

法人事業強化と e アラムナイ SNS —SNS の利用による留学支援—

佐野 洋†

SANO, Hiroshi†

† 東京外国語大学 外国語学部

† Tokyo University of Foreign Studies, Faculty of Foreign Studies

Email: sano@tufs.ac.jp

概要：本稿では、本学で進めている「留学する学生の支援のための SNS 構築」事業を通じて、卒業生の集合知を教育に活かす取り組みを説明し、集合知を利用した教育の道具として SNS を活用する仕組みを提案する。さらに法人事業における卒業生の集合知の活用の枠組みを提案し、広く日本の大学における実務的な教育支援の拡充を図る枠組みとしての SNS のあり方を考察する。

1. はじめに

大学を卒業したが必ずしも社会人に必要な能力に達していない人が少なくない。そのため、日本の大学教育が就職してからの即戦力につながらないことが経済界から指摘されて久しい。これに対して、例えば、中央教育審議会（文部科学相の諮問機関）は、大学卒業までに学生が最低限身につけなければならない能力を「学士力（仮称）」と定義し、国として具体的に示す素案をまとめた[1]。各大学に対して、安易に学生を卒業させることのないよう、厳格な卒業認定を求める取り組みも始まっている。また、経済産業省は「社会人基礎力」として、大卒の学士が身につけるべき知識や能力の指針づくりを進めている[2]。「課題発見力」「主体性」などの評価基準を設定し、学生がどの水準に達しているのかを示す点検表（progress sheets）を作成し、公表するという。

このように大学教育の見直しについての大学外部からの要請は強まる一方だが、大学組織の専門性と人材構成や学問分野の自主性などから、要求される教育改善の実施に向けた取り組みは困難であることが予想され、以下のような問題点が挙がる。

- (1) 大学は長らく学術研究の場であるとの認識から、その教育が研究領域の知識伝達や研究分野の方法論の教授になりがちで、就職し、社会で役立つ知識を教授できる人材が少ない。
- (2) 社会構造の変化や求められる人材像の多様化など、学生の卒業後の進路は多様であり、それらをすべてカバーする教育を大学組織内だけで提供することは難しい。

この問題は、既にさまざまな分野で貢献している卒業生の集合知を大学教育や大学が実施する各種の事業に活用することで解決できる可能性

がある。専門分野を同じくする卒業生の集合知は、大学と社会をつなぐ貴重な知的情報源である。

そこで東京外国語大学では、卒業生の集合知を本学の教育に活用するため、SNS（Social Networking Service）を教育のための仕組みとして利用することを着想した。大学が SNS のコミュニティのあり方を工夫し、参加者の専門分野を特定できるようにすれば、利用者（学生）に対し、多様な知識の提供を低コストで実現できる。

この考え方を実現するため、まず本学では留学する学生の支援（留学前の知識習得や留学中の問題解決）を目的として、事業を開始した。（この提案は文部科学省に評価され平成 20 年度「新たな社会的ニーズに対応した学生支援プログラム」[3]（学生支援 GP、申請タイトル「e-アラムナイ協働による学生留学支援」）として採択された。）

本稿では、本学で進めている「留学する学生の支援のための SNS 構築」事業を通じて、卒業生の集合知を教育に活かす取り組みを説明し、集合知を利用した教育や事業の道具としての SNS の仕組みを提案する。さらに、法人事業力の強化の一環として、卒業生の集合知の活用の枠組みを提案し、広く日本の大学における実務的な教育支援の拡充を図る仕組みとしての SNS のあり方を考察する。

2. 背景と取り組み

現在、本学が取り組んでいる学生支援の取り組みについて説明する。

2.1. 留学支援業務の複雑化

本学学生の留学先は、平成 19 年度実績で、ヨーロッパ（103 名）、北米（35 名）、中南米（17 名）、オセアニア（12 名）、アジア（101 名）、中近東（8 名）、アフリカ（4 名）で、極めて広域となっている。また、留学先言語の多様性（26 の専

