

# SNSの問題解決的利用方法の検討

## — 学生リーダーへの導入事例をもとに —

廣田 有里

江戸川大学 メディアコミュニケーション学部  
情報文化学科 准教授  
ソフトウェア工学

林 香織

江戸川大学 メディアコミュニケーション学部  
マス・コミュニケーション学科 専任講師  
社会学、コミュニケーション学

### 要 旨

本論は、学内で構築した SNS を用いた学習支援の方法を構築するための基礎的研究と位置づけられる。SNS を用いて、いかに学生リーダーが学生生活の問題点を見つけ、解決していくのかを参与観察した。その結果、解決すべき課題に対し、学生同士が協力し合って解決しようとする一端が SNS 上の「日記」で展開されていることが確認された。

**キーワード**：SNS、学習支援、日記

## 1. はじめに

mixi や GREE をはじめとする SNS（ソーシャル・ネットワーク・サービス）は 2004 年頃から始まり、現在は社会に定着している。SNS には、日記やコミュニティなどの機能があり、こうしたコミュニケーションの機能を大学の教育に活用することが 2008 年頃より様々な大学で取り組まれてきた。

本研究では、まず様々な大学での SNS の導入事例を検討し、目的と使用システム、評価方法を調査した。調査結果を踏まえたうえで本学にも SNS を導入し、学習支援での導入方法を検討した。具体的には、学生が与えられた課題のどこで躓き、どのように克服していくのか、ゼミナールの学生や、学生リーダーに SNS を導入し、参与観察を行った。SNS は Linux 環境に OpenPNE をインストールして使用した。

学習支援に SNS を用いる方法については様々な大学で検討されてきたが、教員が積極的にかかわりを持つことが重要であることが指摘されている。「共通のテーマ課題について、教員が積極的に関わりを持たずとも、理解の進んだ学生に教えを乞うなどの学生間の、自発的学習に効果を発揮する」、また、「特に学習意欲の乏しい学生に対し、教員ではなく、学生同士のコミュニケーションの力で問題に取り組むように促す行動が見られる」といった仮説検証に実証的に取り組んだ成果を報告させて頂く。

## 2. 学習支援における SNS の利用状況調査

まず初めに、大学の教育現場での SNS の活用状況

を調査し、本学に適した SNS の種類と運用方法を検討した。他大学での実施例を踏まえ、本学でのスムーズな SNS の導入の参考にしたい。

### 2.1 導入の目的

調査結果より、目的には大きく「学習活動支援」と「学生生活支援」、「学外活動連携」に分けられることが分かった。「学習活動支援」には授業内容についてのコミュニケーションを行う場を提供したり、実践でネットコミュニケーションのリテラシーを学ぶ場として提供されている場合などがある。「学外活動支援」では、教育実習やボランティア、地域連携活動などを行う場合のコミュニケーションの場や情報提供の場、参加者の募集の場として提供している。「学生生活支援」は、学生の経験やキャリアを積む場としての情報提供を行ったり、日ごろ情報交換する場を持たない留学生にコミュニケーションの場を提供する場が見られた。

「学習活動支援」について目的を具体的にみていくと、共通しているのは「学生同士のコミュニケーションの場の提供」であり、場を提供することにより、最終的には教え合いなどの協働学習、モチベーションを維持した自律学習が定着することを期待しているものが多い。

「学生生活支援」では、特徴的なものは徳島大学の「さとあい」ネットワークである。「さとあい」は「学生生活を支援するため、様々な世代・趣味の人たちとの出会いの場を提供すること」を目的としているが、学生生活支援と銘打っていないが「地域連携」や「キャリア支援」「学習活動支援」を広く含む内容となっている。

