

出席率の高い学生の受講における満足・不満足要因の検討

佐藤手織[†]

The factors leading to satisfaction/dissatisfaction in taking classes of the students with high attendance.

Taori SATO

ABSTRACT

The purpose of this study was to specify the factors leading to satisfaction/dissatisfaction in taking classes. 36 students with high attendance were requested to describe them freely.

The results showed that the contents easy to understand satisfied the majority of them, while the poor skills of speech, writing on blackboards, and so on didn't. Furthermore, they also showed that the digressions by teachers both satisfied and dissatisfied them, leading to the discussions about that point.

Key Words: *satisfaction/dissatisfaction in taking classes, high attendance*

キーワード: 受講時の満足・不満足、高い出席率

1 はじめに

2008年度の大学設置基準改正において「FD活動の義務化」が謳われたことによって、当該活動の推進が全国で進められている。しかし、この年になってFD活動がはじめてスタートしたわけでは勿論無く、一般教育学会（1999年に大学教育学会と改称）を主な成果発表の場としての調査、研究は、1980年代からすでに始められていた。その当時のFD活動の中心は主に（学生による）授業評価であり、現在でも、基本的にその流れは踏襲されていると言ってよい。しかし、2000年代後半に入ると、南・中西（2008）が、文部科学省（2006）の調査結果を引用して、授業評価をめぐる議論は、それをいかに活用するかに移り始めていると発言するなど、授業改善にFD活動の中心が移りつつあることが看取される。

また、その前段階として必要となる、授業評価への影響要因のレビュー等も散見されるようになった（佐藤、松浦、小林、渡辺、笹原、2010；安岡、2007）。

ただし、松下（2004）、大塚（2004）、安岡（2007）も指摘するように、授業評価の結果が授業改善に結びついているケースは少ないとも言える。筆者が、他大学に所属する知人から聴いたところでも、授業評価結果の教員へのフィードバックおよびそれに基づいた改善計画の提出までは実施されても、その後は実質的な授業改善につながりにくいということである。第1の理由として考えられるのは、結果をフィードバックされても、性格や経験年数等の要因により、教員が自分の授業スタイルを変更することへの心理的抵抗を感じるかもしれないということである。第2の理由としては、授業評価のいわゆる「信頼性」（心理尺度で言う信頼性とは異なる。この議論については、南（2003）を参照）の

[†]感性デザイン学部感性デザイン学科・教授

問題が考えられる。特に、評価者である学生に関わる何らかの要因（出席率、学力・成績、態度・意欲等）によってデータが不当に歪められていると感じられた場合、教員が授業改善に主体的に取り組む可能性は低くなると考えられるだろう。第3の理由として考えられるのは、改善すべき点およびその方法を具体的に考えるのが難しいということである。たとえば、松尾・近藤（2005）、松尾（2006）は、数量的な授業評価のデータから授業の問題点に関する具体的な情報を得ることは困難であると指摘している。

こういった状況の中、注目される取り組みとして、山形大学を中心とした4大学の教員・学生による視聴覚教材「あっと驚く大学授業 NG集」（2009）の制作がある。学生の生の声に基づいて作成されたシナリオによるフィクション12話で構成されており、一方的に専門用語をまくしたてたり、呈示するパワーポイントに情報を詰め込みすぎて受講生を辟易させたりする教員の姿が極端にカリカチュアされた形で収められている。誰もが問題視せざるを得ない、いわばミニマム・スタンダードにも達しない授業スタイルをユーモラスに示すことにより、「流石に自分はいままでひどくはない」といった安心感を抱いたまま、抵抗なく視聴し、自分の参考とすることができるのが、この教材の大きなメリットと言える。

本研究では、受講において満足・不満足を感じた事例をアンケート形式で学生に問うことにより、満足・不満足をもたらす要因について一般的な傾向を探ることを第1の目的とする。満足・不満足要因に分けて回答を求めたのは、Herzberg（1966）が「動機づけ—衛生理論」を導き出した手続きを参考にしたためである。彼は、デトロイトの技師・会計士約200名を対象とした面接調査から、仕事上の満足・不満足をもたらす要因が異なることを見出し、それぞれを「動機づけ」要因（達成、承認、責任など）、「衛生」要因（上司・同僚との関係、作業条件など）とした。前者が満たされた場合には仕事上の「満足」がもたらされるが、満たされなく