攻語に対応する言語)と、留学する学年の多様化(2年生30名、3年生201名、4年生49名)のため、学生へのきめ細かな留学支援が必要である。さらに、近年、治安の悪化や疫病の流行などにより、生活上の安全確保のための支援・指導体制の充実が急務となっている。

2.2. 支援スタッフ確保の困難性

学生の留学支援のために直接投入できる大学資源(予算や人材)には限りがあり、仮に予算が確保でき、国際性に富む有識者を留学支援アドバイザーとして学外に求めるにしても、上記のような留学先地域の広域性と留学先言語の多様性をカバーできる人材を確保することは極めて難しい。大学組織内だけで学生への支援を行うことが困難であって、こうした困難を克服する工夫や手だてが緊急に求められている。

2.3. 卒業生の集合知の活用

ところで、本学の同窓会組織「東京外語会」は、就職相談事業、文化講演会、寄附授業の提供や、本学との合同公開講座の開催など、様々な形で本学の発展に貢献している。

本学学生にとって、海外48支部の会員(卒業生)は現地の情報をリアルタイムで伝えてくれる情報提供者、また、現地にあっては生活上の安全確保のための力強い支援者となり得る。

卒業生の持つ力を再組織し、その集合知を学生支援の力とする、いわば大学の潜在的資源の発掘・活用の試みが可能であれば、2.2節で指摘した問題を解決することができる。つまり卒業生の集合知を適切に活用する仕組みを提供することができれば、本学の留学支援は飛躍的に向上する。

2.4. 学生支援力の具現化

大学資源としての卒業生の集合知を組織・活用し、学生支援力として具現化するためには、ICT(Information & Communication Technology)を利用することが効果的である。SNS(コミュニティ型の情報交換システム)を活用した支援基盤体制を整備し、電子支援コミュニティ(「e-アラムナイ」)を組織する。このようにすれば、大学、卒業生、学生間で、情報交換や活発な交流ができ、現地情報をリアルタイムで伝えられない従来の限界を超えた留学支援が可能となるだろう(図1を参照)。

本学は単科大学であることから卒業生の専門分野指向性は高い。学部内の専攻は言語によって区分されるが、言語を学び、世界の諸地域の言語、文化、地域について学ぶ態度、取り組みの方法論には共通する部分が多くあって、この面からも分

野指向性は高いことが予測できる。SNSを利用することで、卒業生の持つ専門性に立脚する学術力を、ICTを活用して仮想空間化された「場所」に拡大することができる。

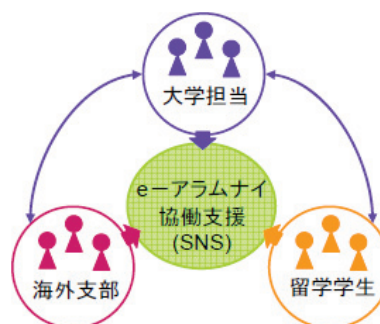


図1 e-アラムナイの機能概念図

3. 学生支援における SNS 活用の仕組み

3.1. e-アラムナイと学生支援

大学と卒業生をつなぐe-アラムナイには、3つの特徴的なニーズがある。

- (1) 専門性を確保した、そして専門性を特定できる集団を仮想空間上に形成すること。
- (2) 集団を利用し専門的な知識を効率的に集め、ユビキタスに活用できる環境を、卒業生と学生に提供すること。
- (3) 利用者区分には明確な違いがあり、集合知の提供集団と、学習する集団は区別できること。

したがって、SNSの仕組みはこれらを満たすように構築しなければならない。これらの仕組みは技術的にはSNSの改良とその活用によって実現することができる。しかし、SNSをアラムナイ事業のニーズに合わせて有効に機能させるには、さらなる工夫が必要である。本稿ではその枠組みとして、次の点を提案する。この枠組みは、多くの大学でアラムナイ事業を実現するための基礎となるものと期待される。

