

学習者による e ラーニングコンテンツ・サービスの品質保証評価 Quality Evaluation of e-Learning Contents and Services for Learner

松本 馨,
Kaoru MATSUMOTO,

平田 謙次
Kenji HIRATA

産能大学 HRM 研究所
HRM Research Center, Sanno University

あらまし：品質保証とはユーザに対する説明責任を果たすことである。しかし、e ラーニングの品質保証では、最終（エンド）ユーザである学習者の観点と、研修企画担当やコンテンツプロバイダなど中間ユーザの観点がある。品質保証のための評価を行なう場合、これらの観点は大きく異なってくる。そこで、AEN の活動の一環として、学習者の利用プロセスに沿って、学習促進、操作、満足度といった学習者向けの品質保証のための評価項目及び基準尺度を開発した。

キーワード：学習者、品質保証、品質評価、e ラーニング、コンテンツ、サービス

1. はじめに

e ラーニングが普及するにつれて、その品質保証が重要視されてきている。しかし、現状では日本の業界内で標準化された品質基準が存在しないため、具体的な品質保証活動に至っていない機関が多くあり、行なっていたとしても独自の基準を定めて運用しているのが実情である。そこで2004年度のAEN活動では、品質保証活動の普及に向けた具体的な貢献を目標としてe ラーニングの品質保証評価項目・基準尺度の改訂を行い、品質保証ガイドライン ver.1（以下では品質ガイドラインと呼称）を作成し、成果を公開している[1][2][3]。

さらに、これらの活動の一環として、開発者を中心とした中間ユーザだけではなく、エンドユーザである学習者の立場からe ラーニングコンテンツ・サービスの評価を行うための評価項目を開発した。本稿では、それについて述べる。

2. 開発の経緯

品質ガイドラインの基準が妥当であるか検討することは、これを一般に普及していく上で重要なことである。しかし、それが妥当であるかどうかを検証するには、その項目を用いた監査結果が、他の何らかの品質に関わる成果と密接に関係し、相関があることを示す必要がある。従って、品質ガイドラインを用いた監査結果とは別に、品質に関わる何らかの測定をして、それらを比較検討することが重要になる。そこで、これまでとは別の視点からの項目を設定する必要があると考えた。

品質に関連する情報には、学習者の学習達成度率、市場占有率、開発コスト効率など様々なものが考えられるが、ここでは対象を学習者とし、さらに、学習者が直接入手できる情報を使うことにした。

これは、エンドユーザである学習者からの意見こそ

最も重要なフィードバックであると考えられることや、品質ガイドラインの項目は主に教育コンテンツ開発を対象に考えられており、学習者にそのまま適用するのは困難なためである。また、学習者からの意見は視点が異なり、逆に開発者からは分からない情報を含んでいるとも考えられる。このため、学習者からの視点に立った項目を開発することにした。こういった学習者向けの項目は、e ラーニングのコース認定を行うASTD ECC(E-Learning Courseware Certification)やオンライン教育の品質基準を示すQoL(Quality on the Line)などでも設定されており、その重要性が認識されている。

3. 学習者版品質保証評価項目

3.1 評価項目の開発

評価項目は、学習者が直接利用する教育コンテンツ・サービスに対する評価を中心に設定し、質問も簡単で分かりやすい内容とすることにした。ここでいう教育コンテンツ・サービスに対する評価とは、学習者が教育コンテンツ・サービスとしてe ラーニングに初めて接してからの「情報の登録」「受講」「試験」など、一連の時間的流れにおけるe ラーニングとの接点において、効率的かつ効果的に学習ができたかどうかを主観的に尋ねるものである。

また、評価項目は、品質ガイドラインと同様に階層構造を取り、大きなものから順に“パート”“カテゴリ”と区分することにした。以下では、このうち“パート”がどのような考えのもとで設定されたかを述べる。

e ラーニングの学習を開始する際には、まず最初に受講登録から始まる手続きを行う。そこにはユーザ登録や実際の学習を開始する工程があると考えられる。そこでe ラーニングとしてのサービスに接して、ユーザ登録などを行う「サービス導入」パートと、実際の学習を開始する「学習導入」パートの2つを設定した。

次に、実際に学習を開始する段階において、様々な

機能やサービスが提供される工程がある。これを「教育環境」パートとして設定した。ここでは、直接的な教育や指導にはあたらぬが、効果的な学習を基盤として支えることに関する評価項目を設定している。具体的には、教育・学習を支援・維持させるための環境の準備状態や、実際に利用した際に発生するトラブルの状態についての項目を設けた。

続いて、直接的な教育・指導に関わる段階で、学習者が自らの学習ニーズを明確にし、ニーズに適した学習を実施していく上で必要となる要素をピックアップした「教育内容」パートを設定した。具体的には「学習者のニーズとの一致状態について」「学習者・教授側双方にとって必要な情報の開示」「教育方法の明示」「実際の教育方法やメディアの設計・選択の適切さ」「教育効果を促進させる機能の評価」に関する項目を設けた。

