

「K I T総合アンケート調査」

満足度向上へ更なる改善必要

教員と職員への報告会開催

本学は顧客満足度向上活動の一環として、ステークホルダー（本学を取り囲む関係者）からK I Tに対する評価・満足度を聞き、過去の回答と比較しながら現状を把握することを主目的に、平成14年度から毎年『K I T総合アンケート調査』を実施している。全部で9種類の調査（無記名式）を計画し、1年次生、Jクラス、Cクラス、卒業修了直前、卒業生、企業、教員、職員アンケートは2月から3月に、新入生アンケートは4月の入学直後に実施した。企業アンケートは過去3年間に卒業生・修了生が入社した企業を対象に3年毎に実施することとしており今回が2回目。他8種のアンケートは毎年実施しており、今回が4回目となる。また、より客観的な調査となるよう評価・分析は、第三者である(有)アイ・ポイントの池田晋氏に依頼している。

9種類の調査結果をまとめた『2005 K I T総合アンケート調査結果報告書』が完成したことを受け、8月17日(水)に、教員と職員の2部構成でそれぞれの関係が深いところに重点を置いた報告会を実施した。

午後1時から8・104室で、顧客満足度向上委員会メンバー、部課長会議メンバー（K I Tメンバーの代表者を含む）J Q A 21プロジェクトを対象とした報告会を開催し、池田氏からの報告に、顧客満足度向上委員会委員長である泉屋吉郎本部長を始め、50名の職員が熱心に耳を傾けていた。終わりに、職員対象の報告会を主催したJ Q A 21プロジェクトの村井好博リーダーから「対外的には評価が高まってはいるものの、学生からの声はまだまだ厳しい状況にあると思う。今回の結果を踏まえて、個人レベルで、部局で、それぞれの関連も含めどのように改善するかが問われている。満足度が向上するよう皆で改善活動に取り組んでいきたい」との挨拶があり、2時30分に終了した。

続いて3時から5・101室で、全教員を対象とする『第5回教育フォーラム』を開催し、石川憲一学長を始め245名の教員の参加のもと、同じく池田氏から『2005 K I T

総合アンケート調査結果』及び『授業アンケート調査結果』の報告が行われた。学生の満足度に最も影響を及ぼす<授業>に関する詳細説明もあり、報告を受ける教員の目も真剣そのものであった。その後の質疑応答においても、設問追加の提案など積極的な意見が目立った。

〔報告内容（抜粋）〕

池田氏からの報告は、「今年の2月から4月にかけて、在



全教員を対象に行われた報告会

学生、卒業生・修了生、企業人事担当者、教職員を対象に調査を実施し、今年度の全回収数は6,440サンプルであった。『2005 K I T総合アンケート調査結果報告書』として1冊に纏めてあるが、内容は6,440名の方からの貴重な意見を集積したものである。4百数十頁の報告書の内2百頁弱がフリーアンサー、いわゆる回答者からの肉声であり、ぜひ時間を設けずすべてに目を通していただきたい」との言葉でスタートした。

<全体的な満足度>に関して、「在学生」は学年を問わず昨年より満足度が低下しており、なかでも「1年次生」の下げ幅が大きかった。逆に「卒業修了生」は向上していた。影響を与えた要因として、在学生についてはこれまで進級直後の4月に前年度に対する調査を実施していたが、今回より定期試験直前の2月に早めたことが影響したものと思われる（この変更により、「新入生」以外はほぼ同時期に調査が行えるようになった）。他に、「1年次生」については、昨年度の学科再編による影響もあると推測できる。新設学科ではイメージが確立されていな

いようであり、フリーアンサーにも、授業内容や学生生活が、自身の描いていたものと違っているといった意見があげられていた。今回の調査では「勉強に積極的に取り組んでいるか？」という設問と「勉強以外で積極的に取り組んでいるものがあるか？」という設問を新設し、そのクロス集計を行った。その結果、「勉強も勉強以外も積極的に取り組んでいる学生」は全体で54.3%であり、それとは逆に、「勉強に積極的に取り組めず勉強以外にも打ち込めるものがない」と回答した学生が16.6%いることがわかった [図1. 学年別学生生活の充実内容、図2. 勉強と勉強以外への積極性の関係参照] それぞれの属性に適した対応、環境づくりを図ることが、満足度を向上させるポイントになる。