- (1) 専門性を意識した利用者の組織化と、それら組織を適切に機能させるための工夫
- (2) 学生の教育支援のための利用者管理(プロファイリング)の方法

3.2. 利用者の組織化

組織化では、大学側がSNSの管理者を置き、学務組織と協力して、教育支援計画を立てた上で、卒業生データをもとにSNSコミュニティを形成する。利用者によるコミュニティ作成は許可制とする。卒業生利用者が管理者(大学)に申請をし、管理者がコミュニティを作成する。管理者(大学)は申請者をコミュニティに所属させ、申請者がコ

コミュニティ運用を行う。形成は教育支援の範囲を過剰に超えてコミュニティが形成されることを避けるため、次の方法による。

表 1

権限	コミュニティ形成権限	コミュニティ参加の呼びかけ権限
大学	○(可能) (専門性を確保するコミュニティ形成計画に従う)	○(可能) (学生への教育支援を実施するための計画に従う)
卒業生利用者	△(制限有り) (大学のコミュニティ計画に従うが、一部卒業生同士の交流にも利用する)	△(制限有り) (大学の教育支援計画に従うが、一部卒業生同士の交流にも利用する)
学生利用者	×(不可能) (プロフィール公開のみ許可)	△(制限有り) (教育支援の枠組みの中での交流に利用する)

このように管理者(大学)が SNS 管理を行う「クローズドコミュニティ」とすることで利用者のプライバシーに配慮し、専門性を確保することができるので利用者の参加が促進される。

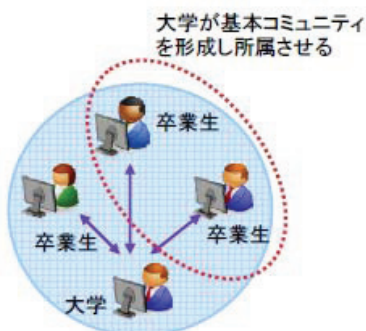
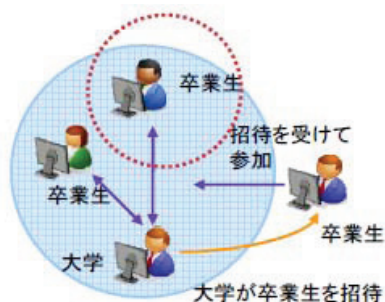


図 2 管理されたコミュニティ概念図

3.3. 利用者管理

利用者のプロフィール情報は「基本所属」と「登録属性」に区分する。利用者は SNS にログインしたとき、基本所属(専攻科目と卒業/在籍年次)のコミュニティをホームとする。また、登録属性

(在学学生及び在学年次、卒業生及び卒業年次)を参照することによって、コミュニティ単位だけでなく、専門性を持つ集団にアクセスすることが可能である。



図 3 留学希望学生の SNS 参加概念図

利用者のプロフィール情報と公開範囲を示す。プロフィールについては、(1) 利用者同士が相手を確認するための情報(公開/非公開)に加えて、(2) 大学が卒業生を確認するための情報、(3) 大学が在校生を管理するための情報に区分する。

表 2

種別	管理者		本人		その他のメンバー	
	読み	書き	読み	書き	読み	書き
1	○	○	○	×	×	×
2	○	×	○	○	選択可能	×
3	○	×	○	○	選択可能	×

これら詳細な利用者プロフィールにより利用者は情報共有が必要な集団内でのみメッセージを受発信することが可能となる。

表 3

種別	公開範囲
1	本人と管理者
2	本人と MY メンバー
3	全員

3.4. 教育資源の活用

SNS 内で教育支援の計画の下に作成されたコミュニティ内での情報発信と情報交換は、教育資源としてのコンテンツとなる。リソースは、(1) コミュニティ内での情報の受発信(における Q&A)、(2) メンバー同士のメッセージ交換、(3) メンバーの日記(へのアクセス)である。

