

報告**Informe sobre una encuesta acerca del grado de satisfacción  
en los cursos de español para voluntarios****ボランティアを目指す人のためのスペイン語講座  
ー満足度を中心とするアンケート調査の報告ー****Bernardo NAKAJIMA**

本稿は平成30年度、神奈川県立国際言語文化アカデミアで開講された「外国語を使ってボランティアを目指すための語学講座、スペイン語」の受講者を対象とするアンケート調査を基にした報告である。本講座は外国人とのコミュニケーションを支援することを目的にデザインされた講座で、「初歩編」、「基本編」、「発展編」の三つのレベルの五つの授業が、「オリンピック・パラリンピック東京大会や観光でボランティアを行う人材を育成する」というテーマに沿って、二期にわたって行われた。

本年度の前期の終わり頃、コーディネーターであり、授業の一部を担当する筆者が受講者に意見を尋ねたところ、ある受講者から「期待に十分に答えられていない」「次期講座に申し込むかどうか迷っている」との声が寄せられた。そのため筆者は、講座の現状や他の受講者の満足度を確認するために全受講者を対象にアンケート調査を行うことにした。

アンケートは受講者の満足度及び不満の原因を調べることを第一の目的とした内容で、二部構成となっている(Apéndice参照)。前半(質問1～5)では、まず受講者のスペイン語を学ぶ動機が講座のテーマと一致していたかどうかを調べ、次に受講者が現在行っている、あるいは将来行うことを希望しているボランティア活動がどの程度講座の目的と一致しているかを尋ねた。後半(質問6～10)では、講座の具体的な内容と授業の方法が講座の目的を達成するために適切であるかについて自由回答で意見を述べてもらい、最後に次期の講座を受講する希望の有無、及びその理由について質問した。

アンケートに回答した75名の満足度は10点満点で9.5(初歩編)、8.8(基本編)、7.3(発展編)で平均8.53と全体的に高いことがわかった。また動機に関しては、複数回答方式の選択制で約70%の回答者が受講の動機にボランティア活動があると回答した。しかし、講座のテーマとして扱ったオリンピックや観光と関連する活動を行うことを望んでいる受講者は当初の想定をかなり下回る20%以下であること、また、現在実際に何らかのボランティア活動(外国人を対象とした活動に限定しない)に携わっている受講者も21%に留まることがわかった。これらのことから、講座で取り扱ったテーマは学習者の実際の動機付けに応える形にはなっていなかったことが理解できる。にもかかわらず満足度は高いことから、講座のテーマは満足度に大きな影響は与えていなかったことが推察された。

初歩編と基本編は受講生の満足度が高く、今まで通り講座を行ってほしいとの意見が多く寄せられたが、最も満足度が低い発展編の受講者からは、授業を会話中心の形態にすることや、ネイティブの教員と直接会話できる機会を増やすこと、グループディスカッションやスペイン語での発表をもっと頻繁に行うこと等が提案された。これらのことから、受講者の不満の要因は講座の目的やテーマではなく、講座の運営方法にあるということが理解できた。

受講生から寄せられた様々な回答は、講座に対する具体的な改善案に繋げることができるものであった。例えば初歩編の講座では、ボランティアに限定しないでより幅広い内容のスペイン語に取り組めるようにすることや、理解度を確認しながら次のテーマに進むこと等、また基本編では受講生のスペイン語能力に差があるので、進度の調整を行う、ポイントの板書や日本語での説明を行うことなどの改善策が

必要であることが明らかになった。そして発展編に関しては、教科書の内容や文法事項にこだわることなく、自由会話を増やすこと、ボランティア活動に関連する内容以外にも多くの事柄について受講者と教員、受講者同士、グループ作業など、様々な形態で会話ができる活動を積極的に取り入れること等を改善案として提案することが可能になった。

アンケートを通じて、受講生の関心がボランティア活動だけではなく、また、ボランティア活動についてもオリンピックや観光よりも外国人の生活支援、子供の学習支援や日本語教育支援など、他の分野の活動にあることも知ることができ、今後のテーマ設定に参考となる新たな知見を得ることができた。

## **Presentación**

El Instituto de Lenguas y Culturas Extranjeras de la prefectura de Kanagawa (ILCS, sigla en inglés) cuenta con cursos de lenguas extranjeras destinados a la formación de ciudadanos que desean realizar tareas como voluntarios para facilitar la comunicación con los extranjeros en dicha Prefectura.

Entre estos cursos se encuentran los de español que están organizados en tres niveles: el inicial (MCER A1), el básico (A1-A2), y el de desarrollo (A2-B1). Pero no hay exámenes para determinar el nivel sino que los estudiantes se registran a los cursos de acuerdo con el estándar establecido para cada uno. También existen dos cursos de intensificación del aprendizaje de la lengua, a nivel de desarrollo: un curso de acompañamiento, centrado en el estudio avanzado de la lengua, y un curso de lecturas, centrado en el estudio de la cultura.

En los tres niveles mencionados los cursos son anuales, pero están divididos en dos semestres correspondientes a dos asignaturas independientes. Así, por ejemplo, el curso inicial 1 se desarrolla desde abril hasta julio, y el inicial 2, de septiembre a febrero. Cada curso consta de 14 clases, con una de examen incluido, y cada clase es de 90 minutos de duración.

A finales del primer semestre algunos estudiantes manifestaron cierta insatisfacción con respecto a su curso y, por tal razón, su intención de no continuar con el curso programado para el segundo semestre. Al parecer, el curso no respondía a sus expectativas en cuanto al contenido ni en cuanto a la forma como se desarrollaban las clases. Más en concreto, argumentaban que los cursos estaban demasiado centrados en la gramática, y que había pocas prácticas para el desarrollo comunicativo mediante la conversación en español en clase. Además, que los cursos no cumplían con su función de formar ciudadanos que pudieran facilitar la comunicación en español con los extranjeros mediante actividades de voluntariado.

