

# 1 年次のリテラシー教育におけるメールマナーの改善策

## —3 年分のデータとその効果—

尾崎 泰文

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、文書作成の課題を課し、成果物は電子メールに添付で提出させている。このメールで題名がない、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た。このことから3年前より1年次前期・後期における情報リテラシーおよび情報処理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ている。本稿では実施した対策と、その対策を1年次に受けた学生のメールマナー対策が定着したかどうかを、3年分のデータをもとに報告する。

キーワード メールマナー リテラシー教育 継続的な実施

## 1 はじめに

釧路公立大学では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おり、その回収方法に電子メールを使っている。推薦入試合格による入学予定者は電子メールに作成した文書ファイルを添付し、本学担当教員に送信する。これについては[1]尾崎他(2011)で、受信したメールについて、件名の有無、本文の有無などを集計し、電子メールの件名、本文の両方があったものが、2009年度で全体の42%、2010年度で37%であり、半数以上の入学予定者からの電子メールは空メール、あるいは件名または本文のどちらかが無かったことを報告している<sup>1</sup>。また[2]尾崎・皆月(2010)では2010年度の新入生に対し、高等学校在籍時における電子メールの利用や、授業における電子メールマナーの実施状況などをアンケート調査している、この結果、高校在籍時にPCによる電子メールを用いたことがある 신입生は半数以下の44%であり、さらにその中で頻繁にPCによる電子メール利用を行っていた者は皆無であった

<sup>1</sup> 2009年度調査の推薦入試合格者は2010年度の新入生、2010年度調査の推薦入試合格者は2011年度の入学生である。

ことや、PCメールを使わなかった理由で、携帯電話のメールで用が足りるという回答が非常に多かったことや、高校時代に授業等で対外的なメールマナーを学んでいないという回答が多かったことなどが報告されている。本学でこの結果を受けて入学時のオリエンテーション、1年生前期の情報関連講義である「コンピュータ・リテラシー」および1年生後期の「情報処理論Ⅰ」の講義内や課題提出の際にメールマナーについての啓発を2010年度より実施している。本稿では2010年度から2012年度入学の学生に対して実施したメールマナーについての対策が、どの程度の効果を上げたのかを3年分のデータを元に報告する<sup>2</sup>。

## 2 1年次前後期における対策

1年次前後期におけるメールマナーについての対策は[1]尾崎他(2011)で報告したものをほぼ踏襲しているが、年度ごとに若干の変更点もあるため以下で紹介する。

<sup>2</sup> 2013年度の新入生に対しても現在対策を実施中であるが、本論は新入生に対して実施した対策が、2年生に進級した段階でどのような効果を持つかについて報告するため、今年度対策を受けた1年生については内容に含んでいない。

2010年度以降以下の表1、表2、表3のように新入学時、1年生の前期および後期を通して電子メールマナーの啓発を行っている<sup>3</sup>。

前期については入学式翌日に1年生全員を対象とした、ほぼ1日かけてのオリエンテーションがあり、その一部時間を使って、情報システムのセキュリティや個人情報の取り扱いなどを本学情報センター長やシステム管理者がレクチャーしている。その中で電子メールのマナーについても触れている。次に1年生全員対象の本学で用いる電子メールの開通作業の中で電子メールのマナーについて触れている<sup>4</sup>。

本学は学生用の電子メールシステムにOffice365を用いている<sup>5</sup>。新入生に対しては当初簡易なパスワードが付与されているため、入学後すぐにパスワードを変更させるとともに、大学からの電子メールを携帯電話のメールアドレスに転送する設定を行わせている。この際設定終了後に確認のメールを担当教員に送信させているが、この確認メールを作成させる際に、電子メールのマナーについて説明している。

また1年生の前期期間では講義「コンピュータ・リテラシー」において2週に亘り電子メールのマナーや対外文書等についての講義を行っている。また「コンピュータ・リテラシー」の後半では表計算ソフトを使った実習の課題が2回ほど課されるが、大学が提供しているOffice365の電子メールに課題を添付し提出させている。この際課題が出されるたびに講義内で取り扱ったメールのマナーが守られていない場合、