図 4 には、教育資源の種類と役割を示した。掲示板でのやりとりは、例えば、コミュニティがドイツ語圏であるとする、ドイツ語圏への留学についての一般知識が流通する。メンバー間のメッ

ページ機能は、個別知識を提供する手段である。例えば、ベルリン自由大学への留学がどのように行われるのか等、である。この2者が、留学しようとする学生の要求形式に沿うように、必要とする知識が得られるのにたいして、日記による知識流通は、必ずしも学生の要求形式ではなく、卒業生の表現知識から、学生がキーワード等を通じてアクセスすることで得られる知識である。

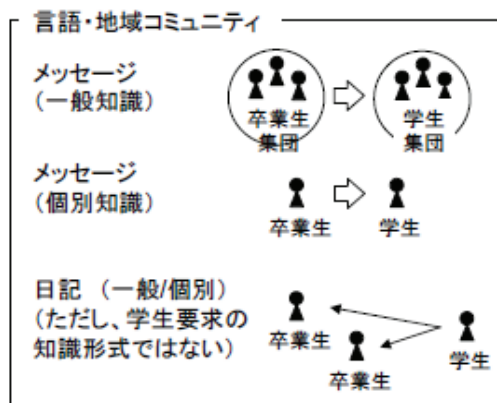


図 4 教育資源の種類と役割

4. 集合知マネジメントの方法論

法人事業における卒業生の集合地の活用の枠組みは、単に SNS を導入するという技術論だけではできない。技術を活かすための利用の仕組みや運用の工夫が必要になる。ICT を活用して仮想空間化された場所に、卒業生の持つ専門性に立脚する学術力を集中させ、それらを集積し且つ、利用できるようにしなければならない。

専門性をもつ卒業生によって提供される情報は、必要なときに必要な利用者が効果的に引き出し、利用できるようにされなければならない。SNS 利用にあたり、これらの枠組み構築の方法論についても開発の必要がある。学生支援のための SNS 構築に平行して、現在、我々が検討中の知識のインデクシングの枠組みを示す。

4.1. 集団とその集合知

知識の提供集団は、専門性において同じ学術ベクトルの集団 (卒業生) から知識を得ることを想定している。本学は単科大学なので、全学的な取り組みでも良い。学部単位で適用可能であると考え。こうした組織の卒業生は、在学時に (基礎教育も含めて指向性の強い) 専門分野の教育を受けている。卒業後は、実社会の中で、その専門性を基礎あるいは基盤として社会経験に基づく知的生産活動をしている。

東京外国語大学の外国語学部には、7 課程 26 の専攻があるが、すべて言語 (外国語) を専門とする。その教育目標は、世界諸地域の「言語・文化・社会」に関する教育を通じ、国際社会で活躍する

人材の養成である。学習言語の違いがあっても、同じ指向 (言語と地域) の教育内容のもとで、基礎教育と専門教育が行われている。卒業後、様々な分野の企業に勤めてはいるが、企業内での国際営業や輸出入関連業務、海外現地法人に出向するなどして、外国語との接点を保ちながら知的生産活動に携わっている。

4.2. 知識マネジメント

知識のインデクシング化の目的は、留学する学生の教育リソースを体系化することである。つまり、彼ら (卒業生) が有する暗黙知集合から、テーマの体系化と暗黙知の形式知化を行い、専門分野に特化した知識データベース (BOK: Body Of Knowledge) を構築することである。その方法は、(A) 専門分野における知識の体系化 (テーマの体系化) と (B) 蓄積 (暗黙知の形式知化) からなる。

(A) 専門集団の意図的構成と専門性の可視化/体系化

- (1) 大学側が (教育のために要求する) コミュニティを用意する。知識集積のための大テーマを提供する。
- (2) 可視化 (2 章で述べた SNS の枠組み)

