

私立大学における情報環境の考察

堀 亜砂実[†] 横山節雄[‡] 宮寺庸造[‡]
法政大学社会学部[†] 東京学芸大学教育学部[‡]

情報技術の進展や社会全体の情報化の中で、コンピュータやネットワークなどによる情報環境は、いずれの大学においても、持続的向上が不可欠となっている。これを支えるためには、現在の情報環境の実態を十分に把握することが必要である。

そこで本研究では、筆者による7年間の参与観察から得られた私立大学3校における情報環境の実態を示すとともにそれを考察する。これによって、各大学の情報環境を向上させるために着目すべき点を明らかにする。

The consideration of information environment at private universities

[†]Asami HORI, [‡]Setsuo YOKOYAMA, Youzou MIYADERA
[†]Hosei University [‡]Tokyo Gakugei University

As the progress of the information technology and the informationization of society, it is indispensable to improve the information environment by the computer and the network at all universities. It is necessary to understand the realities of the information environment enough to support this.

Then, it shows and considers the realities of the information environment in three private universities by the participant observation of seven years in this research. As a result, it clarifies the point to have to pay attention to improve the information environment of each university.

1. 背景と問題点

近年、情報技術の進展に伴ってコンピュータの利用機会拡大と一般への普及が進んでいる。他方、少子化等により大学を取り巻く社会状況も変化し、入学者獲得や経営合理化のため、コンピュータやネットワークなどからなる情報環境の充実が重要視されている。

こうした背景のもと、いずれの大学においても情報環境の持続的向上は不可欠であり、その設備は、他の設備よりも短い周期でかつ、新たな試みを取り入れながら変更が繰り返されている。

この変更の際には、各大学の主体性が十分発揮されなければ、それぞれの大学が有する教育や研究の場という役割に適した、設備や運用方法のあり方が容易に見失われてしまう。しかし現在は、情報機器の規格変更や、耐用年数の短さにより消極的・受身的に

更新がなされているといった側面も強い。

また、機器の数や機能の多少、性能の高低、運用に携わる人員の多少など、問題の発生に対して直接的で数値化されやすい面にはばかり着目しては、静的で平面的な情報環境の実態把握にとどまり、環境向上の余地を十分に活かすことができない。

このように、各大学が求められる役割を主体的に果たしながら、限りある資源でより情報環境を向上させるためには、大学という場の特性に留意しながら、情報環境の持つ実態の解明を果たし、環境向上の鍵を見出すことが重要である。

2. 目的

本研究における目的は、1.に述べた問題点に着目し、現在の大学における情報環境がどのようなものか、提供・利用の過程という要素を含めて実態を明らかに

することとする。

そのため本研究においては、設備や問題事象のみではなく、それらの設備運用体制や問題発生過程を注意深く観察し、情報環境のより正確な把握を目指す。

3. 先行研究および関連研究

本研究が対象とする大学における情報環境に関連する領域については、近年急激に注目の高まっている「e-Learning」に関する実践研究や、各大学の情報教育設備の基礎的情報の調査・分析、それに対する教員の満足度調査、各大学の情報教育設備の設置・運用担当部署による自大学設備の報告といったものが多い。これらの研究・報告からは、各大学個別の取り組みや情報環境の内容を知ることができる[3]。

一方で、設備そのものに着目した研究・報告に偏り、運用面まで考慮した研究が不十分であるという問題や、「大学の情報環境は何を指向しその実現のため何に目指すべきか」といった、今後の情報環境とその整備にとって本質的な議論が見られないという問題がある。

4. 調査

本節では、本研究で用いた調査の手法・対象および、その結果を述べる。

まず、本研究においては、2.に述べた目的を達するために、質的調査法のひとつである参与観察の手法をとり、情報環境を担うスタッフの視点で調査を行う。

具体的な調査手法および調査対象の概要と、調査の結果は次のとおりである。

4.1 調査手法

調査にあたっては、筆者自身が首都圏の大規模私立大学計3校の情報環境の管理運用を担う部署で、いずれも有期雇用のスタッフとして、のべ7年にわたり勤務した。7年の期間の内訳は次項に述べる。