Por tal motivo determiné la realización de una encuesta para constatar de forma objetiva las dificultades señaladas por algunos estudiantes, y formular las recomendaciones necesarias para el mejoramiento de los cursos.

### **1. La encuesta**

La encuesta tuvo por finalidad constatar principalmente si la insatisfacción de algunos estudiantes se debía a que las expectativas no coincidían con el objetivo de los cursos, o si por el contrario, el contenido de los cursos y la forma de implementarlos no coincidía con el objetivo planteado. Asimismo, indagar otras posibles causas de dicha insatisfacción, relacionadas con el contenido o con el método de las clases.

La encuesta presupone el conocimiento, tanto de los estudiantes como de los profesores, del objetivo de estos cursos que es formar a los ciudadanos de la prefectura de Kanagawa interesados en realizar actividades como voluntarios para facilitar la comunicación con los

extranjeros, particularmente con aquellos que supuestamente ingresarán a Japón de forma masiva con motivo de la Copa Mundial de Rugby 2019, y de los Juegos Olímpicos de Tokio 2020. Sin embargo, también se espera que estos cursos de idiomas sirvan del mismo modo para que los voluntarios puedan brindar apoyo de forma espontánea a los turistas extranjeros que visitan actualmente el país, como así también para facilitar la comunicación con los inmigrantes establecidos en Japón de forma estable por razones de trabajo. Este último es el fin general de los cursos dispuesto en la creación del Instituto.

La encuesta consta de dos partes. En la primera (apartados 1. al 5.) se indaga sobre las expectativas de los estudiantes y cuenta con los siguientes apartados, como puede verse en el anexo (en japonés): en primer lugar se elige el curso al que pertenece el estudiante y a continuación la edad (1.), cuyas opciones son, “entre 20 y 29 años, entre 30 y 39, entre 40 y 59, y 60 o más”. A continuación se pregunta por la motivación (2.) por la cual se han registrado para el curso de español, y la respuesta fue por opción múltiple entre “① Por razones de trabajo, ② Para realizar actividades como voluntario/a, ③ Para la formación personal ④ Para viajar”, seguido por un apartado para detallar otras motivaciones.

A continuación la encuesta formula algunas preguntas relativas a las actividades como voluntarios. El punto 3. pregunta si realiza actualmente actividades como voluntario/a. La respuesta admite solo una opción entre “① Realizo, ② No realizo pero me gustaría hacerlo, ③ No realizo ni tengo planes de hacerlo”.

El punto siguiente, número 4., se dirige solo a los que han elegido la primera opción del punto anterior, es decir, a quienes están realizando actividades como voluntarios. Allí se pregunta sobre el tipo de actividad voluntaria que realiza. La respuesta puede ser múltiple entre las siguientes opciones: ① Enseñanza de japonés, ② Apoyo a los extranjeros que no incluye enseñanza de japonés, ③ Medio ambiente, ④ Trabajo con niños, ⑤ Actividades comunales, ⑥ Deportes, ⑦ Turismo, ⑧ Administración pública. También en este caso, existe un apartado para detallar otras actividades no incluidas entre las opciones de la respuesta.

A su vez, el apartado 5. se dirige a los que han elegido la opción ② de la pregunta 3., es decir, a quienes no están realizando actividades como voluntarios actualmente pero les gustaría hacerlo en el futuro. La respuesta, al igual que en el apartado anterior, es múltiple y se elige entre las mismas opciones. También da la posibilidad de incluir otras respuestas libremente.

Por lo tanto, esta primera parte de la encuesta busca constatar si la motivación coincide con los objetivos del curso, es decir la formación de voluntarios que utilicen el español en sus actividades como tales, y si realizan o tienen intención de realizar tales actividades.

La segunda parte de la encuesta (apartados 6. al 10.) indaga sobre los contenidos y la forma de desarrollar la clase, e intenta saber según la opinión de los estudiantes, si conduce o no al objetivo establecido, es decir, la formación de voluntarios para facilitar la comunicación con los

extranjeros. Aquí se ofrece más posibilidades de que los estudiantes expresen su opinión libremente, y detallen los motivos de su satisfacción o de su insatisfacción.

En el punto 6. se les pide a los estudiantes que detallen los elementos del curso que más les gustaron y que desean que continúen (determinadas prácticas y actividades, material didáctico, etc.). En el apartado siguiente (7.) se les pide que, por el contrario, señalen lo que no les ha gustado y desean que no se continúe. A continuación, en el punto 8., los estudiantes elijen una puntuación en la escala del 1 (muy insatisfecho) al 10 (muy satisfecho) para manifestar concretamente el grado de satisfacción con respecto al curso.

Los últimos dos apartados ofrecen un espacio aun mayor para que los estudiantes expresen su opinión acerca del curso. En el punto 9., se les pide que detallen la razón por la que desean continuar o no estudiando español en el curso dispuesto para el semestre próximo. Esta pregunta apunta sobre todo a que, aquellos que manifestaron su insatisfacción y su intención de no continuar con el curso siguiente, puedan dar más información que ayude a mejorar lo que sea necesario. Por último, el punto 10. Ofrece un espacio para que los estudiantes den su opinión libremente sobre el curso, sin determinar ningún aspecto en particular.

## 2. Resultados de la encuesta

La encuesta arrojó los siguientes resultados que se presentan divididos por nivel.

### 2.1 Nivel inicial (total de respuestas: 17)

1) Edad: 30-39=0 (0%) 40-59=6 (35%) 60 o más=11 (64.7%)

2) Motivación principal:

1	Para voluntariado	②=10 (58.8%)*
2	Para instruirse	③=6 (35.2%)
3	Para el trabajo	①=1 (5.8%)

Otras motivaciones: para instruirse (60%) y para ayuda a los niños (60%)

(\*El número en el círculo corresponde al de la pregunta en la encuesta, como puede verse en el anexo. El número siguiente corresponde al número de respuestas y, entre paréntesis, el porcentaje sobre el total de respuestas.)

