

【テーマ】離脱防止のための SNS を活用した早期発見プログラム

< グループメンバー : 司会進行役 : 発表者 : 書記 : 報告書作成 >

島田美紀 (共立女子大学・教務課)
慶田好洋 (駒澤大学・教務部教務課教務 1 係)
清水信彦 (東洋大学・教務部文学部教務課)
布川和明 (新潟薬科大学・事務部教務課)
二村 裕 (南山大学・瀬戸キャンパス事務部第 2 課キャリア支援担当)
後藤裕子 (立命館アジア太平洋大学・アカデミックオフィス)
深道涼子 (鹿児島国際大学・国際交流センター)
高野惣太 (株式会社朝日ネット・クラウドサービス部)

< はじめに >

『事前研修』にて各参加者が「参加者及び所属大学の基礎的情報」「分科会に対する期待や要望など」を作成し、予め設定されたメーリングリストを利用して、各大学の状況・課題を相互に確認し、基本的な情報を共有した。

< 討議内容 >

【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)

自己紹介を兼ねて、コミュニケーションツールとしての ICT 活用について、各大学の抱えている問題点や ICT 化の必要性を確認し、研修の参加目的・達成目標の明確化・共有化を図った。各大学が学生数・学部数が異なり規模がそれぞれ違うことから、抱えている問題が異なっているが、問題解決のためにどのように ICT を利用していくか議論した。

(1) 各大学の問題点や ICT 化の必要性 (要点)

- ・ 対面コミュニケーションが重要だが、窓口に来ない学生を救うツールとして ICT を活用したい。
- ・ 対面でできることは ICT を使う必要はない。入学前教育の一環として補完的に利用したい。入学前教育で合格者から集まってもらう機会があり友人作りの環境を提供しているが、地理的要因で入学前教育に参加できない人のために ICT を活用していきたい。
- ・ 現状では学生と教員とのコミュニケーションの場が授業だけとなっている。授業以外の場で教員と接する機会をつくりたい。
- ・ 対面コミュニケーションが望ましいが、うまく馴染めず孤立してしまう学生がいる。そのような孤立した学生は ICT をちゃんと使用してくれるのかどうか。興味を引く広報が必要。
- ・ 学生の情報を共有するためのツールとして ICT は必要。補完的に利用することが望ましい。
- ・ 二つのキャンパスを一つにした。新キャンパスに慣れていない学生の導線確保のためにも ICT が必要であり、また分散していた学生同士が一緒になったのでコミュニケーションツールとしての SNS の導入を考え出した。
- ・ 小規模な大学なので孤独な学生は目立つ。対人関係で悩み、退学する学生も多い。ICT を利用した教育は既に行っているが、コミュニケーションツールとして ICT を利用し、友人作りのきっかけとしたい。
- ・ 時間と場所を選ばずに、いろんな人ともコミュニケーションがとれるので ICT は便利。

グループ結論

大切なのは対面コミュニケーションであるので、ICT はあくまで補完的に利用することが大切。学生の満足度を高めるために対面コミュニケーションと ICT を併せて活用していきたい。

【2日目】事例紹介と意見交換、グループ討議 ・ (テーマの選定、役割分担)
東洋大学、専修大学での事例紹介・意見交換のあと、グループ内の役割分担を決め、昨日に引き続きグループ討議を行った。昨日の討議を踏まえ、学生満足度を高めるためのコミュニケーションツールのアイデアを出し合った。まず初めにフォローすべき学生を「G学生(=がんばれ学生)」、普通の学生「F学生(=ふつうの学生)」と呼ぶこととし、学生満足度を高めてG学生のF学生化を実現するための方策を探った。

(1) フォローすべき学生はどんな学生か？

1. G学生になる要因

授業についていけない(成績不振、留年)、友人関係が築けない、不本意入学、メンタル的な問題がある、等々。

2. どうなればいい？(=学生満足度を高めるためには？)

授業が分かる、友人ができる、目標・楽しみを見つける、問題を見つけ適切な対応ができる部署へ接続する(学習支援、メンタルフォロー、学内のつながり作り、等々)

3. これらの学生のために何ができるのか？(=G学生を早期に発見するためには？)

教員担当制、出欠管理、呼び出し...対面でのコミュニケーションを積極的に図る。

対面でのコミュニケーションを苦手とする学生が気軽に発言できる場を作る...SNSを利用する。

(2) G学生の早期発見のためのSNS活用のメリット

- ・ 発言することへのハードルが低く、非対面コミュニケーションが時間や場所を問わず利用できる。
- ・ 共通の興味をもっている人とコミュニケーションがとれる。
- ・ セキユアな環境でコミュニケーションがとれる。