「学外活動連携」の目的は教育実習やボランティアなどの学外での活動の情報共有である。また、地域連携もこれに含む。教育実習の活動支援では、卒業生をSNSの参加者に含むことにより、経験者とのコミュニケーションも可能としている。ボランティア活動支援は、システムとして優秀に機能しており、「ボランティア活動の情報提供、参加申し込み、活動後レポートの提出という一連の活動を支援し、教職員と学生同士のコミュニケーションの向上を図ること」を目的としている。地域連携支援は、地域社会にネットワークを作成し、活性化を図ることを目的としている。そうした地域とのネットワークを授業でも活用している。

## 2.2 導入システム

多くの調査対象機関でOpenPNEを採用している。OpenPNEとは、オープンソースのSNSサイト構築ソフトである。同じくオープンソースのLinuxOSを使用してサーバを構築することにより、安価にSNS環境を構築することができる。

OpenPNEの基本機能には、フロントエンドとして「プロフィール」機能、「フレンド」機能、「コミュニティ」機能、「日記」機能、「あしあと」機能が含まれている。また、バックエンド機能として、「メンバー管理」機能や「コミュニティ管理」機能があり、学内での適切な運用のサポートを行うことができる。OpenPNEをベースに、追加モジュールで各大学に必要な機能を追加している例も見られる。

一部の大学で使用しているSo-net SNSは、OpenPNEの環境をアウトソーシングで提供している。評価分析のためのログの採取ができないが、手軽にSNSをスタートするには適当な環境である。

## 2.3 導入の評価方法

評価方法はアンケート及びアクセスログの分析で行われている。

アンケート結果はほぼ目的を果たしている報告がされているが、教員の積極的な介入、誘導が必要であることも報告されている。個々の教員のスキルに頼らない運用が難しいということだ。専修大学の教育実習支援では、教育実習経験の卒業生を参加者に加え、リーダーシップを取らせている例も見られる。

## 3. 本学でのSNS構築と導入

本学では、学習支援を導入の目的とし、SNSの立ち上げを行った。

### 3.1 SNSの構築

SNS環境は、他大学の導入実績を踏まえ、本学でもOpenPNEを使用することにした。オープンソースであることも決め手となった。LinuxはCentOS4.0を使用し、アプリケーションサーバとしてApacheを、データベースサーバとしてMySQLをインストールした。また、実行環境としてPHPと関連ライブラリをインストールし、OpenPNE3.6.4のインストール及び設定を行った。

OpenPNEの基本機能や画面デザインは初期設定のまま使用した。基本機能には「マイフレンド」「メッセージ」「あしあと」「アルバム」「日記」「お気に入り」「プロフィール管理」「プロフィール編集」の機能があり、既存のSNSサイトであるmixiやGREEとほぼ同等の機能が装備されていると考えられる。mixiとOpenPNEの機能を比較・対応させると、mixiの「つ



図1 マイホーム画面イメージ

ぶやく」と「カレンダー」機能が、デフォルトではOpenPNEに備わっていない程度である。

画面デザインも、メニューや情報の配置はほぼmixiと同様で、ユーザが初めてログインして表示される画面は図1のように「プロフィール写真」「友達リスト」「日記の更新情報」「コミュニティの更新情報」で構成されている。

### 3.2 SNSの導入

本論では、学生リーダーという組織に所属する学生を対象にSNSの導入を試みた成果から考察したい。学生リーダーとは、各学科各学年から選抜された2名ずつが、新入生の履修指導や新入学時の相談に当たる体制のことである。

学生リーダー組織では、新入生のアドバイザーとしての仕事だけでなく、オープンキャンパスでの学校全体の紹介や、新入生ガイダンスの進行やサポート等の役割も担っている。多岐にわたる仕事があり、連絡を頻繁にとる必要があるが、メンバーが学部・学科をまたがっているため、全員が一堂に会する機会が少ない。この不便を解消するために、SNSは、主に連絡事項の伝達の場として使用することが目的になることが予想された。