< 授業 > に関しては、「1年次生」からの評価が全般的に低く、「Cクラス」が高かった [図3. 授業に関する満足度参照] 「1年次生」は学科による授業満足度の差が

大きく、学科別に詳細を分析して対策を立てることが必要である。ただし、「ロボティクス」「電気電子」「航空システム」の満足度は他の学年と比較しても高かったため、この高さの要因も探るべきである。

< 授業の進め方や学習支援 > についても「1年次生」の満足度が最も低かった。「授業、課題に時間的余裕を持ち取り組める」の設問では、全ての学年の評価がマイナス評価であり、「1年次生」が最も低かった。「教員」も学生に時間の余裕がないと回答しており、この時間的余裕のなさが満足度に影響しているものと思われる。ただし、時間的余裕の無さを良くないことと決め付けることはできない。この調査に先立ち実施したグループインタビューでも、「就職活動で他大学の学生と自分とを比較し、自分の持っている能力やレベルが思っていた以上に高いことに気づき、勉強した甲斐があったと感じることができ達成感というか満足感があったが、それまではレポート

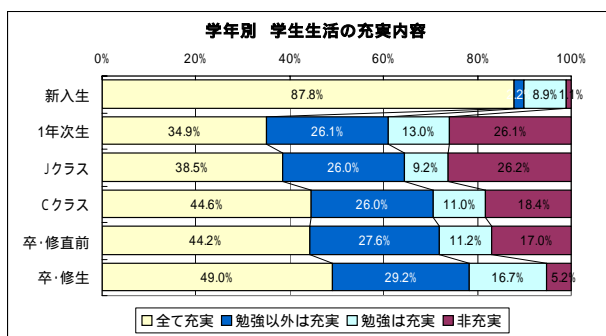


図1. 学年別学生生活の充実内容

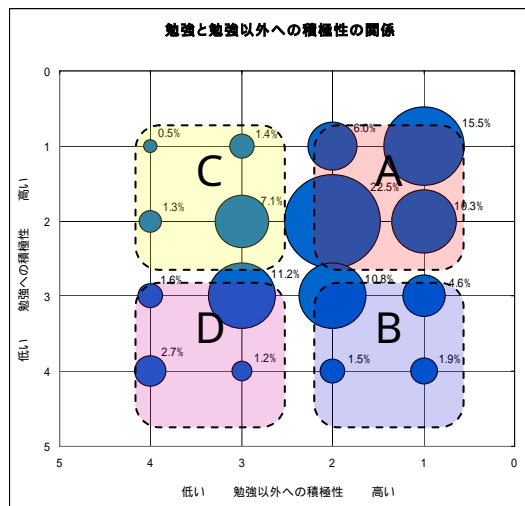


図2. 勉強と勉強以外への積極性の関係

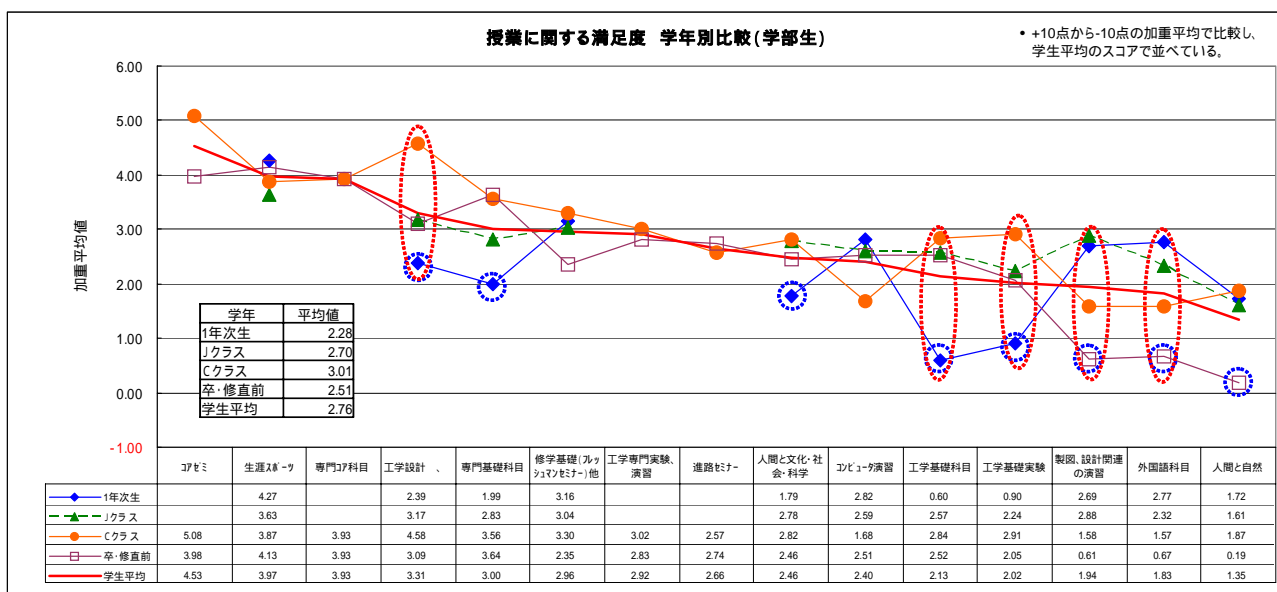


図3. 授業に関する満足度

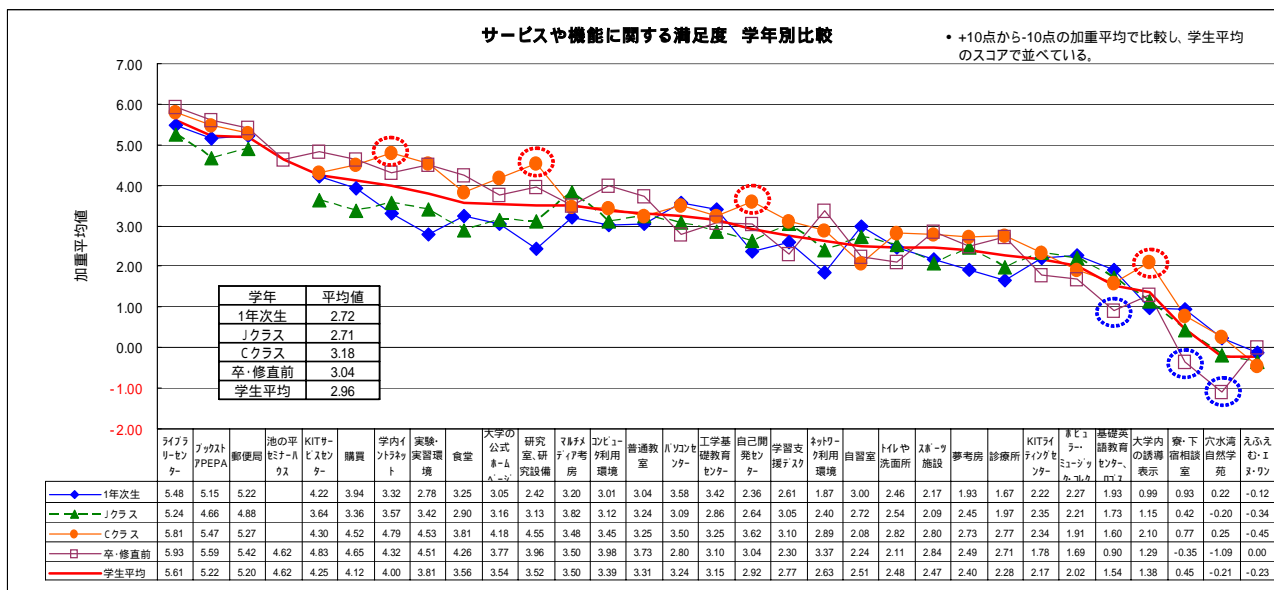


図4. サービスや機能に関する満足度

や課題に追われて忙しく不満が多かった」という意見があった。授業に関する満足度は学科によって差が大きいことから、学科別に原因究明を行う必要があると判断している。