(3) SNSで何をするのか？

・ SOS発信板(掲示板) 【G学生発見】

SOS掲示板は、G学生が気軽にコメントが書き込める匿名の学内用掲示板をイメージしている。ただし、掲示板という形にすると荒らされたり、誰からも書き込みがなくて書き込みづらいなどというケースもあるので、匿名のSOSご意見箱のほうが現実的かもしれない。匿名での書き込みは可能としても、管理者(教員、職員)が投稿者を特定できる仕組みが望ましい。その際は、予め利用者である学生に対して使用上の注意として「特定される場合もある」ということを周知しておく必要がある。

・ 面談記録の共有(教職員間) 【面談】

教員~職員間での情報共有のための連絡ツールとして使用。教職員がばらばらな対応をするのではなく、全員で一人ひとりの支援をしていくことが目的である。

・ eラーニング(リメディアル教育で利用) 【学習支援】

学生の学力不足を補うため、復習・補習等をeラーニングで行う。G学生はこのツールを使うことで基礎学力を補うことができる。具体的な教材としては、「課題のやりとり(選択問題・レポート形式など)」「回答提示、成績配付」「掲示板」などが挙げられる。

・ オンラインチュートリアル(教員・TA) 【学内のつながり作り】

オンラインチュートリアルは、具体的な作業例を挙げて操作方法を説明するという特性を生かして、SNSの知識がない学生に対しても気軽に参加できるツール。具体的には各種手続き方法、SNS利用方法、図書館活用方法が挙げられる。

・ 先輩への質問板(先輩とのSNS) 【学内のつながり作り】

履修登録やオリエンテーション時に、先輩に気軽に聞けるSNS。学生目線での回答がほしいときに利用してもらえれば、教務課や教員に訊きにくいことも書き込める。前の人の質問も閲覧可能にすることでFAQ代わりになる。

・ 学生だけのコミュニティ 【学内のつながり作り】

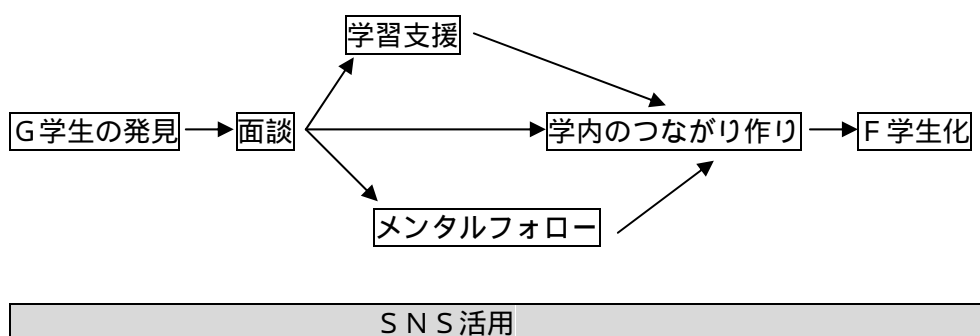
イベント、サークル、ゼミなど様々な目的で自由に使用できるSNS。誰でもSNSを活用できる風土を作ることで、大学からの告知を周知する。

・ 職員からの事務連絡 【学内のつながり作り】

職員から教員、職員から学生などの必要な連絡事項を、SNSを通じて行うことで、利用率を上げる。また事務連絡とは異なるかもしれないが、学生の出欠データ、履修情報、成績情報、面談記録などを教職員がSNS上で閲覧できるようにすることで利用率も上げられる。

メンタルフォローについては対面コミュニケーションをメインで考えているためSNSの活用は重視していない

<フローチャート>



【3日目】グループ討議（まとめ）発表、相互評価
議論が不足していた点を洗い出し、発表に向けたまとめに入った。またG学生を支援するためのSNSのメリットを活かした取組について、職員が関わること、実現への課題等、議論を深めた。

(1) 職員の担う役割

- ・ G学生発見（出欠記録、SNSでの発言）
- ・ 面談記録作成、管理
- ・ コミュニティ管理
- ・ 学生からの質問への回答
- ・ 教員、TAへのSNSの周知・利用促進

(2) 実現への課題

- ・ 教員・学生のSNSへの参加率の向上、そのための仕掛け作り。
- ・ 利用するにあたってのモラル教育
- ・ ITリテラシーの低い人への対応
- ・ 費用対効果

<まとめ>

コミュニケーションツールとしてSNSを導入することより、仮想空間ではあるが導入前より積極的なコミュニケーションが図られるようになり、現実の場面においてもスムーズに対面コミュニケーションが図られるようになると思われる。対面とSNSを活用し、G学生を早期に発見し学生実態に応じた支援を行うことで、G学生の離脱を防止し、F学生化が期待できる。このプログラムを各大学が今後どのように活かしていくか、また実際に実現可能なのかについては、事後研修のアクションプランとして提案したい。