SNSへのメンバー登録は、学生リーダー指導担当の教員よりSNSの「友人を招待する」という機能を使用して招待メールを送信し、各自受け取ったメールから登録する方式で行った。これにより、必ず教員と学生が「フレンド」という関係になるメリットがある。

プロフィールの登録には実名の使用などを特に指定せず、普段学生が使用している大学外のSNSと同じように使って良いこととした。ただし、学生リーダー業務への参加の意思表示等で個人を特定するため、プロフィールの自己紹介文に本名を記載するルールを定めた。

### 3.3 SNS導入の効果

学生リーダーの情報共有の場をSNSにしたところ、コミュニティ機能を使用したトピックによる連絡事項だけでなく、日記機能を利用してメンバーの何人かが書き込みをし、私事の交流も見られた。日記やコメントは口語調で記載されており、気兼ねなく楽しんでコミュニケーションを行っていることがうかがえる。

図2にアクセスログのうち、「あしあと」としてカウントされている推移を示す。導入後3か月間は多くのアクセスがみられたが、その後の3か月間はアクセス数が落ちているものの、少ないながらアクセスが続いているのが分かる。

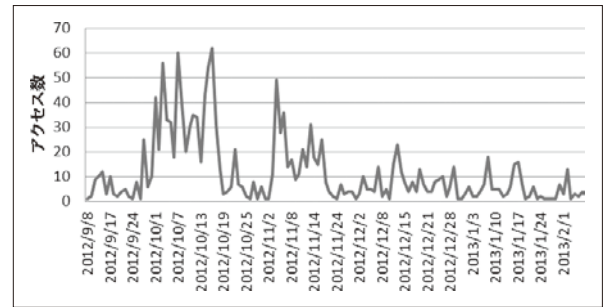


図2 「あしあと」の推移

コミュニティは学生リーダー全体のものと学生リーダー2年生に限定されたもの2つが作成されている。学生リーダーの業務は、2年生がリーダーシップをとって行っていくため、2年生限定のコミュニティが特別に作られているようである。

コミュニティのトピックは6つ作成されており、トピックに対して44のコメントが確認できる。トピックは主に業務連絡に使用されている。

日記は23件あり、ほとんどが「あしあと」の記録が集中しているときに書かれている。内容は、学生リーダーの業務以外の、日常を綴ったものが多く、学生リーダーの中でコミュニケーションを取ろうという意識がうかがえる。23件の日記に対して、88件のコメントが書かれており、実際に日記を通してコミュニケーションが行われていることがわかった。

実際、頻繁にアクセスしている学生は、学生リーダーとしての活動にも積極的に参加している。一方で、積極的に学生リーダーの活動に参加しながらSNSに参加していない学生も見受けられるが、SNSに参加しながら学生リーダーの活動に参加していない学生はいない。

### 3.4 問題解決手段としての日記

学生リーダーに教員として期待することの一つとして、学生達自らが、学内の問題点を発見し解決をはかろうとする自助能力の開発といったところだろう。現在までの学生リーダー達は、合宿や履修指導をする際に留意する点などを学ぶことで、他の学生の手本となるような行動を心掛けなければならないと考えるむきがある。教員から課題が与えられるわけではない学生リーダー達にとって、自発的に解決すべき問題を見つけることができるか、さらに発見した問題に対する解決方法をどのように模索していくのだろうか。今回導入したSNSの最大の利点は、その過程の一端を垣間見ることができるということである。現段階では「日記」に多く記録されている。

例えば、2013年2月22日0:40書き込み

タイトル「履修相談室」

ん〜履修相談室についてなにを考えればいんだろう、...