<sup>3</sup> 1年生前期の「コンピュータ・リテラシー」はほぼ全ての1年生が履修するが、1年生後期の「情報処理論Ⅰ」については毎年若干ではあるが履修しない学生もいる。

<sup>4</sup> 2010年度は講義とは関係なく、講義外の時間に1年生全員を対象とした、電子メールの開通作業を行ったが、2011年度以降は1年生前期の講義「コンピュータ・リテラシー」の1時間目を使って電子メールの設定作業を行っている。

<sup>5</sup> 2010年度の導入時はWindows Live Mailであったが今年度よりOffice365に移行した。

表1 入学時点での対策
<p><b>オリエンテーションでのマナー啓発</b></p> <p>入学式の翌日、1年生全員を対象に実施しているオリエンテーションで、セキュリティの話などに加え、メールのマナーについても啓発している。</p> <p><b>電子メール開通設定時におけるマナーの啓発 (2010年度)</b></p> <p>1年生全員をPC室に集め、大学で利用できる電子メールシステムの開通設定作業をするが、開通設定終了後に確認のメールを担当教員に送付させる際に、電子メールのマナーについて説明している。</p>

表2 1年生前期での対策
<p style="text-align: center;">講義「コンピュータ・リテラシー」にて実施</p> <p><b>第1回目講義</b></p> <p><b>電子メール開通設定時におけるマナーの啓発 (2011年度以降)</b></p> <p><b>第2回目講義 第3回目講義</b></p> <p>電子メールのマナー</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・学内の教員向けの例</li> <li>・学外者向けの例</li> <li>・就職活動等で用いる例</li> <li>・電子ファイルを添付して送信する例</li> <li>・対外的な配布文書の作成 など</li> </ul> <p><b>電子メールによる課題の提出 (2回程度)</b></p>

表3 1年生後期での対策
講義「情報処理論Ⅰ」にて実施
<p><b>電子メールによる課題の提出 (2回または3回程度)</b></p>

減点、場合によっては未提出とすることを告知している。

1 年生後期の講義科目「情報処理論Ⅰ」においても合計で 2 回ないしは 3 回程度の課題を課しているが、これについても課題の提出は Office365 の電子メールに添付で提出させており、マナーが守られていない場合、減点等で対処する事を、前期の講義と同様に毎回告知している<sup>6</sup>。

こうした入学時、1 年次前期および 1 年次後期における情報リテラシー教育において、電子メールのマナーについての啓発を継続的に実施した結果、1 年次後期における課題提出の際、ほぼ全ての 1 年生から送信されてくる電子メールについてマナーが守られている結果となっている。

### 3. 2 年次における効果測定

2010 年度の新入生から 2012 年度の新入生に対して行ってきた 1 年次を通じての電子メールマナーについての対策がどの程度の効果を得たのかについて、対策を受けた 1 年生が 2 年生になった時点での効果を測定した。釧路公立大学では 2 年生の前期に情報関連科目として「情報処理論Ⅱ」をせってしており、この講義において効果の測定を行った。

具体的な方法としては、「情報処理論Ⅱ」においても課題が課され、電子メールにファイルを添付する形で提出が求められるが、1 回目の課題提出の際、あるいはそれまでの講義内において、メールマナーについての注意喚起を一切行わず課題を提出させている。以下 3.1 節では履修者全員

<sup>6</sup> [3]尾崎(2007) [4]尾崎(2009)でも報告しているが、釧路公立大学では 1 年生前期・後期の情報関連講義を 2006 年度までは 6 または 7 クラスで PC 室を使った実習形式としていたが、2007 年度からは 1 年生前期の情報関連授業を、2008 年度からは 1 年生後期の情報関連授業をそれぞれ 2 クラスの講義形式に変更し、一人の教員が担当している。よってクラス間の調整が不要であり、こうした取り組みが実行しやすいという素地となっている。

