

高校生のケータイメール利用時に重視される社会的スキル[†]

大貫和則*・鈴木佳苗*

筑波大学図書館情報メディア研究科*

本研究は、高校生の利用度が高い携帯電話のメール機能（本文では“ケータイメール”と表記）を利用する際に重視されている社会的スキルを明らかにすることを目的としている。そこで、高校生を対象として質問紙調査を実施し、携帯電話のメール機能利用時に気をつけている点について自由記述形式で回答を求めた。その結果、的確な伝達事項や気持ちを「表現」すること、気持ちや相手の状況に対する「配慮」、メールの形式やマナーに関する「ネチケット」などに気をつけていることが示唆された。また、特に日常生活における社会的スキルが高い生徒は「気持ちへの配慮」により気をつけていることが示唆された。

キーワード：携帯電話，ケータイメール，社会的スキル，質問紙調査，高校生

1. はじめに

インターネットは青少年の生活に浸透しており、総務省（2004）によれば、2003年の時点で13～19歳の携帯電話利用率は68.4%、パソコンや携帯電話（PHSも含む、以下同様）によるインターネット利用時間は1日あたり71.2分となっている。また、遊橋（2006）は、高校生の携帯電話保有率は97%であり、利用場面も登校時から放課後、帰宅途中、そして深夜まで頻繁に利用していることを示唆している。さらに、財団法人コンピュータ教育開発センター（2004）の調査結果においても児童生徒はパソコンよりも携帯電話を使って電子メールを利用する傾向が強いことが報告されている。

中村（2001）は、ケータイメールが「その時あった出来事や気持ちの伝達」で利用されることが多いと指摘しており、友人との情報共有や感情伝達に利用されていることが示唆されている。下田（2006）も中高生の携帯電話利用の特徴としてケータイメールによる友人、知人の拡大と繋がり強化を指摘している。

日常生活同様に情報機器を介したコミュニケーション

ン（Computer-Mediated Communication：CMC）においても対人関係が存在することを考慮すると、CMC上でも対人関係を円滑にするための「社会的スキル」（菊池1988）が必要であると言える。日常生活での対面コミュニケーションと違い、CMCでは視覚的匿名性により非言語情報が伝えられないために誤解や感情のもつれが生じやすい（赤堀2004）。そこで、CMCの特性を考慮した社会的スキルを持つことが、ネットワーク上のトラブルを回避するために必要と考えられる。

CMC上の社会的スキルの検討はまだ少ないが、パソコンでのインターネット利用時の社会的スキルを検討した鈴木ら（2006）では、「メールの形式」「気持ちへの配慮」「感情表現」などが重視されることが示されている。しかし、前述のように、児童生徒はケータイメールを多く利用しており、ケータイメール利用時に必要とされる社会的スキルについても検討する必要があると考えられる。ケータイメールを対象とした調査では、高橋（2003）が女子大学生を対象として「送信時間帯の配慮」「相手を配慮した反応」などの項目がコミュニケーションスキルを構成するとしている。大学生と高校生では生活スタイルが異なると考えられ、高校生がケータイメール利用時にどのようなことに気をつけているかについての調査は見られない。そこで、本研究では、高校生自身が気をつけていることを自由記述形式で回答してもらうことにより、彼らが必要と考えているスキルを収集し、各回答を似たカテゴリに分類・集計することによって、高校生がケータイメール

2006年11月2日受理

[†] Kazunori ONUKI* and Kanae SUZUKI* : Social Skills Necessary for Interpersonal Communications on E-mail of Cellular Phone

* Graduate School of Library, Information and Media Studies, University of Tsukuba, 1-2, Kasuga, Tsukuba, Ibaraki, 350-8550 Japan

利用時に重視している社会的スキルを明らかにすることを目的とする。

子ども向け携帯電話も各社から発売される中、青少年がケータイメールを利用する場面は今後も増えたと考えられる。このような状況においてケータイメールにおける社会的スキルについて検討することは、今後の学校教育や家庭教育における具体的な指導内容を作成する上で貴重な資料となると考えられる。

