

## 大学からのサポートに関する研究<sup>\*1)</sup>

——サポート知覚と大学への要望の関連——

高 木 浩 人<sup>\*2)</sup>

本論文では、大学生が知覚している大学からのサポートと、大学への要望の関連について検討した。サポート知覚の高い者よりも低い者の方が、大学への要望を記述した割合が高かった。さらに、サポート知覚の高い者よりも低い者の方が、教学関連の要望を記述した割合が高かった。今後の研究への含意が議論された。

キーワード：大学からのサポート，大学への要望

組織研究においては、個人の組織に対するオファーについて熱心に研究されてきた。モチベーションにしても向組織的行動にしても、個人が組織に対してどのような貢献を行うのか、またそれはいかなる要因によって影響を受けるのかといった関心に基づいている。たとえば組織市民行動 (Organizational Citizenship Behavior) については多数の研究が積み重ねられてきたが (e.g. Smith, Organ, & Near, 1983; Konovsky & Pugh, 1994; Morrison, 1994), それらは個人から組織への貢献といった関心に基づいている。その一方で, Millward & Brewerton (2000) は, 組織が個人に何をオファーできるのかについては, あまり注目されてこなかったことを指摘している。

企業組織についていえば, もっぱら従業員サイドのみ (single-sided employee-only) の視点から研究が進められてきたとの指摘である。しかし, 組織と個人の関係について探求する上で, 一方から他方への貢献のみに注目していたのでは, 不十分であろう。たとえば Chang (1999) は, 組織が個人のキャリア開発に関するマネジメントテクニックや方略を開発することで, 個人から組織への献身を引き出しうるとしている。これは組織の個人に対するオファーを扱っている研究であるが, 一方から他方への, そして同時に逆方向の貢献について注目することが重要である。つまり, 組織が個人に対して何ができるかという視点が, さまざま

な場面で重要となってきた。

Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa (1986) はこのような観点から, POS (Perceived Organizational Support) という概念を提唱した。POS は「組織が貢献を評価してくれたり, well-being について配慮してくれることに対する従業員の信念」(p. 501) と定義される。POS 研究の展開については高木 (2001) に詳しいが, これまで組織市民行動 (Shore & Wayne, 1993), 感情的組織コミットメント (Setton, Bennett, & Liden, 1996) といった重要な変数と正の関連を示すことや, 手続き的公正と組織市民行動の関係をモデレートする (Moorman, Blakely, & Niehoff, 1998) ことなどが示されてきている。

さて, 組織がその構成員に対して何をオファーできるのかが重要であるとの視点は, 企業組織に限られるわけではない。大学も例外ではなく, その構成員に対して何が出来るのかといった視点が要請されている。この場合構成員として少なくとも2種類を想定できる。それは教職員である従業員と学生である。大学から教職員へのサポートも重要な課題であるが, これは Eisenberger ら (1986) の検討の延長上に位置づけることが可能であろう。本研究で注目するのは, 大学から学生へのサポートである。

大学から学生へのサポートについては, 少子化を背景に, 大学の生き残りの戦略の一つとして取りあげら

\* 1) 本論文の内容の一部は日本心理学会第68回大会で発表された。

\* 2) 愛知学院大学心身科学部心理学科

(連絡先) 〒470-0195 愛知県日進市岩崎町阿良池12 E-mail: htakagi@dpc.agu.ac.jp

れることが多い。しかし、かりにそのような背景が存在しなくても、組織と個人の良好な関係の構築という点から、重要視されてしかるべきテーマである。高木(2002, 2006)は大学生を対象として Eisenberger ら(1986)の POS 尺度を参考に、知覚された大学からのサポート (PUS; Perceived University Support) を取りあげ検討した。そして PUS が大学の魅力を高め、それが学生の充実感を高めること、また PUS が学生の孤立感を抑制し、それが充実感を高めることが示唆された。つまり大学からのサポートは大学の魅力を高めるのみならず、学生の充実感といった精神的な健康に対しても重要な意味をもっているのである。

では、PUS を高めるためには具体的にどのような対策が有効なのであるのか。もちろん PUS を測定している項目の内容を参考にすることも考えられるが、Eisenberger ら (1986) の尺度は、かなり漠然とした内容の項目で構成されている。また、さまざまな内容が混在しており、そのなかでもとくにどこに力を傾注すべきであるのかも明確でない。このような点についてヒントを得るため、本研究では、PUS の高低と「大学に望むこと」についての自由記述の内容との関連について検討する。つまり、PUS の低い学生が高い学生に比べて大学に対してどのような要望をもっているのかを明らかにすることで、PUS を高めるための具体的な対策について考えてみたい。

## 方 法

調査対象：愛知県内の私立大学生320名、福岡県内の私立大学生137名、計457名。

手続き：授業時に質問紙を配布し、記入を求めた後回収。

質問紙：本研究で用いた質問紙はいくつかの質問項目からなっているが、本論文で取り上げるのは以下の2つである。

① PUS…Eisenberger ら (1986) を参照し11項目で測定した。項目例は「この大学は、私の努力を認めてくれない」(逆転項目)、「この大学は、私の目標と価値を、とてもよく考慮してくれる」、「私に問題が生じたとき、この大学は援助してくれる」、「私が本当に頑張っても、この大学は気づいてくれないだろう」(逆転項目)、「この大学は、私の意見を尊重してくれる」などであった。「1：まったくそう思わない」～「5：非常にそう思う」の5段階で回答を求めた。