まったく何していいかわからない>\_<

去年のも覚えてないし、イメージがわからない。

単純に履修相談室についての説明をするのは理解できるけど普通に話すだけでいいのか。

履修相談室の担当の人で、話合って方向性とか具体的に考えた方がいいのかな。

4月に迫った新生入及び在学生に対する履修相談について、教員に習った履修のやり方だけではなく、独自性を持って活動するにはどうしたらよいか。一人の学生がつぶやきのような形で、自問自答する書き込みを行ったところ、以下のようなコメントが相次ぐ。

2013年2月22日12:11

私は、人が履修相談している写真とかがあると良いかなって思った！

もし人が必要になるならば、私も協力するよ

(\*´▽`\*)b

定期あるし大体予定ないから学校行けるよ！

2013年2月22日20:22

履修相談室の写真は絶対必要よ。雑談してる光景は大事だよ。去年のか、なかったらヤラセでも入れるべきだよ！

あと集まりあるなら言ってよ！邪魔しに行くから！！

履修登録はその後の大学生活を決定付ける重要なファクターである。本学では必修科目に加え、各学科が設定した履修モデルにより、基礎学問と専門教育がスムーズになされるよう配慮がある。しかし、教務担当の教員が行う履修指導のための4月当初のガイダンス時間では理解が進まない、話を聞いておらず履修に失敗するなどの学生も多数存在する。また、教務を担当すると、ガイダンスに欠席する者や、提示された履修モデルをほとんど無視した形の履修形態をとる、他学科履修ばかりする、専門科目だけ、基礎学問系科目だけ履修するといった履修に偏りが生じる学生ほど、学修の目的を見出すことができず、大学から遠ざかっていく傾向が強い。その点を解消すべく導入されたのが学生リーダーによる履修相談である。しかし、教員が履修指導を期待するような学生は、履修相談室に寄り付きもしないという悪循環もまた生まれつつある。

前述の日記の書き込みは、「もっとたくさんの学生に来てもらうためにはどうしたらいいだろう」という

想いが根底に感じられる。つまり、学生リーダーをつとめ、履修相談室担当になったが故に発見した大学生活の問題点であり、この学生にとって解決すべき課題の発見といえる。これに対し、「人が履修相談をしている写真があると良い」「雑談している光景は大事だ」という提案が寄せられた。日記へのコメントをした2人の学生はそれぞれ、解決への協力を申し出ている。

個別のメールではなく、SNSを用いたこうしたやり取りであれば、他の学生リーダー達もそれを見ることができる。これをきっかけに考える輪が広がる可能性もあり、彼らはこうしたやり取りをクローズドな世界ではなく、限定されているが、ある程度オープンされた場で行うことの利点を熟知しているといえる。

インターネット上のコミュニティ研究の初期段階でよく利用された電子会議室の利用者の研究において、Read Only Member (ROM) が重要で、ROMの存在がない電子会議室は観客のいない芝居であり、役者として積極的に発言する者 (Random Access Member) はROMの存在を強く意識していることが指摘されてきた。電子会議室から電子掲示板、ブログへと研究は引き継がれていったが、その都度、読み手ではあるものの積極的に発言しないROMの存在が確認されている。学生リーダーのSNS上の日記にとって、同じ学生リーダーが発言しなかったとしても、見てくれるだろうというある種の期待を感じ取ることができる。

実際、発言しないROMにとって嬉しい日記が書き込まれることもある。

2012年10月15日0:12書き込み

タイトル「つめこみ〜」

心理統計の検定がよくわからん！

統計始まって以来の危機だー (>\_<)

まあ、なんとかなるさ笑

この前の金曜日ある授業で質問紙調査の依頼受けたんだけど、いつもなら質問紙の説明の時にたいていの人

は「本日は調査にご協力していただきありがとうございます。」

みたいな質問紙に印刷してある分を読む先輩がほとんどだったんだけど

その先輩だけは自分の言葉で文面一切見ないで話してた。

学生リーダーやっているとそういうことができるようになるんだなって思った。

すごく懂れる。

あっその先輩学生リーダーです☆

なんか心理よりの話になってしまった気がする。

あっほかの学科の人って質問紙調査とかしたことがあるのかな？

(以下省略)