とも「不満」が募ることはなく、逆に後者が満たされなければ「不満」が募るが、満たされた場合でも「満足」がもたらされることはない。同様の図式が、受講における満足・不満足についても成り立つのではないかと考えた。上記の作業を通して、授業を実施する上での改善のポイント、遵守すべきミニマム・スタンダードを具体的に考えることを第2の目的としたい。

2 方法

2.1 対象

近年、授業評価等において、評価者である学生の資格性を問題とする議論が散見される。例えば、授業評価者としての資格を、自らの受講態度に基づき、学生に自己申告させるべきとする日下（2007）の主張や、いくつかの大学で、授業評価の際、実際に同様の手続きを求めている事例等を挙げることができる。この点に鑑み、本稿の調査は、2010年度の履修科目における出席率が90%を超える八戸工業大学の学生を対象とすることとした。同大学の出席システムの情報を基に上記の基準を満たす学生をスクリーニングし、その中から、筆者の科目を履修しているなど協力を依頼しやすい学生37（1学年男子15名、1学年女子2名、2学年男子2名、2学年女子5名、3学年男子6名、3学年女子1名、4学年男子3名、4学年女子3名）名をピックアップした。

2.2 アンケートの内容

「受講における満足・不満足要因に関する調査」との名目でアンケート調査を行った。内容は、平素、八戸工業大学の講義（実験、演習も含む）を受けていてよく経験する事例のうち、①これだけは担当教員に控えてほしいと思う事例および②大きな満足感が得られる事例を、少なくとも3つずつ自由記述形式で回答を求めるものである。同一の担当者の講義において同じことが頻繁に繰り返されるケースを自分の経験から想起し、可能な限り具体的に記述すること

をまず求めたが、想起できるケースが3未満の場合には、他の受講生の意見を参考にしても構わない旨を伝えた。思い当たる事例が4つ以上ある場合には、余分の回答欄に記入するよう指示した。これらの内容はすべて調査用紙の教示欄に示されているが、さらに但し書きとして、①内容（難易度、わかりやすさ）、②授業法（話し方、板書、教材（テキスト、副資料、パワーポイント…）の使用法等）、③始業・終業時間の遵守、④私語への対応、⑤言葉遣いや態度等、回答の際留意すべき講義属性も示した。

3 結果

回収された37部のアンケートのうち、明らかに教示を誤解していたと判断される1部を除いた36部の回答結果を、①内容、②授業法、③始業・終業時間、④私語への対応、⑤言葉遣いや態度、⑥その他に分けて示す。

3.1 内容

「難しい」、「わかり辛い」、「教科書やパワーポイントを読んでいるだけ」など、不満足要因としての回答が11件（回答者全体に占める比率は31%、以下同様）、「興味を持てる」、「わかり易い」、「新しい知識、考え方、技術が学べた」など、満足要因としての回答が33件（92%）であった。また、「興味」や「わかり易さ」につながる理由として回答数が多かったのは、「丁寧な説明」（9件：25%）、「確認問題・小テストなどの問題を解く機会」（7件：19%）、「例を用いた説明」、「図解など視覚に訴える説明」、「応用法の教示」（いずれも4件：11%）であった。

3.2 授業法

話し方、板書、教材の使用に分けて、記す。

・話し方

「早口」、「不明瞭」、「声が小さい」、「一本調子」など、不満足要因としての回答が

11件（31%）、「聴きとりやすい」との満足要因としての回答が1件（3%）であった。不満足要因としての回答は、「早口」、「不明瞭」が大半を占めた。

・板書

「まとまりに欠ける」、「量が多い」、「字が小さい」、「（教員の立ち位置等により）見えにくい」など、不満足要因としての回答は16件（44%）、「まとまっている」、「字がきれい」、「字が大きい」など、満足要因としての回答は8件（22%）であった。

・教材の使用

不満足要因としての回答は10件（28%）であり、「（配布資料やパワーポイントの字が小さい、多い等の理由により）内容がわかりにくい」との指摘が大半を占めた。また、「購入させたテキストを使用しない」との回答が1件（3%）あり、少数意見ながら看過できない指摘と思われる。満足要因としての回答は6件（17%）あり、「（レジュメ形式等で）講義の内容が資料にまとめられている」、「資料の分量が適当である」等がその内容であった。

3.3 始業・就業時間

「よく遅刻してくる」、「長引く、定刻に終わらない」など不満足要因としての回答が9件（25%）、「時間通りに始まる」といった満足要因としての回答が1件（3%）あった。不満足要因としての回答のうち8件（22%）は「（始業・終業の）遅れ」についての言及であり、「（終業の）早さ」についての言及は1件（3%）であった。

