

<研究報告>

大学授業の満足度を規定する要因

—期待一致・代替魅力・自己適合の効果の比較—

島田英昭 信州大学学術研究院教育学系

キーワード：生涯学習，社会人教育，講義，コミットメント

1. 問題と目的

成熟社会の中で、生涯学習へのニーズが高まっている。生涯学習は大学やカルチャーセンターなど、さまざまな場で行われている。

従来の教育工学あるいは教育心理学的研究は、学校教育を含め、時間当たりの学習効率を最大にするように、教材や教授法の開発が行われてきた。一方で、学校教育や大学教育と比較して、生涯学習の場では学習に対する強制力が弱く、学習の場に参加するかどうかの決定権の割合が受講者に高くある。そのため、時間当たりの学習効率を高めても、学習の場に参加しなければ学習の効果が得られない。すなわち、生涯学習の場では、学習の場に参加するための動機づけが、学校教育や大学教育と比較して重要となる。

学習の場に参加する動機づけを高める方策の一つが、講義の満足度を高めることである。動機づけの期待理論（レビューとして、鹿毛，2013）に基づけば、満足度と動機づけの関係は次のように説明できる。ある講義に参加した際、「わかりやすかった」、「楽しかった」等の認知や感情は、その講義に対する満足度を高める。高い満足度は、その講義に類似する学習の場に対し、「参加すれば満足するだろうという好意的な信念」を学習者に形成させる。その信念は、学習の場への参加の動機づけを促す。そこで本研究は、講義における学習の満足度を向上させる要因を明らかにすることを目的とする。

満足度に対する研究は、顧客満足度（CS; Customer Satisfaction）という言葉に代表されるように、マーケティングの領域、特にサービス業を対象に進められている。満足度に着目する一つの背景は、購買行動の選択権がサービスの受け手側にあることである。この特徴はまさに、本研究が扱う生涯学習にも当てはまる。すなわち、学習の場の提供を一つのサービスと考えれば、学習の場に参加するかどうかの選択権がサービスの受け手側にある。

Yim, Chan, & Hung (2007)は、美容院におけるサービス (hairstyling service) を取り上げ、期待一致 (expectancy confirmation ; あるいは期待不一致, expectancy disconfirmation), 代替魅力 (alternative attractiveness), 自己適合 (self-image congruity) の3つの要因を取り上げ、満足度に与える影響を検討した。期待一致とは、伝統的にマーケティング研究で扱われるモデルであり、事前の期待に現実に近い、あるいは

期待を超えれば満足度が高まると考える。代替魅力は、他の代替サービスに比較してよいと感じれば、満足度が高まると考える。自己適合は、自分に合っているサービスであると認知すれば、満足度が高まると考える。Yim et al. (2007)は、調査の結果から、満足度には3つの要因いずれも影響があるが、中でも自己適合の効果が大きいことを示した。

本研究は、Yim et al. (2007)が比較した3つの要因を同様に取り上げ、対象を美容院におけるサービスから大学授業に変更し、満足度に与える影響を検討する。

なお、本研究は大学授業を対象に調査を行ったが、本来の目的は生涯学習であり、必ずしも大学授業の改善を目指したものではない。なぜなら、大学授業は、受講者の満足度だけでなく、資格認定等の社会的要請に基づく必要があるからである。この中で大学授業を扱った理由は、代替魅力の効果を調べるためには、ある程度の数の比較可能な学習の場（授業）を受けている調査対象者が必要であるからである。このような事情から、本研究は生涯学習を対象としながら、大学授業を対象に調査を行った。

もちろん、大学授業が生涯学習の場として機能していることもあり、大学授業の満足度を高めることは大学授業の質的向上にとっても有効である。したがって、この観点から考えれば、本研究は大学授業に対して直接的な貢献をするものでもある。

