

職員・教員・学生の情報共有化 ～学生の満足度の向上のために～

現状認識

大学のユニバーサル化の進展、18 歳人口の減少という難局を迎えるなか、いかに定員を確保し、安定的な学納金収入を得、ゴーイング・コンサーンを実現できるかが大学経営における喫緊の課題となっている。

我々のチームは、その課題に立ち向かうために大学職員として、どういった処方箋を導き出し、実践していくべきかといった視点で議論を展開した。

結果、奇を衒うのではなく、地道に学生サービスの質を高め、まずは在学生の満足度の向上を目指すことが肝要との認識で一致し、それを達成できれば、自ずと評判が学外にも漏れ伝わり、学生を呼び込む力へと転化していくものと考えに至った（口コミによるレピュテーションの向上）。

テーマ設定および創造的技法の選択

つづいて“学生満足度向上”を実現するために、どういった手段を講じる必要があるかについてディスカッションを行ったが、やはり、“学生がどういった状況に置かれているか”、“何を大学・教職員に求めているか”を知ることが何よりも重要であるとの議論に集約された。

サービスの対象である“学生”について知ることができれば、様々なソリューションの提供が可能であり、また、“学生を知る”ためには、既に教員あるいは職員が持っている学生個々の情報を活用すること(既存の学生データの整備・共有)、かつ新たに個々の学生のニーズを取り込む仕組み(積極的な学生データの獲得)が必要との認識で一致した。

以上の過程を踏まえ、“学生満足度向上”という命題に答えるためには、何よりも職員・教員・学生間での情報の共有化に優先的に取り組んでいく必要があると考えた。

→テーマを「職員・教員・学生の情報共有化～学生の満足度の向上のために～」に設定し、同時に創造的技法として“WISDOM”を採用し、情報共有化の具体的な手段の掘り起こしを行っていくことに決定。

ニーズカードの作成

各班員が 5～10 枚のニーズカードを作成し、ニーズやアイデアの洗い出しを行った。

以下、実際に持ち上がったアイデア(抜粋)

- ・受講した授業の質問や意見を自由に書き込めるサービス提供
- ・教職員が学生の状態を把握できる仕組みの構築
- ・業務に関するデータの所在の明確化、共有できる管理体制
- ・教職員、学生の交流の場を作ることで相互のコミュニケーションを充実させる
- ・I T リテラシー向上のための研修
- ・スケジュール、授業情報、就職情報等のメール発信
- ・学生カルテの作成（入学～卒業まで）
- ・散在するデータの一元管理及び有効活用
- ・休講、補講情報の共有
- ・学生コンシェルジュサービスの提供
- ・I C T 利用による学生、教員の活躍の周知

とりわけ、「ポータルサイトの充実」「学生カルテ」に関するアイデアが多数提案された。

ニーズのグループ化、各グループ毎の目的文章を作成

数十枚に達したニーズカードのグループ化を行い、各グループ毎に目的文章を作成した。

同時に、各々の目的がどういった階層を構成するのか考え、以下の通り順位付けを行った。

- ① ポータルサイトを充実させ学生のニーズの取り込みを行い、そのニーズに的確に応え学生の利便性を高め、満足度の向上につなげる。
- ② 学生カルテの充実によって教職員と学生が最新の情報を共有でき、学生に対する確かなアドバイスが提供できる。
- ③ 各部署に散在するデータ・業務マニュアルの一元管理・有効活用を図ることによって学生のニーズに迅速かつ的確に応える

- ④ ICTを利用して教職員と学生のコミュニケーションの場所を作る。
- ⑤ 学生・教員・職員対象に研修会・日々の教育を行うことで、個々の情報活用能力を向上させる

目的関連図の作成

各々の目的が課題解決に向けてどのような関連性を持っているのかについて議論し考えた。その結果、プレゼンテーション資料にあるような関連図(スライド P.3)ができあがった。これが、「職員・教員・学生の情報共有化～学生の満足度の向上のために～」というテーマに対するソリューションの骨子であり、結論と位置づけても過言でないものと認識している。したがって、この目的関連図を骨組みとしてプレゼンテーションを実施した。

