

富山大学 PSNS を活用したオンライン学生支援

学生支援センター 特命准教授 吉永 崇史
保健管理センター 教授 斎藤 清二

本稿では、新たな社会的ニーズに対応した学生支援プログラム推進の一環として運営されている、富山大学 PSNS（心理・社会的ネットワークサービス）を活用したオンライン上での学生支援によって得られつつある成果と、今後の運営に向けての課題について考察する。

キーワード：学生支援，SNS，新入生支援

1. はじめに

富山大学学生支援センターでは、平成 19 年度より、文部科学省によって採択された新たな社会的ニーズに対応した学生支援プログラム（以下、学生支援 GP）である「オフ」と「オン」の調和による学生支援プロジェクトを推進している。本プロジェクトでは、社会的コミュニケーションに困難を抱える、とりわけ発達障害のある学生への支援を中核に据えながらも、ユニバーサル・デザインの考え方を援用して、学内の全ての学生への包括的なコミュニケーション支援（Total Communication Support）システムを構築する（斎藤，2008；斎藤 et al.，2009）ことを目指している。その一環として、対面（オフライン）での支援に加えてネット（オンライン）上での支援を行い、キャンパスライフでのより良いコミュニケーションの場を提供するとともに、学生の支援につながる複数の窓口を保障することに取り組んでいる。

本稿では、本プロジェクト（以下、TCS プロジェクト）におけるオンライン学生支援の取り組みについて述べるとともに、その得られつつある成果と今後の課題について論じる。

2. 富山大学 PSNS の運営方針

TCS プロジェクトでは、2008 年 4 月より全学構成員（学生及び教職員）のみを対象とした富山大学 PSNS（心理・社会的ネットワークサービス、以下 PSNS）の運営を行っている。PSNS

運営のミッションとして、「学生には、安全で健全で生き生きとした、自己表現と相互交流の場と機会を提供し、教職員には、安全で無理がなくいざという時に役に立つ、学生支援と学生支援のための支援（メタ支援）手段を提供する」ことを学内外に表明している。

PSNS は、SNS（ソーシャル・ネットワーク・サービス）の技術を活用している。株式会社手嶋屋が開発したオープンソースである OpenPNE ver.2.10.7 をベースに開発され、学内のみならず、インターネットに接続できる環境であれば、PC および携帯電話からのアクセスが可能となっている。PSNS へのログインは、ID として大学から発行されている電子メールアドレス、および任意のパスワードを入力することによって行われる。PSNS を通じた通信は、SSL（Secure Socket Layer）プロトコルを用いて行われ、通信中のデータの盗聴やなりすましを防止している。

PSNS を利用することで、学生は「日記（ブログ）」や SNS 内ユーザーの参加と閲覧範囲を限定して教職員が運営できる電子掲示板機能の「コミュニティ」、特定のユーザーに対する私信送受信機能の「メッセージ」への投稿を通じて、時間や場所を問わず、関係する教職員や学生に相談したり問い合わせたりすることができる。また、「マイフレンド」リンク機能を利用して、日記公開範囲（マイフレンドまで公開と全体公開を選択可能）に応じて相談内容を変化させたりすることができる。加えて、自分のページへの他ユーザーの訪問履歴を確認できる「あしあと」や「コメント」機

能により、投稿情報への対応や反応の確認を、簡便な方法で行うことができる(図1参照)。



図1. PSNSのマイホーム画面

PSNSは、全学組織である学生支援センターの下部組織として設置されたアクセシビリティ・コミュニケーション支援室トータルコミュニケーション支援部門(以下、トータルコミュニケーション支援室)が運営を担当している。トータルコミュニケーション支援室は、2009年12月現在、3名の専任相談スタッフと2名の事務スタッフ、及び5人の兼任教員によって構成されている。TCSプロジェクトを効果的、効率的に推進するために、「オフライン(対面)」と「オンライン(PSNS)」の両チャネルからの相談に対応できる体制を整えている。

