

産能短期大学卒業生の満足度の規定因

—授業, カリキュラム, 産能短大の評価要因の観点から—

Research on determinants of the Sanno graduate's satisfaction

小野 紘 昭

Hiroaki Ono

渡辺 裕 一

Yuichi Watanabe

抄 録 本調査研究は2004年度の「研究助成対象の委託研究」として企画された。産能短期大学卒業生の授業・カリキュラムに対する評価, 産能短期大学の社会的なイメージを構成する要因の分析を通して, 卒業生の本学に関する満足度を分析し, 満足度を規定する要因を抽出しようとするものである。2004年度に実施した調査データに基づいて, 卒業生の産能短大に関する総合評価(満足度)に影響を及ぼす諸要素を探索的に分析した。満足度を規定する要因として4要素があげられた。結果は本学が従来から地道に行ってきた教育の方向性が正しいことを裏付けるものであった。

- ① 現実のビジネス場面を志向する教育
- ② 学生が主体的に学ぶ, プロセスを重視した体験学習
- ③ 負荷は高くても最後に「達成感」が得られる学習
- ④ 時代を先取る情報リテラシー教育

卒業生の満足度は概ね高いものの, サービスの提供と受容する側のミスマッチがないようにすることが大切である。そのためには上記の要因の見直しと, そこに焦点を当てた重点的なサービスの提供が必要であろう。

- 1 はじめに
- 2 問題の所在
- 3 研究の目的

- 4 分析方法
- 5 分析結果と考察
- 6 結論にかえて

2006年5月22日 受理

1 はじめに

卒業生による母校の教育内容の評価は、顧客による商品や売り手・作り手企業の評価と同様の意味があると言ってもよいだろう。多くの教育機関が在學生や卒業生に「評価」を求め、教育活動にフィードバックをおこなっている。本学においても多様な「評価」活動が行われているが、その一環として「卒業生調査」が実施されている。これは卒業生を対象に定期的に調査を行い、本学の教育成果を検証するとともに今後の教育への要望などを求めている。

FD委員会卒業生調査ワーキンググループは、2004年2月に第Ⅰ部・第Ⅱ部卒業生を対象に産能短期大学の教育に関する評価をアンケート形式で調査を行った。この結果は2004年8月に「卒業生アンケート調査報告書」として発表されている^(注1)。

本研究レポートは、この調査で得られたデータをより詳細に分析し、特に第Ⅰ部の卒業生が産能短期大学へ抱く評価に関連する諸要因を探索的に検討するものである。

2 問題の所在

2004年度の「卒業生アンケート調査」では以下の点が明らかにされた。

- (1) 卒業生調査の回答者のうち仕事に就いている者の半数が一般事務職である。
- (2) 産能短大の授業・カリキュラムに関してはその実務的・基本的な側面が評価されている。

特に高く評価されているのは「パソコンの活用能力が身についた」「ビジネスマナーが身についた」の2点である。「カリキュラムは実務に即した内容であった」「グループワ

ークや体験型授業は効果的であった」がこれに次ぐ。

- (3) 産能短大の就職支援体制は高い評価がなされている。

「就職指導に関する資料や情報が豊富で、よく整理されていた」「就職指導のスタッフは、親身になって就職指導をしてくれた」の評価が高い。

- (4) 産能短大の教員の学生対応には好意的な評価がなされている。

「教員は学生の質問や相談に親身に応じてくれた」と評価する声が多い。また「教員はよい授業をするためにいろいろ工夫していた」も肯定的な評価が多い。

- (5) 産能短大の学習関連施設；「パソコン関連の施設」「学習に必要な施設」「図書館の施設や蔵書」の評価は高いが、それ以外は評価が分散している。

- (6) 在学中に学生サービスを受けた経験者は多くはないが、受けた者の満足度は高い

- (7) 先輩や卒業生による指導形態の評価は高い。

産能短大在学中に上級生や卒業生から受けた指導は、オリエンテーションと専門ゼミナール・総合演習が圧倒的に多い。上級生や卒業生からの指導については、「役に立った」と高い評価をしている。

