

## eラーニングにおける完了率・満足度と援助要請

Help Seeking and Completion Rate/ Satisfaction in e-Learning

合田 美子<sup>1</sup>, 山田 政寛<sup>2</sup>, 松田 岳士<sup>3</sup>, 加藤 浩<sup>4</sup>, 齋藤 裕<sup>5</sup>, 宮川 裕之<sup>5</sup>

Yoshiko GODA<sup>1</sup>, Masanori YAMADA<sup>2</sup>, Takeshi MATSUDA<sup>3</sup>,  
Hiroshi KATO<sup>4</sup>, Yutaka SAITO<sup>5</sup>, Hiroyuki MIYAGAWA<sup>5</sup>

熊本大学<sup>1</sup>, 金沢大学<sup>2</sup>, 島根大学<sup>3</sup>, 放送大学<sup>4</sup>, 青山学院大学<sup>5</sup>

Kumamoto University<sup>1</sup>, Kanazawa University<sup>2</sup>, Shimane University<sup>3</sup>,  
The Open University of Japan<sup>4</sup>, Aoyama Gakuin University<sup>5</sup>

〈あらまし〉 自主的な学習の機会を提供する非同期分散型 eラーニングでは、自己調整(制御)学習サイクルを実践しながら、適切に援助要請行動を取る必要がある。本研究の目的は、eラーニングにおける援助要請行動とコースの完了率および満足度との関係を明らかにすることである。援助要請行動は、質問の必要性和リソースから、4タイプ(1. 質問無, 2. 質問有, アクション(フォーマル), 3. 質問有, アクション(その他), 4. 質問有, アクション無)に分類した。タイプ3が完了率・満足度共に一番高い平均値を示した。完了率と援助要請タイプには有意な結果ではなかったが、満足度とは有意差がみられた。満足度に関して、タイプ別に更に分析した結果、タイプ1と2, 2と3, 3と4の間で有意差が検出された。

〈キーワード〉 遠隔学習(eラーニング), 高等教育, 学習支援, 援助要請, 自己調整(制御)学習

### 1. はじめに

非同期分散型環境で提供される eラーニングは、自主的な学習の機会を提供する一方、低い修了率や満足度などが問題視される(メディア教育開発センター, 2008)。このような eラーニングにおいて、学習者は、自己調整(制御)学習サイクル(SRL)を実践しながら学習を進める必要がある。SRLの重要な要因の一つに援助要請がある(WOLTERS, et al. 2003)。これは、個人での学習中に、分からないことがあった時にどのような行動を起こすのかに関連する。ヘルプシーキングには、支援が必要な時にアクションを起こせる適応ヘルプシーキングの他に、不適応や代替というタイプがある(NEWMAN, 2009)。NEWMANによれば、これらのタイプは、質問の必要性、内容、ターゲットまたはリソース(誰に聞くか)の違いによって特徴づけられる。

本研究では、eラーニングにおける援助要請行動タイプと完了率および満足度の関係を明らかにすることを目的とした。

### 2. 研究方法

#### 2.1 eラーニングコース概要と研究協力者

私立大学において非同期分散型で提供する、担当教員が同じ3コースを対象とした。履修者は合計410名で、修了率の平均は85.24%であった。全ての学習コンテンツや学習活動は、学習管理システム(LMS)上で配信、実施された。学習支援については、LMSから、教員やメンタへの直接的な質問と、質問相手を特定しないヘルプデスクへの質問が可能であった。本研究では、援助要請のターゲットに関連し、前者をフォーマルとし、後者をその他とした。

#### 2.2 データ収集

援助要請行動のタイプ分けには、質問の必要性和ターゲットに焦点化した。「学習中に質問したいことがあったか」についての有無、質問したいことがあった時のアクションの有無、アクションを起こした際のリソースで4タイプ(1. 質問無, 2. 質問有, アクション(フォーマル(教師・メンタ)), 3. 質問有, アクション(その他), 4. 質問

有,アクション無)に分類した。分類するために、関連した質問項目を含むポストアンケートを実施した。コース全体に関する質問項目も同アンケートに含まれた。データ分析には、ポストアンケート回答者292名(回答率:71.22%)のデータを使用した。

### 2.3 データ分析

完了率と満足度を従属変数とし、援助要請行動タイプを独立変数とした。まず、多変量分散分析(MANOVA)を行い、その後、有意差があった従属変数に関し分散分析を行った。

## 3. 結果

援助要請タイプ別の完了率と満足度に関する記述統計を表1に整理した。完了率は、全てのタイプで80%以上となっていた。タイプ3では、90%を超えていた。満足度の平均についても、タイプ3が最も高い結果となった。

全体分析の結果、有意差が認められた( $F(1, 929, 574)=3.567, p=.002$ )。分散分析の結果は、完了率では有意差が見られなかった( $F(3, 288)=1.995, p=.115$ )が、満足度では有意差が見られた( $F(3, 288)=5.669, p=.001$ )。満足度についての事後分析の結果、タイプ1と2(差:0.366,  $p=.011$ )、2と3(差:0.523,  $p=.005$ )、3と4(差:0.443,  $p=.015$ )の間で有意差が検出された。

## 4. 考察

結果から、援助要請タイプ3が完了率・満足度共に高い傾向を示していた。満足度に関しては、他のタイプと比較して、有意に高いという結果になった。eラーニングにおける質問の仕方やターゲットを含むリソースなどは従来の学習とは異なっている。質問するターゲットを絞らない豊かなリソースからフレキシブルな援助要請ができることが、学習者の情緒へも肯定的な影響がある可能性が示唆された。

今回は質問内容については考慮しなかったが、

表1 援助要請タイプによる完了率・満足度の記述統計結果

	援助要請タイプ	平均値	標準偏差	n
完了率	1:質問無	0.853	0.195	118
	2:質問有, アクション(フォーマル)	0.827	0.237	77
	3:質問有, アクション(その他)	0.902	0.202	40
	4:質問有, アクション無	0.802	0.205	57
	総和	0.843	0.211	292
満足度	1:質問無	3.093	0.679	118
	2:質問有, アクション(フォーマル)	2.727	0.927	77
	3:質問有, アクション(その他)	3.250	0.809	40
	4:質問有, アクション無	2.807	0.854	57
	総和	2.962	0.822	292

今後は内容とLMS以外での支援を含めた援助要請行動についても研究を進めたい。また、援助要請行動からオンライン学習における学習支援についても更に検討したい。

### 謝辞

本研究は科研費(24300289)の助成を受けたものである。また本研究を行うにあたり、実証実験にご協力をいただいた皆様に深く感謝いたします。

### 参考文献

- メディア教育開発センター (2008) eラーニング塔 ICTを活用した教育に関する調査報告書(2007年度)。メディア教育開発センター、千葉
- NEWMAN, R. S. (2009). The motivational role of adaptive help seeking in self-regulated learning. In Shunk, D. H. & Zimmerman, B. J. (Eds.), *Motivation and self-regulated learning* (pp. 315-338). New York: Routledge.
- WOLTERS, C. A., PINTRICH, P. R., and KARABENIC, S. A. (2003) Assessing Academic Self-regulated Learning. Paper prepared for the Conference on Indicators of Positive Development: Definitions, Measures, and Prospective Validity. Sponsored by ChildTrends, National Institutes of Health.