に対する結果を、3.2 節では 2 年生についての結果を、3.3 節では同講義を 2 年生とともに履修している 3 年生以上の結果をまとめている<sup>7</sup>。

データの第 1 分類はまず以下の通りとする。

1. 件名・本文ともに記載あり
2. 件名のみ有 (本文無)
3. 本文のみ有 (件名無)
4. 件名・本文ともに無 (空メール)

さらに、上記 1. (件名・本文ともに記載あり) に該当した者に対して、追加の第 2 分類を以下の様に行った。

1. 宛名・本文ともに記載あり
2. 宛名のみ有 (本文無)
3. 文章のみ有 (宛名無)

1. については誰宛か、つまり電子メールの本文中に担当教員名と「課題を提出します」等の両方の文言が本文にある場合で、2. 3. については誰宛か、つまり担当教員名が書かれていない、あるいは「課題を提出します」等の一文のいずれかが入力されていないものである。文章は簡単なものでもよいので入力されている場合は、1. あるいは 3. に分類した。

#### 3.1 履修者全員についての結果

以下では「情報処理論Ⅱ」の 2 年生だけではなく 3 年生以上も含む、履修者全員についての結果をまとめている<sup>8</sup>。

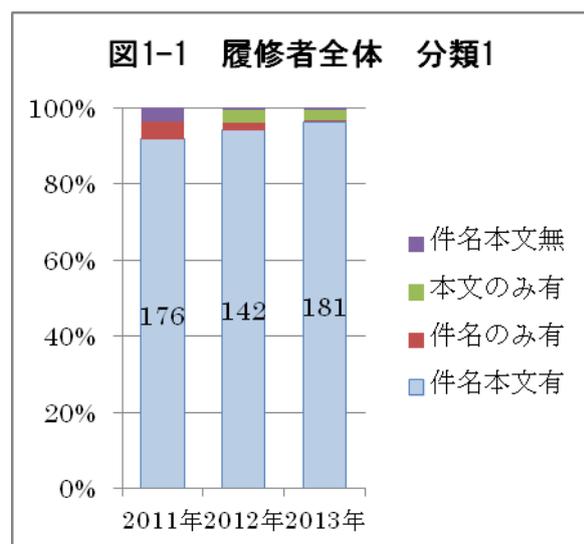
<sup>7</sup> [1]尾崎他(2011)でも 1 年分のデータではあるが本稿と同様の調査結果を報告した。この際に用いたデータは「情報処理論ⅡA」「同 B」「同 D」の 3 クラス分であったが、2012 年度および 2013 年度のデータについては「情報処理論ⅡD」のみのデータであるため、統一性を期すため、2011 年度のデータについても「情報処理論ⅡD」のみのデータに再集計している。

<sup>8</sup> 今回調査の対象とした「情報処理論ⅡD」については、他の教科の開講状況や D クラス以外の「情報処理論Ⅱ」の開講時期などから毎年履修者数の変動が大き