(B) 言語・地域情報のデータベース化

- (1) 大テーマ内の知識ソース (コミュニティ内のやり取り、Q&A や公開日記など) を大学側が分類し、分類基準を決める (テーマの体系化)。

技術: Q&A は利用者属性で閲覧範囲が決まる。知識ソースは、人手で取り扱えるサイズの段階において教員が関与して分類する。

- (2) 大学側は、分類基準を利用者に公開する。利用者の知識提供の仕方を分類基準に適合させる。

技術: ブログ (日記) のカテゴリとして利用者に公開する。カテゴリ名は、ブログのカテゴリ選択時にメニューリストとして利用者の目に触れるようになる。

4.3. 知識マネジメントプロセス

知識は、卒業生集団と SNS を利用した [1] テーマ別の知の生成, [2] 形式知表現, [3] 学生への移転, [4] 蓄積と利用のプロセスによってマネジメントされる。

- (1) テーマ別の知の生成 ((A)(1),(A)(2)): 卒業生個人の知的活動は何らかの知を生み、且つ大学側が設定したコミュニティ (大テーマ) 別に生成される。多くは個人やグループ内の知識にとどまっている。

- (2) 形式知表現 ((A)(1),(A)(2)): 同窓生グループの「知」は、コミュニティの「知」とな

るために SNS のコミュニティ内の対話、ブログ（日記）や Q&A 機能によって「形式知表現」され、コミュニティに共有化される状態になる。ここでは留学学生の支援教育という目的がある。

(3) 学生への移転 ((A)(2)) : コミュニティで共有化された「知」は、SNS のソーシャルコミュニケーション機能によってアクセスされ、利用促進されて「学生への移転」が行われる。卒業生と在校生が「知」の役割を理解し、活性化させるプロセスである。

(4) 蓄積と利用 ((B)(1),(B)(2)) : 大学側がコミュニティ内の「知」の分類に積極的に関与し、分類基準を SNS にフィードバックすることで、「知」は個人の行動を促進し、専門分野にさらに先鋭化した「知」の展開が期待できる。知識は留学する学生に応用されることで、指針や教訓、一般化された経験知識となる。それらがまた、新たな知の創造につながる。

SNS の応用利用と知識マネジメントプロセスが、本稿で提示する専門性の高い組織（大学）の知識マネジメントの方法論である。

専門性を持った集団が、大学側が意図するテーマの体系に沿って、知識や情報を言語化することによって、暗黙知が形式知に変わる。実証環境として、東京外国語大学の卒業生を活用した、留学を支援するという教育目的のための最適化された知識データベースの構築の試みである。

SNS は、データベース構築のためのインタフェースとして機能している。こうした知識データベースは、従来の図書館の分類（百科事典）ではない、専門分野の知識体系になると考えられ、法人事業力の向上にも寄与するだろう。

4.4. SNS の役割

SNS という道具によって、卒業生にとっては、コミュニティによって「体系化された知識」が指示され、卒業生が、実社会の中で、その専門性を基礎/基盤として社会経験に基づく知的生産活動の結果としての暗黙知を、コミュニティ内の対話、ブログ（日記）や Q&A 機能を使って形式知化する。SNS が、いわばテーマで体系化された知識データベースシステムと見ることができる。

SNS という道具によって、在学学生にとっては、コミュニティによって「体系化された知識」が表示され、それをもとに在学学生と卒業生がインタラクティブにやり取りしながら、留学という目的の中で知りたい事柄に辿り着く（コンテンツを検索する）ことになる。専門分野が同じなので、対話のための思考と意思疎通が円滑で、（結果としての言語表現つまり）対話によって求める答えを見つけ出せる。

SNS が上記の役割を果たせるかどうかを、10月からの本格運用で確認する予定である。同時に、問題点の観察や解決の手段など経験上得られる知見について蓄積をしていく予定である。

5. SNS の運用

5.1. 運用規則

卒業生ではあるが、基本的に大学の管理外の人々が利用者として SNS に登録される。したがって、運用規則は注意深く作成する必要がある。もっか、「プライバシーポリシー」と「利用規約」を作成した。