各期間中は、手帳等へのメモや電子的なファイルへの記述という形で体験や見聞を書き残し、その後それらをもとにして参与観察的な記録を書き起こしながら、各大学における情報環境の動的な要素を構築的に把握していくという方法をとる。

4.2 調査対象の概要

調査対象としたのは、いずれも首都圏に複数のキャンパスを有する大規模な私立総合大学である。対象としたキャンパスの在籍学生規模と期間は表 1 のとおり

である。

表 1 調査対象

対象	学生数	期間
A 大学 D キャンパス	約 8000 人	1999.6-2003.3
B 大学 E キャンパス	約 5000 人	2003.4-2005.3
C 大学 F キャンパス	約 10000 人	2005.4-2006.3

これらの対象キャンパスはいずれも、法人組織としての本部機能を持たず、当該キャンパスに設置された学部に関する教育・研究を中心とした機能を有する。

これら対象キャンパスの有する学部については順不同に 1)文系学部のみを有するキャンパス、2)理系学部のみを有するキャンパスがある。さらに当該キャンパスに在籍する学生の学年については、1)1~4 年の当該学部全学年が在籍するキャンパス、2)基礎科目の履修を終え、大学生生活に馴染んだ3年次以上の学部学生と大学院生のみが在籍するキャンパス、3)基礎科目の履修が中心となる、大学生生活をはじめて間もない 1・2 年生のみが在籍するキャンパスに分かれる。

なお、各キャンパスにおける調査の時期は異なるが、最初に調査対象とした A 大学の終了時が 2003 年の 3 月、最後に調査対象とした C 大学の開始時が 2005 年の 4 月であり、その間の隔たりはおおよそ 2 年しかなく、いずれについても急激な変化は見られないため、比較対照の上で問題はないと考えられる。

4.3 調査結果

調査では、いずれの大学においても、組織形態や人員、所管の設備等、組織の成り立ちに関わる事柄や、日々の業務や担当分担、その中での利用者との接点など、見聞しが可能な全てについて把握に努めた。

本項では各大学の情報環境の提供と利用に関する調査結果を順に述べる。このうち提供については、組織構造、人員構成、施設・設備、業務内容の 4 つに分類し述べる。

なお、各分類の説明のなかで A、B、C の 3 大学はそれぞれ順不同に「大学 1」、「大学 2」、「大学 3」として取り上げるものとし、アルファベットの並び順と数字の間や、他の分類の数字との間にも対応関係はない。

4.3.1 組織構造

まず、3 大学ともに、情報環境の整備・運用は「センター」と呼ばれる組織が担っている。3 大学のいずれにおいても、かつて「計算機センター」等の名称で各キャン

ンパスに点在した組織を、ネットワーク利用の進んだ1990年代後半に全学規模の一元的な組織へと再編しており、その結果として誕生したのがこれらのセンター組織である。

3 大学それぞれについてこのセンター組織の構造を模式的に表したものが、図1、図2、図3である。なお、センター組織の実際の名称は各大学ごとに異なるが、ここでは意味合いの重なるものごとに表記を統一している。また、図において各大学の有するキャンパスの数は便宜的に3つとしたが、実際には必ずしもそのとおりではない。

大学1では、各キャンパスに設置された職員組織が当該キャンパスのセンターを標榜し、この他に、各キャンパスセンターの業務を統括的に受け持つ職員組織としてセンター本部を置く。これらの各キャンパスセンターとセンター本部を含む組織全体を総合センターとよぶ。