②大学への要望…「あなたが、この大学に望むこと

としてどのようなことがありますか。以下に自由に書いてください」という尋ね方で自由記述を求めた。

## 結 果

### 分析対象

回答に不備のなかった380名(男性205名、女性161名、不明14名)を分析対象とした。

### 信頼性分析

PUS を測定する11項目への評定値について Cronbach の  $\alpha$  を求めたところ .807 が得られた。そこで、この11項目の評定値を加算し、PUS の得点とした。

### 自由記述の分類

380名のうち、何らかの記述をしたものが151名(男性72名、女性76名、不明3名：39.7%)、記述のなかったものが229名(男性133名、女性85名、不明11名：60.3%)であった。

記述を内容によって分類した結果、「教学関係」、「施設関係」、「支援関係」、「その他」のカテゴリーが得られた。「教学関係」としては「授業内容の改善」、「教員の質の向上」等があった。「施設関係」としては「図書館の充実」、「施設利用時間延長」等があった。「支援関係」としては「資格取得支援の拡充」、「学生一人一人への配慮」等があった。

本研究では、「その他」以外の3つのカテゴリーについて検討する。各カテゴリーに含まれる記述のあった人数は、「教学関係」63名、「施設関係」46名、「支援関係」23名であった。

### $\chi^2$ 検定

PUS の平均値は31.68であったので、31以下を PUS 低群(176名)、32以上を PUS 高群(204名)とし、高群低群間で記述内容に違いが見られるか否かについて検討した。

まず PUS の高低と記述の有無との関連について分析を行ったところ有意な関連が見られた ( $\chi^2(1) =$

表1 PUS の高低と記述の有無との関連

	記述なし	記述あり	計
PUS 低	91(51.7%)	85(48.3%)	176
PUS 高	138(67.61%)	66(32.4%)	204
計	229	151	380

$$(\chi^2(1)=10.03, p<.01)$$

表2 PUSの高低と「教学関係」の記述の有無との関連

	記述なし	記述あり	計
PUS 低	138(78.4%)	38(21.6%)	176
PUS 高	179(87.7%)	25(12.3%)	204
計	317	63	380

$(\chi^2(1)=5.96, p<.05)$

表3 PUSの高低と「施設関係」の記述の有無との関連

	記述なし	記述あり	計
PUS 低	149(84.7%)	27(15.3%)	176
PUS 高	185(90.7%)	19( 9.3%)	204
計	334	46	380

$(\chi^2(1)=3.23, p<.10)$

表4 PUSの高低と「支援関係」の記述の有無との関連

	記述なし	記述あり	計
PUS 低	164(93.2%)	12(6.8%)	176
PUS 高	193(94.6%)	11(5.4%)	204
計	357	23	380

$(\chi^2(1)=.34, n.s.)$

10.03,  $p<.01$ , *Cramer's V*=.16, 表1参照). PUS高群では記述をした人の割合が32.4%, PUS低群では48.3%と, PUS高群よりもPUS低群において記述をした人の割合が有意に高かった. PUSの高い学生よりも低い学生において, より多くが大学への要望を記述したということである. つまり, 大学から支援を受けていないと感じる学生は受けていると感じる学生よりも, より多くが大学への要望を記述したことになる.

次に, PUSの高低と記述内容との関連について検討を行った. その結果, 「教学関係」との間には有意な関連が見られた ( $\chi^2(1)=5.96, p<.05$ , *Cramer's V*=.13, 表2参照). PUS高群では「教学関係」の記述をした人の割合が12.3%であったのに対して, PUS低群では21.6%と「教学関係」についての要望を記述した人の割合が高かった. このことは, 大学から支援を受けていないと感じる学生は受けていると感じる学生よりも, より多くが大学に対して「教学関係」の充実を要望していることを示している.

また「施設関係」との間に関連の傾向が見られた ( $\chi^2(1)=3.23, p<.10$ , *Cramer's V*=.09, 表3参照). PUS高群では「施設関係」についての記述をした人の割合が9.3%であったのに対して, PUS低群では15.3%と「施設関係」についての要望を記述した人の割合が多い傾向が見られた. このことは, 大学から支援を受け

ていないと感じる学生は受けていると感じる学生よりも, より多くが大学に対して「施設関係」の充実を要望する傾向が見られたことを示している. 「支援関係」ではPUS低群6.8%, PUS高群5.4%と有意な関連は見られなかった ( $\chi^2(1)=.34, n.s.$ , 表4参照). 「支援関係」についてはPUSの高群—低群の間で記述した人の割合に違いは見られなかった.

