第9章 サイバー大学学生に対する アンケート調査報告

松 本 早野香1

要旨

サイバー大学(以下、本学)では、学生生活の向上を意図した大学運営改善に資するため、全学生を対象としたアンケート調査を実施した。本学は通学不要のインターネット大学であることから、その特色を反映した質問項目を策定、回答を得た。本稿ではその単純集計の結果を報告し、考察をおこなった。その結果、多数が働きながら学んでいる本学学生の学習スタイル・授業外サポートへの満足度・学習環境、およびそれらの学部ごとの差異が明らかになった。

1. はじめに

さまざまな高等教育機関が、教育内容・運営等の改善を目的として学生に対してアンケート調査を実施している[1][2]。これらは個別の授業内容に関するアンケートと、制度・施設・付帯サービスなど大学運営全般に関するものに大別される。本稿ではこのうち、サイバー大学(以下、本学)において実施した大学運営全般に関する学生アンケートの結果について報告する(1)。なお、授業内容に関する調査は別途公開されている[3]。

当然のことながら,通学制の大学と通信制大学では調査すべき内容が異なる。インターネット上で大学生活のすべてを提供し,通学不要のオンライン大学である本学で学生に対して調査を実施する場合,質問もその特性に応じたものとなる。そこで,調査報告に先立ち,本学の制度や学生の利用するシステムを紹介する。

本学のようなオンライン大学では、学生は通常の受講・学期末試験の受験・卒業論文の 指導・事務手続きといった大学生活のすべてをインターネット経由でおこなう。自主学習 や学生同士の交流もインターネット経由となる割合が高い。そこで本学では、学生が必要 とする環境をオンラインのシステムとして、また、メールや電話を使って利用するサポートセンターとして提供している。学生は社会人が多く、卒業までにかける時間も学生自身 が計画を立てる。そのため履修単位による従量課金制であり、登録した授業の分の学費を 毎期支払う。

¹ IT 総合学部講師

履修状況をはじめとする学生に関する情報は LMS(Learning Management System)で管理され、学生はこの LMS にブラウザでアクセスして「登校」する。 LMS へのログインには顔認証や携帯電話と連動したシンクロックというシステムにより本人確認をおこなう。教員は LMS にあらかじめ録画・作成した授業や作成した教材をアップロードし、学生は各自受講する。授業ごとにオンラインスペースがあり、 LMS 内で学生と教員・学生同士のコミュニケーションをおこなう。本人確認やプレゼンテーションなどの際にはWeb カメラを利用する。「放課後」に相当する交流の場としては、本学関係者のみが参加可能な SNS(Social Networking System)を利用する。以下、この本学関係者向け SNSを「サイバー大学 SNS」とする。

受講の際、学生は必要に応じて教員や指導補助者(以下 TA)のサポートを受ける。このサポートを提供する組織が「授業サポートセンター」であるが、個別の授業の範囲内のサポートであり、本稿で報告する大学全般の運営に関するアンケート調査の対象ではない。

LMS の利用に適した環境は入学前に学生に開示されており、学生には推奨環境での受講が求められる。本稿で報告する調査を実施した 2010 年度の推奨 OS は Windows XP または Windows Vista、ブラウザは Internet Explorer、ただし 当時 最新の Internet Explorer8 のサポートは調査後であった。学生はこの推奨環境において受講に支障をきたした場合、システムサポートセンターによるサポートを受けることができる。システムサポートセンターは主にメールと電話によってトラブルシューティングをおこなう。また、履修登録など手続きの際に疑問やトラブルがある場合、学生サポーセンターによるサポートを主に電話とメールによって受けることができる。

なお、本学にはIT テクノロジーとIT ビジネスのスペシャリストをめざすIT 総合学部、世界遺産を学び考古学や現代社会での活用に寄与する人材を育てる世界遺産学部(新入生募集停止)の2学部がある。

以上のように、本学の学生生活には多くの特色がある。このような大学の学生生活向上 を目的としてアンケート調査を実施する際、調査すべきと思われる内容を述べる。

第一に、学生の卒業までプランや、卒業後はどのような進路を希望しているかを把握することが必要である。この部分を「卒業までと卒業後についての希望」とする。

第二に、学生がどのようなスタイルで学習しているか把握する必要がある。前節のとおり、学生の学習についての自由度が高く、かつインターネット経由で学習するため、学生がいつ、どの程度の時間をかけて学習しているかが明らかでない。この部分を「学習スタイル」とする。学生同士・教員と学生の交流にはサイバー大学 SNS が用いられるため、この部分にサイバー大学 SNS の利用状況も加える。

