

プログラム改善に向けての重要度・満足度評価の試み

—KIT-IJST 2003 プログラム評価—

Evaluation of Importance-Satisfaction Rates for Program Improvement

— A Case Study of the KIT-IJST 2003 Program —

札野 寛子^{*1}

Hiroko FUDANO

キーワード：プログラム評価、満足度、日本語教育

Keywords: Program evaluation, Satisfaction rate, Teaching Japanese as a foreign language

1. はじめに

筆者は、1994年から留学生への夏季集中日本語教育プログラムを担当している。開設から10年を迎えるのを機に、これまでの成果を明らかにし今後の改善への指針を得るために、2003年度に「プログラム評価」を実施した。その「評価課題」の一つである、参加者の満足度評価において、重要度と満足度を測る手法を用いた。本発表ではその評価手法実践の概要を報告する。

2. 評価対象プログラム

金沢工業大学日本語教育特別プログラム(KIT-IJST)2003

参加者：米国協定校学部学生32名

実施時期：2003年6月初旬からの6週間

活動内容：日本語、日本事情、日本人学生との科学技術プロジェクト、ホームビジットなど。

URL: <http://www.kanazawa-it.ac.jp/ekit/kit-ijst.htm>

3. 留学生の満足度に関する評価概要

評価目標 2) 学生の満足度：プログラム参加者（＝留学生）および協力者はプログラムで得られた成果にどの程度満足しているかを明らかにする。

評価課題 2.1 留学生はプログラムで得られた成果に満足しているか。

下位の質問

- (1) プログラムで達成を期待することは何か。
- (2) 当初の期待はどの程度達成できたか。
- (3) 当初期待しなかったことで、特に何がよかったか。
- (4) プログラムでの成果にどの程度満足しているか。
- (5) 不満なことは何か。

データ収集方法 アンケート、自己評価、個人面談、日本語試験、会話テスト、苦情・修理依頼記録

4. 重要度・満足度評価の手法

終了時のアンケートの一部(図1参照)として、重要

度・満足度評価手法を導入した。この手法は、民間企業の顧客満足度調査や自治体の行政評価で活用されているもので、評価項目の満足度だけでなく、その重要度も尋ねる形式である。満足度自体の査定と言うより、改善ニーズやその優先順位を探ることが主眼である。

<実施手順>

1. 回答者が評価項目について重要度と満足度を査定
2. 各評価項目の重要度と満足度の平均値を算定
3. 平均値を散布図にプロット
4. ニーズ度を算定 (2種の算定式)

$$(1) \text{ ニーズ度} = \text{重要度} - \text{満足度}$$

$$(2) \text{ ニーズ度} = \text{重要度} \times (p - \text{満足度})$$

* p は最大評価ポイント

(p - 満足度) は不満度に相当

5. ニーズ度の高い順にランキング

5. 今回の結果

図3および4、表1参照

6. この手法のメリットおよびデメリット

<メリット>

- ・評価および分析方法が簡単である。
- ・改善が必要な項目の優先順位が明確で説得力がある
- 重要な項目が優先的。

<デメリット>

- ・回答項目が多くなる。
- ・単独では十分な情報を得られない—優先順位が主情報、不満の内容や理由は別の手法で調べる必要がある。

7. むすび

プログラム評価の目的は、主に成果のアカウントビリティ獲得とプログラムの改善への情報収集である。これらの目的に照らして、この手法は、改善に向けて有用な情報を得る手段の一つであると言える。

*1 金沢工業大学 基礎教育部

図1 評価用紙 (抜粋)

Importance/Satisfaction Ratings
 Finally, please attempt two types of ratings: (1) the degree of your importance of the program activities and services and (2) the degree of your satisfaction with them.
 (1) Rate the degree of your importance (or "how much you care about its availability or quality") of each of the following activities and services this program provided. Choose one from 4, 3, 2, 1 and 0.