- (8) 下級生への指導経験は効果的である。

回答者の2割弱の卒業生が下級生に対する指導経験、特にキャンパス・スタッフやオリエンテーション・リーダーを体験している。下級生への指導経験は学習効果が高いことをうかがわせる。

- (9) 産能短大卒業生は自分たちについて「パソコン操作能力や事務処理能力があり、

礼儀・ビジネスマナーなどに秀でている職業人」というイメージを持っている。

(10) 産能短大のイメージはカリキュラムや教育方法を反映したものである。

「就職に強い」「実践的な勉強をする」「ビジネスマナーが身に付く」「情報教育に強い」「グループワークやチーム学習形式で学ぶ」「実習や演習が多い」などが代表的であった。

(11) 総合的評価として約9割が「産能短大で学んでよかった」と評価し、「きょうだいや知人などの入学適齢者に産能短大への入学を勧めたい」と思うのは6割弱であった。

以上の結果を整理すると、まず基本的に、授業やカリキュラム面での実務志向、基礎的な技能や態度育成の充実が高く評価されていること、これに次いで就職支援や教員・職員による学修・生活支援、学生同士のキャンパス・コミュニティ活動への評価が高い。総じて卒業生の総合評価(産能で学んで良かった)は高く、「顧客満足」を獲得していることが把握できた。

3 研究の目的

本研究では2点の問題を明らかにする。

3.1 問題点1 産能短大の評価要因を明らかにする。

2004年度調査では詳細に分析することができなかった「卒業生は産能短大をどのように評価しているのか」を明らかにする。回答者である卒業生は卒業年度や所属コースなど多様だが、全体的に見て、社会に出た卒業生たちが産能短大の特徴をどのように捉え、どう評価し、その結果母校にどのようなイメージを抱いているのかをつかみたい。すなわち、産能短大のイメージを形成している要因の検討をおこなう。

3.2 問題点2 卒業生の産能短大への総合評価を規定する要因を明らかにする。

「産能短大で学んで良かった」と評価する本学卒業生は多い。この満足度を規定する要因は何かを検討する。特に本研究では主要な評価要因である「授業やカリキュラム」との関係を明らかにする。また問題点1にあげた「産能短大の評価要因」の影響についても明らかにする。

4 分析方法

問題点1「産能短大の評価要因」は質問項目の中で「卒業生として産能短大を外側から評価するとどのような特徴があると思うか」について回答を求めた15項目を類型化するた

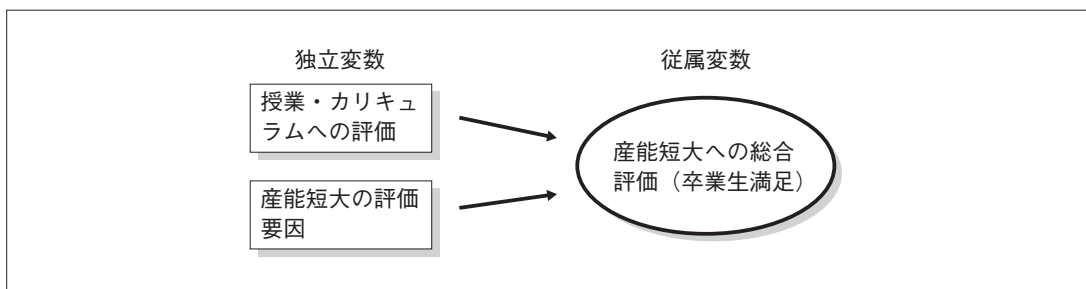


図1 問題点2の分析フレームワーク

めに因子分析を用いて分析を行う。これらの項目に回答する際に、回答者は卒業生として母校を評価すると同時に、社会人として、他の教育機関を卒業した人びととの比較をおこなっていると考えられる。従ってある程度客観的な、社会化された観点での評価が行われていると言えよう。