プレゼンテーションの流れ

大学としての生き残りを果たすためには、学生の満足度をいかに向上させることができるのかが、重要なポイントであると認識。そのためにはまず、学生・職員・教員の三者間で情報を共有化し、学生のニーズを積極的に取り込むことのできる仕組み作りが必要。その仕組み作りにあたって、ICTというものが重要な役割を担ってくる。

各大学とも学生向けにポータルサイトを構築するも、フルに活用されていないのが現状ではないか。活用されて初めて意味を成すものであり、いかに使ってもらうようにするかを、まず考える。利用されない要因を考えると、「提供されているメニューを知らない」、「そもそもICT関連機器の使い方を知らない」、「ポータルへのアクセスが良くない」といったところがあげられよう。したがって、ITリテラシーを向上させ、サービスメニューの認知度を深め、アクセスための場所・機器を問わないといった状況を作り出せば、利用頻度の向上を促すことができると思われる。その実現のために、我々は“サービスメニューの周知”、“操作マニュアルの充実”、“利用講習会の開催”等の対応策を提案したい。

上記により、ICTの活用頻度を高めるといった土台作りが整えば、次は提供するアプリケーションの充実を図って行く必要がある。そこで我々は、ポータルサイト、及び学生カルテを充実させるという道筋を考えた。

まず、前者のポータルサイトの充実に関して、学生にとってみれば、やはりそこに求めている情報が存在し、疑問を投げかければ的確な回答が即座に返ってくるというのが望ましい姿であろう。そのためには、大学内に散在しているデータを一元管理し、そこからニーズに合致するデータを瞬時に拾い上げられるような仕組み作りが求められよう。**Face To Face** のコミュニケーションの中で、これまで頻繁に起こりがちであった、“部署(または担当者)のたらい回し”を排除することが、このポータルサイトの狙いであり、業務マニュアル・事務フローチャート・過去に蓄積されたFAQ等を、うまくシステム上に反映させることができれば、学生の利便性向上→満足度向上といった流れに導いていくことができるのではなかろうか。

続いて、学生カルテの充実という施策について考えると、カルテの中にどれだけ学生の要望を盛り込めるかがポイントであり、その情報を得るためには、受動的な取り込みだけではなく、いかに学生と教職員が直接ふれ合える場面を作り出すことができるかが鍵を握ってこよう。例えば、学生・教員・職員の三者が一同に集えることができるようなイベントを開催し、その直接的なコミュニケーションの中で仕入れることができた情報を、迅速に学生カルテに反映させ、入学～卒業までのきめ細やかな教育・指導を実現させるための材料としていくようなアプローチを想定している。

ここで紹介したポータルサイトおよび学生カルテの充実は、双方共にICTを活用して学生のニーズを取り込み、データとして蓄積することを目指し、同時に、ポータルサイトの機能を高めることによって学生の利便性向上を図っている。また、学生対教職員の交流の場を設け、ダイレクトなコミュニケーションの中でしか得られないような情報の獲得を狙い、ICT経由によるものに付加するかたちで、学生個々の情報の厚みが増すような仕組みを考えている。

今回の提案の中では、どちらかという学生ニーズの取り込みに重点をおいて議論を進めた。取り込んだニーズにどう応えていくかがより核心的な部分ではあるが、まずは学生が何を思い、何を望んでいるかを知らなければ的確なソリューションは描けない。ICTを活用して学生・教員・職員の三者において、質の高い情報を共有化する仕組みを作ることが、ニーズに応える上での第一歩であると言っても過言ではなかろう。

【リーダーより締めの一言】

時間的な制約のある中、SST4K7の7名のメンバーが各々が意見を出し合い、“(学生・職員・教員)三位一体となって学生の未来を考える”という視点で議論に当たってきた。今回の研修において各メンバーが身に付けた問題解決のプロセス・方法論(WISDOM)を、各自が職場に持ち帰って課題を紐解く際に活用していきたいと思っており、またテーマを扱った情報の共有化についても今回の研修での議論を念頭に置きながら、それぞれ今後の業務に臨んでいく所存である。

以上