

# 東京地区 2,500 人の新入生から見えるパソコン講座の価値と展望

榎戸良\*1・吉川亮\*2・北爪里菜\*3・虎岩雅明\*4

Email: pcl@trywarp.jp

- \*1: 株式会社トライワープ
- \*2: 株式会社トライワープ
- \*3: 株式会社トライワープ
- \*4: 株式会社トライワープ

◎Key Words PC 講座, PC サポート, 大学生

## はじめに

Trywarp では「パソコンライフ応援計画」と称し、大学の新生を対象として、パソコンに対する不安を解消することを目的としたパソコンサポート企画を展開した。2006 年より大学生協と連携し、セットアップ講習会や出張設定サポート、スキルアップ講座などを実施しており、2018 年は 17 大学 23 キャンパスで展開した。これらは全て、各大学の先輩がスタッフとして参加し、後輩である新生に大学ならではのパソコンライフを伝えながらサポートする内容となった。人数規模や立地、環境など様々な面で異なる状況の中で、どの大学の新生も、大学生活で安心してパソコンを使いこなすことができるように学生スタッフと一緒に講座などの開発を行ってきた。本論ではパソコン講座を実施した 13 大学(14 講座)、約 2,500 人の受講生からのアンケート結果をもとに、新生が講座から何を得られたか、そして、これからの講座の展望を報告する。

## 1. パソコン講座実施概要

### 2.1 運営と研修の体制

パソコン講座におけるメンバーの役割と業務の内容を表 1 に示した。講師は講座当日に全体進行や解説を行う。また、事前段階には、講座内容の検討をする実行委員会や打ち合わせ、模擬授業に参加する。

教室マネージャーは講座当日に準備や時間、出席者の管理など全体を通じた雑務と管理を行い、講座をマネジメントする。事前段階では、講師と同じく実行委員会や打ち合わせ、模擬授業に参加する。

アシスタントは、講座当日の受講生のサポートをする。アシスタントは講座の中で最も受講生と触れ合う立ち位置にいる。講師の説明に補足をし、受講生からの質問に答える。また、技術習得以外の学生生活に関する話題や情報もアシスタントが主に提供する。事前段階では、打ち合わせや模擬授業に参加する。

さらにメンバーには、それぞれ事前段階で研修を受けてもらっている。研修は講師、教室マネージャーを対象としてチームを牽引するためのスキルを身につけるためのリーダー研修を最初に開催した。続いて、講師、マネージャー、アシスタントを対象として実務をこなせるようになるための研修を行った。

表 1. 事前準備と当日のメンバーの役割

	講師	教室マネージャー	アシスタント
事前	・リーダー研修 ・講師 トレーニング など	・リーダー研修 ・マネージャー研修 ・シフト調整 など	・アシスタント 研修 ・打ち合わせ など
当日	・進行 ・機能の解説 など	・時間管理 ・照明管理 など	・受講生サポート など

### 2.2 カリキュラムの策定体制

講座の内容や難易度の決定は、大学ごとに「実行委員会」を組織して行った。実行委員会には、講師と教室マネージャーが参加し、Trywarp 授業開発本部が用意した基本メニューをもとに、講座のカリキュラムを検討した。基本メニューは、P 検 3 級から準 2 級レベルの内容が中心である。その上で、その大学の講座開催回数に応じた開催プランや課題、取扱機能のリストを用意し、適宜アドバイスもした。各大学の実行委員会は、基本メニューの中から、自大学の実情やレベルに合ったプラン、機能を選定し、さらに大学独自のアレンジを加えていった。また、採用した機能をどのように大学で活用しているか、体験談などをピックアップした。これらの内容を講座の中に落とし込むことによって、実施する大学独自の講座になっていく。そして、受講生にとって、大学生活で活用できる機能や技術を先輩が教えてくれる講座に仕上げた。

### 2.3 アンケートの取得

アンケートは講座の終了後に毎回実施し、取得した。アンケートは、初回で取得した「事前アンケート」、各回で取得した「各回アンケート」、そして最終回で取得した「事後アンケート」の 3 つを用意した。

以下にアンケートの設問内容の一部を示す。

#### 事前アンケート(一部抜粋)

- ・期待すること(自由記述)、
- ・パソコンに対する不安(自由記述)
- ・受講動機

各回アンケート(一部抜粋)

- ・ 講座の満足度(五段階)
- ・ 講座の難易度(五段階)
- ・ 講座の内容は大学生活に活かせるか(五段階)
- ・ 講師の評価(三段階)
- ・ アシスタントの評価(五段階)
- ・ ためになった機能はなにか(自由記述)

事後アンケート(一部抜粋)

- ・ 期待していたものは得られたか(五段階)
- ・ 来年度のスタッフをやるか(三段階)な
- ・ 講座の全体評価(複数回答可)