第三に, 前節で紹介したふたつのサポートセンターがどの程度利用され, 利用した学生がどのように感じているかを把握する必要がある。この部分を「サポートセンターの利用と感想」とする。

第四に、学生がどのような環境で受講しているかを知る必要がある。推奨環境の範囲内

でも複数の環境がありえ、トラブルが多い部分が判明すれば改善することができる。この 部分を「学習環境」とする。

2. 本学学生に対するアンケート調査

2.1 アンケート調査の概要

2.1.1 調査目的

本学学生が本学に求めるもの・卒業までと卒業後についての希望・学習スタイル・サポートセンターの利用と感想・学習環境を明らかにする。

2.1.2 調査対象

調査時に本学 IT 総合学部 (調査結果では IT と記す)・世界遺産学部 (調査結果では WH と記す) に在籍する正科生 (卒業を目的とする通常の学生。その他、特定科目のみ履 修する科目等履修生などの区分がある) 全員。

2.1.3 調査方法

本学学生が利用する LMS 上に設置する質問紙調査。ログインした直後に表示される画面に「大学からのお知らせ」としてアンケート調査への誘導コンテンツを掲載。学生の回答は任意。学生は入力フォームを使って回答を送信。

2.1.4 調査期間

2010年9月14日21時~2010年9月30日19時

2.2 アンケート調査の結果

2.2.1 回答者と回収率

回答者の総数は 186 名, うち IT が 96 名, WH が 90 名であった。回収率は全体で 20.2%, IT が 15.5%, WH が 24.5%であった。なお, 回収率の母数は本学正科生の総数から休学中の学生を除いたもので, アンケート開始日付けの人数である。

2.2.2 卒業までと卒業後についての希望に関する結果

学生が何年かけて卒業したいと考えているか質問した。結果は図1のとおり、IT は「4年」(40.6%)がもっとも多く、次いで「4.5~5年」(29.2%)、「6.5年以上」(26.0%)、「早期卒業」(4.2%)と続いた。WH は「6.5年以上」(37.1%)がもっとも多く、次いで「4年」(32.6%)、「4.5~6年」(25.8%)、「3~3.5年(早期卒業)」(4.5%)と続いた。

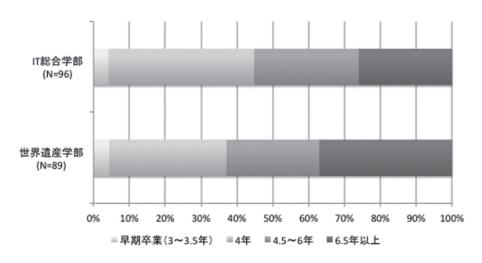


図1 何年かけて卒業したいか

卒業後に希望する進路について質問した。結果は図2のとおり、「現職を維持」がもっとも多く(IT 44.5%、WH 44.3%)、次いで「就職」(IT 13.9%、WH 20.0%)、「転職」(IT 10.9%、WH 8.0%)、「進学」(IT 9.0%、WH 6.9%)、「起業」(IT 12.9%、WH 3.0%)、「留学」(両学部とも1.0%)と続いた。「その他」(IT 7.8%、WH 15.9%)として入力された理由のうち、前述の選択肢に該当するものは繰り入れた。残った「その他」は、未定が6件、定年退職済み・退職予定が4件、専門学校など進学ではない入学が2件、現職を維持しながら起業等の機会を待つものが2件、ボランティアが2件、療養が1件、質問に対する回答に該当しないものが1件であった。

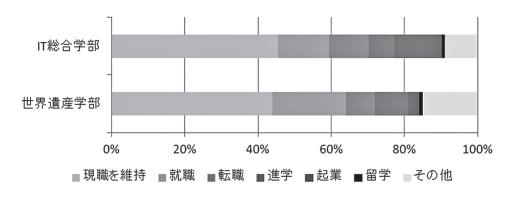


図2 卒業後に希望する進路

2.2.3 学習スタイルに関する結果

平日と休日の学習時間帯と一週間の学習時間,およびサイバー大学 SNS について質問した。

平日の学習時間帯に関する結果は図3のとおり、「早朝 $(4:00\sim6:59)$ 」はWHでもっとも少なく(2.2%)、ITでも2番目に少なかった(9.4%)。次いで「午前中 $(7:00\sim$