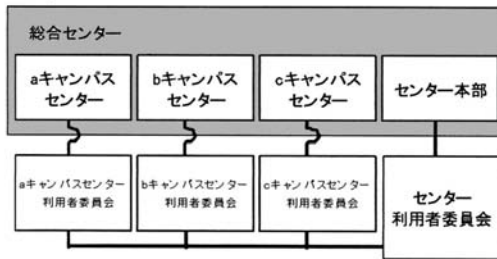


図1 センター組織図(大学1)

また、各センターに対応する形で、当該キャンパスの有する学部の教員から選出された委員による利用者委員会という教員組織が存在する。

このように大学1においては、教員組織を含まず、職員組織のみで「センター」を標榜し、日々の業務全般を担っている。しかし、教員組織である利用者委員会は年に数回行われる委員会などの機会を通じて意志決定の場に関与しており、センターの運営について両者には深い関わりがみられる。

大学2では、職員組織であるセンター事務部と教員から選出された委員で構成されるセンター運営委員会をあわせて、キャンパスの別なく、全学規模で単一のセンターを標榜している。

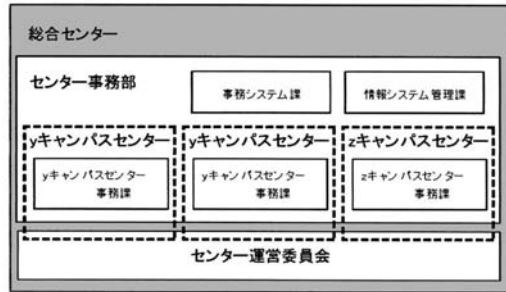


図2 センター組織図(大学2)

しかし、職員組織であるセンター事務部は複数の課に分かれており、そのうちの一部は各キャンパスに配置されてそのキャンパスでセンターに求められる日常的な業務を担う。また、教員である委員は自らの所属するキャンパスに応じて、それに関わるセンター業務などの担当範囲を持つ。この結果、各キャンパスではセンター事務課と担当委員とが連携して、当該キャンパスにおけるセンター組織の業務を担っている。そのため図2では、各キャンパスセンターにあたる部分を点線で、その総体としての「センター」は総合センターとして実線で示している。

大学2においても、職員組織が日々の業務全般を担っている。それに対して教員組織である運営委員会の委員は主に意志決定や対外的な顔としての役割を担っており、日常的な業務への関与は少ない。

大学3では、各キャンパスに設置された事務課という職員組織と、そのキャンパスの有する学部の教員から選出された委員による運営委員会という教員組織とで、当該キャンパスのセンターを標榜する。

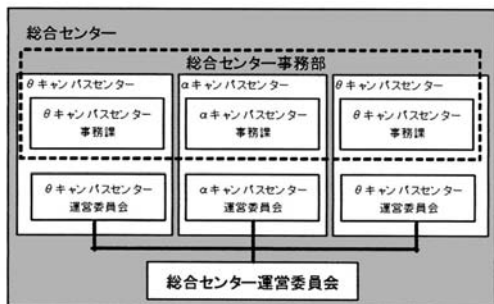


図3 センター組織図(大学3)

それら各キャンパスに設置された事務課の集合体

が総合センター事務部である。また各運営委員会の一部委員等によって、総合運営委員会が組織される。このように、大学3においてセンター組織とは事務部と委員会とを合わせた組織体を指す名称である。

このうち職員組織である事務部が日々の業務を担い、教員組織である運営委員会は主に意志決定に関わる。

4.3.2 施設・設備

いずれの大学のセンター組織も、インターネットに接続されたコンピュータやプリンタを設置した複数の実習教室および自習室を管理している。各大学のそれらの施設・設備を示したものが表2である。なお、調査期間中に設備内容が更新された大学については、調査期間終了時の状態を表している。

表2 各センターの設備

	コンピュータ実習教室			コンピュータ自習室		
	室数(室)	コンピュータ(台)	プリンタ(台)	室数(室)	コンピュータ(台)	プリンタ(台)
大学1	4	200	12	3	105	3
大学2	4	304	9	3	182	7
大学3	3	142	9	1	144	4