前者は、利用者の個人情報の管理について、独立法人等の保有する個人情報保護に関する法律（平成15年法律第59号）及びその他法令並びに本学の「個人情報保護規則」等を遵守することを基本とする。

後者は、(1) e アラムナイ事業としての面から、大学が保有する卒業生データと、SNS に登録したときのデータの名寄せ作業の結果、作り出されるデータの取り扱いを定めること、(2) 教育上の面から、SNS を通じた留学支援の活動の中で行われる2種類の利用者（卒業生と学生）の行為の扱いを定める。

SNS 内の諸活動について、大学の直接管理の利用者の行為規定と、大学の管理外の利用者の行為規定を規則化した。

5.2. サービスサーバ

サービスサーバは、東京外国語大学の情報センター（総合情報コラボレーションセンター）内に設置し、導入が終わり、10月からの本格運用のための準備作業を進めている。サーバ環境は、いわゆる LAMP (Linux, Apache, MySQL, PHP) で構成される。企業向けの商用 SNS を利用し、前章で説明したカスタマイズを実施した。

5.3. 運用体制

e アラムナイ事業は、学内に留学コーディネーター及び対応事務組織を置いた（平成20年11月～）。本稿で示した SNS の運用体制の確立、規則の作成などを始めたほか、e アラムナイ用の SNS の試験運用を始めると同時に、卒業生への連絡と SNS への招待、留学を目指す学生への連絡と SNS への登録などの運用業務を行っている。

5.4. データ

明治以来の卒業生台帳などをもとに電子化した卒業生のデータ件数は約4万2千件で、最近の電子化されている卒業生データを合わせ、約5万件弱の卒業生基礎データを作成した。

この基礎データをもとにして、SNS 利用に応じてもらった卒業生の名寄せを行い、SNS の運用データとして利用する予定である。現在のところ数百件の規模でのデータ登録を目指して、公開と運用のための準備を進めている。

6. まとめ

本稿では、大学が SNS を利用して在學生と卒業生が知識を共有できる枠組みの提案をした。この枠組みが実現することで、(1) 現地でなければ得られない情報を学生にリアルタイムで提供できる、(2) 留学先で直接的なサポートが可能である、(3) 学生の危機管理体制の強化ができる、など留学環境の向上ができる。

また、在外卒業生の力を集合知として顕在化し、グローバルな情報共有空間を創出することで、法人事業に寄与する可能性のある「アラムナイ力」の顕在化ができる。同時に、効率的で効果的な学生支援を実現でき、費用対効果の向上を図ることができる。

本学では、留学する学生の支援事業を推進する中で、SNS を利用した集合知の形成と、それを利用した学生の教育支援の基本枠組みの検証を 10 月からの本格運用で確認する予定である。同時に、集合知の蓄積と体系化について、問題点の観察や解決の手段など経験上得られる知見について蓄積をしていく予定である。

事業推進の経験から、一層詳細に精査を重ね、発展させていくことで、日本の大学における実務教育の支援や法人事業に集合知を活用する仕組みの提案に貢献したい。

参考文献

- (1) 中央教育審議会 大学分科会制度・教育部会、「学士課程教育の構築に向けて（審議のまとめ）」についての意見」、中央教育審議会、2008
<http://www.meti.go.jp/press/20080627007/20080627007-4.pdf>
- (2) 経済産業省 社会人基礎力に関する研究会「中間とりまとめ」報告書、経済産業省、2008
<http://www.meti.go.jp/press/20060208001/20060208001.html>
- (3) 東京外国語大学、「e-アラムナイ協働による学生留学支援」申請書、平成 20 年度「新たな社会的ニーズに対応した学生支援プログラム」、2008
- (4) 中央教育審議会、「我が国の高等教育の将来像（答申）」、中央教育審議会、2005
http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chukyo/chukyo0/toushin/05013101.htm
- (5) 英語学習コミュニティ iKnow
<http://www.iknow.co.jp/>