11:59)」(IT 11.5 %, WH 11.2 %),「午後 $(12:00\sim17:59)$ 」(IT 7.3 %, WH 16.9 %)と続き,「夜間 $(18:00\sim21:59)$ 」(IT 20.8 %, WH 34.9 %), はWH でもっとも多く, IT では「深夜 $(22:00\sim3:59)$ 」(IT 51.0 %, WH 34.8 %)がもっとも多かった。

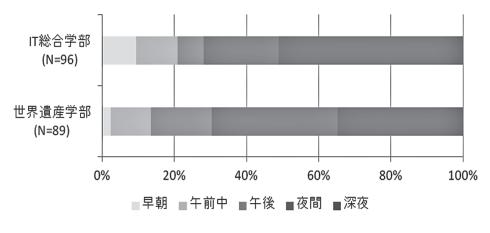


図3 平日の学習時間帯

休日の学習時間帯に関する結果は図4のとおり、ITでは多い順に「午後(7:00~11:59)」(37.8%)、「深夜(12:00~17:59)」(24.4%)、「午前中(12:00~17:59)」(21.1%)、「夜間(18:00~21:59)」(16.7%)、「早朝(4:00~6:59)」(なし)であった。WHでは多い順に「午前中(7:00~11:59)」(32.6%)、「午後(7:00~11:59)」(31.7%)「深夜(12:00~17:59)」(24.2%)、「夜間(18:00~21:59)」(7.3%)、「早朝(4:00~6:59)」(4.2%)であった。

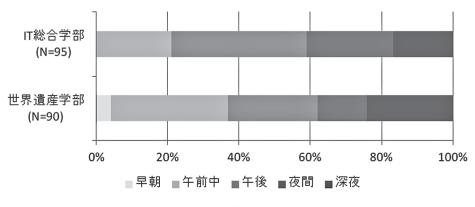


図4 休日の学習時間帯

一週間の学習時間に関する結果は図 5 のとおり、IT ではもっとも多い学習時間が「5~10 時間」「 $10\sim15$ 時間」「 $15\sim20$ 時間」(いずれも 17.7%)、続いて「 $20\sim25$ 時間」(16.7%)、「5 時間未満」「30 時間以上」(いずれも 11.5%)、「 $25\sim30$ 時間」(7.3%)であった。WH では多い順に「 $5\sim10$ 時間」(30.0%)、「 $10\sim15$ 時間」「 $15\sim20$ 時間」(いずれも 17.8%)、「 $25\sim30$ 時間」「 $25\sim30$ 時間」(いずれも 30.0%)、「30.0%)、「30.0%

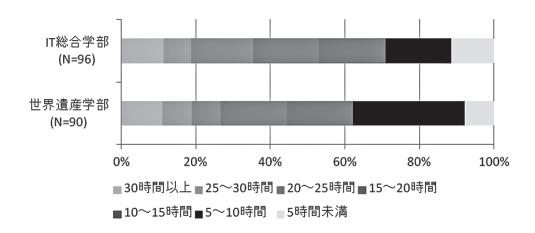


図5 一週間の学習時間

サイバー大学 SNS への参加状況について、参加者は IT 37%・WH 46.7%であった。参加していない学生は IT 39%・WH 35%、以前は参加していたが今は参加していない学生は IT 18.8%・WH 15.6%であった。存在を知らなかった学生は IT 5.2%・WH 2.7%であった。

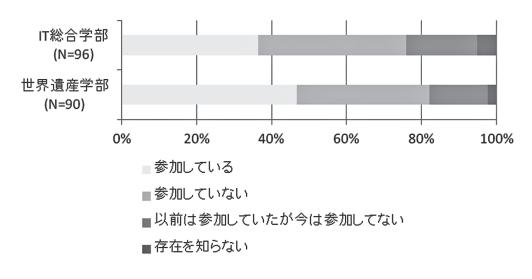


図6 サイバー大学 SNS への参加状況

参加目的は、図7のとおり、70%以上が「他の学生と交流するため」(IT 73.2%、WH 74.5%)、続いて、「オフ会の情報を得るため」(IT 9.8%、WH 8.5%)、「日記を書くため」(IT 4.3%、WH 2.4%)、「教員・メンター(補助教員)と交流するため」(IT 2.1%、WH 2.4%)であった。その他(IT 10.6%、WH 12.2%)のうち、選択肢に該当するものを繰り入れた残りは計 10 件、うち 5 件が複数の選択肢に該当するもの、2 件が学内の情報収集、1 件が参加必須と考えていたため、3 件が質問への回答でないコメントであった。