**2.4 受講生の講座受講動機**

2.3で述べたアンケートについて、事前アンケートで取得した受講生の受講動機から、最近の新生生の傾向を調べた。質問内容としては「先輩のレポートが見られる」「専用テキスト」といった先輩による講座のオリジナリティに関することや「先輩が教えてくれる」「大学生活のことも聞ける」「友達ができる」といった学生同士の関係性、「Word」「Excel」「PowerPoint」の技術習得に関することなどの複数の選択肢から、3つまでを選択する形式とした。

結果として、全14講座中11講座で、期待値の高かった上位3つの内容が「Word」「Excel」「PowerPoint」であった。その割合は、概ね受講生全体の35～45%である。そして、これら11講座は全て、その次の順位には「先輩のレポート」もしくは「先輩が教えてくれる」のどちらかが交互に位置し、20～35%の割合を占めていた。

さらにOfficeソフトそれぞれの期待値を見てみると12講座でExcelへの期待値が最も高い結果となった。中には10ポイント以上、WordやPowerPointよりも期待値が高い大学もある。この傾向は、同じ大学の数年間の推移を比較すると、3年前はExcelの期待値は最も低く、2年前から徐々に上昇する傾向にある。

なお、「先輩のレポート」や「先輩が教えてくれる」に期待している受講生がOfficeソフトの内容よりも高い期待値を示しているのが女子大であることを付け加えておく。この大学は、先輩のレポート紹介の期待値がWordの倍以上であった。

**3. 講座の価値と発展性****3.1 講座の評価**

各大学での事後アンケートのうち、講座の評価ポイントの結果を表2に示す。提示した選択肢のうち、3つまで選択可能とした。

1年生から課されるレポートのためのWord技術習得について評価する受講生が多く、期待値の高かったExcelの内容について評価した受講生も多かった。さらには、おおむね半数程度の受講生が「先輩からの体験談やアドバイス」を評価した。2.2で述べた通り、講座で扱う内容も先輩の体験をもとにして選定した。その体験談は、講座中にも演習時間の合間で、講師やアシスタントスタッフが紹介する時間を取った。また、講座時間中だけではなく、講

座開始前に早めに来た受講生との談笑や帰り際にも挨拶をしての見送りなど、同じ大学生らしいコミュニケーションも大切にして運営した。

事後アンケートでの自由記述の感想では、「丁寧に」「わかりやすく」教えてくれたことへの感謝の言葉が数多く並んでいる。先輩だからこそできるきめ細かいサポートがこの講座の最大の特徴であり、外部事業者が講師として行う講義形式の講座では実現しづらい、大学オリジナルの講座である。

表2. 講座の全体評価についての回答およびスタッフ希望率 単位: %

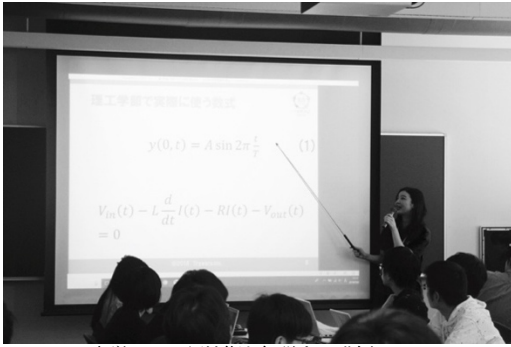
大学	F	G	H	I	J	K
Word 技術	47	83	60	74	63	65
Excel 技術	53	51	62	62	33	56
PowerPoint 技術	47	42	12	34	18	29
苦手意識解消	2	16	7	8	6	9
パソコンの知識	21	24	38	25	18	38
学生生活が楽しくなる	0	1	0	2	5	3
先輩からの体験談やアドバイス	51	39	74	40	30	41
先輩と仲良くできる	12	7	7	2	14	9
講義に役立つ	7	5	0	3	6	12
友達ができる	14	4	24	9	16	3
来年度、スタッフ希望	42	22	40	22	38	18

**3.2 スタッフ希望率を与える因子**

次年度スタッフを希望する受講生の割合については、講座評価との相関性が見られた(表2)。スタッフ希望率とは、最終回において、次年度の講座のスタッフ参加への意識調査で、「やってみたい」および「やってみてもよいかも」という選択をした受講生の割合である。

スタッフ希望率について30%を超える大学(A群=F, H, J大学)と下回る大学(B群=G, I, K大学)に分けて、両群の違いを表から読み取ると、A群の大学は「先輩からの体験談やアドバイス」や「先輩と仲良くできる」、「友達ができる」ことを評価する割合が高いことがわかる。スタッフが積極的に講座に関わる姿勢を目の当たりにして、受講生は憧れの気持ちを持って、次年度のスタッフを希望する傾向が見てとれる。つまり、スタッフ希望者を増やす意図を持つ場合、講座の内容を座学偏重にせず、これらの要素を入れ込むことが目標達成のポイントとなる。