2. 方 法

2.1. 調査対象者

茨城県内の私立高等学校1校3年生104名（男子47名、女子57名）を対象として調査を実施した。次項にあげる調査項目すべてに回答を得た101名（男子45名、女子56名）を分析対象とした。

2.2. 調査項目

2.2.1. 携帯電話によるインターネット利用経験

「たくさん利用してきた」「たくさんではないが利用してきた」「全く利用したことがない」の3件法で尋ねた。この質問で、携帯電話を使ってインターネットを「たくさん利用してきた」「たくさんではないが利用してきた」と回答した場合のみ、以下の2.2.2.および2.2.3.の質問に回答するように求めた。

2.2.2. よく利用しているアプリケーション

携帯電話でインターネットを利用して、1)もっともよく使うアプリケーション、2)2番目によく使うアプリケーションについて、それぞれ「a.電子メール」「b.掲示板(BBS)、フォーラム」「c.チャット、ページャー(人に知られないプライベートなテキストでのチャット)」「d.ネットゲーム」「e.その他」「f.なし」の6つの選択肢から1つを選ぶように求めた。

2.2.3. インターネット利用時に気をつけていること

インターネット利用時に対人関係を円滑にするために気をつけていることについて、上記2.2.2.の「もっともよく使うアプリケーション」「2番目によく使うアプリケーション」のそれぞれについて、思いつく順に3つまで自由記述形式で記述することを求めた。

2.2.4. インターネットと日常生活におけるコミュニケーションの違い

インターネット利用と日常生活でのコミュニケーションとを比較して、対人関係を円滑に進めるために気をつけていることに違いがあるかないかについて回答を求めた。「違う」と答えた場合にはさらに具体的に何が違うのか自由記述形式で回答を求めた。

2.2.5. 日常の社会的スキル

オンラインとオフラインの人間関係における社会的スキルを比較することは、高橋(2003)のメールコミュニケーションスキル尺度に関する研究などにも見られ、オンラインの社会的スキルは菊池(1988)のKiSS-18を用いて測っている。本研究においても、生徒の社会的スキルを測定するためにKiSS-18(5件法)を用いて回答を求めた。

2.3 手続き

授業内に質問紙を配布し、クラスごとに一斉に調査を実施した。調査は2005年12月に行った。

3. 結果と考察

3.1. 結 果

3.1.1. 携帯電話によるインターネット利用経験

携帯電話・PHSを使用したインターネット利用経験については「たくさん利用してきた」生徒の割合は44.1%(45名)、「たくさんではないが利用してきた」生徒の割合は43.1%(44名)、「全く利用したことがない」生徒の割合は10.8%(11名)であった。

3.1.2. よく利用しているアプリケーション

携帯電話やPHSでインターネットを利用している生徒が利用するアプリケーションを表1に示した。「もっともよく使うアプリケーション」では「電子メール」(90%)が圧倒的に多かった。「2番目によく使うアプリケーション」の回答で一番多かったのは「利用しない」(50.6%)であった。このように、本研究では、遊橋(2006)と同様に、高校生の携帯電話によるインターネット利用はケータイメールが非常に多いことが示唆された。そこで、以降の分析はケータイメールを利用している84名(男子35名、女子49名、欠損2名)を対象とし、ケータイメールにおける社会的スキルについて検討することとした。

表1 携帯電話におけるアプリケーション利用

	最もよく使う	2番目によく使う
電子メール	80	6
掲示板		
フォーラム	3	12
チャット		
ページャー	1	1
ネットゲーム	0	6
その他	4	18
利用しない	2	45