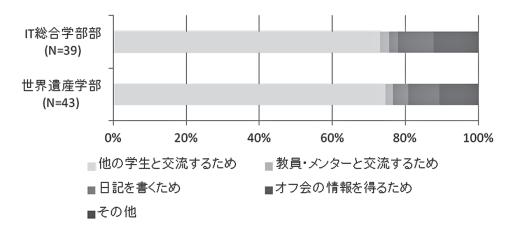


図7 サイバー大学 SNS に参加する理由

サイバー大学 SNS に参加しない理由は図 8 のとおり、両学部とも多い順に「利用する時間がない」(IT 51.9%、WH 31.3%)、「興味がない」(IT 25.9%、WH 33.3%)であった。WH では「利用方法がわからない」(16.7%)「ID・PW を忘れた」(12.5%)と続き、ITでは「ID・PW を忘れた」(7.4%)、「利用方法がわからない」(5.6%)と続いた。「その他」(IT 9.2%、WH 6.2%)のうち、選択肢に該当するものを繰り入れた残りは計 6 件であった。うち 2 件は馴染めないなどコミュニケーション上の問題、1 件はサイバー大学 SNS 全般に良い印象がないため、1 件は情報不足のため、2 件は質問への回答でないコメントであった。

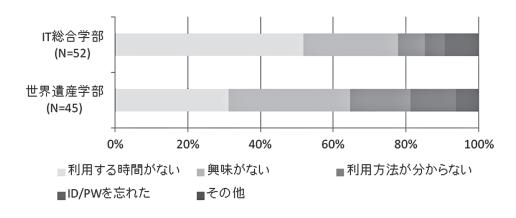


図8 サイバー大学 SNS に参加しない理由

2.2.4 サポートセンターの利用と感想

学生サポートセンターの利用経験は図9のとおり、「ある」がIT 82.3%、WH 95.6%であった。「ある」と回答した学生の満足度は、図10のとおり、「非常に満足」(IT 34.9%、WH 41.9%)「満足」(IT 20.0%、WH 18.6%)があわせて60%程度であり、「普通」はIT 33.8%、WH 25.6%であった。「あまり満足していない」(IT 10.0%、WH 8.1%)「満足

第9章 サイバー大学学生に対するアンケート調査報告

していない」(IT 1.3%, WH 5.8%)はあわせて 10%台であった。良い点・悪い点を質問したところ、コメントは計 57 件であった。うち 16 件がネガティブな内容(対応が遅い、的確でない、事務的であるなど)を含み、41 件がポジティブな内容(対応が迅速、的確、親切であるなど)であった。

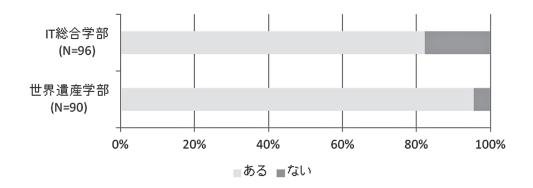


図9 学生サポートセンターの利用経験

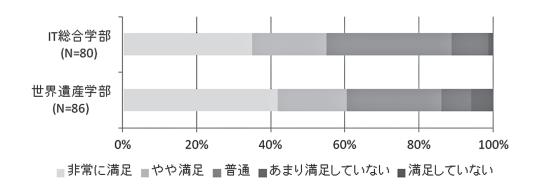


図 10 学生サポートセンターに対する満足度

システムサポートセンターの利用経験は図11のとおり、「ある」がIT 62.1%、WH 82.0%であった。「ある」場合の満足度は、図12のとおり、「非常に満足」がIT 28.3%、WH 44.5%、「やや満足」がIT 26.7%、WH 23.6%、「普通」はIT 30.0%、WH 19.4%であった。「あまり満足していない」(IT 11.7%、WH 9.7%)「満足していない」(IT 3.3%、WH 2.8%) はあわせて 10%台であった。良い点・悪い点を質問したところ、コメントは計 51 件であった。うち 18 件がネガティブな内容(対応が遅い、的確でない、事務的であるなど)を含み、33 件がポジティブな内容(対応が迅速、的確、親切であるなど)であった。