3.4 私語への対応

「私語を放置する」、「注意しても静かにさせることができない」など、不満足要因としての回答は8件（22%）、「対処が適切である」、「落ち着いた、静かな環境で受講できる」など、満足要因としての回答は5件（1

4%)であった。また、関連事項として、遅刻、途中退出、居眠り、いわゆる「内職」への注意についての回答に触れておく。遅刻に関しては、「対応が甘い(出席管理が厳正ではない)」、「注意の仕方に配慮してほしい」など不満足要因としての回答が3件(8%)、「対処が適切である」といった満足要因としての回答が1件(3%)あり、途中退出については関連した回答はなかった。居眠りや「内職」に関しては、教員に注意を求めたい旨の回答はなく、むしろ、受講の妨げとはならず、当人の不利益となるだけなので、注意の必要はないという趣旨の回答が2件(6%)あった。

3.5 言葉遣い・態度

「意欲を削ぐ発言をする」など、不満足要因としての回答が6件(17%)、「やさしい」、「面白い」など満足要因としての回答が2件(6%)であった。

3.6 その他

「余談、雑談」、「成績評価」等に分けて記す。

・余談、雑談

教員の余談、雑談については、「社会、経済、時事問題の話が面白い」、「就職等のためになる」、「雑学として有効」、「教員の体験談が面白い」など、満足要因としての回答が14件(39%)「テーマと無関係の内容を話す」、「話題が逸れ過ぎる」など、不満足要因としての回答が6件(17%)であった。

・成績評価

「評価基準が不適切」など、不満足要因としての回答が5件(14%)、「テスト対策をしてくれる」、「出席・レポート等を考慮してくれる」など満足要因としての回答が9件(25%)であった。

・休講・補講のアナウンス

「休講・補講・特別講義が直前に突然アナウンスされる」など、不満足要因としての回答が3件(8%)あった。

4. 考察

4.1 内容

関連する回答が延べ44件と多く、受講生が満足・不満足を考える上で大きな関心事であることがうかがえた。うち33件が満足要因としての回答であり、受講生は「興味の持てる授業」、「わかりやすい授業」を当然のこととは考えず、高く評価する。講義される内容の難易度に関わる回答はほとんどなく、「丁寧さ」、「例示」、「図示」などにより「説明の仕方」に工夫が凝らされていると感じられる授業が肯定的に受け止められている。

4.2 授業法

「話し方」に関わる回答12件のうち、11件が不満足要因としての回答であり、授業の話し方は適正であって当然との受講者の意識がうかがえる。「板書」、「教材の使用」に関しては、ともに不満足要因としての回答の件数が、満足要因としての回答の2倍程度あり、上述の「話し方」と考え合わせると、受講者は、授業法に関しては常に一定のレベルを求める傾向が強いと考えられる。

4.3 始業・就業時間

該当する回答10件のうち、9件が不満足要因としての回答であり、この項目は「遵守されて当然」とする回答者の意識がうかがえる。ただし、不満足要因としての回答のほとんどが、「始業・終業の遅れ」を問題とするもので、「授業が終わるのが早い」ことを問題とした者は1名だけだったが、このことが該当事例の少なさを意味するかどうかは定かではない。早目に授業を切り上げる教員が少なくない可能性も残されており、これがある程度一般的な傾向であるならば、こちらの傾向にも受講者の意識を

高めていく必要がある。

4.4 私語への対応

該当する回答13件は、他の項目と比較して少ない方であるが、それでも全体の3分の1を占めている。回答の大半は「私語への注意」を促すものであり、それ以外の批判的な回答であっても、「私語への注意」そのものの否定ではなく、「注意の仕方」への不満であるので、教員にはやはり、私語を看過せず、静穏な受講環境の確保に対する心がけが常に望まれると考えられる。満足・不満足要因としての回答がそれぞれ5件、8件と、それ程片寄ってはいないが、私語への注意が（当然のことではなく）有り難いことと受講生が認識していることの反映だとすれば、教員側の自戒が必要であろう。

4.5 言葉遣い、態度

考察は割愛する。

4.6 その他

・余談、雑談

満足・不満足要因としての回答はそれぞれ14件、6件で、前者が多く、不満足要因としての回答の半数も「話題が逸れ過ぎたり、時間が長過ぎたりするのは困る」といったニュアンスであることから、この項目については、総じて、受講生は好意的に受け止めていると解釈される。しかし、これをもって、余談、雑談を授業に積極的に盛り込むべきと考えるのは早計であろう。この点については、総合考察で再度取り扱う。