3) Realizan actividades voluntarias

1	No realiza pero piensa hacerlo	10 (62.5%)
2	No realiza ni piensa hacerlo	3 (18.7%)
3	Está realizando*	3 (18.7%)

4) Actividades voluntarias que están realizando (3 respondientes)

\* Ayuda a los niños, deporte, y lenguaje para sordos.

5) Actividades que les gustaría hacer en el futuro los que piensan hacerlo:

1	Ayuda a los niños	6
2	Turismo	6
3	Otra ayuda fuera del japonés	2
4	Aula de japonés	2
5	Deporte	2

6) Lo que más les gustó del curso y lo que desean continuar en el aula

Lo que más les gusto, de acuerdo con la cantidad de respuestas en las que se menciona fueron: los ejercicios de comprensión oral, sobre todo con el uso de canciones, y las prácticas de conversación con los compañeros. Así también los dictados y los ejercicios de lectura y comprensión oral. También evaluaron positivamente el material didáctico repartido para las prácticas en clase, para ampliar la comprensión gramatical y para hacer tareas. Así también, los archivos de sonido y videos para prácticas auditivas puestos a disposición de todos en la página web del profesor para que puedan utilizarlo libremente para el estudio personal.

Muchos afirmaron que todo el contenido sirve para prepararse para realizar actividades como voluntarios usando español.

Les gustó también la dinámica de clase según la cual se cambian los asientos en cada sesión, porque eso les permite conversar más entre todos.

7) Lo que no les gustó y desean que no se continúe en el aula

No les gusta que la clase se prolongue más allá del horario. A algunos les resulta demasiado rápido el avance hacia nuevos temas. Desean que el profesor confirme si los estudiantes han comprendido bien y han adquirido los conocimientos necesarios antes de continuar con el tema siguiente. Por último, algunos reclaman mayor claridad al escribir en la pizarra.

8) Promedio de nivel de satisfacción: 9.5

9) Razón por la que desean continuar o abandonar el curso

Las principales razones por las que desean continuar o abandonar el curso son:

Todos desean continuar porque es una forma divertida de aprender. Desean mejorar su capacidad e ir adelante con el estudio de la lengua. Les gusta la clase y los estudios quedarían truncados si no se continuara con el siguiente curso.

10) Comentarios

Las siguientes son las principales opiniones: “tengo interés en aprender, mediante el material didáctico, las expresiones para expresar las diferencias culturales y presentar la cultura japonesa (por ejemplo, el uso del tatami). También poder explicar las diferentes reglas sociales. Quiero poder explicarles a los extranjeros que nos visitan, aquellas cosas en las cuales se sienten desorientados y poder prestar ayuda en español como voluntario.” “Deseo que haya más prácticas de conversación”. “Ahora comprendo por qué es importante no solo aprender a escribir y a hablar, sino también a escuchar”. “Gracias a este curso, cada vez me gusta más el español”. “Hay un ambiente alegre y relajado”.

**2.2 Nivel básico** (total de respuestas: 30)

1) Edad: 30-39=0 (0%) 40-59=17 (57%) 60 o más=13 (43.7%)

2) Motivación principal:

1	Para voluntariado	②=22 (76%)
2	Para instruirse	③=4 (14%)
3	Para viajar	④=3 (10%)

Otras motivaciones: para instruirse, para viajar, para tener contacto con la lengua y conocer el mundo hispánico, para ayudar de alguna forma a los extranjeros de habla hispana, para no olvidar la lengua, para mejorar el nivel de español, por gusto al español, para hacer algo por los extranjeros de la comunidad local.

3) Realizan actividades voluntarias

1	No realiza pero piensa hacerlo	②=21 (72%)
2	Está realizando*	①=8 (28%)
3	No realiza ni piensa hacerlo	③=0 (0%)

4) Actividades voluntarias que están realizando (8 respondientes)

\* Aula de japonés (2), ayuda a los niños (2), otra ayuda además del japonés, deporte, turismo, servicios públicos.

5) Actividades que les gustaría hacer en el futuro los que piensan hacerlo:

1	Otra ayuda fuera del japonés	②=9 (+ 3=12)*
2	Aula de japonés	①=3
3	Ayuda a los niños	④=2 (+ 4=6)
4	Turismo	⑦ (+6=7)
5	Servicios públicos	⑧ (+4=5)
6	Otros: ③ Medioambiente, ⑤ coordinador local (3), ⑥ turismo (6)	

(\*Los números entre paréntesis son las respuestas elegidas simultáneamente con otras respuestas y la suma total.)

En esta sección algunos escribieron libremente otras actividades que les gustaría realizar como voluntarios, entre las cuales se mencionan: cuidados médicos (2) y ayuda a minusválidos, cuidados para adultos mayores, alimentación (consultas, visitas domiciliarias para enseñar comida japonesa), y actividades en Enoshima durante las Olimpiadas.

6) Lo que más les gustó del curso y lo que desean continuar en el aula

Rotación de los asientos para poder interactuar entre todos, y prácticas en grupos.

Que la clase estuviera centrada en las prácticas intensivas de comprensión auditiva y de conversación en clase.

Las presentaciones orales ante toda la clase y poder hablar directamente con el profesor. Escuchar español en vivo, español del profesor nativo y de textos reales por Internet. Escuchar las explicaciones de los textos de lectura en español realizadas también en español.

El aprendizaje de un español práctico, de uso inmediato, porque es más divertido.

Uso de Internet para la práctica oral individual en casa. Prácticas con material auditivo que se puede utilizar libremente desde la página web del profesor, y otros materiales con ejercicios para el desarrollo de la lengua mediante la plataforma Moodle.

Fotocopias con material didáctico y tareas. Además, el hecho de que haya muchas tareas, aunque no sean obligatorias.