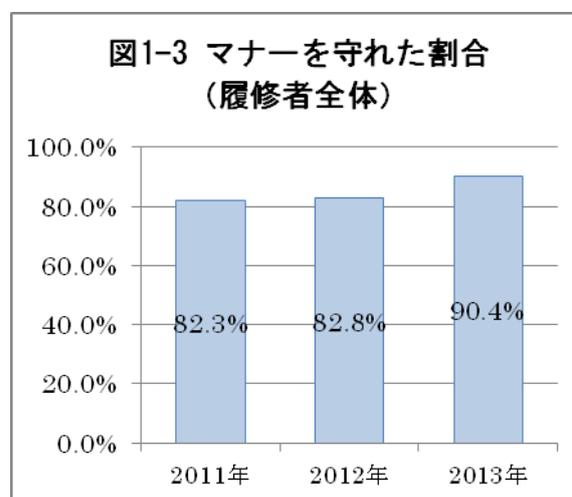
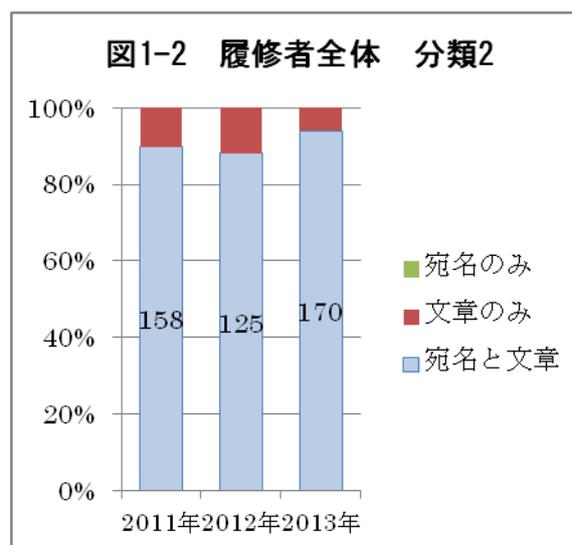
結果を見ると、履修者全体を対象とした場合、講義開始後にマナーの啓発を受けたわけではないが、多くの学生が電子メールのマナーを守って、メール送信を行っていることが見て取れる。履修者全体からみた電子メールのマナーを守れた履修者の割合は2011年度と2012年度で82%台、2013年度は90%を超える結果となった。また電子メールのマナーが完全に守られていないケースにおいても、件名と本文の両方の入力がない、いわゆる空メールに添付という形でのメール送信の数が2011年は若干いたものの2012年と2013年はほとんど見られなくなっている。

少なくとも3年分の結果を見る限り1年次における電子メールマナーについての啓発を継続的行ったことにより、学生側に電子メールマナーについての意識が出てきたことがうかがえる。

また課題提出の電子メールを送信してしまった後に、件名や本文を入力せずに送信してしまったことに気づき、再送信のメールで改めて全てを入力の上、課題を提出してきた履修者も若干いるが、そうした履修者については1回目のメールでマナーが守られていない部分に分類している<sup>9</sup>。



そのため、実数ではなく割合で比較を行っている。  
<sup>9</sup> 細かい部分ではあるが、課題を未提出の履修者については本論のデータには含んでいない。



### 3.2 2年生についての結果

以下では1年次を通して対策を受け、次の年に2年次で「情報処理論Ⅱ」を履修した学生の結果をまとめている。

2年生の結果について見てみると、おおむね良好であり、マナーを守って電子メールを送った割合も2011年は93%、2013年も92%という結果となり、2年生については空メールに添付で課題を提出したのは、実数でわずかに1名のみであった。