## 考 察

PUSの高かったもののうち大学への要望を記述したのは32.4%であったのに対して, PUSの低かったもののうち48.3%が大学への要望を記述していた. 大学からのサポート知覚の高いものよりも低いものの方がより多く大学への要望を記述していたことになる. 大学としてはこのような要望を積極的に聴き取る努力が求められよう.

記述内容については, 「教学関係」との間には有意な関連が見られた. このことは, PUSの低い学生が高い学生に比べて, 「教学関係」の充実を大学に求めているということであり, 学生のPUSを高める上で, 「教学関係」に力を傾注することの重要性を示しているものと思われる. 授業内容の改善, 教員の質の向上といった対策を地道に行うことが, 学生のサポート知覚を高め, それがひいては大学の魅力, 学生の充実感へと結びつくことが予測できる (高木, 2002, 2006).

「施設関係」との間には関連の傾向が見られた. PUSの低い学生が高い学生に比べて, 「施設関係」の充実を大学に求めている傾向があることを示している. サポート知覚を高める上で, 図書館の充実, 施設利用時間延長といった施設面での充実を図ることも有効であることが示唆される. しかし, 「支援関係」については有意な関連は見られなかった. もちろん資格取得を支援する, 学生一人一人に配慮する等の対策は重要だが, 大学の本分は教学であり, そこに力を注ぐことが学生のサポート知覚を高めることにつながるものと思われる.

今回の自由記述は「大学に望むこと」として出されたものであるから, いずれも学生にとっては望ましいものであることは違いない. しかし本研究の結果が示唆していることは, 大学として優先すべき順番があるということではないだろうか. 施設関係や支援関係の充実を忘れてもよいということでは決してないが, まず取り組むべきは教学の充実であるということだろう. これはもちろん一朝一夕に達成できることではな

い。しかし、大学としての本道を踏み外さない地道な努力が求められる。

本研究にはいくつかの問題点がある。ここでは3点指摘しておきたい。まず、本研究の結果からただちに「教学関係に力を入れることでPUSを高めることが出来る」と結論づけることは出来ないということである。PUSの低い学生が、高い学生に比べて教学関係の充実を求めていることが明らかになっただけであって、教学関係の充実とPUSとの間に因果関係が存在するか否かは明確ではない。要望を積極的に出したがる人々が、サポートを知覚しにくいという可能性を否定できないからである。教学関係の充実によってPUSが高められるか否かについて詳細に検討するには、縦断的な研究を行うことが求められるだろう。

第2に、今回の結果がどの程度の一般性を有するのかについて検討の必要がある。今回はできる限り一般性を高めるために、地域の異なる2つの総合大学から参加者を募ったが、さらに異なる大学の学生を対象にした確認が必要である。

最後に、大学からのサポートを測定する尺度についても考慮する必要がある。本研究では、高木(2002, 2006)と同様にEisenbergerら(1986)を参考にした11項目で測定したが、妥当性が確立しているわけではない。今後は大学から学生へのサポートに特化した測定尺度を開発することが必要であろう。

## 引用文献

- Chang, E. 1999 Career commitment as a complex moderator of organizational commitment and turnover intention. *Human Relations*, **52**, 1257-1278.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. 1986 Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, **71**, 500-507.
- Konovsky, M. A. & Pugh, S. D. 1994 Citizenship behavior and social exchange. *Academy of Management Journal*, **37**, 656-669.
- Millward, L. J. & Brewerton, P. M. 2000 Psychological contracts: Employee relations for the twenty-first century? *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, **15**, 1-61.
- Moorman, R. H., Blakely, G. L., & Niehoff, B. P. 1998 Does perceived organizational support mediate the relationship between procedural justice and organizational citizenship behavior? *Academy of Management Journal*, **41**, 351-357.
- Morrison, E. W. 1994 Role definition and organizational citizenship behavior: The importance of the employee's perspective. *Academy of Management Journal*, **37**, 1543-1567.
- Setton, R. P., Bennett, N., & Liden, R. C. 1996 Social exchange in organizations: Perceived organizational support, leader-member exchange, and employee reciprocity. *Journal of Applied Psychology*, **81**, 219-227.
- Shore, L. M. & Wayne, S. J. 1993 Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, **78**, 774-780.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. 1983 Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, **68**, 653-663.
- 高木浩人 2001 POS (Perceived Organizational Support) 研究の展開 愛知学院大学文学部紀要, **31**, 17-25.
- 高木浩人 2002 大学からのサポートと大学の魅力、学生の充実感、学業成績 日本社会心理学会第43回大会発表論文集
- 高木浩人 2006 大学からのサポートが大学の魅力、学生の充実感、孤立感に及ぼす影響 愛知学院大学論叢心身科学部紀要, **1**, 51-57.

最終版平成25年7月26日受理

## A Study of Perceived University Support: Relationship of Perceived Support and Demands for Universities

Hiroto TAKAGI

### **Abstract**

This study examined the relationship between perceived university support and demands for university of undergraduate students.  $\chi^2$  analysis revealed that compared with students in high support, a higher percentage of students in low support described demands for their university. Especially, a higher percentage of students in low support, compared with high support, described demands related to education and learning. Implications for future research were discussed.

Keywords: perceived university support, demand for university