Que el profesor da oportunidad a cada uno para que hable en español, y espera, da tiempo a responder.

Presentación de aspectos culturales relacionados con el material de clase, por ejemplo, la cultura del “mate”.

7) Lo que no les gustó y desean que no se continúe en el aula

A veces los videos no se escuchan bien.

Que el profesor pregunte directamente a los estudiantes, “porque uno se pone nervioso”.

Que el profesor hable demasiado rápido, porque uno no puede seguirlo, y que no haya más explicaciones en japonés.

No poder tomar apuntes en clase y anotar las frases que dice el profesor.

Que haya demasiadas tareas y que no haya una mayor guía para saber cómo realizar las prácticas orales en casa. Además, que no se use en clase el texto de apoyo para la práctica individual.

Que el tiempo de examen (oral con respuestas escritas) sea corto.

8) Promedio de nivel de satisfacción: 8.8

9) Razón por la que desean continuar o abandonar el curso

Desean continuar para progresar en la lengua y avanzar hacia niveles superiores. Por ejemplo, para poder aprender el uso del tiempo futuro y del condicional, etc.

Porque el español es interesante y las clases son divertidas. En este curso se aprende español de forma comprensiva e integral. Las clases están bien preparadas, no se pierde tiempo, y el contenido es muy completo.

Para poder llegar a hablar en español, aunque sea poco, y adquirir mayor capacidad de comunicación en español. En este curso uno tiene la oportunidad de tener contacto directo con la lengua y escuchar español en vivo.

10) Comentarios

El ambiente es bueno, y ayuda al aprendizaje. Además, la mayoría tienen intención de aprender y eso es un buen aliciente. El material de clase es muy bueno.

Para los japoneses es difícil comunicarse en otras lenguas, pero esta clase está centrada en la conversación y, aunque es difícil, las prácticas son útiles.

Normalmente para el aprendizaje de lenguas extranjeras dependemos muchos de los textos escritos, porque los textos resultan más fáciles de comprender. Pero en este curso, se intensifica la comprensión oral y uno puede vencer las dificultades para comunicarse oralmente. Se puede vencer el temor a equivocarse y se puede adquirir una actitud positiva hacia la comunicación oral.



Hay un salto entre el nivel inicial y el básico. De golpe no se puede consultar el diccionario en clase ni tomar notas, sino que todo depende de la comprensión oral. Es difícil seguirlo. Hace falta un curso intermedio.

Se agradecería poder grabar las clases para poder practicar luego en casa. Pero, no es fácil hacer tantas tareas.

### 2.3 Nivel de desarrollo (total de respuestas: 28)

1) Edad: 40-59 = 9 (32%) / 60 o más = 19 (68%)

2) Motivación principal:

1	Para voluntariado	②=20 (74%)
2	Para el trabajo	①=4 (15%)
3	Para instruirse	③=2 (7%)
4	Para viajar	④=1 (4%)

Otras motivaciones: para instruirse y para viajar (35%)

3) Realizan actividades voluntarias

1	No realiza pero piensa hacerlo	②=18 (67%)
2	Está realizando*	①=5 (18%)
3	No realiza ni piensa hacerlo	③=4 (15%)

4) Actividades voluntarias que están realizando (5 respondientes)

\*Aula de japonés (2), otra ayuda fuera del japonés (1), ayuda a los niños(1), actividades comunitarias locales (1)

5) Actividades que les gustaría hacer en el futuro los que piensan hacerlo:

1	Otra ayuda fuera del japonés	②=12
2	Aula de japonés	①=9
3	Turismo	⑦=8
4	Ayuda a los niños	④=6
5	Medio ambiente	③=3
6	Otros: Administración pública ⑧, Deporte ⑥	

6) Lo que más les gustó del curso y lo que desean continuar en el aula

Las explicaciones sobre la cultura del mundo hispánico. Hay una variedad de temas, sobre todo relacionados con los nikkei y su cultura. Las explicaciones sobre los nikkeis fueron muy interesantes. Es mejor poder hablar sobre temas que no están en el libro.

La variedad de materiales es muy interesante.

Las practicas de comprensión auditiva. Las ponencias por grupos. El uso directo del español

Que haya videos. Que haya más prácticas de conversación en grupos, en parejas y con el profesor.

Es bueno que haya muchas tareas.

7) Lo que no les gustó y desean que no se continúe en el aula

Los contenidos son demasiado amplios. Es necesario hacer que el curso sea más compacto.

Que el profesor hable en japonés en clase. No hay muchas oportunidades de charlar directamente con el profesor. El profesor habla (explica) demasiado y no tenemos suficiente oportunidad de escuchar español en clase y desarrollar la capacidad auditiva. No se necesitan tantas explicaciones sobre cosas que se pueden leer en el manual de clase.

Los estudiantes necesitan más oportunidades para hablar. Hay pocas prácticas de comunicación oral.

Sería bueno que haya más oportunidades de hacer presentaciones grupales.

Existen también opiniones contrarias, como por ejemplo, que hay muchos que no pueden seguir las explicaciones en español y es necesario que haya más explicaciones en Japonés.

Recibir de antemano las respuestas de los ejercicios.

8) Promedio de nivel de satisfacción: 7.3

9) Razón por la que desean continuar o abandonar el curso

Deseo continuar porque es útil y porque me divierte.

Para seguir practicando español por mi mismo y mejorar mi nivel de español. He tomado todos los cursos desde el inicial y deseo llegar hasta el final.

Ahora el curso está centrado en el indicativo, pero deseo continuar para poder estudiar el subjuntivo.

Para adquirir concretamente la capacidad para poder comunicarme como guía turístico voluntario. Tomo este curso para poder inscribirme en la lista de voluntarios.

10) Comentarios

No puedo comprender todo lo que dice el profesor. Al principio no entendía casi nada, pero gracias a las prácticas de comprensión oral comprendo más. Es bueno el contacto directo con la lengua.