問題点2「卒業生の産能短大への総合評価を規定する要因」は総合評価の指標として「産能短期大学で学んで良かった」と「あなたはきょうだいや知人などの入学適齢者に産能短大への入学を勧めたいですか」の2項目の回答の合成変量（2項目の回答値の積）を用いて、これを従属変数とした（ $M=1.715$, $SD=1.268$ ）。その理由は質問項目「学んで良かった」については89.8%の回答者が「はい」と回答しているため、もう一つの指標である「入学適齢者に産能短大への入学を勧めたいですか」と合成することで分散を大きくしたためである。独立変数として産能短大の授業・カリキュラムに関する評価項目11項目と、問題点1で算出された因子分析の個別因子得点5項目を設定し、それらが総合評価におよぼす影響力を検討するために重回帰分析を行った。

5 分析結果と考察

5.1 問題点1「産能短大の評価要因」

表1は母校である産能短大を「卒業生として外側から評価するとどのような特徴があるのか」、すなわち社会的に見た産能短大のイメージをパターン化した結果である。因子分析（主因子法、バリマックス回転）で、固有値1.0以上の5因子が抽出された。なお分散説明率は60.645%であった。表1は第1因子

から負荷量の高い項目順にソートして表示している。

各因子は卒業生および社会人の視点で見たときに、産能短大はどのような学校に見えるのかをあらわしている。以下、因子の解釈を行う。

第1因子は「課題や宿題が多く勉強が厳しい、実習や演習が多い」学校であると評価されている。この評価要因は学生時代にハードな学習を課せられ大変だったにもかかわらず、それが結果的に良かったと好意的に評価されているため（問題点2の結果における本因子の影響力に注目）、「達成感のある学習」の因子と解釈する。

第2因子は「企業とのパイプが太く、就職に強い、社会人の知名度が高い、一般に知られている（因子負荷量はマイナス）、専門性が身に付く学校」という評価の因子である。社会における産学協同・ビジネス系大学としての「産業能率大学」のイメージやポジショニングをストレートに示す因子であり、「ビジネス志向の教育」が評価されていると解釈する。

第3因子は「グループワークやチーム学習形式で学ぶ、実習や演習が多い、就職に強い、第Ⅱ部がある、ビジネスマナーが身に付く」などの項目の負荷量が高い。これらは本学の教育の方法論を特徴づける項目であり、他の教育機関との差異化のポイントでもある。要約的に「実践的な体験学習」因子とネーミングする。

第4因子は「人間的に成長することができる、学生と教員との交流が盛ん、ビジネスマナーが身に付く」などが高い値を示している。基礎的なマナーであっても、それを初めて学

表1 産能短大の評価要因（因子分析の結果）

n=246

	1 達成感の ある学習	2 ビジネス志 向の教育	3 実践的な 体験学習	4 人間的な 成長	5 情報教育	共通性
課題や宿題が多い	0.916	0.080	0.100	0.038	0.096	0.867
勉強が厳しい	0.728	0.075	0.022	0.135	0.106	0.565
企業とのパイプが太い	0.063	0.900	0.096	0.237	0.120	0.893
社会人の知名度が高い	0.119	0.388	0.138	0.085	0.128	0.208
一般的には余り知られていない	0.012	-0.218	-0.047	-0.014	-0.162	0.076
グループワークやチーム学習形式で学ぶ	0.001	0.035	0.615	0.398	-0.024	0.538
実習や演習が多い	0.338	0.114	0.457	0.070	0.023	0.342
就職に強い	0.127	0.424	0.443	0.059	0.165	0.423
第II部（夜間部）がある	-0.011	0.114	0.394	0.054	0.056	0.174
ビジネスマナーが身に付く	0.043	0.015	0.328	0.304	0.212	0.247
人間的に成長することができる	0.127	0.072	0.232	0.659	0.137	0.528
学生と教員の交流が盛ん	0.079	0.293	0.114	0.607	0.061	0.477
情報教育に強い	0.070	0.153	0.130	0.012	0.652	0.471
専門性が身に付く	0.167	0.229	-0.031	0.207	0.557	0.435
実践的な勉強をする	0.059	0.158	0.401	0.279	0.406	0.432
固有値	3.947	1.579	1.385	1.127	1.059	