表2 高校生がケータイメール利用時に気をつけていること

カテゴリ	サブカテゴリ	具体的な記述例	記述数	(男, 女)
表現	感情表現	無愛想にならないように顔文字を入れる きつめの冗談を言った後は(笑)や絵文字をつける	37	(9, 28)
	言葉遣い	親しい相手でもちゃんと言葉を選んでいる 語尾をやさしくする	20	(11, 9)
	明確な表現	主語をわかりやすく, 丁寧に書く	9	(4, 5)
	誤解なき表現	誤解のないような文をつくる 間違っただよにとられたら, すぐに間違いを修正する	6	(3, 3)
配慮	気持ちへの配慮	相手を傷つけるようなことは書かない 相手の状態(忙しい, テスト中とか)を気にする 優しく接するように心がける	26	(10, 16)
	返信に対する配慮	返事をきちんと返す, すぐにメールを返信する 返信は可能な状況なら必ずする	25	(10, 15)
	時間的配慮 (送信頻度・時間帯)	送りすぎない, むやみに送らない 送信する時間帯に気をつける	10	(5, 5)
	依存しすぎない	伝達はメールに頼りすぎないようにしている 重要な連絡はしない	5	(0, 5)
	内容確認	1回読みなおす 時間はかかるが勢いで送信せず読み返して内容を確認する	4	(1, 3)
	ネチケット	(メールの)形式 一般的マナー	簡潔にする, 題名には用件か名前を必ず入れる 質問に答えてもらったらず必ずお礼をする, 礼儀を守る	22 11

※分析対象はよく利用しているアプリケーションで「電子メール」と回答した84名(男子35名, 女子49名)分の176の記述文である

3.1.3 インターネット利用時に気をつけていること

ケータイメールを利用する際に対人関係を円滑にすすめるために気をつけている点についての回答を類似した内容ごとに分類し, カテゴリのラベル付けを行った(鎌原ら 1998). 例えば, 「親しい相手でもちゃんと言葉を選んでいる」, 「丁寧に書く」という内容をまとめて「言葉遣い」というラベルを付け, 1つのカテゴリにまとめた. 分類は2名で行い, 一致率は92.5%であった. 異なるカテゴリに分類された内容については, 最終的に分類者間で調整し, カテゴリを決定した. ここで得られた主要なカテゴリは, 言葉遣いや感情表現などに関わる「表現」, 相手の気持ちや状況についての「配慮」, メール形式やマナーに関わる「ネチケット」の3つである(表2).

カテゴリとしては「表現」(40.9%)と「配慮」(39.8%)とに関する記述が多く見られた. サブカテゴリでは「感情表現」(21.0%)についての記述数ももっとも多かった. 高校生はメールという視覚的手がかりが欠如するメディアにおいて, 絵文字や顔文字などを積極的に利用して自分の気持ちを伝えようとしているものと考えられる. 2番目に多くあげられていたのは「気持ちへの配慮」(14.8%)であった. このサブカ

テゴリでは「メッセージを送る相手の気持ちに配慮する」という記述とともに「自分自身の感情のままにメッセージを送らないようにする」など自己言及的な記述も含んでいる. 3番目に多く見られたのは「返信」(14.2%)に関わるものである. 「返事をきちんと返す」, 「返信は可能な状況なら必ずする」などとともに「すぐに返信する」という記述が見られた. また, 「時間」カテゴリには(ケータイメールは電波が届く限り相手にすぐに着信するため)送信時間帯に注意するという記述があり, ケータイメールの速報性(携帯電話のモバイル性とメールが着信したことがすぐ相手に伝わる機能による)に応じた対応をしていると考えられる.

3.1.4 インターネットと日常生活におけるコミュニケーションの違い

インターネットと日常生活におけるコミュニケーションで気をつけていることに違いがあると回答した生徒は62名(61.4%)であった. そのうち「日常生活では言葉以上に, 声の抑揚, 身振り, 表情などで気持ちを伝えられるが, インターネットではそれが無いため, 普段よりも言葉に気をつけて選ぶ」など視覚的匿名性について配慮している生徒は43名(69.4%)であった.