<サービスや機能(利用価値)>の満足度では、キャンパス内で過ごすためのサービスや機能に対する満足度は高めであった[図4. サービスや機能に関する満足度参照]。最も評価が高かったのは「ライブラリーセンター」であり、それに続き「ブックストアPEPA」や「郵便局」の評価が高かった。また、昨年と比べて最も改善が見られたのは「KITサービスセンター」であり、続いて「郵便局」、「パソコンセンター」、「穴水湾自然学苑」で改善が見られた。そして、平成15年度から継続的に評価が向上しているのは「穴水湾自然学苑」、「パソコンセンター」、「大学内の誘導表示」の三つであり、何らかの継続的な改善が行われていると思われる。数値は低くないが、前回より評価を下げたものとして「工学基礎教育センター」、「ネットワーク利用環境」、「自己開発センター」、「寮・下宿相談室」などがある。評価が向上していたものは改善を継続し、評価が下がっていたものはその要因を調査結果や多くのヒントが含まれているフリーアンサーを参考にし、改善策へと結び付けていきたい。

<新入社員に求める能力>に関する調査結果では、企業は「粘り強さ」、「コミュニケーション能力」、「新たなものに挑戦する活力」などを強く求め、英語などの国際的なコミュニケーション能力はあまり求められていなかった。KIT卒業生の能力に対する評価に関しては、学生自身や教員が思っているよりも、企業からの評価の方が全体的に高かったため、もっと自信を持って良いと言える。「パソコンやインターネット能力」が最も高く評価されており、次いで「誠実さ」、「勤勉さ」、「コミュニケーション能力」であった。一方、「自律性」や「挑戦する活

力」は企業が求めているにもかかわらず、KIT卒業生の評価は低めだったことから、今後の課題になると考えられる。

<教職員アンケート>では、今年度はKIT-IDEALSに掲げられた行動規範にどれだけ則って行動できたかの達成度比較を実施した結果、多くの教職員はKIT-IDEALSに則った行動ができていたが、教員と職員に差が見られるところや、改善意識を高める必要があるところなどもあった。教職員共に、「周囲とコミュニケーションを図りながら誠実に業務を進めているが、リーダーシップはあまり発揮できていない」という状況が見受けられた。