Es una buena oportunidad para aprender español y conocer la cultura latina.

### **3. Análisis de los resultados**

Retomando el punto de partida, esta encuesta se originó en la insatisfacción manifestada por algunos estudiantes, y su objetivo era tratar de identificar las causas de dicha insatisfacción para poder buscar el remedio, es decir, proponer las mejoras necesarias.

Sobre las posibles causas, la encuesta parte implícitamente de una hipótesis: la insatisfacción puede originarse en que las expectativas de los estudiantes no coinciden con el objetivo de los cursos, o por el contrario, que el contenido de los cursos y la forma de implementarlos no coincide con el objetivo planteado, y por ende, no satisface las expectativas. A esto se dirigió la primera parte de la encuesta. Pero también se plantea que el origen de la insatisfacción pueda provenir de otros problemas relacionados con el contenido o con el método de las clases, a lo

que apunta la segunda parte de la encuesta. Veamos qué nos dicen los resultados detallados anteriormente.

Lo primero que pudimos observar, gracias a la encuesta, es que el número de estudiantes que manifestaron su insatisfacción no constituye un porcentaje elevado con respecto al total de los estudiantes de todos los cursos. El número total respuestas es de 75 estudiantes (17 de un grupo de inicial, 30 de dos grupos de básico, y 28 de dos grupos de desarrollo). El nivel de satisfacción promedio de todos los cursos es de 8.53, en una escala del 1 al 10 (9.5 inicial, 8.8 básico, 7.3 desarrollo). Es decir, el nivel de insatisfacción promedio sería de 1.47 en dicha escala, lo cual evidentemente no constituye un porcentaje elevado.

Aunque el número de estudiantes insatisfechos es relativamente insignificante frente a la totalidad, tampoco puede desestimarse y por lo tanto la encuesta sigue siendo válida. La primera parte de la encuesta muestra que la motivación tomada como base de las expectativas de los estudiantes coincide en casi un 70% con el objetivo de los cursos (formación de voluntarios para la comunicación). Como se puede ver en los resultados, el voluntariado es la primera motivación en un 58.8% del nivel inicial, un 76% en el básico y un 74% en el de desarrollo. Sin embargo llama la atención que, por un lado, el porcentaje más bajo de coincidencia (58%) entre la motivación principal de los estudiantes y el objetivo de los cursos se da en el nivel inicial, donde se encuentra el grado más alto de satisfacción (9.5), y por otro, el grado más bajo de satisfacción se da en el nivel de desarrollo (7.3) donde la coincidencia es alta (74%). En el nivel básico, por su lado, los porcentajes son equivalentes (76%, 8.8). Por lo tanto, si bien podemos decir que aunque la motivación, y por ende las expectativas de los estudiantes, coincida con el objetivo de los cursos, el nivel de satisfacción no depende estrictamente de ello. Dicho de otra forma, no hay una relación directa entre el grado de satisfacción y la coincidencia de la motivación con el objetivo de los cursos.

Otro aspecto relevante es la relación entre el grado de satisfacción, las expectativas o motivación y la realización actual o futura de actividades de voluntariado. En el nivel inicial, el grado de satisfacción es alto pero solo el 18% realiza actividades de voluntariado, mientras que el 82% no las realiza, y de ese porcentaje, un 20% aproximadamente tampoco piensa hacerlo en el futuro. En este caso el bajo nivel coincidencia es semejante al bajo nivel de realización actual de actividades de voluntariado y de las perspectivas a futuro. Aunque esto pueda deberse a que recién están comenzando los estudios de la lengua, sin embargo el alto grado de satisfacción no coincide con las expectativas ni con la realización de actividades.

En el nivel básico, donde el grado de satisfacción es alto, así como la coincidencia entre motivación y objetivos, el número de los que realmente realiza actividades de voluntariado es más alto (28%), y el resto (72%) piensa realizarlas en el futuro. Es decir, se da una proporcionalidad entre coincidencia, actividades y grado de satisfacción. Pero si vemos los resultados en el caso del nivel de desarrollo, donde el grado de satisfacción es más bajo, contra

lo que podría esperarse, el porcentaje de quienes realizan actividades de voluntariado actualmente es bajo (18%), y el resto (82%) no las realiza, e inclusive, el 15% tampoco piensa hacerlo en el futuro.

Si comparamos nuevamente el nivel inicial con el nivel de desarrollo, nos damos cuenta de que en aquel, el grado de satisfacción es alto, si bien la vinculación con actividades de voluntariado es baja, mientras que en este, donde el grado de satisfacción es más bajo, la vinculación con actividades de voluntariado en el presente y a futuro, también lo es. Por lo tanto, podemos concluir que el nivel de satisfacción no está vinculado con el voluntariado ni con la coincidencia entre la motivación con el objetivo de los cursos, ni entre la realización actual o futura de actividades de voluntariado. Entonces, ¿cuál es la causa de la insatisfacción, particularmente en el nivel de desarrollo? Analicemos los resultados acerca de los contenidos y el método de clase.

Los contenidos en los tres niveles están focalizados en las actividades voluntarias dirigidas a la asistencia a los turistas y a los extranjeros que vendrán a Japón con motivo de las grandes competencias deportivas. Pero los estudiantes, ¿en qué medida tienen su atención puesta en estos eventos? De acuerdo con las respuestas, en el nivel inicial solo uno de los tres que realizan actividades realmente está vinculado con el deporte. En cuanto a lo que les gustaría hacer en el futuro, 6 querían hacer actividades vinculadas con los eventos deportivos y el resto está interesado en otras actividades, como puede verse arriba.

En el nivel básico, de los ocho que realizan actividades actualmente, solo uno está relacionado con el deporte, y otro con el turismo. Los demás, con la enseñanza de japonés y el apoyo escolar, etc. En cuanto a lo que más desean hacer en el futuro, llama la atención la variedad de actividades que desearían realizar, pero solo uno manifestó su deseo de hacer algo vinculado a las olimpiadas, y aunque como segunda opción hasta 7 eligieron el turismo, el resto de las opciones correspondieron a la ayuda a los extranjeros fuera del japonés, otros en aulas de japonés y otros en ayuda a los niños.