学生リーダーの先輩が他の学生と違って、自分の言葉で調査依頼をしていたことに驚くとともに、「憧れる」「学生リーダーをやっているとそういうことができるようになる」といった学生リーダーへの強い尊敬が感じられる文面がある。同じ学生リーダーの先輩に対し、面と向かっては言えない気持ちなのかもしれないが、その先輩がROMとして存在していることは意識していると考えるのが妥当だろう。残念なことに、この書き込みに対する先輩の返信はなかったが、目にした学生リーダーはきっと嬉しかったことだろう。こうした褒め言葉が次の活動や、またその上を目指す言動力ともなりうる。それを共有できる空間が設定されているという点でも、SNS上の日記は有効に活用される可能性を秘めているといえるだろう。

## 4. 本学でのSNS構築と導入

### 4.1 考察

本論で検討したのは、学内SNSを学生リーダーに導入し、問題解決手段としてSNSをどのように利用するのかという点である。その結果得られた知見は以下3点だった。

1. 導入から3か月間のアクセスは多いが、その後アクセス数が減るものの、継続的利用がみられる。
2. Open PNEの基本機能のうち最も利用されているものは「日記」であり、「あしあと」の記録が集中した時に書き込まれる利用行動がみられる。
3. 「日記」は日常のコミュニケーションツールとして機能するだけでなく、問題解決手段の糸口として利用されている。

書き手にとって、本システムを利用した書き込みは同じ学生リーダーがROMとして存在していることを意識した内容のものを見出すことができた。今後、どのようにこのシステムを利用しているのかという学生リーダー自身へのインタビューや、質問紙調査を使って明らかにしていきたい。

ウェブ上の日記に関する研究は2000年頃から活発に行われている。近年はウェブ日記とブログの書き手の比較研究から、書き手の志向性においてウェブ日記

とブログは異なっており、前者では作者の語りが自己開示とそこから生まれる相互作用を志向しているのに対し、後者では積極的な情報提供による知識共有への志向性が顕著であることが指摘されている(三浦・山下 2004)。本研究における学生リーダー達にとっての日記は、その双方を併せ持つような利用行動が見られる。日常的なことを書きこんで学生リーダー同士のコミュニケーションをはかっていこうとする利用行動は、ウェブ日記的であり、学生リーダーとして問題解決をはかっていくような日記活用法はブログ的利用行動と考えられ、非常に興味深い。

### 4.2 今後の課題

今後の課題として、学生リーダー達以外にこのシステム利用を拡大するための方法論の検討が挙げられる。現在のような限定された利用者では、本来のSNSとしての機能は果たせていない。昨今の学生は、学内の居場所を確保できておらず、居心地の悪さを感じているような気配がある。授業のある時だけ大学に居続けることが本来の学生生活ではない。学内で、他学科や他学年の学生と知り合い、友人関係のネットワークを広げるために、学内限定のSNSを活用できないかを更に検討していきたい。

また、学生がどのように問題解決を行うのかを見ることが出来る点が利点であるものの、演習のように共通の課題を与えた場合、LINEで解決をはかろうとする向きが強くなってきているように感じられる。そのため、今後は他のツールとの利用比較や使い分けについて検討していく必要があるだろう。

### 引用・参考文献

- 1) 村上 正行, 岩崎 千晶: 大学におけるSNSを活用した教育改善の支援, 教育メディア研究, 2008, 2008-3 14巻2号, p.11-16.
- 2) 嵯峨山 和美: 学生支援キャンパスSNSと学生の動向, 日本教育工学会論文, 2008, 32(Suppl.), p.53-56
- 3) 小笠原盛浩: 電子コミュニティ内の知識流通におけるメンバー間の役割 情報通信学会誌 Vol17, No.3 2000
- 4) 三浦麻子・山下清美: 人はなぜウェブ日記・ウェブブログを書き続けるのか 日本心理学会第45回大会論文集, p.676-677