PSNSでは、トータルコミュニケーション支援室(PSNS上では「PSNS管理者」というニックネームを用いたアカウントを持っている)がすべてのユーザーのマイフレンドとなっており、ユーザーの大学生活上の悩み事に対する相談を、時間や場所を問わず学生の都合によって受け付けることが可能となっている。

トータルコミュニケーション支援室スタッフは、PSNSの活性化支援と不正投稿への対応を常時行っている(図2参照)。活性化支援では、学生によって投稿された日記、コミュニティ等の情報に対する積極的なコメント付与や、定期的な「管理者日記」の投稿を行っている。不正投稿への対応

は、トータルコミュニケーション支援室がユーザーを予め登録することにより個人の特定が可能であることをユーザーに周知することで抑止効果を狙うとともに、運営スタッフによって毎日(休日を除く)投稿情報全てのチェックを行っている。問題のある投稿情報は、コメントでの対応に加えて、場合によっては該当箇所削除や関係部局の協力を得た上での投稿者(ないし関係者)の支援等の対応を速やかに行っている。このように、トータルコミュニケーション支援室が学生及び教職員の相談受付や支援を積極的に行うことで、PSNS上のコミュニケーションの量を増やし、そのことがきっかけとなって、学生と教職員との相互交流が促進されることを企図している。

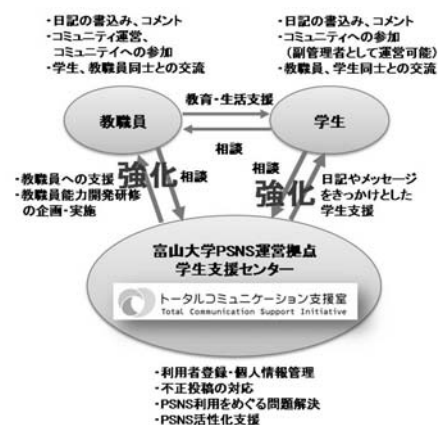


図2. PSNS運営スキーム

PSNS運営のミッションを実現するために、以下の3点を運営ポリシーとして掲げている。まず、1) 教職員の負担感と不安感を軽減するために、教職員の参加は自由意思を原則としている。加えて、PSNS運営スタッフはメタ支援の原則に基づき教職員の困り感を共有するとともに、PSNS上でのコミュニケーショントラブルの解決にコミットしていることを表明している。次に、2) PSNSの安全かつ賑やかな環境を醸成するために、不正投稿監視のみならず、運営スタッフも積極的な情報投稿を行っている。学生や教職員が投稿した「全員に公開」の日記には、運営スタッフが共感、称賛、適切な自己開示による想起された物語の提示等のポジティブなコメントをつけている。最後に、3) PSNS活用事例をユーザーと一緒に作り上げ、効果的な活用方法の企画・実践・評価・改善のサ

イクルをマネジメントしている。

3. 富山大学 PSNS の運営実績

PSNS の導入にあたって、平成 20 年度中に、学内にある全ての学部で PSNS 運営の趣旨についての説明を行った上で理解を得るとともに、学生・教職員共に先行ユーザーを募ってテスト運営を行った。その結果蓄積されたノウハウを基に、2009 年 4 月から本格運営を開始した。具体的には、約 1,950 名の平成 21 年度新入生全員に、学部毎にオリエンテーションを行った上で富山大学 PSNS の招待状の配布を行った。一方、2 年次以降の学生には、PSNS ログイン画面に参加申込みフォームを設置し、申込者宛に随時招待状発行を行っている。最近では、3 年生を対象としたインターンシップの申込者や、PSNS を活用して行われる講義の受講生によるまとまった参加も増えてきている。