Por último, en el nivel de desarrollo, como vimos antes, en realidad no son muchos los que realizan actividades (solo 5), y de entre ellos ninguno realiza actividades relacionadas ni con el deporte ni con el turismo. Los que señalaron que les gustaría hacer algo en el futuro, eligieron en primer lugar la ayuda fuera del japonés, y en segundo lugar las aulas de japonés. Luego, en tercer lugar, el turismo. Pero solo uno manifestó su interés por realizar actividades vinculadas a los eventos deportivos.

Parecería entonces, que los contenidos ligados al apoyo a los turistas, sobre todos a los que vendrían a Japón para los eventos deportivos, no es relevante para los estudiantes, y que su interés está más bien dirigido a la ayuda a los residentes extranjeros y en particular a los niños. En tal sentido podríamos constatar una falta de adecuación entre el interés de los estudiantes y el contenido de los cursos, que podría ser causa de insatisfacción. Pero para saberlo, conviene ver también los aspectos relativos a la metodología.

En el nivel inicial el grado de satisfacción es muy alto, por lo cual las causas de insatisfacción provienen más bien de factores concomitantes con la edad avanzada, como por ejemplo, la lentitud para aprender o las limitaciones para ver y escuchar. Pero el problema central parece ser más bien la velocidad de avance en los contenidos.

En el nivel básico, aunque el nivel de satisfacción también es alto, hubo reclamos por la velocidad en la producción oral del profesor, y otros factores ligados al hecho de que la clase esté centrada en la comprensión auditiva y en la conversación, lo cual por otro lado –paradójicamente– figura como uno de los elementos que más han apreciado y desean que se continúe.

En el nivel de desarrollo, la causa de la insatisfacción parecería provenir de los contenidos que, en primer lugar, resultan muy extensos y, según la opinión de algunos estudiantes, están más enfocados a la enseñanza de la lengua en general que a la formación de voluntarios, lo cual tal vez se deba al uso de un manual de clase diseñado para la enseñanza general del español a estudiantes universitarios. Esto parecería contradictorio con los datos mencionados arriba que muestran que, si por un lado el voluntariado es la primera motivación de la mayoría, solo unos pocos realizan en verdad actividades de voluntariado, y la mayoría no lo hacen, e inclusive no tiene intención de hacerlo. Entonces, ¿cuál es el problema? Son muchas las opiniones de los estudiantes que afirman que hay demasiadas explicaciones en japonés por parte del profesor, y pocas oportunidades para las prácticas de conversación. Es decir, se trata de una cuestión de método. Muchos estudiantes reclaman más tiempo para hablar en español con el profesor y para hacerlo entre ellos. Este reclamo es lógico por dos motivos, en primer lugar porque tratándose de un curso más avanzado, los estudiantes desean practicar más la lengua de forma espontánea, y además, como el profesor es nativo, desean un mayor contacto con la lengua viva. Además, según la opinión de algunos, en particular de aquellos que realmente desean realizar actividades como voluntarios, las prácticas orales deberían estar más centradas en tales actividades y no tanto en el dominio general de la lengua. Pero, como se menciona arriba, por el contrario hay estudiantes que reclaman más explicaciones en japonés. Esto se debe a lo mencionado al principio de este trabajo en relación con los niveles. En todos los cursos, pero particularmente en el nivel de desarrollo, hay grandes diferencias de capacidad entre los estudiantes. Algunos han comenzado a estudiar español hace escasamente 2 años, desde que tomaron el curso inicial en este instituto, y otros en cambio llevan muchos años aprendiendo la lengua, o la han aprendido en la universidad, o han estado viviendo en países de habla hispana. Como no hay exámenes de nivel para poder tomar los cursos, la disparidad es inevitable.

#### **4. Recomendaciones particulares para cada nivel**

##### **3.1 Inicial**

1. La edad promedio es muy alta (60 o más = 64.7%). No hay estudiantes de menos de 40 años. Hay que tenerlo en cuenta en relación con ritmo de clase y los temas. Conviene prestar atención

a problemas de salud, limitaciones físicas, etc.

2. Más de la mitad de los estudiantes (58.8%) tiene como primera motivación el voluntariado. Conviene continuar como hasta ahora poniendo énfasis en los temas relacionados con las actividades de voluntariado, sobre todo en la presentación de Japón y en los aspectos de cultura comparada. Sin embargo, también se debe atender a las expectativas del 40% de la clase cuya primera motivación no es el voluntariado.

3. Por otra parte, el 62.5% de los estudiantes no realiza actividades de voluntariado pero piensa hacerlo. Las principales actividades a las que aspiran son, en orden de cantidad de respuestas, la ayuda a niños y el turismo. Son pocos los que manifestaron su intención de utilizar el español para las olimpiadas. Al elegir temas de conversación conviene tener en cuenta estas aspiraciones a futuro.

4. El nivel de satisfacción de las clases es muy alto (9.5). Los estudiantes están satisfechos con los contenidos, y sobre todo con la intensificación de la comprensión auditiva. El ambiente de la clase es bueno, les resulta divertido y les gusta que se les exija. También les gusta trabajar con fotocopias más que con un libro de clase.

Conviene continuar con las prácticas de conversación en parejas y dándoles materiales para estimular la comprensión oral a través de la página Web. También continuar con dictados.

5. En cuanto a las necesidades apuntadas en las opiniones personales, dar más tareas para escuchar canciones *online*, etc.