これらの設置コンピュータはいずれの大学においても、保守契約を結んだリース品である。また、端末およびそれらに導入されているシステムは、いずれの大学においても教年度ごとにリプレイスされる。

ただしそのリプレイスに際しては、1)端末・バックボーンシステムをまとめてリプレイスをするケース、2)端末とバックボーンシステムを切り離してリプレイスするケースが見られる。

またリプレイスの時期については、1)設置端末全てを同時にリプレイスして仕様を一律に保つケース、2)部屋単位等で順次リプレイスを進めることで混乱を回避するケースが見られる。

さらにリプレイス実施の主体については、1)センター組織は仕様の策定を行い、具体的な機器・システム構成の提案や、実際の機器設置やシステム実装は業者に依頼するケース、2)仕様の策定から機器・システムの構成の考案、システム実装などほとんどすべてをセンター組織が行い、機器の設置や配線などの物理的な作業のみを業者に依頼するケースがみられる。後者

の方法をとる場合には、技術に長けたスタッフを数多く抱えている必要がある。

また、プリンタについては、1)全てセンター組織が教育用システムの一部として管理・運用しているケース、2)全て教育用システムとは切り離して、センター組織以外が管理・運用しているケース、3)実習教室については教育用システムの一部として管理・運用し、自習室については教育用システムとは切り離して、学外業者等のセンター組織以外の主体が管理・運用しているケースという、大学ごとに異なる3つのケースが見られる。

ただし印刷の需要は実習教室よりも自習室で圧倒的に高いため、1)の場合には用紙の補充やトラブルの対処に手間がかかるが、2)および3)の場合にはそのような手間はほとんどかからない。

4.3.3 人員構成

日々の業務を担うセンターの職員組織で働く人員は、いずれの大学においても、雇用の形態や人員の属性が非常に多様である。それらの属性について、各大学の人員にみられた分類項目と内訳をまとめたものが表3である。

表3 人員の属性

項目	内訳
大学との雇用関係	1)大学の直接雇用 2)委託・派遣
契約期限の有無	1)期限の定めなし 2)期限あり
給与制度	1)月給制 2)日給制 3)時給制
一日あたり勤務時間	1)フルタイム 2)パートタイム
一週あたり勤務日数	1)週5日以上勤務 2)週4日以下勤務
担当業務	1)センター組織の業務全般に関与 2)施設運営 窓口対応 システム運用など特定業務のみ関与
配置場所	1)事務室 2)別室
当該大学の学生か否か	1)学生 2)非学生

各項目のうち、一日あたりの勤務時間については、当該大学における始業から終業時刻まで休憩時間を挟みながら勤務しているかそれに準ずるものをフルタイム勤務とみなし、それ以外のものをパートタイムとして分類している。担当業務については、「課内打ち合わせ」等のメンバーに含まれ自分の担当業務以外の業務の動きについても把握する立場と、そういった全体的な動きは関知せず特定の業務だけを担う立場と

で分類している。

いずれの大学のセンター組織も、これら8つの分類項目のうち7つ以上の項目について、内訳に示したように異なる立場のスタッフを抱えている。

またいずれの大学でも、期限の定めなく大学との直接雇用契約により働いているスタッフは専任職員と称され、業務全般に対して中心的役割を担う。しかし3大学いずれのセンター組織においても、専任職員以外のスタッフが多数業務に関わっており、延べ人数ではもちろん、同時に勤務する人数でも、専任職員よりもその他のスタッフの方が多い。

4.3.4 業務内容

センター組織が扱う業務の範囲は大学によって若干異なるものの、教育に関わる業務については範囲・内容とも概ね変わらない。ここではそれらについて発生の周期ごとにまとめていく。

