

「WEB コンシェルジュ ～理想の学生ポータルサイト～」

【課題認識】

現在、学生生活をよりよいものにするために様々な情報が様々な形態で提供されている。しかし、これらのサービスのなかには学生があまり利用していない情報や、本当に必要か分からない情報を大量に学生に提供してしまっているものがあるのではないかと考えた。具体的には休講情報お知らせ機能でいえば、その存在自体を知らない学生がいる。また、就職関係情報検索機能では、外部の就職サイトを利用するばかりで、学内の就職サイトを利用しなかったり窓口に来てもらえなかったりという問題点が挙げられた。

このような問題点は大きく 3 つに分けることができる。①「使わなくても他で賄うことができるもの」、②「情報の精査ができていない」、③「学生への周知ができていない」。①は言葉通り、学生サイトが他の手段に勝る部分がないと学生は利用しない。②は縦割りの組織のために情報が共有できず、また取り扱いルールが明確でないために必要以上の情報や古い情報を提供してしまう。③は学生に学生サイトの存在を十分に広められていない。または、その必要性を伝えることができていない。

当グループ討議では、上記 3 つの問題点を解消する学生にとって本当に有用な学生サイトとはどのようなものかということをもとに学生の立場で考えることによって理想の学生サイトモデルを提案する。

【討議内容】

学生の立場で考えることに着眼点をおき、1 日 1 回はアクセスしてもらえるような有効なサイトを目指し、斬新なアイデアを出し合う。

| | |
|----------|--|
| 学習 | ・成績及び履修管理（4 年間分）、・休講情報がわかる、・シラバスの閲覧、・授業・教員評価、・レポートの提出、・テキストのダウンロード |
| 課外活動 | ・部活サークル情報（blog）、・アルバイト情報、・コミュニティーツール |
| キャリアサポート | ・OB、OG からの就活情報、・求人票は必要な情報だけ載せる、・エントリーシートなどの添削 |
| メンバーズクラブ | ・学食情報、・Q&A、・ポイント付与機能、・ネットショッピング |
| 情報提供 | ・学籍情報の変更機能、・年間行事予定情報の提供 |
| 各種フォーム | ・各種申し込みの WEB 化、・エントリーシート |
| システム | ・学生が見たくなるようなユーザーインターフェース、・24 時間アクセス可能 |

【提案内容】

- ・理想の学生ポータルサイトモデルの構築
図-1の、学生ポータルサイトモデルを構築することで学生生活を豊かにし、多くの学生が利用するようなポータルサイトを作ることができるのではないかと。
- ・学生がサイトを見る機会を増やすための施策
- ・サイト内に学食や売店のクーポン券を提示する。ログインごとにポイントを付与し、ポイントはネットショッピングや食堂で利用可能。

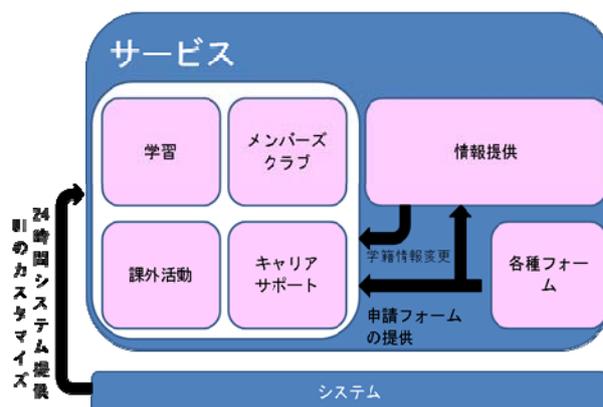


図-1 学生ポータルサイトモデル

問題点の解消策

①「使わなくても他で賄うことができるもの」

⇒・ただ成績や履修管理ができるというだけでなく、4年間必要な情報を見ることができたり、OB・OGの就職活動情報が載っていたりとプラスアルファの情報を提供する。

②「情報の精査ができていない」

⇒・定例ミーティングを開催し、各担当部署でどのような情報を発信するかを話し合う。

③「学生への周知ができていない」

⇒・窓口にお問い合わせがあった際にポータルサイトへの動機づけを行う。
・ロコミの促進。(学生の話題の場となるようなサイト作りを心掛ける)

サービス内容の向上を常態化するための施策

- ・学生へのヒアリングやアンケート調査を用いて、常に学生の意見を取り入れられる様にする。
- ・定例ミーティングでは、誰がどの程度、どのコンテンツにアクセスしているかを把握し、サイト利用の実態をページごとに確認する。評価にあたり、アクセス数などはっきりした基準を作成し、各課へフィードバックする。
- ・運営にあたっては、情報担当の部署や本サイトの小委員会を設定し、緊急時の対応やサービス向上に努める。

【総括】

このコンテンツは、5年前・10年前の社会の有り様に違いがあるように、各々時代のニーズに合わせて永続的に改善していかなければならない。その為には、運用側の物事に対して常に改善していこうとする意識が重要となる。情報は活用し、また継続的な管理も必要となる。学生ポータルを私たち大学職員が「コンシェルジュ」となることで、「情報」の意味は成し得るのではないだろうか。また、コンテンツについてのヒアリングやアンケート調査、時には学生と直接面と向き合い、その他様々な手段によって広げられたアンテナから得られる情報からは、時として思いもよらない副産物を得られるのかもしれない。このことは、このコンテンツの質向上にとどまらず、ひいては大学全体としての質向上に発展する可能性を大いに秘めていると考えている。