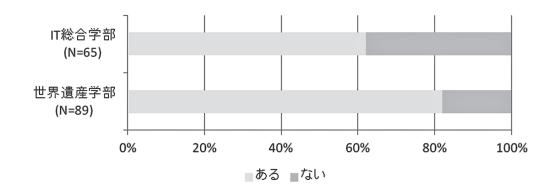


図 11 システムサポートセンターの利用経験

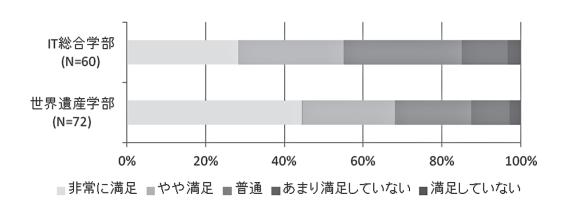


図 12 システムサポートセンターに対する満足度

2.2.5 学習環境に関する結果

学習環境として、OS、ブラウザ、本学の授業でよく利用されるソフトウェア「Xpert」、本人確認 (携帯電話を利用した本人確認を含む) について質問した。

使用している OS は図 13 のとおり、「Windows Vista」がもっとも多く(IT 49.6%、WH 45.4%)、続いて「Windows XP」(IT 18.9%、WH 39.2%)、「Windows 7」(IT 16.2%、WH 8.2%)、「Windows 以外」(IT 15.3%、WH 7.2%)であった。「Windows 以外」として入力されたコメントは計 23 件であった。8 件は複数の OS を利用できる環境がある旨の回答、13 件は質問への回答でないコメントであった。質問への回答でないコメント 14 件のうち 9 件が Windows 7 など新環境に対応してほしいという要望、3 件が MacOS 等への対応要望、1 件が今後購入したい PC についてのコメントであった。

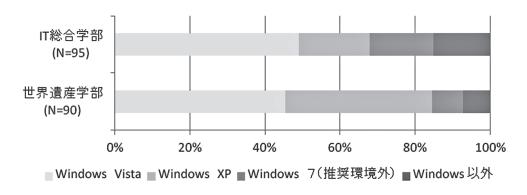


図 13 使用している OS

使用しているブラウザは図 14 のとおり、「IE (Internet Explorer) 6」(IT 12.6%、WH 19.1%)、「IE 7」(IT 45.6%、WH 57.3%)、「IE 8」(IT 28.2%、WH 18.0%)、「IE 以外」(IT 13.6%、WH 5.6%)であった。「その他」として入力されたコメントは計 17 件であった。うち 7 件は複数ブラウザを利用している旨の回答、うち 3 件が Firefox(うち 1 件は IE のエンジンを搭載した Firefox)、2 件が Chrome、2 件が Lunascape、1 件が Sleipnirであった。2 件は質問への回答でないコメントで、いずれも他ブラウザへの対応要望であった。なお、調査時点では Windows Vista と XP が本学 LMS の推奨環境であった。

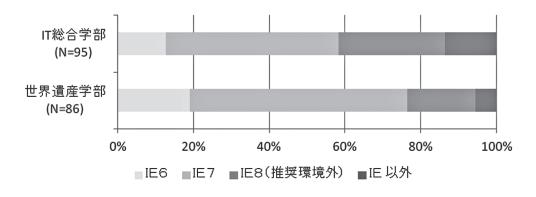


図 14 使用しているブラウザ

使用している Web カメラについては、図 15 のとおり、「問題は発生していない」 (IT 91.5%、WH 91.1%)、「問題が発生している」 (IT 8.5%、WH 8.9%) であった。Xpert をインストールしている学生は図 16 のとおり、IT 78.9%、WH 87.5%であった。Web カメラの不具合についてのコメントは計 15 件で、うち 10 件が顔認証関連、4 件が Xpert 関連、不具合の詳細が不明なものが 1 件であった。

