

TEAM 8人のうなぎ達

「コミュニケーションツールの
活用と課題」

課題認識

今回の研修では、「ICT（情報通信技術）」を利用することによる情報の収集－管理－活用に関して様々な学びの機会を得ることができた。その成果を踏まえながら、グループ討議において各員が意見交換を行った。「情報」という多義的で漠然とした概念が、大学職員及びその業務にどのように関わっているのかを具体化するため、まずは各大学で現在利用されているICTを列挙していった。代表的なものは、ポータルサイト、メールなどの情報ツールであった。しかし、実際の利用にあたり、必ずしも効果的に運用されておらず、時間のロスや手続きの煩雑さをもたらすことすらあるという問題が指摘された。

そこで、当グループでは、問題解決のため情報ツールをどのようなかたちで活用してゆくかについて討議することとし、大学における情報伝達の流れを**表1**のように考えることから始めた。

討議内容

情報ツールは、大学内外のコミュニケーションの機会を増やし且つそのやりとりを円滑にする役割が期待されるものであるが、当グループでは、**表1**における各関係すべてのコミュニケーションにおいて最も大切なことは、人と人が向き合うリアルで直接的なコミュニケーションであると考えた。学生にとってそれは、様々な人間関係の形成や学びの目的の明確化といった学生生活を充実させる契機となる。そうしたコミュニケーションを構築するには、時間的な猶予も必要であり、だからこそ、情報ツールの活用によって、日常業務の効率化を図ることが非常に有効となる（そのために利用される情報ツールは、情報の新しさの均質化、発信者の明示、伝達内容の共有などの面からも、一元化されていることが望ましい）。

以下、**表1**におけるそれぞれの関係において、現行の主な情報ツール、それらの利用状況と問題点、そして問題解決に向けての方途を探る。

【職員－教員】

教員のみならず職員においても、実際のメリットのあるなしに関わらず、情報ツールそれ自体への拒絶反応が根強い（例、Web採点、Webアンケートなど）。

→情報ツールの継続的な活用のためには、大学全体で利用していこうという教職員の意識の共有とリテラシー向上が不可欠。十分な知識を持たぬまま導入しても稼働率が低く、費用対効果は上がらない。導入前に利用方法に関する説明会を入念に実施し、また、その後のフォローアップも行うべき。

※「例外」をつくらないことが大前提となる。A学部や法人は導入してB学部やCセンターは導入しない、というのでは意味がなくなってしまう。

【学生－職員】

各校舎や部課室において情報伝達手段がまちまちであり、受信者にとって情報の量・新しさ（更新の頻度）・発信元などが統一されていない。情報ツールの乱立、どの事例でどの情報ツールを使うかという手順の不一致は、情報の錯綜の原因となる。

→**表2**は、各情報ツールのメリット及びデメリットを当グループ内で評価したものである。

発信元の間で情報を共有し、他が何を連絡し更新したかを知るために、どういった事例でどの情報ツールを用いるか、学内で情報伝達の手順に関する共通認識を持つことが必要。

甲南大学・東京農業大学の事例：ポータルサイトにおいて、連絡事項を該当学生が読んだかどうかの表示・確認が可能。また、レポートの提出や出席管理にも対応している。

→通知だけして、後は放置という事態がない。未読の学生を絞り込んで、呼び出しなど次の連絡手段に移ることが容易になる。「情報の伝達状況」という情報として活用できる。

【学生－教員】

自身の連絡先を学生に公開することに消極的な教員が多く、非常勤教員となると、学生からの連絡手段がさらに限定される。授業、（公開していれば）メール、LMS（Learning Management System）などが主な連絡手段。

→現行の連絡手段の活用、教員の理解とともに、ポータルサイトが大学から学生への一方向の情報伝達でなく、伝言板のように学生からの書き込みができればどうかという提案。

※履修登録・成績などを視覚化すれば、卒業までの指導時の資料として教職員が利用できる。学生は自分の学びの傾向が判るし、就職活動の際の自己分析に用いることも可能である。ポートフォリオとして一部で導入している大学もある（さらに、レポートなどの成果物や外部表彰も記録できるようにする試みも進められている）。

【学生父母・卒業生－大学】

地方父母会だけではコミュニケーションの頻度が少なすぎると感じる。同窓会・大学新聞・家庭通信など別々な発信元の間でも情報を共有し、コミュニケーションの機会として利用をすべきである。

【学生間】

サークル、ゼミ、SNSなどの利用による交流が一般的。立命館大学では、上級学年が新入生の履修登録や学生生活の相談を少数グループごとに受け持つ「オリター」という制度がある（これには、学内交流に積極的でない上級学年に役割を与える側面もある）。

【受験生（及びその父母）－大学】

学外者も閲覧可能な場をネット上に設け、様々なスレッド内で、受験生、卒業生、在学生、及び父母の間の交流を促す。大学の広報活動にもつながる（その場合、いわゆる「荒らし」対策も必須）。

終わりに

以上のような改善案を推し進めた上で、最終的に問われるものは、情報ツールを扱う職員自身のコミュニケーション能力、リアルなコミュニケーションの際のマナーや接し方の質である。情報を発信する技術や知識とともに、人間力の向上が必要不可欠である。

そして、十年後に入学する学生は、今以上に情報ツールになじんでいることは確実である。大学職員としても、日頃の業務に対して、その表層を眺めるばかりでなく、未来の大学像や学生像を見据えながら取り組んでいくべきであると考えます。