最後に、「総合評価」パートを設定した。ここでは、最終的に e ラーニングでの学習を終えて「興味」「理解」「応用」「成果」のどのレベルまで効果が期待できるかについて学習者の主観的評価を項目にした。

これらのパートは全て 1 つ以上のカテゴリから構成され、さらに“パート”を細分化するものとして“カテゴリ”を設け、そのカテゴリの下に各項目を設定した。

3.2 評価項目の構成

学習者による品質保証評価項目は 66 の項目で構成されている。さらに、この項目は機能の内容によって 5 つのパート、10 カテゴリに分類されている。つまり、この評価項目は 5 つのパートと 10 カテゴリを構成要素として持ち、10 のカテゴリは合計 66 の項目に分けられる構造を持っている (図 1)。

本評価項目は品質保証ガイドライン ver. 1 に準じる形式で作成し、基準尺度も同様に 5 段階で設定している (重み付け定義、詳細なガイドは付属しない)。このため、名称も分冊 1~5 に続く「第 6 部：学習者による品質保証評価」としている。

3.3 評価項目の適用

本評価項目を用いて、品質ガイドラインによる監査結果と学習者による評価との結果を簡単に比較検討した。学習者用の項目は、開発者用の項目に対応するように設計してある。この対応に基づいて双方の関係を捉え、品質保証における項目検討を行った。

それによると「プロセス；設計」と「教育内容；情報開示」、「プロセス；開発」と「教育環境；トラブルシュート」、「製品；促進機能」と「学習導入；開始」がどちらも比較的高い評価結果を示した。一方で「製品；維持機能、促進機能、支援機能」と「教育環境；環境設計」及び「教育内容；教育促進効果、教育方法」などでは開発者側が高い評価をしたものの、学習者側では低い評価となった。

この結果は、設計では十分に検討したものの、学習

者側の要求を十分に反映しきれていないことによるものとする。品質保証を広めていくには、この点の解決が不可欠となるであろう。

4. おわりに

本評価項目は e ラーニングの実際の利用側である学習者の視点に立ったものであり、これを使用することで、より学習者に近い立場からの品質評価や、その有効な利用方法についての研究の促進が期待される。これらは、AEN 活動の成果物として AEN の Web サイト [3] にて 2005 年夏頃に公開される予定である。詳細についてはそれを参照されたい。

参考文献

- [1] 松本馨, 平田謙次: “e ラーニングコンテンツ・サービスの品質評価項目及び基準尺度の開発,” 教育システム情報学会研究報告 Vol. 20, no. 1 (2005-06), pp. 7-12, 青山学院大学 (2005/6).
- [2] 平田謙次: “e ラーニングにおける品質保証モデルと要素,” 教育システム情報学会研究報告 Vol. 20, no. 1 (2005-06), pp. 3-6, 青山学院大学 (2005/6).
- [3] <http://www.asia-elearning.net>

学習者版品質評価	(合計 66 項目)
・パート 6-01: サービス導入 (段階)	(9 項目)
カテゴリ 6-01-01: サービス導入	
・パート 6-02: 学習導入 (段階)	(13 項目)
カテゴリ 6-02-01: 開始	
カテゴリ 6-02-02: 進捗	
・パート 6-03: 教育環境	(11 項目)
カテゴリ 6-03-01: 環境設計	
カテゴリ 6-03-02: トラブル発生	
・パート 6-04: 教育内容	(22 項目)
カテゴリ 6-04-01: 効果的教育内容	
カテゴリ 6-04-02: 教育情報開示	
カテゴリ 6-04-03: 教育方法・メディア	
カテゴリ 6-04-04: 教育効果促進・把握	
・パート 6-05: 総合評価	(11 項目)
カテゴリ 6-05-01: 基本理解	
カテゴリ 6-05-02: 応用・転移	

図 1 学習者版品質評価項目の構成

パート	カテゴリ	項目	基準尺度
学習導入	開始	学習のスタート	マニュアルを見ず、すぐに開始できた 開始するのにスムーズではないがマニュアルは必要なかった 開始するのに多少マニュアルを読み、開始できた 開始するのにマニュアルの熟読や問合せが必要だった 開始するのにマニュアルの熟読や問合せをし、かなり時間がかかった
		学習者へのコース構造の伝達	スムーズに理解できた ややスムーズに理解できた どちらともいえない あまりスムーズに理解できなかった スムーズに理解できなかった (もしくは、伝達はなかった)
		学習を開始するに当たって、学習者と教師のそれぞれの役割と責任についての伝達	スムーズに理解できた ややスムーズに理解できた どちらともいえない

図 2 学習者版品質評価項目の例