

平成21年度 大学職員情報化研究講習会 ～応用コース～

第6分科会 Bグループ（報告書）

【テーマ】中途退学者予備軍を減らすためのSNSの可能性

グループのメンバー：◎進行役 ○書記 ●発表者

●佐々野桂佑（青山学院大学・学生支援ユニット 学務グループ 理工学部・理工学研究科担当）

○小林 桂子（東海大学・教育支援センター 学部支援課 文学部 歴史学科東洋史専攻担当）

高橋 修（日本事務機器株式会社 事業推進本部 医療・公共ソリューション事業推進部 リーダー）

足立 静代（東京薬科大学 薬学事務課）

◎宝田 直樹（朝日大学・学事部 就職・課外活動支援課 係長）

河村 宜明（愛知東邦大学・学務部情報化 課長補佐）

山本 一心（京都産業大学・情報センター）

1. 討議内容

（1）1日目 事前準備（分科会の趣旨理解と参加者の意識合わせ）

グループ内で簡単な自己紹介を行うと共に、自薦・他薦により、進行役ならびに書記の選出を行った。その後、事前研修の成果を踏まえて、各大学が抱えている問題点を確認し合い、研修の参加目的・達成目標の明確化を図った。

<問題点は次のとおり>

宝田：学習支援システムについて、すべての科目には向かないのではないかと。また、どのように実際のサービス向上につなげていくかが課題である。

小林：学生呼出は学生支援システムを活用し徹底出来ているが、それにも応じない学生の対応が課題である。

河村：個人情報保護法に絡む情報のボーダーラインの見極めが難しい。同窓会システムの可視化が課題である。

足立：学生と教職員双方向のコミュニケーションツールがないため気軽に相談が出来ない。e-learningについて職員の役割が見出せない。

佐々野：教員がシステムを使わず活用されていないのが現状である。

山本：ポータルサイトは一方通行で相互のコミュニケーションが無い。授業によっては向いていない場合も多い。

（2）2日目 グループ討議Ⅰ・Ⅱ（テーマの選出・役割分担／グループ討議）

昨日の話し合いの内容を踏まえて、さらに議論を進めた。その過程において、メンバー共通の認識として、中途退学者が年々増加し、教育面はもとより経営面でも深刻な問題となっていることがクローズアップされた。そもそも、どうしたら中途退学者を減らすことが出来るのか。そこで着目したのが、予備軍をいち早く見つけ出し、早期にケアしていくことが重要であり、このためのコミュニケーションツールとして、SNS（ソーシャルネットワークサービス）を上手く取り入れ、学生サービスに努めていくことが有効ではないかとの結論に達した。このことから、テーマは「中途退学者予備軍を減らすためのSNSの可能性」とし、グループ討議を進めることとした。内容は概ね次のとおりである。

①中途退学者予備軍とは

- ア. 先生と意見等が合わない
- イ. 基礎学力の不足
- ウ. 入学前に抱いていたイメージとの相違
- エ. 友達ができない
- オ. 相談できない・聞く場所がわからない

②予備軍を減らすには

- ア. 学生・教職員の情報交換による信頼関係の構築
- イ. 学生同士の情報交換・友達づくりの場を提供
- ウ. 学生の居場所づくり
- エ. 相談しやすい環境づくり
いつでもどこでも、夜中でも ⇒「大学独自の」SNSが必要

③なぜ大学独自の SNS が必要であるのか

- ア. 大学ホームページは一方通行である。
- イ. 「2ちゃんねる」などの掲示板は情報量は豊富であるが、信憑性に疑問がある。
- ウ. 外部の SNS (mixi など) の場合は職員が介入しづらい。

④活用されるための方策

- ア. ポータルと統合することで、利便性を高める。
- イ. 携帯電話で利用できるようにすることで、場所を選ばず利用できるようになる。
- ウ. 入学前からアカウントを発行するなど利便性を高める。これにより、より大学を知ってもらうことにつながると共に、入学前から慣れてもらうことも期待できる。→資料請求・オープンキャンパスなどを利用
- エ. 付加価値を設ける
ポイント制→楽しみ♪ アバターがもらえる♪