6. Hay que mejorar los siguientes puntos:

- Puntualidad para comenzar y para terminar las clases (algunos tienen otros compromisos)
- Escribir con mayor claridad en la pizarra (algunos no ven bien)
- Que otros miembros del grupo no hablen cuando el profesor lo hace (no escuchan bien)
- No apresurar demasiado el ritmo de clase (en general son más lentos para comprender)
- Tratar de comprobar si han comprendido las explicaciones (mejorar la pronunciación en japonés del profesor)

### **3.2 Básico**

1. Aunque la edad promedio es alta, el 57% de los estudiantes tiene menos de 60 años. En general son clases vigorosas, pero de todos modos hay que prestar atención a algunos puntos como:

- Dificultades de audición y visión (hablar claro, despacio y con voz fuerte, escribir con claridad en la pizarra)
- Alternar los ejercicios más estresantes con ejercicios más relajados.
- Que puedan tomar notas
- Que puedan consultar el diccionario
- Que haya más explicaciones en japonés
- Dar tiempo para que puedan responder sin pasarlos por alto

2. El 76% de los estudiantes tiene como primera motivación el voluntariado, seguidos por aquellos que estudian para instruirse, y para viajar. Conviene continuar poniendo énfasis en el objetivo del curso (formación de voluntarios) e integrar también temas de conocimiento de la cultura de habla hispana. En las situaciones en las que se realizan los diálogos, contemplar no solo los diálogos situados en Japón sino también aquellos situados en países de habla hispana (español para viajar).

3. La mayoría de los estudiantes, el 72.5%, no realiza actividades de voluntariado aunque piensa hacerlo. Sin embargo no es menor el número (28%) de los que realizan actividades como voluntarios en aulas de japones (2), ayuda a extranjeros fuera de la enseñanza de japonés, ayuda a niños extranjeros (2), deporte, turismo y servicios públicos. Las prácticas deben dirigirse especialmente a darles herramientas de comunicación para las actividades como voluntarios en dichas áreas.

Las principales actividades a las que aspiran los que todavía no realizan actividades como voluntarios son, en orden de cantidad de respuestas, la ayuda extranjeros fuera de la enseñanza de japonés, las aulas de japonés, la ayuda a niños extranjeros, el turismo y los servicios públicos. Hay también algunos que desean realizar actividades de ayuda a adultos mayores y ayudas en servicios médicos.

El tipo de actividades de voluntariado que realizan es muy variado por lo cual no es posible enfocar en un tipo de actividad en la cual centrar la enseñanza de español. Por lo tanto, no conviene poner énfasis solamente en temas y diálogos relacionados con el turismo o los eventos deportivos.

4. El nivel de satisfacción de las clases es relativamente alto (8.8). Los estudiantes están satisfechos con los contenidos, y desean continuar con los siguientes elementos de las clases:

- El material de clase elegido (fotocopias) y el material educativo ofrecido en la página web
- Tareas y prácticas a través de la página web
- Prácticas de conversación en clase, sobre todo la conversación con el profesor
- Prácticas de comprensión auditiva
- Explicaciones sobre contenido en español
- Uso de un español práctico, que sirva inmediatamente para las actividades como voluntarios
- Clases centradas en el desarrollo de la comprensión auditiva, y la conversación
- Breves explicaciones sobre temas culturales (por ejemplo, el mate, etc.)
- Prácticas en grupos
- Continuar dando pautas para estimular una actitud de escucha, y algunas técnicas para fomentar la conversación sin necesidad de recurrir a elementos externos (diccionario, teléfono, etc.)

5. En cuanto a las necesidades apuntadas en las opiniones personales:

- Aumentar el tiempo para escuchar y hacer ejercicios de comprensión oral
- Intensificar el aprendizaje de frases hechas
- Traducción al japonés de los textos de lectura
- Ampliar los ejercicios para prácticas de comprensión auditiva individuales

6. Otras mejoras recomendadas:

- Dar más tiempo para el examen
- Dar más importancia al uso del libro de apoyo recomendado y explicar en detalle el sentido de las prácticas y el modo de uso
- Relativizar la obligatoriedad de las tareas
- Chequear si hace falta dar más explicaciones en japonés
- Chequear la velocidad con que habla el profesor en clase y comprobar si el vocabulario es comprensible
- Indicar con claridad cuándo se puede usar el diccionario y tomar notas, y cuándo no
- Ofrecer en todas las clases algunas frases para aprender de memoria
- Permitir que graven la conversación del profesor
- Tratar de identificar y respetar las diferencias de niveles

### **3.3. Desarrollo**

1. Casi un 70% de los estudiantes es mayor de 60 años. Conviene que los contenidos sean suficientes, pero no tantos que no puedan asimilarlos. Necesitan más tiempo para la asimilación.

2. Más del 70% de los estudiantes tiene como primera motivación el voluntariado. Por lo tanto, el curso debe ajustarse al objetivo y los contenidos señalados en el programa, centrados en la formación de voluntarios para la comunicación.

3. Casi el 70% de los estudiantes no realiza actividades voluntarias al presente, pero planea hacerlo en el futuro. Las principales actividades a las que aspiran son, en orden de cantidad de respuestas, la ayuda a los extranjeros fuera del japonés, la ayuda en aulas de japonés, la ayuda para turismo (en cuarto lugar) y la ayuda a los niños. El curso está diseñado básicamente para la preparación de ayuda para el turismo, pero puede complementarse con prácticas dirigidas a la ayuda para la vida cotidiana en Japón y abarcar más áreas de voluntariado.

4. La mayoría parecen estar satisfechos con el material de clase, por su variedad, el uso de videos, los temas, y los deberes. Pero solicitan continuar e intensificar las prácticas de conversación en grupos, y las presentaciones (en grupos o individuales). Conviene prestar atención a las necesidades apuntadas arriba, y centrar más la clase en la conversación individual con el profesor, etc.

Algunos sostienen que no son necesarias las respuestas de los ejercicios. Pero no es así para todos, porque muchos desean poder controlar por sí mismos las respuestas. Se les puede dar la opción de no recibir las respuestas a los que así los deseen (entregar las respuestas en fotocopias aparte, para los que lo deseen).



