

ライティングセンター運営支援システムの設計と運用

Development of Support System for Writing Center Operations

毛利美穂^{*1}, 小林至道^{*1}, 稲葉利江子^{*2}, 長畑俊郎^{*1}, 森田弘一^{*1}, 森村淳^{*3}, 西浦真喜子^{*1}, 本村康哲^{*1}
Miho MOHRI^{*1}, Norimichi KOBAYASHI^{*1}, Rieko INABA^{*2}, Toshiro NAGAHATA^{*1},
Kouichi MORITA^{*1}, Atsushi MORIMURA^{*3}, Makiko NISHIURA^{*1}, Yasunori MOTOMURA^{*1}

^{*1} 関西大学

^{*1}Kansai University

^{*2} 津田塾大学

^{*2}Tsuda College

^{*3} 株式会社システムサポート

^{*3}System Support Inc

Email:mohri@kansai-u.ac.jp

＜あらまし＞関西大学と津田塾大学は 2012 年度採択の文部科学省大学間連携共同教育推進事業「〈考え、表現し、発信する力〉を培うライティング/キャリア支援」の取組として、汎用性のあるライティング支援体制の構築を目指している。両大学におけるライティングセンターを核とした支援体制の構築にあたり、センターの運営を支援するシステム“TEC-book”をユーザ中心設計に基づき開発した点が同取組の特徴として挙げられる。本稿では、TEC-book の概要を示すとともに、その設計および運用について報告する。

＜キーワード＞ システム開発、ライティングセンター、運営支援モデル、チュータリング、大学教育

1. はじめに

ユニバーサル段階に達した大学では、入学者の文章作成能力の低下に対し、それを補う手段としてライティングセンター（以下、センター）の重要性が認識されつつある[1]。しかし、その普及は進んでおらず、文部科学省「大学における教育内容等の改革状況について」（2014）の報告では、2011 年度 5.9%（45 校）から 2012 年度 6.9%（53 校）にとどまっている[2]。センターの設置には、場所や予算の確保などの問題もさることながら、いかに組織的かつ効率よく運営するかという課題がある。学生からの相談予約の受付、スタッフ（チューターおよび運営管理者）間での情報共有、管理者による運営状況の把握などがその具体例として挙げられるが、そうしたセンター運営に関わるノウハウが十分に蓄積されているとはいえない。

従前よりセンターを運営してきた関西大学と津田塾大学は、上述の課題にも対応したセンター運営支援システムの開発と運用を取組の目標としている。本稿では、関西大学が 2010 年度から開発・運用を行っているセンター運営支援システムをベースに改善・再設計を行った TEC-book の開発について述べる。

2. ライティングセンターの現状と課題を踏まえた設計

これまで、国内の大学におけるセンターの運営は、早稲田大学ライティング・センターの事例がモデルとして数多くの大学に参照されてきた[3]。そこには、相談対応施設の設置、チューターの研修、指導（相談）カルテの蓄積など、センターを組織的に運営していくうえで必要な知見が含ま

れている。しかしながら、センターを新たに設立し運営するためには、単にこのモデルを模倣するだけでは不十分であり、各大学が置かれている状況や背景を考慮することが必要である[1]。

たとえば、相談対応では個々の学生に対して一貫した指導を実施する必要があるが、同一の学生に対していつも同じチューターが対応できるとは限らないため、相談内容の引き継ぎや指導履歴の共有が不可欠である[4]。また、チューターは自分の専門分野以外の相談にも対応するため負荷が大きい。これを少しでも軽減するためには、チューターの事前準備時間を確保する必要がある。さらに、複数箇所および複数キャンパスでライティング支援を展開する場合、支援対象学生が増加するのに比例して、相談受付、相談対応場所と相談対応枠数の管理、指導カルテの保管場所とスタッフ間の情報共有などをスケラブルに拡張していかなければならない。これらの課題を解決する方策として、センターの運営を包括支援するシステムの導入が期待される。

3. センター運営支援システム“TEC-book”

関西大学では、2011 年度に文学部にセンターを設置するにあたり、センター運営支援システム「まなかんウェブ」を開発し、2013 年度までは文学部、2014 年度は全学部において運用した[5]。その後、センターの規模や支援対象・目的の変化や拡張に伴い、2012 年度採択の大学間連携 GP の取組の一環として、ユーザ中心設計に基づきシステムを再設計し、改修を行った[6]。それが TEC-book である。

表 1 は、まなかんウェブと TEC-book の機能等を比較したものである。まず、(1)相談対象者に

については、文学部学生約 4,000 名から全学部生約 28,000 名となり、規模を 7 倍に拡大した。これに対応して、(2)従来千里山キャンパス 1 ヶ所で運営していたセンターを総合図書館内のコモンズに増設するとともに、高槻キャンパス 1 ヶ所にも開設し、計 3 ヶ所に対応することとなった。また、従前のまなかんウェブで(3)学生による予約と履歴閲覧が可能であったが、TEC-book でも学事情報との連携の上、それを継承した。