上記の導入への取り組みと、ポリシーに基づく運営の結果、2009 年 12 月 31 日現在、PSNS 登録人数は 4,412 名（学生 3,661 名、教職員 751 名）にまで達し、富山大学構成員（11,237 名）の 39.2% となっている。PSNS に登録されて招待状を受け取った学生、教職員のうち、ユーザーとして参加した人数は 1,933 名（うち学生 1,572 名（参加率は 43.0%）、教職員 322 名（参加率は 48.1%）である。このうち、7 日以内にログインしたアクティブ・ユーザーは 267 名で、参加ユーザーの 13.8% であった。PSNS への累積アクセス数は 1,337,344PV（ページビュー）となり、直近 3 ヶ月では月間 8 万 PV のペースを維持している（図 3 参照）。

日記投稿数は累計で 5,321 件となり、それらのコメント数は 18,451 件、1 日記あたりの平均コメント数は 3.5 件であった。学生の日記投稿比率は 57%、教員の日記投稿比率は 19%、職員と PSNS 運営スタッフの日記投稿比率は 24%であった。

教職員や運営スタッフによって開設されたコミュニティ数は 232 件であった。コミュニティに投稿されたトピック・イベント数は 1,579 件となり、コメント数は 7,557 件、1 トピック・イベントあたりの平均コメント数は 4.8 件であった。

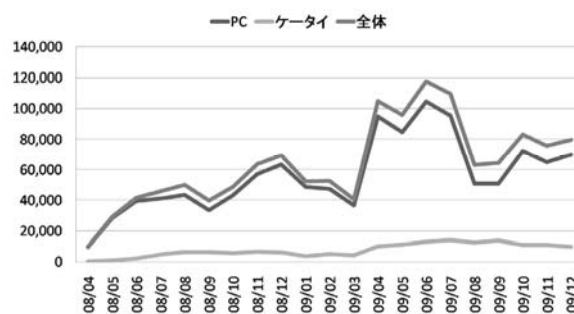


図 3. PSNS アクセス (PV) 数の推移 (2008 年 4 月～2009 年 12 月)

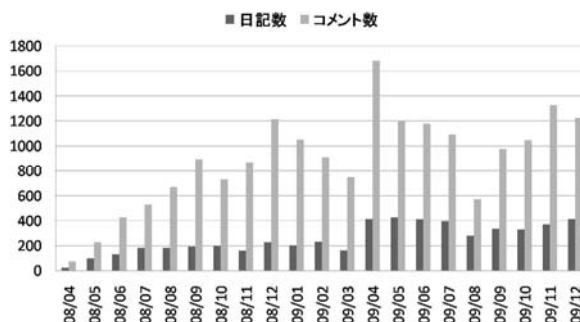


図 4. PSNS 日記 (コメント) 数の推移 (2008 年 4 月～2009 年 12 月)

4. 新入生による富山大学 PSNS の活用

PSNS 活用の具体例として、2009 年 4 月から 10 月までに投稿された全体公開日記から、新入生がどのように富山大学 PSNS を活用しているかについて考察する。まず、運営スタッフが「PSNS 管理者」名義の日記投稿を入学式前日に行い、PSNS の使い方を説明し、新入生の利用を促した。オリエンテーションでの説明も相まって、新入生から、キャンパスライフや一人暮らし、履修登録についての不安や質問が書かれた日記が投稿された。また、初講義や教員が企画する勉強会に参加した感想が書かれた日記が投稿された。他にも、趣味や自分のことについて語る日記や、やらなければならないことを宣言する日記も投稿された。これらの日記に運営スタッフがコメントをつけた結果、「コメントがうれしい」「PSNS ユーザーはみな良識ある大人でミクシィとは違う」といった新入生の反応があった。