センター組織の担う教育に関わる業務は、学生と直接的に接しながら日常的に繰り返される業務と、学生と直接には接せず情報教育環境運用のためやや大きな周期で行われる業務の2つに大別することができ、後者はさらに周期ごとに分類することができる。それらをまとめたものが表4である。

表4 業務内容と周期性

発生周期	内容
毎日	実習教室・自習室運用、ネットワーク管理、授業対応、掲示物・配布物・Webサイトの情報更新等
毎年度	授業対応、学籍異動処理、文科省提出書類作成、予算関連、機器リース・保守契約、ソフトウェアライセンス契約、雇用契約、印刷物・Webサイト掲載情報の見直し等
複数年度	機器およびシステムの更新、実習教室・自習室の増設・改修
不定期	他部署や外部からの依頼による業務

まず、毎日発生する業務として、施設・設備の運用や授業への対応といった業務があり、これらは学生と直接的に関わりながら日常的に繰り返される。

実習教室・自習室の運用とは、開錠から施錠までの施設管理のほか、利用者からの質問への対応や機器・システムのトラブル対処などを含む。いずれのセンター組織においても実習教室・自習室に多くのコンピュータを設置しているため、こうした業務発生頻度は

高い。ネットワーク管理とは、メールサーバ等のサーバ類のほか、授業に使われる教育用システムのネットワークや、キャンパス内の広範囲で有線・無線LANのアクセスが可能となっている場合にはそれらの安定稼働を維持する必要がある。授業への対応については、事務組織の関与の度合いに3大学で異なり、授業担当TAの雇用から勤怠管理までを行うケースがある一方、それらは全て学部の事務課や教員が担当するケースもある。掲示物・配布物・Webサイトによる各種の情報発信は3大学ともに行っており、それらの内容更新は頻繁に行われる。

次に、毎年度発生する業務として、学校という組織の特性上、授業や学籍の異動に関連して年度単位あるいは学期単位で反復される業務がある。また予算編成との関連で年度単位でハードウェアおよびソフトウェアの契約を行うことが多い。このような特性から年度に一度あるいは学期に一度、規則的に発生する業務が挙げられる。

このうち、授業準備への関与の度合いは大学ごとに異なり、実習教室の部屋割の関係から時間割編成にも関与するケースや、授業内容のガイドラインを策定しているケースなどがみられる。学籍異動に伴う処理とは、端末やネットワークへの接続アカウントの、入学・卒業に伴う発行・削除を指す。文部科学省による各種事業の補助金・助成金申請のための書類作成は、いずれの大学でも発生しているが、センターがどの程度主体的に担当するかは大学によって大きく隔たりがある。保守契約やライセンスの契約についても、4.3.2で述べた機器・システムのリプレース時点での手法の違いによって、センター組織が主体的に関与する度合いが異なる。雇用契約については、4.3.3で述べたとおり3大学ともにセンターの職員組織の人員の多くが1年以下の期限がつく雇用形態であるために流動性が高く、新規採用や継続手続きのために毎年相当量の業務が発生する。また、掲示物・配布物・Webサイトにて発信される各種の情報は、センター組織の提供するサービス内容が学生の入れ替わりや予算に関連して年度単位で見直されることが多いため、それに伴って改訂や刷新を行う必要が生じる。

