラフに示したものである。高齢者はパスワード管理やセキュリティ関連での正答率が低いことがわかる (Q2、Q5、Q30-32)。統計的にその一方で、覗き見 (Q20) や他者の個人情報 (Q8、Q17)、肖像権 (Q18) などでは学生よりも高い正答率を示している。大学生は全体的に正答率が高いものの、掲示板のマナーや責任 (Q10、29)、電子商取引での対応 (Q27) で正答率が低い結果となった。

3.調査 2

3.1 調査 2 の方法

続いて、高齢者の情報モラル・ネチケット理解度の原因となりうる要因についての調査

を行った。本研究では特にユーザの性格特性、認知的特性の面からの検討を行った。インターネットでのコミュニケーションでは、直接対面できない相手と、主に文章や写真、動画を通じたコミュニケーションが取られることが多い。こういった場面において、対面できない相手の立場に立てるかどうかが、共感できるかどうか情報が情報モラルやネチケットに影響を与える可能性が考えられる。高齢者を対象にしたものではないが、奈良・吉井 (2002) では、共感性が高いことが情報倫理の良好さと関連していることを報告している。

また、ワンクリック詐欺やフィッシング詐欺、チェーンメールなど、web での安全性判断においては、自分の行った PC の操作やインターネットの利用がもたらす影響について、熟慮が必要となると考えられる。例えば、松尾 (2007) は、アプリケーション操作時にヘルプを利用するユーザとそうでないユーザとで、認知的熟慮性に差が見られることを報告している。そこで、高齢者 79 名 (東京都の男性 48 名、女性 31 名、平均年齢 72.5 歳) を対象に、共感性と衝動性、および情報モラル・

表 3. 情報モラル・ネチケツト理解度による性格特性の比較

情報モラル・ ネチケツト理解度	熟慮性	共感性
高群	27.18	75.92
低群	26.46	75.13

ネチケツト理解度の関連性について調査を実施した。調査では、他者への共感に関する性格特性の指標として多次元共感測定尺度（桜井, 1988）を用い、PC 利用時の熟慮の傾向については認知的熟慮性・衝動性尺度（滝間・坂元, 1991）を用いて測定した。情報モラル・ネチケツト理解度については、調査 1 と同様の問題を提示した。

3.2 調査 2 の結果

まず、高齢者を情報モラル・ネチケツト理解度の得点をもとに上位 50%を情報モラル理解度高群（以下「高群」と呼称）とし、下位 50%を情報モラル理解度低群（以下「低群」と呼称）として分類した。この 2 群で情報モラル・ネチケツト理解度の得点を t 検定によって比較したところ、熟慮性($t(76)=-0.63$, $p=0.52$, n.s.)、共感性($t(76)=-0.51$, $p=0.60$, n.s.)のいずれにおいても有意差は見られなかった。

5 まとめ

本研究では、高齢者と大学生における情報モラル・ネチケツト理解度の比較を行った。全体的な理解度としては両者に差は見られなかったが、得手・不得手とする問題に違いが見られた。このことは、単純に「高齢者＝機械音痴」という固定観念を覆す先行研究の調査結果に整合的であるとともに、単なる情報機器操作技術だけでなく情報技術を通じたコミュニケーションやマナーにおいても若者世代にひけをとらないことをも示している。

本研究の結果から、世代ごとに問題に応じた

得手不得手の傾向が異なることが示されたが、その原因となりうる要因についてはさらなる検討が必要となる。今回の調査では、認知的熟慮性・衝動性や共感性といった性格特性から検討を行ったが、情報モラル・ネチケツトの理解度との関連は見られなかった。本研究でとりあげた性格特性以外にも、他の関連要因での検討を行うほか、性格特性とは別に環境要因についての検討も必要となる。関連する要因として考えられるものとしては、日頃の情報技術に関する利用環境、学習環境の違いが挙げられる。例えば、パスワードに関する設問では高齢者と大学生の違いが大きい。これは PC 教室での共用 PC の利用に慣れた学生と、家庭での PC 利用が主となる高齢者との習慣の違いなどが考えられる。その反面、大学生はショルダーハッキングや不正アクセス、肖像権など、他者の情報への配慮を要する問題で高齢者より正答率が低い。これもまた、PC 教室で大勢が PC を共同利用するという環境に起因している可能性がある。特に、トラブル時に PC 管理者への相談に時間や手間のかかる大学環境では、安易なパスワード漏洩やアカウント貸与などが生じやすいと考えられる。

これら大学生と高齢者の違いは、日頃の利用環境に基づく文化差として理解できる可能性がある。今後は高齢者の情報技術の学習環境について、詳細かつ大規模な調査を行い、情報技術の利用習慣や利用態度について把握することが必要となる。例えば、高齢者向けのパソコン教室での PC 設置台数や利用形態などから、高齢者の情報モラルやネチケツト、セキュリティに関する態度の源泉が見えてくる可能性もある。こうした情報技術の利用に関する世代間の比較を進め、世代間での協同学習などを通じて、情報モラル・ネチケツト観のさらなる相互理解を進めたい。

引用文献

- [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, **47**(1), 32-40, 1996.
- [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/newsre
lease/081216/index.html](http://www.keieiken.co.jp/aboutus/newsrelease/081216/index.html), 2008.
- [3] 電通総研, 情報メディア白書 2011, ダイヤ
モンド社, 2011.
- [4] 滝間一嘉・坂元章. 認知的熟慮性-衝動性尺
度の作成-信頼性と妥当性の検討. 日本グル
ープダイナミクス学会第 39 回大会発表論
文集, 39-40. 1991.
- [5] 松尾太加志. ヘルプ利用行動と個人要因の
関係. 日本心理学会第 71 回大会論文集,
2007.
- [6] 奈良由美子・吉井美奈子. インターネット
における情報倫理と日常モラルに関する研
究: 大学生を対象とした実証研究. 日本家
政学会誌, **53**(1), 1167-1175. 2002.
- [7] 桜井茂雄, 大学生における共感と援助行動
の関係-多次元共感測定尺度を用いて-奈良
教育大学紀要, **37**, 149-154.