OJT においてリフレクションを支援するマイクロブログの設計
― 若手 IT エンジニアを育成する支援ツールの検討 ―

Design of the Microblog for Supported Reflection on OJT
― Analysis of Support Tool to promote IT Engineer ―

植田　清一*，北村　士朗*，中野　裕司*，鈴木　克明*
Kiyokazu UEDA*，Shirou KITAMURA*，Hiroshi NAKANO*，Katsuaki SUZUKI*

*熊本大学大学院　社会文化科学研究科　教授システム学専攻
Instructional Systems Program, Graduate School of Social and Cultural Sciences, Kumamoto University
Email: kueda@st.gsis.kumamoto-u.ac.jp

＜あらまし＞　筆者らは若手 IT エンジニアの業務を通じた学びの中でリフレクションを支援するマイクロブログを設計・開発している．本稿では設計の準備としてユーザーのニーズを把握するため，開発対象となるマイクロブログの画面イメージ及びシステムイメージ，機能一覧のユーザレビューを受けた結果を報告する．

＜キーワード＞　経験学習モデル　リフレクション　OJT　マイクロブログ　人材育成

1. はじめに

第１筆者の勤めている企業において，IT エンジニアになるべく入社した社員は一定期間の新入社員導入研修の後，各職場に配属される．その後，２～３年間に渡り，OJT（On-the-Job Training）として上司や先輩の指導のもと，配属後の職場で業務を遂行しながら学んでいる．

この OJT の中で，若手社員は日々，業務を遂行し，経験を重ねているにも関わらず，同じ失敗を繰り返す，何度も同様の指導を受ける，などの状況が見受けられる．このことから業務経験からの学びが十分ではないことが推察された．

経験から学ぶプロセスモデルとして，Kolb（1984）の経験学習モデルがある．同モデルは実践・経験・省察（リフレクション）・概念化の４つのサイクルを繰り返していくものであり、経験からより深く学ぶには，経験を深く振り返り（省察），次の経験に活かせるように概念化することが重要であるとされている(1)．そして，省察のステージにおいては，他者の働きかけが有益とされている(2)．

実際，当該企業でも業務経験から，省察し，概念化したことを次の業務（実践）に活かすことが求められている．そのため，省察を促す活動として，若手社員に業務報告書の定期的な提出を課していたものの，その報告は業務内容の羅列に終始しており，十分な省察を促すには至っていなかった．

このことから業務経験を通じた学びが十分になされていない原因は経験学習モデルのサイクルが経験のステージで止まっていることであり，その対策として，省察を的確に支援するしくみが必要であると考えた．

また近年，インターネットテクノロジーの発展により，Web メールや掲示板，オンラインカレンダーなどの様々な Web アプリケーションが登場しており，私生活，特に若年層のそれにおいて日常的に使われようになってきただけでなく，企業内で業務を遂行する上においても重要なツールとなってきている．

このことから，業務を遂行しながら学ぶ上で，若手社員が Web アプリケーションを使うことは自然であると考えた．

そこで筆者は，リフレクションを業務で使われている ICT 環境上で支援する Web アプリケーションの開発を試みることとした．

2. 研究の目的

本研究は IT エンジニアの若手社員（１～３年目の社員）の業務を通じた学びを促すために，業務経験のリフレクションを支援するマイクロブログの設計，開発を行うことを目的とする．

マイクロブログとは，140 文字程度の投稿文字制限の機能を持つブログの一種である．特徴の１つとして短い文章による投稿のため，ユーザーは気軽に投稿することができる．それ故，一般に投稿が頻繁に行われやすい．

前述の通り，業務報告書は業務内容を記述だけに留まり，リフレクションに促すに至っていなかった．また業務報告書に対する OJT 担当者（指導役の先輩社員）からのフィードバックが遅延されることもあった．それ故，気軽に投稿できるマ

イクロブログを利用することで，若手社員は業務を遂行しながら，随時，リフレクションを気軽に行うことができ，さらに OJT 担当者からの適切なタイミングでのフィードバックを促すことが期待される．

本稿では，マイクロブログを設計する準備として，ユーザーのニーズを把握するために，開発対象となるマイクロブログの画面イメージ及びシステムイメージ，機能一覧を策定し，ユーザレビューを受けた結果を報告する．