次に、複数年度周期で発生する業務として、情報技

術の進展や社会生活への情報化の浸透を受けての、機器およびシステムの更新や、実習教室・自習室の増設・拡張といった施設の改修が挙げられる。

機器・システムのリプレイスについては 4.3.2 でもふれたが、リプレイスの対象となる機器・システムには、1) 無線や有線での接続環境からメールサーバ等のサーバまでを含めたネットワーク設備、2) 実習教室や自習室の設置機器、3) 実習教室や自習室の設置機器に実装される教育用システムやソフトウェアがある。このうち 1) については 3 大学ともに、各キャンパスセンター個別の事業ではなく総合センターの事業として取り組まれる。ただし、接続環境等の変更に伴う事前告知のほか、リプレイス後の問い合わせや、予期せぬ接続トラブルなどが生じた場合の利用者対応なども発生し得るため、事務組織における緊張の度合いは高い。2) および 3) については当該キャンパスの有する学部等の特性を考慮する必要もあり、キャンパスセンターが主体的に取り組む事業である。3 大学いずれにおいてもこれらのリプレイスは 3 年以上の長い周期で行われるため、その時点での必要性や社会状況だけでなく、慎重な将来予測を要する。さらに、4.3.2 でふれたリプレイスの方法のうち、全ての端末を一度にリプレイスする場合には、仕様が一律に保たれる一方、長期間同じ機器・システムの環境に固定されるため、とりわけ将来予測の重要度が高い。また、仕様選定や見積書の手配等の入札準備、業者選定後の詳細打ち合わせや利用者への周知など、リプレイスに伴って発生する各キャンパスセンターでの業務量は多い。

これらのほか、センター組織はキャンパス内のネットワークおよびコンピュータを管理している関係上、それらを使用して何らかの事業を行いたいという学内・学外からの依頼を受けることも多い。そのように主に依頼によって発生する業務は周期性を見出しにくいいため、不定期で発生する業務として分類した。

その具体的な内容としては、1) 教員や学生、地域住民に向けた講習会のアレンジや開催、2) 他部署で機器・システムを導入する際の機種選定や見積依頼業者選定への助言、3) 学生の映像作品課題や大学の広報等のためロケーション場所としての実習教室・自習室の提供、4) オープンキャンパスや学校ごとの見学会に

訪れた施設見学者への対応等が挙げられる。

4.3.5 情報環境の利用

3 大学で学生が情報環境を利用する場面にスタッフの立場として関わり、そこで見られた問題を直接的要因ごとに分類したものが表 5 である。

表 5 情報環境の利用で生じる問題とその要因

直接的要因	問題の内容
情報環境	自習室等の混雑、機器の故障やシステム異常
利用者/情報環境	機器・システム操作方法の疑問、センターのサービスへの疑問、センタースタッフの対応への不満
利用者	センター施設内への忘れ物、パスワード忘れ

まず、情報環境が直接的要因となった問題については、3 大学のうち 2 つの大学で、順番待ちの列が発生する程度の自習室の混雑があり、特に片方の大学においてはほぼ毎日順番待ちの列がみられるほど混雑発生頻度が高かったため、利用者からの苦情が非常に多かった。また、実習教室・自習室の機器利用中に故障やシステム異常といったトラブルに遭う例は 3 大学いずれにおいても日常的にみられたが、特にソフトウェアの問題から生じるレイアウト崩れや白紙出力など印刷結果の異常については、なんとしても解決したいという利用者からの問い合わせが目立った。

これらの問題は基本的に利用者自身に落ち度がなく、情報環境そのものに問題が生じていることが明白である。

次に、情報環境と利用者、いずれも直接的要因問題事象については、自習室利用中に生じた機器やシステム・ソフトウェアの操作方法への疑問、あるいは自習室の開放予定やノート型コンピュータの貸出予定などセンターの提供するサービスへの利用者からの質問などが挙げられる。また、このような質問へのセンターのスタッフ対応方法が利用者の不満を招くこともある。

質問の背景には、利用者の不勉強や説明文書等の確認不足が考えられ、利用者自身の責任が少なからず問われる。

最後に、利用者を直接的要因に挙げた問題について、実習教室・自習室で毎日数多く忘れ物が発生することや、ネットワーク接続や各種システムの認証用のパスワードを忘れる利用者が後を絶たないことは、主に

利用者の不注意が原因となって生じる問題と考えられる。

5. 分析・考察

本節では、4 節で示した調査結果を、その分類に従って分析・考察していく。

5.1 情報環境の提供

まず 4.3.1 のとおり、3 大学のセンター組織の構造は、職員組織の構造や職員組織と教員組織の関係性という点で少しずつ異なっているが、1)センター運営の意志決定に関わる教員組織が存在する点、2)教員、3)センター組織は全学規模で一元化され各キャンパスにその一部が配置されるという点が共通しており、結果として組織構造の大枠は非常に似通っている。