2. 方法

2.1 参加者

2年生以上の大学生139名を対象とした。質問紙の回答状況が適切でなかった参加者4名（すべての項目に同じ番号の回答をした1名、欠損値が含まれた3名）を除き、分析には135名（平均19.2歳、男性48名、女性82名、性別不明5名）のデータを用いた。

2.2 材料

これまでに受講してきた大学授業の中で、講義が主体の授業を一つ想起するように求め、その授業に対して表1に示す質問項目に答えることを参加者に求めた。質問項目は、期待一致、代替魅力、自己適合を評価する項目をそれぞれ8項目とした。3つの要因の質問項目は、質問文の冒頭の注意書きと質問項目の冒頭の用語が異なるが、残りは一致したものであった。期待一致では「受講前に予想したこの授業のイメージを思い出しながら答えてください」と示した上で、質問項目の冒頭に「この授業は、受講前の予想に比べて」を挿入し、質問項目の「わかりやすかった」「参加しやすかった」等が続けた。代替魅力では「他のさまざまな授業と比較しながら答えてください」と示した上で、質問項目の冒頭に「この授業は、他のさまざまな授業に比べて」を挿入し、質問項目の「わかりやすかった」「参加しやすかった」等が続けた。自己適合では「自分に合っているかどうかという観点から答えてください」と示した上で、質問項目の冒頭に「この授業は自分にとって」を挿入し、質問項目の「わかりやすかった」「参加しやすかった」等が続けた。最後の1項目については、すべての要因に「全体的に」を加えた。

Yim et al. (2007)では、3つの要因に対応した質問項目が、本研究のようなシステムマテ

大学授業の満足度を規定する要因

表1 質問項目と因子負荷量, 平均, SD

項目	因子負荷量	平均	SD
期待一致			
この授業は、受講前の予想に比べてわかりやすかった。	.778	3.41	1.14
この授業は、受講前の予想に比べて参加しやすかった。	.564	3.77	0.92
この授業は、受講前の予想に比べて退屈だった。【R】	-.816	2.92	1.26
この授業は、受講前の予想に比べて有益だった。	.713	3.52	0.95
この授業は、受講前の予想に比べておもしろかった。	.894	3.40	1.16
この授業は、受講前の予想に比べて難しかった。		2.98	1.20
この授業は、受講前の予想に比べて積極的に取り組めた。	.761	3.05	1.10
この授業は全体的に、受講前の予想に比べてよかった。	.892	3.53	1.11
代替魅力			
この授業は、他のさまざまな授業に比べてわかりやすかった。	.813	3.34	1.05
この授業は、他のさまざまな授業に比べて参加しやすかった。	.628	3.65	1.01
この授業は、他のさまざまな授業に比べて退屈だった。【R】	-.751	2.86	1.25
この授業は、他のさまざまな授業に比べて有益だった。	.756	3.46	0.94
この授業は、他のさまざまな授業に比べておもしろかった。	.866	3.39	1.14
この授業は、他のさまざまな授業に比べて難しかった。		2.77	1.10
この授業は、他のさまざまな授業に比べて積極的に取り組めた。	.797	3.07	1.13
この授業は全体的に、他のさまざまな授業に比べてよかった。	.895	3.37	1.08
自己適合			
この授業は、自分にとってわかりやすかった。	.815	3.47	1.06
この授業は、自分にとって参加しやすかった。	.666	3.66	1.02
この授業は、自分にとって退屈だった。【R】	-.779	2.84	1.30
この授業は、自分にとって有益だった。	.761	3.43	1.08
この授業は、自分にとっておもしろかった。	.847	3.44	1.15
この授業は、自分にとって難しかった。		2.84	1.12
この授業は、自分にとって積極的に取り組めた。	.749	3.13	1.11
この授業は全体的に、自分にとってよかった。	.869	3.56	1.07
コミットメント			
この授業をもう一度受講してもよい。		3.13	1.28
この授業を他の学生に勧めたい。		3.57	1.16
満足度			
この授業に満足した。		3.59	1.17
この授業を受講してよかった。		3.67	1.13