5. 総合考察

5.1 総括

3節、4節の各項目で回答件数が最も多かったのは、②授業法（話し方、板書、教材の使用）、①内容で、それぞれ52件、44件であり、これらの項目への受講生の関心の高さがうかがえる。②授業法に関しては、満足要因としての回答が15件、不満足要因としての回答が

29件と後者が多く、この傾向は、下位項目「話し方」、「板書」、「教材の使用」のすべてに共通していた。また、①内容では、満足要因としての回答が33件、不満足要因としての回答が11件と、逆に前者が多い。受講生は、「話し方」、「板書」、「教材の使用」については、格別高い水準とは言わないが平均的な水準を求める一方、特に「説明」の仕方において一工夫された「わかりやすい」「興味が喚起される」講義を歓迎すると思われる。また、⑥その他においては、「余談、雑談」に関わる回答が20件と多かったことは特筆される。この項目については、満足要因としての回答は14件、不満足要因としての回答は6件で前者が多く、受講生が「余談、雑談」を肯定的に受け止める傾向があることがうかがえる。

5.2 授業改善に向けて

注目度が高い項目について、受講生の満足度を高め、不満足度を低減するという考え方からすれば、「話し方」、「板書」、「教材の使用」については少なくとも平均的な水準を維持し、学生の興味を惹きだすような、わかりやすい「説明」を心がけるべきということになる。具体的には、聴き取りやすい話し方、文字の大きさ・分量が適切でレイアウトが整えられた板書・資料・パワーポイントを心がける一方で、教材に関わる日常例・応用例や図解を示し、適切なタイミングで理解度を確認するテストを実施するといった方法が有効であろう。この点については、多くの教員から無理なく賛同を得られるポイントと思われる。

「余談、雑談」については、議論の分かれるところであろう。先述したように、賛成・反対意見は一定数見られたものの、この項目に言及した学生は、総じて「余談・雑談」を講義のアクセントとして肯定的に受け止めていると考えられる。筆者自身も、その効用を認めるのに吝かではないが、本来の授業とは無関係の内容が学生の主たる満足要因とまでなってしまうと、担当者としても手放しでは喜ばないであろう。

質量ともに、本題とのバランスが大事であるが、その見極めは難しく、担当者個々人が考えるべき課題である。また、③始業・就業時間④私語への対応についても、回答件数は少なくとも、遵守すべき点が多い。また、「購入させた教科書は使用する」、「休・補講のアナウンスは早目に」などは、回答数は少なかったものの、遵守すべき大事な項目が具体的に示されたものと考えられる。

引用文献

Herzberg, F. 1966 Work and the nature of man. Cleveland:World Publishing Co. 北野利信(訳) 1968 仕事と人間性 東洋経済新報社

日下和信 2007 FD評価：現行授業評価の不合理と改善提案 第13回大学教育研究フォーラム発表論文集、66-67.

松尾太加志 2006 学生による授業評価の妥当性と有用性—試験成績との関連— 北九州市立大学文学部紀要(人間関係学科)第13巻、63-77.

松尾太加志、近藤倫明 2005 学生による授業評価は何に役立つのか 北九州市立大学文学部紀要(人間関係学科)第12巻、51-64.

松下佳代 2004 学生による授業評価—現

状と課題— 京都大学高等教育叢書第21巻、203-208.

南学 2003 学生による授業評価の信頼性と妥当性に関する検討 松山大学論集第14巻第6号、55-67.

南学、中西良文 2008 CS分析を利用した授業の評価と改善(1)—授業種別ごとのCS分析結果の比較— 第14回大学教育研究フォーラム発表論文集、42-43.

文部科学省 2006 大学における教育内容等の改革状況について http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/18//06/06060504.html

大塚雄作 2004 学習コミュニティ形成に向けての授業評価の課題 京都大学高等教育叢書第21巻、209-228.

佐藤手織、松浦勉、小林繁吉、渡辺武秀、笹原徹 2010 授業評価に影響を与える要因—特に「信頼性」をめぐる考え方について— 八戸工業大学異分野融合科学研究所紀要第8巻、61-78.

安岡高志 2007 学生による授業評価の進展を探る 京都大学高等教育研究第13号、73-87.