次に 4.3.2 のように、3 大学にみられた施設・設備の規模・内容は似通っているが、そのリプレイスの手法は様々な点で異なっており、その相違が、業務負担の度合いや利用者への影響度、スタッフに求められる技術力の度合いなどの点で違いを生んでいる。

続いて 4.3.3 のとおり、3 大学ともにセンター組織運営のための人員は多様な属性を持つ。

このうち給与制度の違いは、時にスタッフ間の関係に水を差すこともあるデリケートな問題である。

また、一日あたりの勤務時間および一週あたりの勤務日数が多い場合、担当業務への習熟度が高まるほか、勤務時間中に休憩時間を有する場合はスタッフ同士でのコミュニケーションを持つ機会が増し、私的な交流だけではなく業務に関する情報や意見の交換も活発になる。一方、少ない場合は、業務への主体性をもちにくいために習熟が進みにくく、情報や意見の交換をする機会をもちにくいというように、業務に対する積極性に顕著な差が表れる。この差は、単純に時間に比例した機会の多寡のみならず、機会が多いほど意思疎通の機運が増すことにもよる。また、業務に関与しない日時の存在が、担当業務に対する自信や自負の形成にマイナスに働くことも見逃せない。さらに大学によっては当該大学に在籍中の学部学生および大学院生をスタッフとして雇用しており、このようなスタッフに対しては、業務に対して求められる主体性の度合いが、他のスタッフに比べて低い。また、授業履修や自身の研究との関係から、勤務時間数や日数は限定的となり、

業務への主体性は持ちにくい。

また、施設管理のために、スタッフが複数の場所に分散して配置される場合、その配置場所によってさまざまな人的交流の可能性が制約され、特に、主となる事務室以外の自習室等に配置された場合には、組織からの疎外の度合いが大きい。

次に 4.3.4 の通り、教育にかかわる業務の範囲は 3 大学で似通っており、それらの業務には内容や起因に応じた周期性がみられる。

この中で、毎日発生し利用者と接する機会の多い業務は、3 大学とも主に有期雇用かつ短時間勤務のスタッフが担っており、情報共有や迅速な対応の難しさにつながっている。

また、1年以上の長い周期で発生する業務については、人員の退職や異動により、細かな留意点などのノウハウが失われやすく、負担がより大きくなるという問題がある。

5.2 情報環境の利用

4.3.5 の通り、情報環境利用の場面では様々な問題が発生し、それらは直接的要因によって分類が可能である。しかし、それらの直接的要因以外にも間接的に影響している要素を挙げることができる。

情報環境を直接的要因として挙げた問題のうち、自習室の混雑についてはキャンパス全体の建物配置や部屋の配置、ラウンジなど他の施設状況が悪化の要因となることがあり、情報環境の外側にも目を向けた改善の努力が必要である。

情報環境・利用者双方を直接的要因として挙げた問題のうち、質問について類似するものが頻発する場合には、一般家庭等とは違うやや特殊な機器・システムの構成・使用法がなされていて、それらの点へのセンター側の配慮が不足しているという可能性もある。また、説明文書等の内容や配置・配布方法に工夫の余地がある場合がある。同じくサービス内容への質問についても、掲示物や冊子、Web サイトなどの記述や提供方法に改善の余地がある場合がある。

また、各質問へのスタッフ対応への不満について、どちらにより非があるかの判断は難しいが、スタッフの態度や説明が利用者への配慮を欠いている可能性もある。こうしたトラブルが生じると利用者・スタッフともに