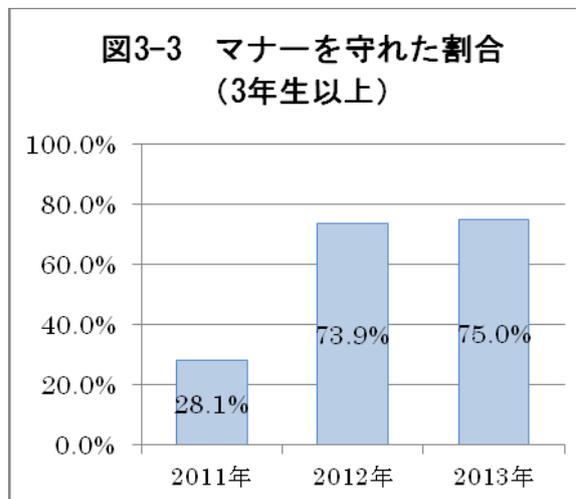
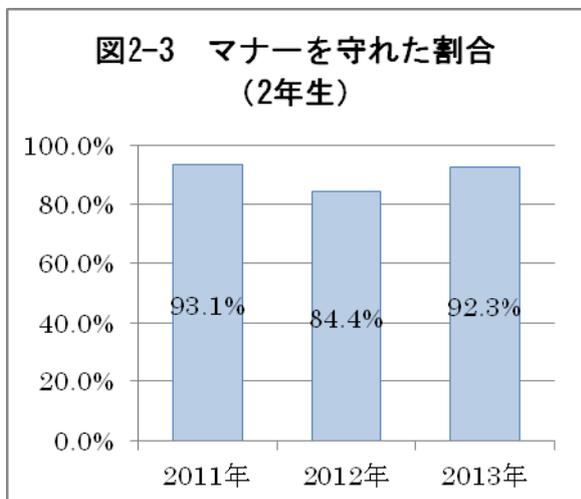
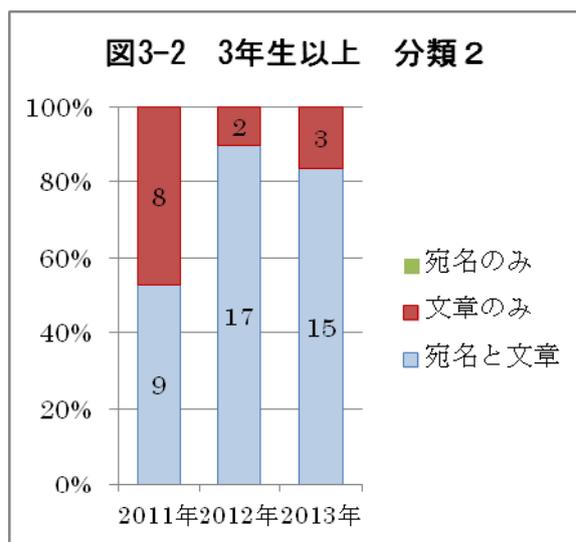
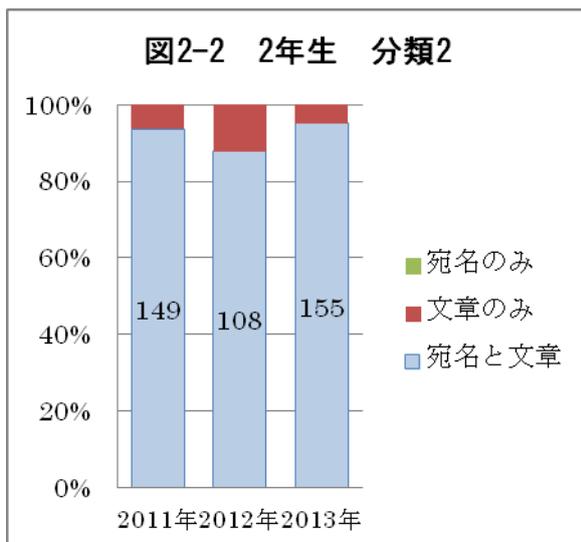
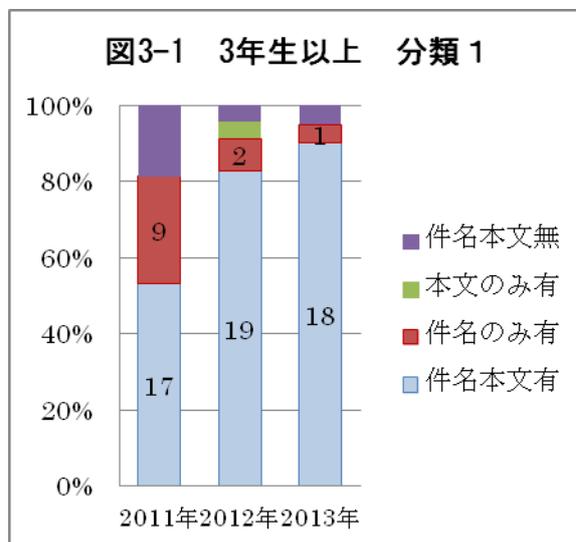
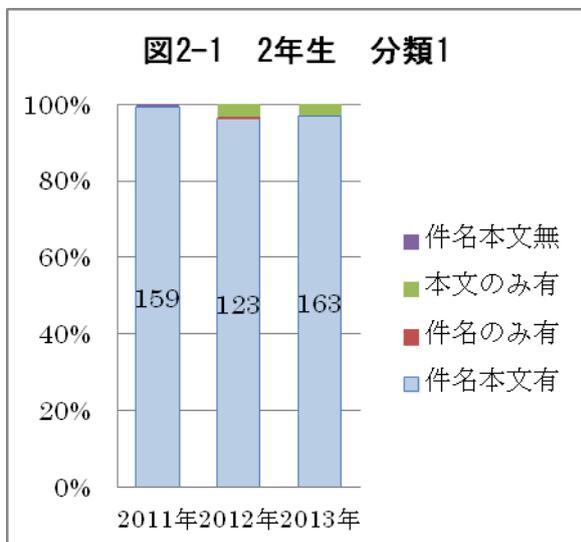
3年生以上を含む履修者全体の結果と比較しても若干ではあるが、マナーを守った上で課題提出のメールを送信してきた学生の割合は上昇している。