一方で、まなかんウェブから大幅に追加された部分がスタッフの機能である。まず、(4)チューターが学期開始前にシフトを事前登録し、相談対応シフトを運営管理者が調整する機能が追加された。それまで Excel 表で確認するのみであったシフト状況が、システム上で確認できるようになった。また、(5)チューターによる指導履歴の共有は、学生単位、チューター単位、科目単位で表示可能となった。これによって、指導履歴の共有が大幅に効率化された。(6)駆け込み相談対応はまなかんウェブでも実装されていたが、学生アカウントとの連結が不十分であったため、改修を行った。最後に、センター運営戦略を立案するための(7)利用統計機能が加えられた。これは、任意の期間において、相談場所ごとにシフト単位で稼働率（相談件数/チューター数）を一覧できる機能である。その他、全指導履歴データを画面上での表示だけではなく、CSV 形式でダウンロードし、詳細な分析を加えることが可能となった。

表 1 まなかんウェブと TEC-book の比較

	まなかんウェブ (2012)	TEC-book (2015)
(1)相談対象者	1 学部	13 学部
(2)相談対応の場所	1 ヶ所	複数ヶ所
(3)学生による予約と履歴閲覧	○	○
(4)チューターによるシフト登録	×	○
(5)チューターによる履歴の共有	△	○
(6)駆け込み対応	△	○
(7)利用統計	△	○

○：対応 △：一部対応 ×：未対応

つぎに、TEC-book 運用の流れを図 1 に示す。TEC-book では、学生、チューター、運営管理者という 3 つの立場からログイン可能であり、ログイン後のフローは立場により異なる。

まず、センターを利用したい学生は、TEC-book にログインして相談予約を行う。認証は学事システムと連携した LDAP による。予約の可否は、運営管理者によって相談受入数が設定されたシフトカレンダーを参照するため、オーバーブッキングは起こらない。この予約時に学生によって、文書の種類、相談場所、相談日時、授業科目、提出日、進行状況、添付ファイル、相談したいことを記入できるため、チューターは事前準備に必要

な情報を得ることができる。

チューターは、センター開所前に対応可能なシフトを登録する。そして運営管理者の調整を経て、担当シフトで勤務することになる。出勤後、予約状況の確認、予約時に入力された相談情報を閲覧して相談に備える。相談後は指導内容を記入し、スタッフ間で指導履歴の共有をはかる。

運営管理者は、センター開所前にチューターが登録したシフトを確認し、相談場所ごとに受入数が確保できるようシフトを調整する。また、予約状況の確認、担当チューターの急な欠勤が発生した場合の調整、利用統計の確認などができる。

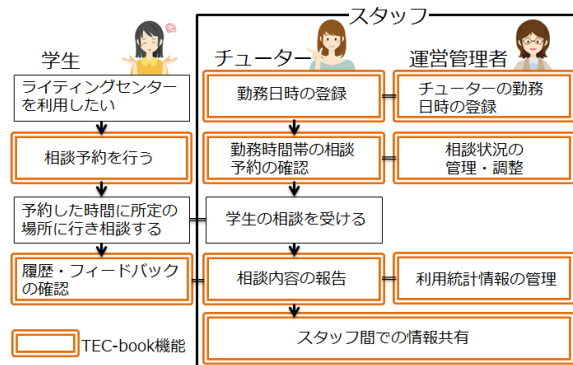


図 1 センターにおける TEC-book 運用の流れ

4. おわりに

本稿で報告した TEC-book は、ライティングセンター運営に必要な機能を備えた包括的支援システムである。今後、運用を進めながら改善し、国内の組織において幅広く利用できるようオープンソース化を検討中である。なお、今年度秋学期より津田塾大学ライティングセンターでの導入を予定している。また、留学生のライティング指導ニーズも高まりつつあり、システムの多言語化も今後の課題として取り組む必要がある。

参考文献

- [1] 吉田弘子, 他(2010)大学ライティングセンターに関する考察：その役割と目的.大阪経大論集, 61(3).
- [2] 文部科学省 (2014) 大学における教育内容等の改革状況について.
- [3] 佐渡島紗織,太田裕子編(2013)文章チュータリングの理念と実践：早稲田大学ライティング・センターでの取り組み, ひつじ書房.
- [4] 飯野朋美, 稲葉利江子, 大原悦子(2015)個別相談とライティング支援の可能性：津田塾大学ライティングセンターの活動分析から. 津田塾大学紀要, 47.
- [5] 金田純平, 本村康哲, 林田定男, 實淵洋次 (2012) ライティングセンター運営システムの改善とその評価. 大学 ICT 推進協議会 2012 年度年次大会.
- [6] 小林至道, 稲葉利江子, 毛利美穂, 本村康哲(2014) ライティング／キャリア支援を目的とした e ポートフォリオシステムの設計. 大学 ICT 推進協議会 2014 年度年次大会