学生が主体となる講座運営において、スタッフの確保はとても重要なミッションになる。大学生は、学年により忙しさも異なるため、短くて1年、長くても3年ほどしか講座に関われないことが多い。そのため、スタッフを毎年安定的に確保する必要がある。その状況下で、受講生が次年度にスタッフを担当することは、理想的なサイクルである。受講生であれば、講座の方向性や構造、そして価値を理解した状態で迎え入れることができるので、安定した運営が期待できる。そして、なにより「後輩の力になりたい」という先輩の想いが引き継がれ、自然と講座の価値



大学での必須技術を解説する講師スタッフ



体験談を紹介するアシスタントスタッフ



講座開始前に談笑する受講生とスタッフ

#### 4. アンケートの定量分析

##### 4.1 満足度を与える因子の検討

各回アンケートにおける講座の満足度は、何に起因しているのか、「満足度」と「難易度」、「講師評価」、「アシスタント評価」を比較することで検討した。比較にあたっては、まず講座の各回の満足度を縦軸にとり、それぞれの要素を横軸にとった散布図(図1)を作成した。そして、その近似曲線の傾きとR<sup>2</sup>値から講座満足度に影響を与える因子を探った。それぞれの比較によって、より因子として高い影響力を持つものを明らかにしていく。

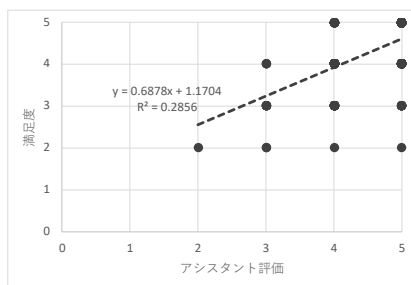


図1. A大学における満足度とアシスタント評価の相関図

#### 4.2 満足度と難易度の関係

満足度と難易度の近似曲線の傾きは、実施した回によって、プラスに傾く場合とマイナスに傾く場合があった(図2)。難易度が高い方が高い満足度を得た回もあれば、難易度が低い方が高い評価を得た回もあった。

つまり、難易度は満足度の因子ではないと言える。難易度は高くても低くても満足度には繋がらない。難易度と満足度の関係については度々指摘がされるが、検証の結果、関係性は見られなかった。この結果は実施した全ての大学において確認ができた。

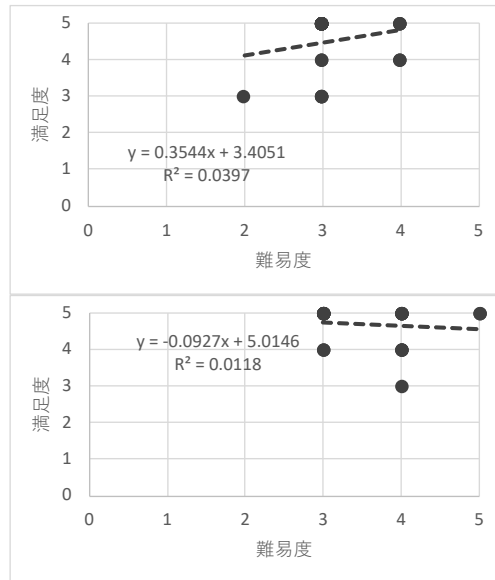


図2. B大学における満足度と難易度の相関図(上:第4回,下:第8回)

#### 4.3 スタッフが与える影響

B大学における満足度とアシスタント評価、講師評価との相関を表した近似曲線の傾きはプラスに傾いている(図3)。つまり、スタッフの評価が高い回は満足度も高くなっており、相関関係があると言える。なお、この相関関係は他の大学においても成立した。

このことからスタッフの評価は満足度に影響を与えており満足度の因子と言える。

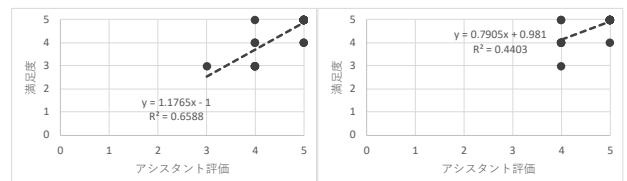


図3. B大学における満足度とアシスタント評価の相関図(左:第4回,右:第8回)