び、実際に社会において活用することができた卒業生にとっては「人間的な成長」への契機と評価されるだろう。従って「人間的な成長」の因子と解釈する。

第5因子は「情報教育に強い、専門性が身に付く、実践的な勉強をする」などを示す因子である。他学に先駆けて情報教育やPC導入をはかってきた本学のイメージをあらわす「情報教育」因子と解釈できる。

5. 2 問題点2「卒業生の産能短大への総合評価を規定する要因」

問題点2では、卒業生が産能短大について持つ総合評価、すなわち「満足度」を規定する要因を明らかにする。そのために図1に示したフレームワークに基づいて重回帰分析を行った。

表2に重回帰分析の結果を示す。従属変数

は「産能短大への総合評価」である（指標として2項目の回答値の積を用いた）。独立変数には産能短大の授業・カリキュラムに関する評価項目11項目と、問題点1で算出された因子分析の個別因子得点5項目を設定し、重回帰分析（一括投入法）を行った。なお決定係数（R²）は調整済みで0.253であった。

重回帰分析の結果を解釈する。「授業・カリキュラム」のカテゴリーでは「パソコンの活用能力が身に付いた」（ $\beta = .225^{***}$ ）、「グループワークや体験型授業は効果的であった」（ $\beta = .156^*$ ）の2項目が総合評価に寄与している。

「短大の評価要因」のカテゴリーでは「実践的な体験学習」因子（ $\beta = .149^*$ ）、「達成感のある学習」因子（ $\beta = .131^*$ ）、「ビジネス志向の教育」（ $\beta = .122$ ）が有意な規定因として総合評価に影響を与えている。

表2 卒業生の産能短期大学への総合評価を規定する要因（重回帰分析の結果）

		非標準化係数		標準化係数	t	有意確率
		B	標準誤差	ベータ		
授業・カリキュラム	定数	.633	.414		1.529	.128
	カリキュラムは実務に即した内容だった	-.217	.130	-.134	-1.663	.098
	パソコンの活用能力が身に付いた	.326	.102	.225	3.194	.002
	ビジネスマナーが身に付いた	.083	.124	.056	.668	.505
	グループワークや体験型授業は効果的であった	.210	.101	.156	2.081	.039
	社会で求められるビジネス能力の情報をカリキュラムに素早く反映していた	.014	.117	.011	.122	.903
	現代社会の教養を習得できる授業は役立った	.074	.094	.061	.783	.435
	資格取得に対応した授業は役立った	.023	.074	.021	.306	.760
	書く、話す、プレゼンテーションなどの社会に出てから役立つ知識や技能を身につけることができた	.020	.091	.018	.220	.826
	インターンシップ等のプログラムによって在学中に実社会の経験をする事ができた	-.029	.060	-.034	-.488	.626
	学生同士が交流する機会や場があった	-.023	.073	-.023	-.309	.757
	専門性や知識・技能が身に付いた	.113	.100	.095	1.134	.258
短大の特徴	達成感のある学習（第1因子）	.160	.078	.131	2.042	.043
	ビジネス志向の教育（第2因子）	.145	.076	.122	1.898	.059
	実践的な体験学習（第3因子）	.213	.103	.149	2.070	.040
	人間的成長（第4因子）	.170	.117	.116	1.453	.148
	情報教育（第5因子）	.130	.112	.088	1.165	.245

従属変数：産能短期大学への総合評価（ $R^2=.314$, 調整済み $R^2=.253$ ）

表3 重回帰分析の統計量

	平方和	自由度	平均平方	F値	有意確率
回 帰	78.367	16	4.898	5.201	.000
残 差	171.402	182	.942		
全 体	249.769	198			