En cuanto al uso del español y del japonés en el aula, conviene encontrar un término medio. Dada la disparidad de niveles, se recomienda alternar entre explicaciones simples en español y explicaciones en japonés cuando sea necesario. O bien, una vez que se hace la explicación en español, darles tiempo para que en el grupo comenten en japonés sobre lo explicado y aclaren la explicación entre ellos.

Conviene abreviar las explicaciones de lo que está suficientemente explicado en el material impreso o en el manual de clase, a menos que alguno necesite más explicaciones. El profesor debe hablar menos en clase.

También conviene revisar el manual de clase utilizado actualmente (Entre Amigos 2), el cual tiene una gran cantidad de contenidos. Sería mejor un manual menos sofisticado pero que aporte lo necesario para el aprendizaje de la lengua y las prácticas básicas requeridas para este nivel.

5. El nivel de satisfacción es suficiente, pero no llega al 80%. Lamentablemente los que han puesto las marcas más bajas no han especificado la razón. Pero sin embargo, aquellos a los que les ha resultado más difícil seguir el curso son quienes han puesto las marcas más bajas.

Es difícil encontrar el nivel medio para que todos se sientan satisfechos, pero en la medida de lo posible, dado que el número de estudiantes por clases no es elevado, se puede prestar más atención a los que necesitan un mayor apoyo, y adecuar la dirección personal a las necesidades de cada estudiante.

### **Consideraciones finales**

No podemos asegurar que la encuesta, así realizada, responda de forma inequívoca al cuestionamiento acerca de la insatisfacción de algunos estudiantes. Pero dejó en claro algunos puntos y, lo que es más importante, sirvió para hacer algunas recomendaciones a fin de confirmar la orientación de los cursos y hacer las mejoras necesarias.

De acuerdo con el análisis de los resultados, en realidad son pocos los que no se han sentido altamente satisfechos, y están circunscritos a un grupo en particular. Pero la causa de insatisfacción no tiene que ver con la orientación del curso en relación con las expectativas ni, principalmente, con los contenidos en relación con los objetivos del curso. Más bien podríamos afirmar que tales contenidos no inciden directamente en la satisfacción. La causa de esta relativa insatisfacción provendría más bien del método de clase, y en particular, del reclamo de más prácticas para el desarrollo de la comunicación oral. En tal sentido, pienso que la encuesta alcanzó básicamente sus objetivos, aunque tal afirmación no pueda ser sostenida con exactitud por los datos cuantitativos obtenidos.

En la práctica, la encuesta sirvió para medir de antemano lo que nuestros estudiantes opinarán acerca del curso siguiente, y de hacer mejoras tangibles de aquellos aspectos señalados por ellos mismos.

Para la mayoría de los estudiantes, el español es una herramienta para realizar actividades como voluntarios, destinadas al apoyo de los extranjeros residentes en la prefectura de Kanagawa, y a

facilitar la comunicación con los turistas de habla hispana, sobre todo con aquellos que vendrán a Japón con motivo de las grandes competencias deportivas de los próximos años. Pero los estudiantes desean, ante todo, aprender español, la lengua en sí, y desarrollar los conocimientos adquiridos, tanto de la lengua como de la cultura del mundo hispánico.

### **Apéndice**

En la página siguiente se encuentra la muestra de la encuesta (en japonés) realizada en julio de 2018, entre los estudiantes de español de los niveles inicial, básico y de desarrollo (5 grupos en total).

外国語を使ってボランティアを目指すためのスペイン語講座  
講座修了アンケート

- アカデミアの講座にご参加いただきましてありがとうございます。
- 今後の講座の企画・実施の参考とさせていただきたいので、次のアンケートにご協力をお願いいたします。
- なお、アンケートの設問で選択するものについては、該当する箇所を○で囲んでください。

スペイン語講座名

初歩編 I	初歩編 II	基本編	基本編 II	発展編 I	発展編 II
-------	--------	-----	--------	-------	--------

1. 年齢はおいくつですか。

- ①20～29歳                      ②30～39歳                      ③40～59歳                      ④60歳以上

2. スペイン語講座に参加した動機は何ですか。\*(複数選択可)

- ①仕事に生かすため ②ボランティア等地域活動に資するため ③教養のため ④旅行のため

その他：

3. 現在、ボランティア活動に参加しておられますか。

- ①している                      ②したいと思うがまだしていない                      ③今のところする予定はない

4. 以上の3.で ①していると答えた方にお尋ねします。どのようなボランティア活動をしているかお聞かせください。\*(複数選択可)

- ①日本語教室                      ②日本語教室以外の外国人支援系                      ③環境系  
④こども系                      ⑤まちづくり系                      ⑥スポーツ系  
⑦観光系                      ⑧行政系

その他：

5. 以上の3.で ②したいと答えた方にお尋ねします。どのようなボランティア活動をしたいかお聞かせください。\*(複数選択可)

- ①日本語教室                      ②日本語教室以外の外国人支援系                      ③環境系  
④こども系                      ⑤まちづくり系                      ⑥スポーツ系  
⑦観光系                      ⑧行政系

その他：

6. 講座の中、気に入っていること、続けてほしいこと(練習、アクティビティ、教材等)について聞かせてください。

7. 講座の中、気に入っていないこと、やめてほしいことについて聞かせてください。

8. 講座に対する満足度を1～10でお選びください。

(不満) 1.    2.    3.    4.    5.    7.    8.    9.    10. (満足)

9. 次の講座を受講したい/受講したくない理由を聞かせてください。

10. その他ご感想・ご意見等を自由にご記載ください。

このアンケートに記載されたご意見等を、アカデミアの広報などに掲載することに同意いただけますか。

- ①同意する    ②同意しない

平成30年\_\_月\_\_日

ご協力ありがとうございました。恐れ入りますがお帰りの際に、ご提出下さい。