

## 学生のデジタルディバイドの解消

### 1. はじめに

学生支援のための企画やガイダンス、履修に関わる情報等が大学職員の手によって学生に日々届けられている。我々職員には、学生達がこれらの情報発信を元に自身に必要な手続きを行い、あるいはガイダンス等へ参加し学生生活を過ごしていくという共通理解がある。しかし、そういう状態を前提に業務を行っているとな多くの問題が発生する。すなわち、相当数の学生が必要なガイダンス等に参加せず、必要な手続きを締切りまでに行わず、事後に該当部署に相談に訪れるといった問題である。これらの問題を抱える学生は異口同音に「情報を知らなかった。見ていなかった。忘れていた。」などと口にすることが多い。学生本人の責任が一義的にはあろうが、発信された情報をうまく活用する学生とそうでない学生が存在することも事実である。これらの問題（情報活用の格差＝デジタルディバイド）を解決していくために我々職員が情報発信に関する工夫をどのように行えば良いか、いかにして新鮮な情報を学生に伝達することが可能となるか考察を行った。

### 2. なぜ学生が情報をキャッチできないのか

学生は受け取った情報を「自分が対象なのか」「自分にとって必要な情報なのか」を適切に判断する事ができず情報の取捨選択を面倒だと感じているのではないか。

さらに、送信側も「どのような情報を」「何時」「誰に」発信するのか内容が簡潔でないことも予想される。学生に情報を送る媒体として昔から存在する「掲示板」を現在も主たる情報伝達手段として据え、ポータルサイトやメール等ネット技術による情報伝達はいくまで補完的なものとして運用している大学が多い。こういった環境はネット環境に馴染み深い現代の学生自身のニーズに合っていない可能性も考えるべきであろう。よって、情報伝達を効果的に行うための手段として HP 等のポータルサイトを主眼に置くこととしたい。

### 3. 情報伝達の効果を高めるために

ポータルサイトの機能を使ってもらうためのポイントとして以下の3点を挙げる。すなわち、①学生がポータルサイトを日常的にアクセスする工夫は何か②学生が活用する主たる媒体は何か③情報発信時にどのような工夫を行えばその必要性の判断を学生が容易にできるか、である。

まず、ポータルサイトに誘導するためには学生が日常からアクセスする環境を整備する必要性があろう。情報の更新頻度の増加や重要情報の掲載など、「見るための理由」となる

情報を置いておくことがまずは重要である。さらに、情報を把握しておかなければ自分にとって不利益であることを理解させていくことにより、学生が自発的に情報を取得しようとする環境とすることが望ましい。極論を言えば、大学の「掲示板」が必要なくなるよう日常的に見る情報をすべて掲載するポータルサイトを見ることで得となる（見なければ損する）理由を作ることで、日常的に見る習慣をつけさせることが考えられる。

さらに、学生がどの媒体を活用しているかという点では、自宅ではPC、大学構内では携帯電話が考えられる。速報性が重視されるような休補講情報や、企画・ガイダンスの実施案内等は携帯電話で容易に閲覧できるようなシステムの活用が考えられる。情報の内容を詳細に紹介する場合はPCからのアクセスを促す。例えば、メールマガジンやRSSによって情報をいち早く携帯電話に届ける。視覚的にも情報を訴える効果を活用したい。ポータルサイトにはガイダンス等の案内を掲載し、そこにブログ機能やFAQシステムを活用する。情報の詳細な内容や質問などの蓄積を行うことで、情報の内容を深く理解させていくことが可能となり、確実な情報伝達効果が期待できる。ブログやFAQシステムなどの活用でこれらの効果を生み出すことが期待できる。

最後にどういう工夫を行えば送った情報の必要性の判断が容易となるか。まずはメールやメッセージ等のタイトルへの工夫が考えられる。【重要】【緊急】を文頭につけるなど、「一見すればどんな情報かわかる」ように表現する。その際、一定の基準等を設ける必要であろう。担当部署の立場では送る情報全てが【重要】であるという認識も予想されるが、受け手の学生にとって【重要】なのか峻別することが重要である。学生の立場から受け取ったメールが【重要】であるかどうか判別できる機能があれば一層効果的であろう。もちろん、本文内の日本語を理解しやすくできるように簡潔に表現するための訓練は我々職員も必要であろう。そして、送信者の名前等を明示することにより、大学という機関からの事務的な連絡事項のデジタル文章といえども、「人の温かみ」を感じることができる工夫を施すことも有効ではないだろうか。

#### 4. まとめ（最終目的は「学生支援」）

大学側がどれだけ学生に情報を送っても、受け取る対象が「受け取れない」状況にあることは「学生支援」になりえない。学生の大多数が情報を容易に受け活用できる手段、媒体を確立することも「学生支援」である。ポータルサイトの利用率、メールの開封率やその時間帯等客観情報の収集が可能な体制を作り、これらの情報を活用することで、学生が情報を取得しやすい環境や内容を理解することが重要である。客観情報の収集によってこれらを大学全体にフィードバックし、情報伝達の効率を高めるPDCAサイクルとして運用し、その効果を学生が享受できる体制を構築することが「学生支援」につながるであろう。

以 上