以上からパソコンのリテラシー教育の成果が、卒業生の満足度に最大の影響を与えていることがわかった。基礎からパソコン活用能力を身につけることで、職場での自信やその後の自己学習の基盤となっていることが推測できる。PC操作だけを学ぶのではなく、パソコンを活用する授業が多いことも本学の特徴であり、職場での適応力の素地になっているのではないだろうか。

グループワーク授業の経験によって、コミ

ュニケーションの基礎を身に付けていることも総合評価を押し上げている。これは産能短大の評価要因として抽出された「実践的な体験学習」因子が、満足度の規定因になっていることから理解できる。こうした学習プロセスを全体的に体験した結果として実感された「達成感のある学習」が高い満足度に結びついているようだ。

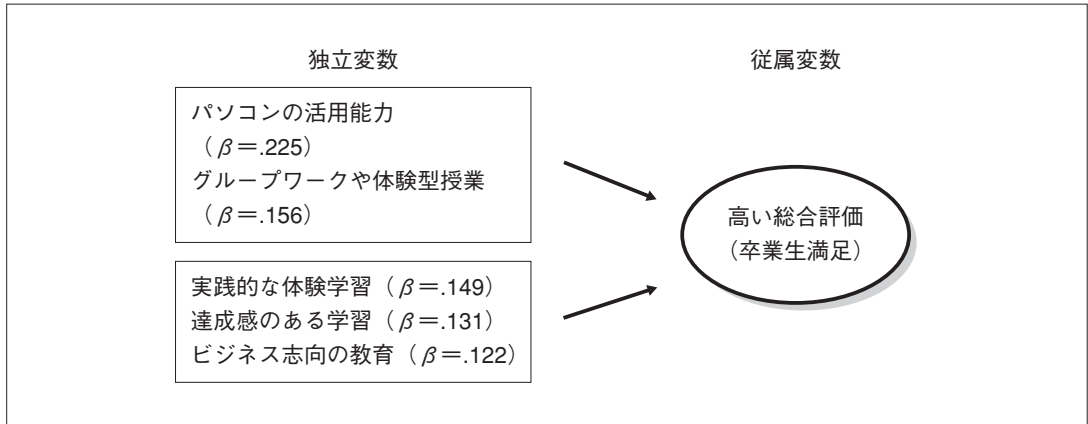


図2 問題点2の分析結果

6 結論にかえて

2004年に実施した調査データに基づいて、卒業生の産能短大に関する総合評価(満足度)に影響を及ぼす諸要素を探索的に分析した。結果は本学が従来から地道に行ってきた教育の方向性が正しいことを裏付けるものであった。卒業生の満足度を規定する要因は以下の4点であった。

すなわち、

- ① 現実のビジネス場面を志向する教育
- ② 学生が主体的に学ぶ、プロセスを重視した体験学習
- ③ 負荷は高くても最後に「達成感」が得られる学習
- ④ 時代を先取る情報リテラシー教育

従来、これらの要素がうまく組み合わせられることで、卒業生の約9割が「産能で学んで良かった」という総合評価を産み出してきたといえるだろう。しかし本学の独自性と競争優位の源泉であったこうした要素を常に見直し、研鑽していく作業を怠ると、たちどころに形骸化し陳腐化するおそれがあるだろう。

参考文献

産能短期大学FD委員会 卒業生調査ワーキンググループ「卒業生アンケート調査報告書」2004年

(注1)

(1) 調査期間：2004年2月－3月

(2) 回答者：

本調査の回答者(第I部卒業生)

卒業年	対象者数	回収数	構成比(%)
1994	572	64	26.0
1999	683	57	23.2
2002	417	66	26.8
2003	402	59	18.7
合計	2074	246	

無回答5.3%

(3) 主な回答者属性

性別：女性99.2% 男性0.4% 無回答0.4%

職業：会社員(正社員)70.3%，専業主婦8.5%，派遣社員5.7%，アルバイト3.7%，パート2.4%