「相手が悪い」と考える傾向がみられる上、3 大学いずれにおいても利用者対応に関する研修やマニュアルはなく、何らかの改善が必要である。

最後に、利用者を直接的要因として挙げた問題については、機器の配置によって机上に死角が生じ忘れ物の頻発につながっている場合や、多くの認証用アカウントが存在するために混乱を生じやすい場合、初期パスワードの通知時期と実際にそのパスワードを必要とする時期が隔たっている場合など、情報環境を提供する側にも改善すべき点が見られた。

6. 提案

5.1 のとおり、3 大学において情報環境を提供するセンター組織の構造や有する施設・設備、人員、業務にはそれぞれ非常に似通った特徴がみられる。また、いずれの大学においても、それらが相互に影響しあっていることがわかる。

また、5.2 のとおり、利用時に生じる情報環境の問題では直接的な発生要因に注目した場合、もっぱら利用者の責任に帰するものが多いが、それらの問題の大部分において背景に情報環境を提供する側の問題もあり得るため、程度の差はあれ、それらは問題発生の副次的な要因として作用していると考えられる。

こうした問題発生の要因にみられる利用者と情報環境との関係性は、センター組織のスタッフの立場から、直接あるいは間接的に観察・発見することが可能である。特に、利用者である学生と直接に接する業務の担当者であればその機会や獲得できる情報量は多い。こうした理由から、センター組織のスタッフは、情報環境向上の鍵となる立場である。

しかし実際には、いずれの大学においてもセンター組織の構造や人員構成、業務分担の実態に照らすと、フィードバックが保証されているとは考えにくい。こうした意味から、情報環境全般の向上について間接的に影響する要因として、その提供を担うセンター組織自体に目を向けることが必要である。

特に、情報環境向上のために投入される資金に限りがあり新たな設備投資や人材登用は容易ではないという現実を照らせば、発生した問題を記録・集積しそれを活かすことは、情報環境向上のためになおさら重要であり、それらは日々の業務のあり方や意志決定の

場へ確実にフィードバックされていくべきである。

そのために、1)センター運営の意志決定や業務の統括に関与し得る人員と、情報環境運用上の問題点や改善すべき点を発見し得る人員の間の意見交換や情報共有の機会および機運を増すこと、2)日々発見される問題点や改善のポイント等が適切に共有・蓄積されるような仕組みを整備することをここに提案する。

7. まとめと今後の課題

最後に本研究のまとめと今後の課題を述べる。

まず、本研究の目的に挙げた「現在の大学における具体的な情報環境の提供・利用の過程を含めた実態の把握」については、4 節および 5 節において、3 大学の具体的事例に即して、各大学の情報環境を形成するセンター組織の組織構造、施設・設備、人員構成、業務内容という提供の実態と、それらの情報環境に利用者が関わってくる状況下での問題を中心とした実態を明らかにした。

この結果からは、3 大学あるいは対象キャンパスの学部・在籍学年の違いがあるにもかかわらず、情報環境の提供や利用に見られる傾向や問題が、非常に似通っていることがわかる。

また 6 節において、センター組織の実態と利用上の問題の発生との関わりに着目し、センター組織のスタッフが担う役割を情報環境向上の鍵として示すとともに、情報環境向上の間接的要因が、発見された問題をいかに日々の業務のあり方や意志決定の場にフィードバックしていけるのかという点にあることを示した。

今後の課題は、これらの実態を踏まえた具体的な改善策の検討・提案等によって情報環境の向上に寄与すること、また、情報環境の構成要素をより限定的・具体的に取り上げ、情報環境全体の中でのその機能や問題点・可能性を検討していくことができればと考える。

参考文献

- [1]伊原亮司『トヨタの労働現場—ダイナミズムとコンテクト』桜井書店,2003
- [2]佐藤郁哉『フィールドワーク』新曜社,1992
- [3]吉田文『高等教育機関におけるマルチメディア利用実態調査(1999 年度)—アンケート調査のまとめく本文編』メディア教育開発センター,2001