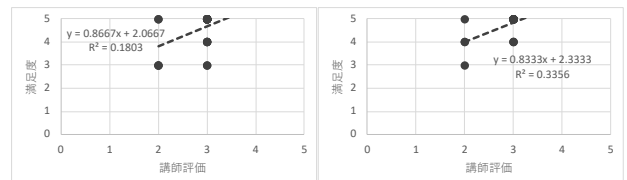


図4. B大学における満足度と講師評価の相関図(左:第4回,右:第8回)

#### 4.4 アシスタント評価と講師評価の比較

アシスタントと講師のどちらが満足度により影響を与えるかを比較した結果、傾向別に大学を「アシスタント偏重型」と「講師偏重型」、「均等型」の3つに分類した。

アシスタント偏重型のC大学は、アシスタントの評価の方が講師の評価よりも影響力がある大学である(図5)。講師偏重型のD大学は、アシスタント評価よりも講師の評価が影響力を持つ大学である(図6)。さらに均等型のE大学では、アシスタント評価と講師評価の影響力は同じくらいである(図7)。全ての大学をこの3つに分類できた。

それぞれの分類に属する大学の講座実施形態の共通点を探ると、これらの分類の違いはスタッフとの距離感に起因することが推測された。講師偏重型に分類される大学は、実施規模の小さい大学だった。実施規模の小さい大学は、会場の広さと受講生の人数も小さいため、受講生と講師の距離が近い。

アシスタント偏重型に分類される大学は、グループ形式で講座を行う大学だった。グループ形式の場合、アシスタントが1グループに1人つくため、講師よりも距離が近く、より手厚くサポートを受けられる。

均等型に分類される大学は、一般的な大学の講義と同じく、正面を向いて受講する、講義形式の講座を行なっている大学に見えられる傾向だった。講義形式の場合、講師との距離は当然遠くなるが、アシスタントとの距離もグループ形式ほど近くはない。よって、講師とアシスタントの影響力が分散する。

このように、講座の実施環境によって、スタッフが受講生に与える影響が異なることがわかった。3つの分類を理解し、それに合った準備をすることで、受講生の満足度を高めることができる。

## 5 おわりに

本論では、スタッフ希望率やパソコン講座の満足度に影響を与える因子をアンケートから得たデータを元に探ってきた。定量的な評価により、講座の価値を高めるための方策の策定の可能性を示すことができた。パソコン講座を継続的に実施し、満足度を上げて価値を高めるためには、データの収集と分析が非常に重要かつ有効であると言える。

多くのデータを収集し、分析を続けることができれば大学の規模や環境、受講生の傾向など様々な要素の違いを持つ大学ごとに最適な講座の形が見えるはずだ。しかし、実施規模や実施年数もまだまだ小さく浅いため、データの蓄積は十分とはいえない。そこで、Trywarpではアンケートの収集と分析サービスの提供を開始した。アンケートから得られた情報を講座運営に還元し、今後もより良いパソコン講座を構築していきたい。

## 参考文献

- (1) 榎戸良, 吉川亮, 北爪里菜, 虎岩雅明 “東京地区における「大学新入生のためのパソコン講座」の立ち上げ支援の報告”, 2017 PC CONFERENCE 論文集, pp. 371-374 (2017).

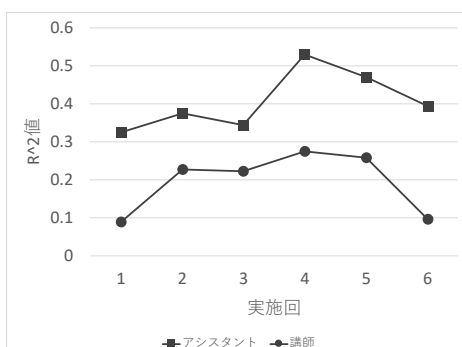


図5. C大学における満足度とスタッフ評価の相関性

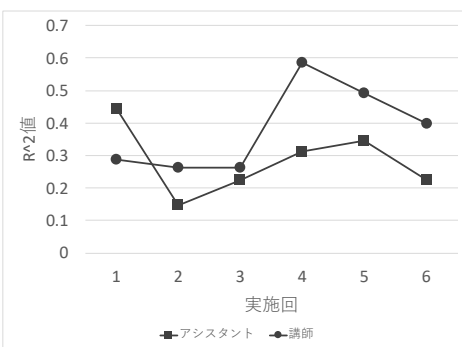


図6. D大学に満足度とスタッフ評価の相関性

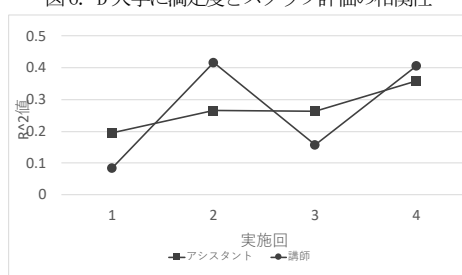


図7. E大学における満足度とスタッフ評価の相関性