

# 学生の満足度を測るモノサシ



谷岡 郁子

たにおか・くにこ  
中京女子大学学長

「学生の満足度」というフレーズが流行している、と言うか一人歩きしているように感じられる。新しい言葉が華々しく登場して、結局何も変えることなく廃れていくということは今に始まったことではない。でも、これだけそのパターンが定着すると、まず疑念をもって臨むという習慣がつかってしまうのだ。中女大の学長に就任して以来、二十年近くに亘って学生のための大学づくりを目指し、愚直に「学生本位主義」を掲げてきた私でありながら、昨今の「学生の満足度」流行にはいささかの戸惑いを覚える。

## □ 満足度の多様性

人間はじつに多様なことに満足する動物だと思う。同じ一人の人間は、詩人の深い感情と卓越した表現力に感動して満足する一方で、エロ雑誌のアラレもない写真に劣情を刺激されて満足を覚えることもある。猥褻な行動で大学教授や警察官が逮捕されるとニュースになるが、それは社会が人間をレッテルで皮

相的に見過ぎる故の驚きであろう。人間とは、本質的に複雑で混乱した存在なのである。学生について目を向けてみると、わかり易く質の高い授業をする教師に満足する一方で、授業を短めに切り上げる教師、単位を安売りする教師、評価の甘い教師にも満足する。充実した図書館のコレクションや最新の実験設備を評価すると同時に、トイレに鏡が充実していることや駐車場が広いことに満足する。自らの必要に応じて大学を選び入学した学生は満足度が高くなる傾向を示すが、明らかに間違った大学選びをしてしまった学生は、自身の選択ミスを棚に上げて不満だらけになりがちである。これら多様な次元やレベルの視点を十把一絡げに「満足度」という主観的で大雑把なモノサシで測ることが適切だろうか。あるいは、総花的に多項目の合計によって総合得点が高ければよい大学になるのだろうか？それによって何が比較可能になるのだろうか。

## □ 満足度の変化

学生の満足度は変化する。知識・技能習得への厳しさは当初不満の対象になりがちであるが、それを超えて習得が進むと達成感が生まれ、自信がつく。これは深い満足感をもたらす。中女大の場合、多くの学生が資格の取得を主眼に入学するが、入学後の体験から大学は資格取得と同時に自らの価値観を養い人間力を鍛える場であることに気付き、そのために必要な機会や支援が用意され、チャレンジを受け入れる学風があることに満足する傾向がある。つまり、同じ事象に対する満足度は時期によって変化し、時間経過に伴う認識の変化によって、満足の重点や質も変化するのである。おそらくその変化は卒業後も継続する。では、「満足度」はどの時点で測るべきなのか？何度測るべきか？回数が多ければより適確に満足度は測れるのだろうか、私はこの作業に消極的である。なぜなら、私の仕事は満足度を上げることであり得るとしても測ることではないからだ。しょっちゅう計測のために時間を割いては学生生活を滞らせる危険もあつて満足な学生生活の阻害になる。私自身としてもっと建設的なことに時間とエネルギーを使いたい。

□ 学生は顧客ではない

私は、「学生Ⅱお客様」論に賛成できない。高い授業料に見合うだけの体験と成果は不可欠だが、それはお客様としてその存在をまつり上げ、各場面での要求を絶対化するることによって達成されるわけではないと考える。私の考えでは、学生はキャンパス・コミュニティの主要な構成員である。学長のパート

ナーとしてコミュニティを建設する主体であり、教員が教育するのは別の形で互いを教育する仲間であり、教職員と共にコミュニティを運営する原動力だと考える。そして、そういう状況のなかで人間として成長し、満足な学生生活を創造していくのだと思う。「お客様」という位置づけは、学生を客体化して大学建設・運営のカヤの外に置く。それは、首長と役人の連合が慇懃無礼に主権者である市民をコミュニティに関する決定と関与のカヤの外に置くのと同質である。これまで大学という社会があまりに教員本位に建設・運営されてきたことから学生の満足度に注目するであろうが、それを単なる顧客満足度と考えることは、大学の本質と学生の能力を愚弄することだと思われる。学生をどこまでキャンパス・コミュニティの主体として位置づけられるかということであらゆる場面で考えること、それが中女大の「学生本位主義」である。だから、中女大では学生がキャンパスづくり、主な行事、教員採用に参画している。そのチャンスをモノにできれば自らの満足度を高められる一方、それを怠れば「お互いさま」という構造である。私は、学生の満足度という観点を否定しないが、これをまつようなものにするためには、「満足度」の定義を各大学が明確にし、建学の精神や教育方針に照らして妥当なモノサシを創りだし、これによって測ることが必要だと考えるのである。同時に、学長をはじめ教職員と学生の満足度には相関関係があり双方方向であるとも考えている。