第9章 サイバー大学学生に対するアンケート調査報告

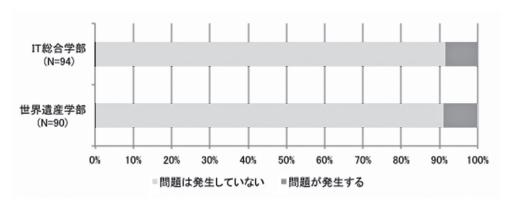


図 15 Web カメラの問題

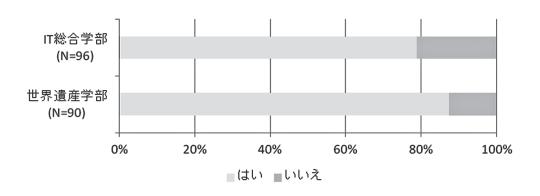


図 16 Xpert の利用状況

図 17 のとおり、ログイン時にもっともよく使う認証方法は多い順にシンクロック (IT 60.0%、WH 52.8%)、顔認証 (IT 20.0%、WH 27.0%)、秘密の質問 (IT 20.0%、WH 20.2%) であった。シンクロックで利用する携帯電話のキャリアは、図 18 のとおり、SoftBank が IT 35.4%、WH 26.7%、au が IT 14.1%、WH 24.4%、NTT docomo が IT 35.4%、WH 42.2%、E-mobile が IT 1.0%、WH 0.0%、WILLCOM が IT 1.0%、WH 1.1%、その他が IT 13.1%、WH 5.6%であった。「その他」として入力されたコメントは計27件であった。うち9件は選択肢に含まれたため繰り入れた。残り 18件のうち、(海外在住などの理由により)海外のキャリアを使用しているとの回答が 10 件、複数のキャリアを利用しているとの回答が 4 件、携帯電話なしが 1 件、詳細不明が 3 件であった。現在使用している携帯電話にシンクロックが対応している割合は、図 19 のとおり、IT 75.3%、WH 77.0%であった。

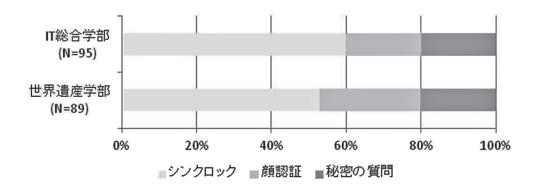


図 17 ログイン時にもっともよく使う認証方法

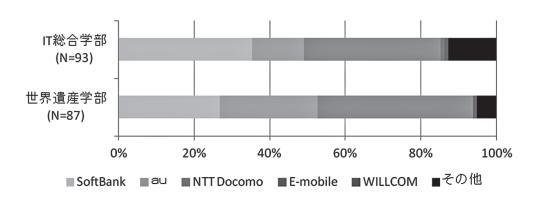


図 18. 使用中の携帯電話のキャリア

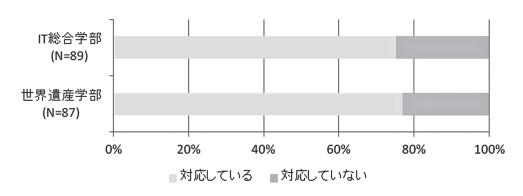


図 19. 使用中の携帯電話のシンクロック対応

2.3 アンケート調査の考察

2.3.1 卒業までと卒業後についての希望に関する考察

IT 総合学部では4年で卒業したい学生が40%以上を占めているが、前項のとおり、職業と両立させている学生が多いことを考慮すると、ハイペースでの卒業を希望していると

いえる。とはいえ、6.5年以上とする学生も26%おり、平均すると早めに卒業したい傾向にあるが、長く少しずつ単位を習得する学生も一定数いるといえる。一方、世界遺産学部では6.5年以上とする学生が最大多数であり、全体にゆっくりと卒業したい傾向にあるが、4年で卒業したい学生も一定数(約30%)存在する。卒業にかけたい年数が比較的分散しているのは、新卒学生など職業を持たない学生も一定数いることの反映とみられる。

卒業後に希望する進路については、IT 総合学部・世界遺産学部とも現職の維持が半数弱であり、就職の希望はいずれも20%以下である。IT 総合学部では転職や起業といった、より専門性を生かした進路への希望と思われる回答がそれぞれ10%程度あり、大学で専門性が磨かれることへの期待が強いと推測される。

2.3.2 学習スタイルに関する考察

IT 総合学部について、平日は夜間から深夜に勉強している学生が大半で、日中勤務の場合の勤務時間に相当する時間帯に勉強する学生は20%に満たない。休日は多くの時間帯に分散している。平日は勤務あけの夜、休日はライフスタイルに合わせて勉強するのが典型的な学習スタイルであると考えられる。過半数の学生が週15~20時間以上勉強しており、4、5年程度で卒業する希望を叶えるべく受講している様子がうかがえる。