I needed it very much I cared about it very much.	I didn't need it at all I didn't care at all.
100% 75 50% 25 0%	
4 3 2 1 0	

<Classes>

Japanese Communication I/II	instructions	4	3	2	1	0
	discussions w/J partners	4	3	2	1	0
Jpn. for Sci. & Tech I (first part)/College Japanese		4	3	2	1	0
	project assignment	4	3	2	1	0
JST I (second part)/ JST II (project)	working w/J partners	4	3	2	1	0
		4	3	2	1	0
Japanese Language and Society	lectures	4	3	2	1	0
	field trips	4	3	2	1	0

図2 グラフデータの意味するもの

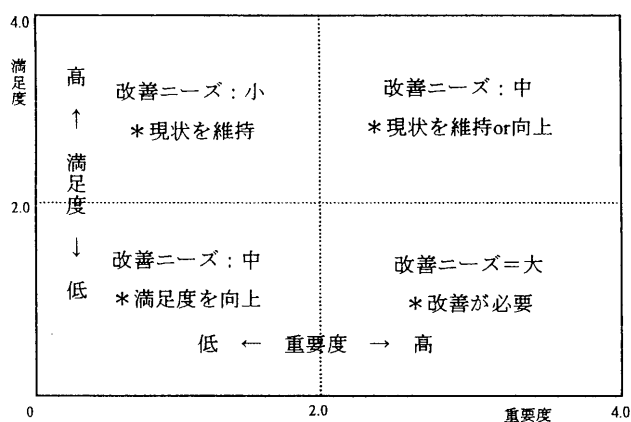


図3 結果の散布図

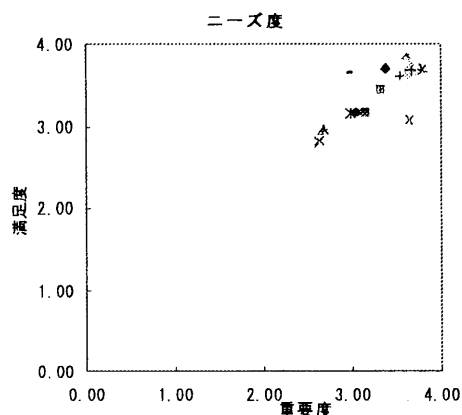


図4 結果の散布図 (図3右上を拡大)

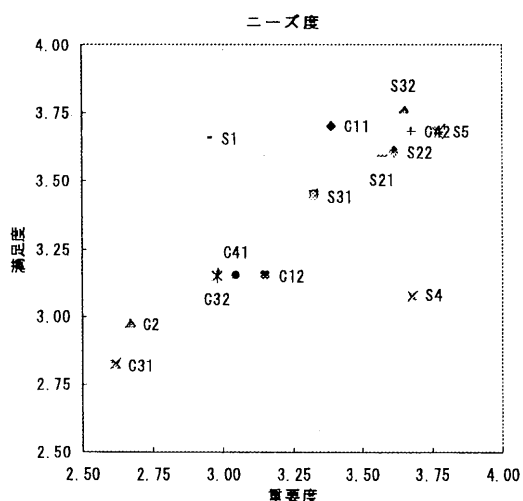


表1 ニーズ度順の結果

順位	コード	評価項目	重要度	満足度	ニーズ度
1	S4	コンピュータ貸出し	3.68	3.08	3.38
2	C31	科技プロジェクト課題	2.62	2.82	3.08
3	C2	科学技術日本語授業	2.67	2.98	2.73
4	C12	日本語会話パートナー	3.15	3.15	2.67
5	C41	日本事情授業	3.05	3.15	2.59
6	C32	プロジェクトパートナー	2.98	3.15	2.52
7	S31	活動スケジュール	3.32	3.44	1.87
8	S21	アパート設備	3.57	3.59	1.47
9	S22	宿舎共有施設	3.61	3.60	1.43
10	S5	日本人との交流機会	3.78	3.68	1.22
11	C42	フィールドトリップ	3.68	3.68	1.18
12	S1	国際交流室対応	2.95	3.65	1.02
13	C11	日本語授業	3.39	3.70	1.01
14	S32	ロング週末	3.65	3.76	0.86
平均値			3.29	3.39	1.93

本発表は、平成 15・16 年度科学研究費補助金 (課題名「日本語教育プログラム評価モデル構築のための『満足度』評価手法に関する研究」) の研究成果の一部である。

重要度、満足度=4.0 満点 ニーズ度=16.0 満点

<参考文献>

小野達也・田渕雪子 『行政評価ハンドブック』東洋経済新報社、2001