一方、教職員からカルト団体勧誘防止のための注意喚起の情報が投稿されると、その日記を読ん

だ学生がトータルコミュニケーション支援室に勧誘を断るための相談に訪れた。また、構内で不審者に遭遇したことを日記に投稿し、翌日トータルコミュニケーション支援室に相談に訪れた学生もいた。生活上の不安のためトータルコミュニケーション支援室にメッセージにて相談をした学生もいた。これらの影響もあって、トータルコミュニケーション支援室の対面（オフライン）での相談件数は、2009年4月から12月の9ヶ月間で704件となり、平成20年度の相談件数と比較して3倍ペースの増加となった。このように、PSNSを通じて新入生が抱えやすい悩みやトラブルが表出化され、それらに対して、「オフ」と「オン」の場を両方とも活用して迅速に対応することができるようになった。

2009年10月に富山を襲った台風18号による休講情報について、運営スタッフや教務・危機管理担当職員がPSNSで発信し続けたところ、一時的な停電によって大学からの公式なアナウンスができなくなったことも相まって、通常の10倍のアクセスを記録した。PSNSで情報を得た学生が未だ情報を得ていない学生に伝えたため、結果的に多くの学生への情報提供を行うことができた。

コミュニティの活用においては、ユーザー間の対話を通じたコミュニティ開設が盛んに行われた。例えば、「富山大学イベント掲示板」、「富大生のアルバイト!!」、「パソコン便利技&トラブル解消術」コミュニティなどが相当する。コミュニティの開設は教職員及びPSNS運営スタッフに限られるが、学生の要望に迅速に対応して運営スタッフが代行して開設し、積極的な学生をコミュニティの副管理者に任命し管理を委任している。その結果、学生生活を豊かにするためのコミュニティが徐々に開設されている。

5. まとめにかえて：PSNSの成果と今後の課題

PSNS運営によって得られつつある成果としては、以下の4つが考えられる。1) 新入生が未知の体験である大学生活に適應するために、新入生は主に全体公開日記において、修学・生活上の不安や質問、講義や勉強会などの感想を表明し、それにコメントするための「場」の提供ができた。

2) カルト団体の勧誘防止、学内不審者や自然災害、新型インフルエンザへの対応等、学内危機管理上の問題を早期に発見し周知できた。このことは、保健管理センターの専門スタッフ、危機管理担当職員、学生生活担当教職員がPSNSに常駐していることが大きいと思われる。3) 「オン（PSNS）」での相談から「オフ（対面）」の相談につなげることができた。4) 交流目的の明確な「コミュニティ」の開設により、キャンパス、学部、立場（学生・教職員）を超えて、関係者間で効果的かつ効率的な情報共有や意見交換が可能となった。

一方、PSNS運営の今後の課題は主に下記の5つが挙げられる。1) PSNSの一時的な過活性化に運営スタッフが対応しきれなくなることがあった。この問題の解決には、学生ピアサポーターの募集によって、ポジティブな内容のコメントを積極的につけるユーザーの数を増やす必要があるかもしれない。2) 利用規約に反しているとは言えないが、一部のユーザーにとっては不快に感じられるグレーな内容の投稿への対応をより効果的に行う。現在は、当該投稿を削除せずにコメントをつけることで内容を中和させる効果を狙っている。3) PSNSを通じた受講やインターンシップなどの学内イベント参加のための混乱を防ぐ。強制的にPSNS利用を促された学生への招待状の受け渡しがスムーズにできない、ログインの仕方や使い方が分からない等のクレームがあった。4) 著作権・肖像権侵害防止のためのポリシーが未整備である。これは、すでにヘルプ画面やコミュニティにて用意されているQ&A集の充実に加えて、電子教材による知識の提供が望ましいと考える。

引用文献

- 斎藤清二 (2008) 「オフ」と「オン」の調和による学生支援—発達障害傾向をもった大学生へのトータル・コミュニケーション支援, 大学と学生, 60号 (通巻534号) pp.16-22.
- 斎藤清二・西村優紀美・吉永崇史 (2009) 富山大学アクセシビリティ・コミュニケーション支援室 (H-A-C-S) の取り組み, 大学と学生, 75号 (通巻549号) pp.20-24.