世界遺産学部について、平日は IT 総合学部より全体にばらつきが大きいが、夜間・深夜に勉強する学生が多数派(約70%)であることは共通している。休日もやはり IT 総合学部よりばらつきが大きく、さまざまな時間帯に勉強している。一週間あたりの学習時間は20時間未満の学生が多くを占め(約65%)ているが、これは前項で見た卒業までの希望年数が比較的長いことの反映とみられる。

サイバー大学 SNS への参加状況は 40%前後,参加目的の 70%以上は学生同士の交流であることから,比較的高い参加率により参加者の目的が充足され(多くの学生と交流することができ),サイバー大学 SNS への参加が継続しているのではないかと思われる。参加しない理由として多いものが「興味がない」であることからも,興味のある学生の多くが参加しているとみられる。ただし,世界遺産学部では参加しない理由のうち「使い方がわからない」「ID/PW を忘れた」が計 30%弱を占めることから,リテラシー向上が必要な層があると推測される。

2.3.3 サポートセンターの利用と感想についての考察

学生サポートセンターについては90%程度の学生が利用したことがあり、うち60%程度が満足している。世界遺産学部のほうが利用率・満足度ともに高い。満足していない利用者はあわせて10%程度であり、「良い点、悪い点を教えてください」との質問に対しても、ネガティブな内容を含まない好意的なコメントが57件中41件を占める。総じて満足していると考えられる。

システムサポートセンターについては IT 総合学部の利用経験者が約 62%であるのに対し、世界遺産学部の利用経験者は 82%と、大きく差がある。システムサポートセンター

はPC・ネットワーク関連のトラブルに対応するものであるため、IT を専門とする学生とそうでない学生のあいだに必要性の差があるものと推測される。利用者が満足と回答した割合も世界遺産学部で高く(約68%)、IT 総合学部はそれより低く(55%)、「普通」との回答が多い(30%)。「満足していない」との回答は両学部とも十数%にとどまり、コメントも51件中33件がネガティブな内容を含まない好意的な内容で、満足度はやや高いと考えられる。

2.3.4 学習環境に関する考察

世界遺産学部では本学の推奨環境を利用している学生が80%前後,IT総合学部では60%前後である。これは調査当時においてOSの最新バージョンへの対応前であったため,IT専攻の学生が最新版に先に切り替えたことが影響していると推測される。

本学で提供している三種類の本人確認方法のうち、回答者の半数以上がよく使っているのは携帯電話を利用するシンクロックであり、手持ちの携帯電話がシンクロックに対応している割合は70%台であった。対応している学生の多くが利用していると考えられる。

3. おわりに

本学学生に対するアンケート調査について、学部ごとの単純集計を報告、考察をおこなった。アンケート調査結果から典型的な本学学生像を描写すると、IT 総合学部については、「働きながら 4、5 年で大学を出たい」「平日の夜と休日に勉強している」「授業外のサポートにはわりあい満足している」といったところである。世界遺産学部については、「働きながら、またはいろいろな(退職後を含む)状況で勉強し、時間をかけて大学を出たい」「主に平日の夜と休日に、ライフスタイルに合わせて勉強している」「授業外のサポートにはおおいに満足している」となるであろうか。高校新卒で入学する学生も一定数含まれるため、今後はこの層を分離するとさらにさまざまな学生像を描くことが可能になると思われる。

個別の調査結果は学生生活の向上のための改善に資するが、今後調査をおこなう際には PDCA サイクルに組みこむとさらに効果的である。経年比較が可能な形式で継続的に学生に対する調査を実施し、個別の改善施策を検証するのである。その際、本調査の結果を受けて調査項目を再選定することも必要となろう。

注

(1) 本調査は本学を運営する㈱日本サイバー教育研究所学生部によって実施された。

引用文献

[1] 工藤和彦, 岡本秀穂: 九州大学大学院共通教育プログラムに関する学生アンケートの分析, 大学教育(16), 151-165, (2011).

第9章 サイバー大学学生に対するアンケート調査報告

- [2] 小石寛文,本田周二,秋山 学:神戸学院大学人文学部人間心理学科における教育の現状と課題 (5) 2010 年度学生アンケートの結果報告,神戸学院大学人文学部紀要(31), 195-213, (2011).
- [3] サイバー大学公式ウェブサイト「自己点検・評価」: 平成21年度 授業評価アンケート調査結果, http://www.cyber-u.ac.jp/outline/pdf/h21_enquete.pdf (2012年2月2日閲覧).