3.　機能要件の検討結果

3.1　ユーザレビューの概要

実際のユーザーになり得る対象者である若手社員（学習者）1 名，及び OJT 担当の経験者 7 名に対して，マイクロブログの画面イメージ及びシステムイメージ，機能一覧といった機能要件のレビューを実施した．

3.2　ユーザレビューに際し提示した内容

画面イメージとして，学習者向け画面（図１）と OJT 担当者向け画面（図２）のイメージ図を提示した．本マイクロブログの構成は，マイクロブログの代表的なサービスの１つである Twitter の基本機能と拡張機能からなる(3)．拡張機能として，独自のユーザインターフェース，具体的には，(1)学習者がリフレクションを気軽に，かつ確実に行えるよう，Y（やったこと），K（気づいたこと），T（次にやること）の３つの入力項目の用意（そのうちＹとＫを入力しないと書込みができない）(2)学習者の書き込み内容へのＹ，Ｋ，Ｔの表示の２点を提示した．

また学習者と OJT 担当者を 1 対 1 対応とし，両者以外の書込みと閲覧ができないことも提示した．これは社内の制度が 1 対 1 となっているためである．

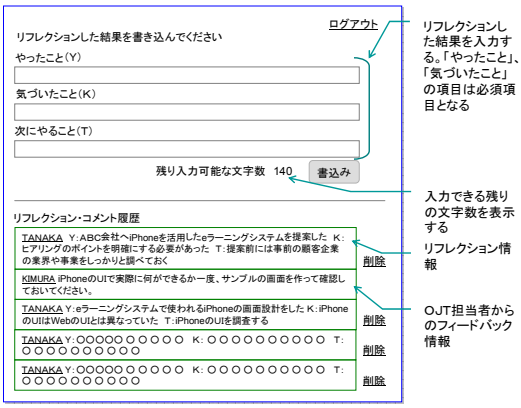

図１　学習者向け画面

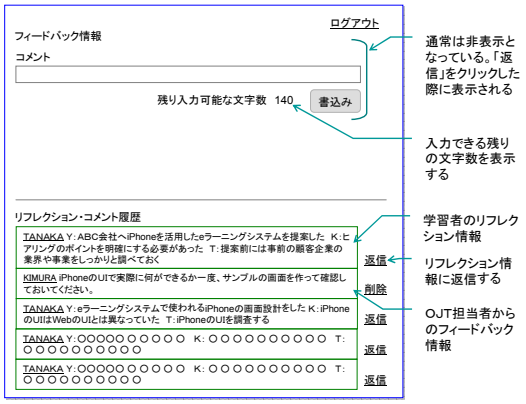

図２　OJT 担当者向け画面

3.3　ユーザレビューの結果

ユーザレビューを受けた結果の内，代表的なものとして、指摘の数が多かった内容を抽出し、以下に示す．

- 学習者と OJT 担当者を 1 対 1 にしているが，多対多にし，参加者全員から書込みと閲覧ができるように変更した方が，多くの OJT 担当者から多様なフィードバックを学習者が得られるのではないだろうか．
- リフレクションを実施するタイミングや回数及びリフレクションを行う対象業務についての運用ガイドラインを策定しておくことで，効果的で意図的なリフレクションの実施を促すことに繋がるのではないだろうか．
- リフレクション・コメント履歴について，一覧履歴の表示を件数で区切るのか，月日で区切るのか，さらにどの程度の数を一度に表示させるのか，といった表示機能を追加することで，書き込んだ内容を後から容易に見返すことに役立てるのではないだろうか．

4.　おわりに

今後，本稿で報告したユーザレビューの結果を考慮しながら，マイクロブログの設計，プロトタイプの開発および形成的評価と改善を実施していく予定である．

参考文献

(1) Kolb,D.A.(1984).Experiential Learning:Experience As the Source of Learning and Development,Prentice Hall,Englewood Cliffs.
(2) 中原淳（編著），荒木淳子・北村士朗・長岡健・橋本諭（著）（2006）「企業内人材育成入門」ダイヤモンド社
(3) Twitter API:http://apiwiki.twitter.com/