注：【R】は反転項目である。

イックな構成ではなく、独立したものであった。また、期待一致が1項目、代替魅力が5項目、自己適合が4項目と、項目数も異なっていた。本研究では、3つの要因の評価項目を上記のように整理することで、3つの要因を公平に比較できるようにした。

満足度については「この授業に満足した」等2項目とした。また、満足度に対して、さらに授業に対する能動的な関わりを測る指標としてコミットメントを設定し、「この授業を他の学生に勧めたい」等2項目とした(表1)。

以上の質問に、「1. 全くそう思わない」「2. あまりそう思わない」「3. どちらともいえない」「4. ややそう思う」「5. とてもそう思う」の5段階で評価を求めた。回答の順序は期待一致、代替魅力、自己適合、コミットメント、満足度の順番で固定した。最後に、年齢、学年、性別を確認するページを入れた。

2.3 手続き

大学の講義時間中に協力を求め、参加者ペースで回答することを求めた。

表2 尺度得点の平均, SD, 相関係数行列

	期待一致	代替魅力	自己適合	満足度	コミット
期待一致		.899**	.882**	.755**	.668**
代替魅力			.930**	.802**	.734**
自己適合				.830**	.719**
満足度					.818**
コミット					
平均	3.39	3.35	3.41	3.35	3.63
SD	0.89	0.89	0.91	1.12	1.11

注: **は無相関検定による1%水準の有意を示す。「コミット」はコミットメントを示す。

3. 結果

3.1 参加者のプロフィール

分析対象の135名のうち、学年の回答が得られた129名は全員2年生であった。参加者の所属する大学では、1年生では主に教養系の授業を履修しており、本調査は前期に行ったため、主に1年生において履修した教養系の授業が想起され、評価対象にされたと考えられる。

3.2 測定指標の基本的分析

3つの要因の尺度の構造を確かめるために、要因ごとに因子分析を行った。最尤法、プロマックス回転による因子分析を行い、固有値1以上を基準として因子数を抽出した結果、いずれの要因も2因子モデルとなった。ただし、いずれの要因も第1因子の固有値が高く、第1因子に対する「…難しかった」の項目の因子負荷量が低いという共通点が見られた。そこで、この項目を除き、1因子モデルで再度因子分析を行った。「…参加しやすかった」の因子負荷量が3要因順に.564, .628, .666と若干低かったが、内容妥当性を重視し、最終的な分析に含めた。その他の因子負荷量がいずれの要因も.7以上であった。以上の7項目を後の分析で用いることにした。最終的な因子負荷量と、各項目の平均値、標本標準偏差を表1に示す。内的一貫性を確認するためにクロンバックの α 係数を算出した結果、3要因順に.914, .917, .916であり、十分な値であった。

満足度とコミットメントについては、各2項目であり、相関係数がそれぞれ $r=.679, .849$ であったことから一定の内的一貫性が得られていると判断した。

以上の手続きで、分析に使用する項目を決定した。以下の分析では、期待一致、代替魅力、自己適合、満足度、コミットメントの各尺度得点（反転項目を変換して算出した平均値）を用いて分析を続けた。

3.3 共分散構造分析によるパス解析

期待一致、代替魅力、自己適合、満足度、コミットメントを観測変数とした共分散構造分析を実行した。計算にはAMOS24を用いた。これら5変数間の相関係数と各変数の平均値、標本標準偏差を表2に示す。期待一致、代替魅力、自己適合を独立変数、満足度を媒介変