⑤具体的な利用イメージ

- ア. 教職員全員のプロフィール
学生が気軽にメッセージを送信できる
- イ. 公式コミュニティ
大学側の窓口とする
- ウ. 入学前生向けコミュニティ
友達を作ってオープンキャンパスに来る
- エ. 在学生によるコミュニティ
- オ. 卒業生によるコミュニティ

(3) 3日目 (まとめ、成果発表)

①まとめ

コミュニケーションツールとして SNS を導入することで、仮想空間の中での学生同士・教職員との情報交換が行われ、信頼関係が構築されていくものと思われる。これによりスムーズにキャンパスライフになじんでゆくことにつながり、それをきっかけに、リアルなコミュニケーションを図れるようになることが十分に期待できる。さらに発展させると SNS の情報をポータルサイトに流用し、成長過程として振り返りができるようになる。

②発表後の質問

ア. SNSまでたどり着かない学生の対応は？

入学前からのSNS利用により、大学生活へスムーズに入っていくことが出来るため、SNSまでたどり着かない学生は少数になると思われる。それ以降の対応は個人対応になり、電話や面接などになると思われる。

イ. 全教職員のプロフィールは可能か？

直接学生と接触のない職員のプロフィール作成については難しい部分があるかもしれないが、出来るだけ全教職員の協力を仰ぎたい。

ウ. SNS疲れの対応は？

うまくコミュニケーションが取れない学生がSNS上で少しでも発言なりをしてくれればそれで成功と言えるはずである。SNS疲れはまた次の段階での対応になると予測される。

2. アクションプラン

宝田： 学生サービスを向上させるための手段として、ITCツールをうまく利用し、学生をサポートしていくことが有効である。なかでもSNSのようなツールは、昨今のコミュニケーション能力の低下が顕著となっている状況下において、使いようによって無限大の可能性を秘めている。それには教職協働と組織改革も同時に必要であり、我々職員とは新たな価値を作り出す人材であり、職員力を磨くことが常に求められている。情報に振り回されることなく人間力も大切にして、学生サービスに努めて行きたい。

小林： 自校の学生支援システムを実際に活用してみる。全く使っていない機能や項目があれば今後積極的に使って行きたい。それをきっかけに学生個々に対するサービスを向上させて行きたい。

河村： 現在のポータルサイトから派生させてSNS的な利用方法を模索したい。教職員と学生とのコミュニケーションをSNSで行い、それをポートフォリオに昇華させることができれば非常に有用であると考え。本学ポータルサイトでは学習指導履歴という掲示板のような機能があるが、それをSNS的に発展させることを第一に検討したいと思う。

足立： 本学で使用している学生ポータルサイトは、学部学生に対しては以前より浸透しており、個人連絡もポータルサイトを使用して行っているが、大学院生に関しては、ガイダンスでポータルサイトについて案内してもあまり浸透せず、ポータルサイトにて個人連絡を行ってもほとんど閲覧されていないことが、研修後調査してわかった。まずは、大学院生にポータルサイトについて周知を行い、普段電話等で行っている個人連絡を、緊急時を除きポータルサイトで行うようにして利用率あげ、その上でSNSなどさらなるコミュニケーションツールの導入について、具体的に検討の要望を行いたい。

佐々野： 現在あるポータルシステム上において、コミュニケーションツールとして活用できる部分があるかどうかを探り、使えるものについては積極的に活用して行きたい。
また、現在大学院（理工学研究科）に存在しているSNSシステムがほとんど活用されていない状況なので、活用されるための方策を考えていきたい（これについては教員とも考えなければならない課題です）。

山本： 私自身は直接的に導入を提案できる立場に無いため、本学担当者との間で本学にて導入しているLMSへSNSシステムを導入できるかどうか相談を行ない、活用が可能であると判断できれば、LMSのカスタマイズに協力を行う。実現することができれば、学力面の問題にひとつ対応できるシステムになる可能性がある。

しかし、根本的に異なるシステムでもあるため、活用が可能であると判断できたとしても、カスタマイズが可能ではない場合もあるので注意が必要となる。また、SNSを導入するためには、大学独自でSNSを導入する理由を明確化することと、教員・事務職員の役割を明確化する必要もあり、これらの課題を解決するための方法を担当者で検討する。