3.1.5. 日常の社会的スキル

日常生活における社会的スキル得点により高低の2群に分け、各サブカテゴリに関する記述の有無を検討した。 χ^2 乗検定の結果、「気持ちへの配慮」について社会的スキル得点が高い群ほど記述する生徒が多くみられた ($\chi^2_{(1)}=4.29, p<.05$).

3.2. 考 察

気持ちを伝えるメディア(中村 2001)としてケータイメールを利用している高校生にとって、感情表現や相手の気持ちへの配慮が重視されていることが示唆された。対人コミュニケーションでは視覚的手がかりの重要性が強調されている (SHORT *et al.*, 1976) が、高校生はケータイメールにおける視覚的匿名性を意識して感情表現に工夫をしている。また、高校生は日常的に顔をあわせている友人とのケータイメールのやり取りが多いため、相手の気持ちや状況への配慮についても重視しているのではないかと考えられる。また、日常生活における社会的スキルが高い生徒は「気持ちへの配慮」により気をつけていることが示唆された。

4. まとめと課題

本研究では、以下の2点が示された。

(1) 高校生がケータイメールを利用する時には「表現」、「配慮」、「ネチケット」などに気をつけていることが示された。

(2) 日常の社会的スキルが高い生徒はケータイメール利用時に「気持ちへの配慮」に関する記述が多くみられた。

ケータイメール利用時に重視される社会的スキルのカテゴリは、先述の鈴木ら (2006) のパソコンを利用した電子メール利用時に重視される社会的スキルのカテゴリ(「感情表現」「気持ちへの配慮」「メールの形式」など)とほぼ同様のものであった。パソコンを利用した電子メールとケータイメールとにおける社会的スキルにはある程度の共通性があると考えられる。しかし、メールの形式についてはケータイメールでは指摘数が少なく、より軽視される傾向があることが示唆された。

今後の課題としては、次の2点があげられる。第1には、ケータイメール利用時の感情表現について、メ

ッセージの内容や利用する状況などを詳しく検討することである。第2には、日常の社会的スキルと「気持ちへの配慮」との関係について検討することである。日常の社会的スキルを育成することでケータイメールにおいて相手の気持ちに配慮できるようになるとすれば、ケータイメールの直接的指導に限らず、さまざまな教育場面で指導できる可能性が広がっていくことが期待される。

付 記

本研究は、平成17年度日本学術振興会科学研究費補助金(若手研究B, 課題番号:17730362, 研究代表者:鈴木佳苗)の助成を受けて実施されたものである。

参 考 文 献

- 赤堀侃司 (2004) 情報モラルを鍛える. ぎょうせい, 東京
- 鎌原雅彦ら (1998) 心理学マニュアル 質問紙法. 北大路出版, 京都
- 菊池章夫 (1988) 思いやりを科学する. 川島書店, 東京
- 中村功 (2001) 日本人の情報行動2000. 東京大学出版会
- 下田博次 (2006) 中高生の携帯インターネット利用実態調査と利用問題解決に向けた提言. モバイル社会研究所
- SHORT, J, WILLIAMS, E. and CHRISTIE, B. (1976) *The Social Psychology of Tele-communications.*, London: Wiley
- 総務省 (2004) 平成16年版 情報通信白書. 総務省
- 鈴木佳苗・大貫和則 (2006) インターネット上での対人関係で重視される社会的スキル. 日本教育工学会誌, 30(Suppl.)
- 高橋秀暢 (2003) メールコミュニケーションスキル尺度の作成. 日本社会心理学会第44回大会論文集
- 遊橋裕泰 (2006) 中高生及び保護者等の携帯電話利用実態調査レポート. モバイル社会研究所
- 財団法人コンピュータ教育開発センター (2004) 情報モラルに関する調査報告書. 財団法人コンピュータ教育開発センター

(Received November 2, 2006)