

CS分析を利用した授業の評価と改善(2)

-CS分析結果は教員にどう受け取られるか？-

中西 良文・南 学

(三重大学 教育学部)

目 的

授業評価を授業改善に活かすための一つの方法として、満足度だけではなく、重要度という視点を取り入れて検討を行う CS (Customer Satisfaction) 分析がある(南, 印刷中)。

この CS 分析については、いくつかの手法が考えられている(たとえば, 菅, 2001; 南, 2007)。これらの手法については、それぞれの手法の利点・欠点が研究の中で議論されているが、この議論(南, 2007)においては、それぞれの手法の数学的な特性や算出プロセスの簡便性からどの手法が有用なのかについて検討が進められている。

さて、授業評価結果については、大学全体での教育的方針に反映される一方、それを教員にフィードバックすることで、教員自身の動機づけが高められることも期待される。ただし、そのためには、教員にとって「腑に落ちる」分析結果がえられることが必要である。すなわち、教員が中心となり PDCA サイクルを進めていくためには、その評価の受け手である教員自身がどう受け止め、評価について必ずしも熟知していない教員がいかにかそれを活用することができるか(また、活用しようとするか)ということが大切になる。

このような観点から考えるならば、CS 分析の算出手法においても、それらの分析結果を教員がどう受け止めるのかを考慮しながら、最適の解析法を開発することが必要であると考えられる。そこで本発表では、2つの算出方法によって計算された CS 分析結果が、教員にどう受け取られるのか検討を行い、CS 分析の算出手法について比較検討を行う。

方 法

手順 まず、地方国立大学教育学部にて、2007年度前期に授業評価を行った教員対象に、CS 分析による再分析希望調査を行った。そこで再分析の希望を行った教員に対し、2種類の算出方法による分析結果を両方配布した。2種類の算出方法は、A方式：重要度の算出に授業評価共通項目(9項目)それぞれと全体満足度との単相関を利用したもの、B方式：重要度の算出に、授業評価共通項目(9項目)を説明変数、全体満足度を被説明変数とした重回帰分析における各項目の標準偏回帰係数を利用したもの、となっている。また、配布された結果には、南(2007)の方法による改善必要度についても記載された。これらの結果とともに、質問紙を配布し、回答、返送するよう求めた。質問紙は、無記名で行われ、同一教員が複数科目の再分析を希望した場合は、当該科目数分の質問紙を配布し、回答を求めた。

分析データ 上記の手順によって実施した質問紙のうち、返却された11授業分のデータが本研究での分析に用いられた。

質問紙 質問紙には以下の項目が含まれた。ア) それぞれの方式に対する感想、イ) 2つの算出方法に対する選好、ウ) CS 分析全体や授業評価に対する意見・感想。本研究では特にア) とイ) に注目して検討を行う。ア) に関しては、A方式とB方式それぞれについて、「1. 評定結果は納得できるものであった」「2. 評価結果を見て、改善への意欲が生ま

れた」「3.評価結果を見て改善の方向性がはっきりした」「4.算出プロセスが理解しやすかった」の4項目について、「1:全くそう思わない」から「5:非常にそう思う」の中から最もあてはまるものを選ぶよう求めた。また、それぞれの方式の結果を見て感じたり考えたことを自由記述で尋ねた。イ)に関しては、CS分析の手法として、どちらが望ましいと感じたかを、A方式・B方式・どちらでもよいの3つの中から選択させた。

なお、質問紙・回答結果と同時に、CS分析とはどのような分析であるか、それぞれの方式がどのようなものであるかを説明する文章を配布した。

結 果

まず、それぞれの方式に関する感想について、尺度における回答結果をTABLE1に示す。項目4以外の尺度においてはB方式の得点が高いように思われたが、それぞれの項目に対

TABLE 1 それぞれの方式に対する感想における尺度得点

	N	A方式		B方式	
		平均値	標準偏差	平均値	標準偏差
項目1	11	3.818	.751	4.091	.831
項目2	11	3.818	.874	4.000	.775
項目3	11	3.636	.809	3.818	1.168
項目4	11	3.818	.603	3.818	.982

TABLE2 それぞれの方式に対する選好

A方式	1
B方式	7
どちらでもよい	1

する対応のあるt検定では、いずれも有意な結果は見られなかった。両方式のうちどちらが望ましいかを尋ねる問いに対しては、B方式を選好する回答が多かった(TABLE2)。

そこで、自由記述による回答に注目し、どちらかの方式を望ましい、もしくは、望ましくないとしている理由に関する記述について検討を行った。その結果、ある方式が望ましい理由として挙げられたものとしては、「CS分析前の通常の評価結果を見たときの理解・解釈と比較的一致しているように思いました」「〇<授業名>としては、その通りという感じです」など、結果を見る前に持っていた印象が再確認されたためという記述が見られた。また、「素点では満足していた項目の改善必要度が高くて驚いたが、そうなんだと納得した」「一見わかりにくい隠れた改善必要度を浮き彫りにした、という印象を受けました」など、事前に考えていなかった結果であったが納得できる結果が示されたためという記述も見られた。特に後者の意見については、重要度指標を算出して利用するCS分析ならではの感想であると考えられる。2つの方式の比較においては、B形式が好まれる回答が多く見られたが、B形式は重回帰分析の特徴からコントラストのある結果が示されたため、自分があらかじめ持っている印象が明確化されたり、一方で、納得させるような目立つ結果が示されたのかも知れない。一方、ある方式が望ましくないという場合の理由としては、「Q4 4.72 <満足度素点>がなぜこのようになるのか不思議です」「評価結果が、縦に並んでいたのでも(重要度が等しかった)、結果を見てもあまりこれまでの分析との違いを感じられなかった」など、数値の算出に対する疑問が挙げられていた。後者は重回帰分析を使ったB形式で見られたものであるが、重回帰分析では特にデータ数が少ない場合、不安定な結果が出る可能性が考えられるため、注意が必要であると考えられる。

引用文献 菅 民郎 2001 Excelで学ぶ多変量解析入門 オーム社

南 学 2007 学生による授業評価へのCS分析の適用 三重大学教育実践総合センター紀要, 27, 29-34.

南 学 印刷中 授業評価におけるCS分析に基づいた改善必要度指標の特性の検討 三重大学教育学部紀要, 59.