続いて、平成16年度の春・秋・冬学期末に調査した『授業アンケート調査』についての報告が行われた。

科目に対する満足度に関しては、8割から9割の学生は「満足」「まあ満足」と回答している。満足度については学年による差があまりなく、15年度と比べるとわずかではあるが向上していた。満足度以外では、高学年ほど授業に興味を持ち、予習・復習にける時間も長くなっている傾向があった。また、オフィスアワーや自己点検授業など、学習支援の評価に関しても高学年ほど高かった。

この後、質疑応答があり、最後に池田氏から「アンケート調査自体の改善のためにも、皆さんからのご意見をお待ちしている」との挨拶があり、報告会を終了した。

【調査結果の公開】

2005KIT総合アンケート調査結果の公開について、例年どおり、報告書を全教職員及びKITメンバーに配付するとともに、学生諸君に対しては学内イントラネット Mercury に全文を掲載した。また、学外の方に対しても報告書の抜粋をホームページで公開している。

HPアドレス

http://www.KITnet.jp/data-KIT/imganke-to/17_sougou.pdf

【グループ報告会の開催】

今年も、「より詳しい説明が聞きたい。FD・SDの参考にしたい」という学科や部・課などからの要望に応え『グループ報告会』を実施していきたいと思いますので、ご希望の方は企画部CS室までご連絡ください。(昨年は

夢考房、工学設計教育センター教員、企画部、修学相談室+学務部推進課、工学基礎実技教育課程+情報フロンティア系新任教員、機械系教員、進路主事会議、材料系教員、穴水湾自然学苑、修学アドバイザー、人間系教員、自己開発センター(実施順)がグループ報告会を開催している)

最後になりましたが、本アンケート調査にご協力いただき、誠にありがとうございました。(企画部 松下)