大学授業の満足度を規定する要因

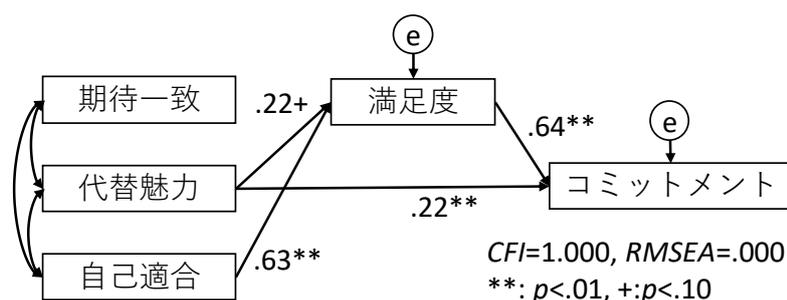


図1 共分散構造分析の結果

数，コミットメントを従属変数として，はじめに独立変数から媒介変数，媒介変数から従属変数，独立変数から従属変数へのすべてのパスを仮定し，計算を行った。なお，独立変数間の相関関係は仮定した。また，独立変数間の相関係数が比較的高いため，多重共線性の問題が考えられる。独立変数の VIF (Variance Inflation Factor) は期待一致，代替魅力，自己適合の順に 5.70, 9.38, 8.09 であり，やや高い値であった。しかし，一般的な多重共線性の基準である 10 を下回っていたため，そのまま分析を行った。

すべてのパスを仮定したモデルから，標準化偏回帰係数が小さく，10%水準で有意ではなかった3つのパスを除き，再度計算を行った。その結果，図1の最終モデルを得た。なお，パスを除く際，代替魅力から満足度のパスが有意ではなかったが ($p = .17$)，標準化偏回帰係数が.20と一定の値を示していたため分析に含めた。最終モデルではこのパスの偏回帰係数が.22であり，有意傾向であった ($p = .09$)。他のパス係数は，すべて5%水準で有意であった。適合度指標は $CFI = 1.000$ ， $RMSEA = .000$ であり，十分に適合していた。コミットメントに与える影響の総合効果は，代替魅力が.402，自己適合が.360であった。

4. 考察

以上の分析から，満足度やコミットメントを規定する要因として代替魅力と自己適合の効果が大きいことが明らかになった。

自己適合の効果が大きかったことについては，個人の学習スタイルや講義に求める内容等，自己の求めるものに適合していたかどうかの認知が講義の満足度に大きく影響すると考えられる。したがって，満足度の高い講義にするためには，受講者の特性に合わせる事が重要であると考えられる。

代替魅力の効果が大きかったことについては，並行して受講しているいくつかの講義との相対的な評価が，満足度に大きく影響すると考えられる。ただし，代替魅力が実用的な観点からは高めにくいことには注意が必要である。なぜなら，代替魅力は相対的な評価であるため，よい評価の反面には必ず悪い評価の講義が存在するからである。また，生涯学習場面では，必ずしも比較対象の講義が存在しているとは限らず，代替魅力が評価できないこともある。すなわち，代替魅力に基づいて満足度を高めることには実用的な困難が予

島田

想される。したがって、自己適合を高めることを目指すアプローチが、講義の満足度を高める方向性としては実用的であると考えられる。

代替魅力と自己適合の効果を比較すると、満足度に対しては自己適合の効果が大きかった。これは、自己適合と満足度が自己を中心にした認知であることで一貫しているからであると考えられる。一方、コミットメントに与える影響はほぼ同じであった。

最後に、本研究が扱った期待一致、代替魅力、自己適合の尺度得点間の相関係数が、VIFでは10を下回ったが、高い値であった。このことから、3要因を十分に分離できていない可能性があることには注意が必要である。

謝 辞

本研究は ICP2016; 31st International Congress of Psychology において発表した内容をまとめたものである。本研究は、JSPS 科研費 JP26590144, JP16H03073 の助成を受けた。

文 献

鹿毛雅治 (2013). 学習意欲の理論—動機づけの教育心理学— 金子書房

Yim, C. K., Chan, K. W., & Hung, K. (2007). Multiple reference effects in service evaluations: Roles of alternative attractiveness and self-image congruity. *Journal of Retailing*, 83, 147-157.

(2017年 6月21日 受付)

(2017年 8月 2日 受理)