ただし、携帯電話のメール等で慣れているのか本文の入力があっても、本文中に宛名が入力されて

いないメールもみられた。この傾向は3年生を含む履修者全体、または3年生以上についても同じである。

### 3.3 3年生以上についての結果

3年生以上の結果については、図3-1から図3-3にまとめている。結果を見ると2011年の結果が



極端に悪くなっている。図 3-1 より件名と本文ともに入力の上課題提出をした者が 31 名中 17 名で、電子メールのマナーを守った上で、課題提出が出来た履修者は割合で 28%であった。2012 年と 2013 年については、これが約 74%と 75%に改善している。

この結果の違いはメールマナーについての改善策を受けているかいないかの違いであると考えられる。改善策の実施を開始したのは 2010 年度新入生からであり、2012 年および 2013 年の調査時点の 3 年生は、2010 年および 2011 にそれぞれ 1 年間はメールマナーの改善策を受けた学年であるが、2011 年時点の 3 年生は全く対策を受けていない。2012 年および 2013 年においてメールマナーを守れた割合を見ると、その両年において 10%以上低下していることが分かる。

このことは 1 年次における対策により、メールマナーについて、3 年次においてもその効果が期待できる一方で、年を追うごとにその効果が低下していくことを示している。

本調査を行った 2 年前期の「情報処理論Ⅱ」では、毎年 2 回または 3 回程度の課題が課される。よって 1 回目の課題提出において電子メールのマナーが守られていなかった割合等を講義内で告知し、2 回目からはマナーが守られていなかった場合、減点等の措置を講ずることを周知し、メールマナーに対する最後の啓発を行っている。

#### 4. おわりに

本論において得られた結果は、電子メールのマナーについての対策は継続的に実施することで改善の効果がみられる一方で、その効果が年を追うごとに低下していくということであった。3 年次も後半になると学内の就職対策講座などが積極的に開講されるようになるので、こうした機会に、社会との接点ともなりうる電子メールのマナーの再確認を行っていく必要があると考える。ま

た LMS (Learning Management System) などの関連を考えると、LMS は学生に対する学習機会を数多く、また効果的に提供できるが、課題提出などを行う際に電子メール等を介さず、簡単に課題や成果物をアップロードできる。よってこうしたシステムを用いる場合のメールのマナー教育についても今後の課題であると考ええる。

#### 参考文献

- [1]尾崎泰文 阿部順一 三輪加奈 皆月昭則、「新入生のメールマナーの改善策とその効果」平成 2011 年度大学 ICT 推進協議会年次大会講演論文 CD-ROM 2011
- [2]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
- [3]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
- [4]尾崎泰文、「経済系学部の情報リテラシー教育に関する一考察」、平成 21 年度情報教育研究集会講演論文集、pp93-95 2009