

## ACM SIGUCCS Fall 2005 Conference 参加報告

山之上卓<sup>1</sup> 中西通雄<sup>2</sup> 辰己丈夫<sup>3</sup> 村田育也<sup>4</sup> 榊田秀夫<sup>5</sup>  
市川本浩<sup>6</sup> 江藤博文<sup>7</sup> 大谷誠<sup>7</sup> 千葉正喜<sup>8</sup> 小池英勝<sup>8</sup>

<sup>1</sup> 鹿児島大学 <sup>2</sup> 大阪工業大学 <sup>3</sup> 東京農工大学 <sup>4</sup> 北海道教育大学  
<sup>5</sup> 京都工芸繊維大学 <sup>6</sup> 奈良先端科学技術大学院大学  
<sup>7</sup> 佐賀大学 <sup>8</sup> 札幌学院大学

2005年11月6日～9日に米国カリフォルニア州モンレーで開催された ACM SIGUCCS Fall 2005 Conference に参加したので報告を行う。この会議は、大学の IT 基盤を構築し運用しているスタッフや、学生や研究者向けヘルプデスクのスタッフのための情報交換を目的としている。センターを初めて利用する学生向けにどんなパンフレットやビデオを用意しているかなどについて多くの発表が行われた。

### A Report on the ACM SIGUCCS Fall 2005 Conference

Takashi Yamanoue<sup>1</sup>, Michio Nakanishi<sup>2</sup>, Tatsumi Takeo<sup>3</sup>, Ikuya Murata<sup>4</sup>, Hideo Masuda<sup>5</sup>,  
Motohiro Ichikawa<sup>6</sup>, Hirofumi Etoh<sup>7</sup>, Makoto Ohtani<sup>7</sup>, Masaki Chiba<sup>8</sup>, Hidekatsu Koide<sup>8</sup>

<sup>1</sup>Kagoshima University, <sup>2</sup>Osaka Institute of Technology, <sup>3</sup>Tokyo University of Agriculture and  
Technology, <sup>4</sup>Hokkaido University of Education, <sup>5</sup>Kyoto Institute of Technology, <sup>6</sup>Nara Institute  
of Science and Technology, <sup>7</sup>Saga University, <sup>8</sup>Sapporo Gakuin University

We attended the ACM SIGUCCS Fall Conference held in Monterey, CA. This conference presents an opportunity for professionals involved in the support of Information Technology (IT) at universities to network with peers, and share ideas about services on campus. The subjects of paper presentations and posters included user support, for example, pamphlets or videos for freshmen.

#### 1. はじめに

ACM SIGUCCS (Special Interest Group on University and College User Services, シガックス) [1]は、高等教育機関のIT サービスの利用者支援や管理に関する様々な業務に携わる人々の集まりである。News letters は現在発行されていないが、毎年2回会議が行われる他、SIGUCCS 活動に貢献した個人への表彰、優秀な広報活動を行っ

たIT 支援機関に対する表彰、メーリングリストによる意見交換などが行われている。

11月6日より9日まで(tutorial を含む)、米国カリフォルニア州の Monterey で第34回目の Fall Conference[2] が開催され、我々が参加したので、その報告を行う。

## 2. CFP から論文投稿、参加までの過程

2005年3月5日、SIGUCCSのメーリングリストで、論文募集案内が広報された。この案内には、「あなたは大学や短大で技術支援を行っていませんか？ あなたの技術グループは昨年、なにかプロジェクトを成功させましたか？ あなたはなにかあなたと同僚と共有したい創造的な技術支援に関する新しいアイデアを持っていませんか？ もしそうでしたら、今年の ACM SIGUCCS Fall Conference に投稿することをお勧めします。…」のような内容が書いてあった。



図1. ACM SIGUCCS Fall 2005 Conference のシンボルマーク

応募論文数は128件以上で、実際に予稿集に掲載された論文数は102件であった。この中で、full paperの採択数は60件であった。予行集に掲載された論文は、テクニカルセッションで発表が行われた。

参加者数は約450人以上であった。アメリカ・カナダ以外の国からは、我々の他、イタリアから1名の参加があった。

論文募集案内から会議開催までのスケジュールは昨年度のConferenceの場合と比べてほぼ一ヶ月遅れで進んでいた。SIGUCCS Fall Conferenceの論文募集から会議開催までの進行、例えばプログラム委員によるカメラレディ原稿の修正指導などについては、文献[4]や[5]に述べられている。

## 3. プログラム

この会議でも、他の会議と同様に、

- Pre-conference tutorials
- Keynote speakers
- Technical sessions

- Birds of a feather sessions

が行われた。この他に、SIGUCCSの活動に貢献した人の表彰、Communication Awardsの表彰、参加者の交流促進のための様々な催し物が開催された。

### 3.1 Pre-conference Tutorial

Pre-conference tutorialでは以下の講習会が開催された。技術的なものより管理運営のKnow Howに関するものが多い。

- Patton or Gandhi: What Kind of Leader Are You?
- Managing MacOS X Labs (Hands-on)
- Project Management for the Real World
- Designing Effective Faculty Development Programs
- Hiring and Managing Student Workers
- Social Software: Blogs, Wikis, and More (Hands-on)
- Keeping Your Network Safe: Client Security Policy and Practices

### 3.2 Technical Session

テクニカルセッションでは以下のような口頭発表(full paper, panel)とポスターセッションが行われた。ポスターセッションではCommunication Awards各部門の1位受賞者の作品展示も行われた。

各発表は念入りに準備と練習を重ねたと思われるものが多かった。発表者の練習のための部屋も設けられていた。発表当日、セッション座長と発表者が同席して打ち合わせを行う朝食会が行われた。

Full paperの発表は、質疑応答を含めて1人45分、panelの発表は、3人(3組)のパネリストの発表と質疑応答が合計で1時間30分になるように時間配分が行われていた。ポスターセッションも1時間30分行われた。

各会場では来場者に、各発表の評価シートが配布され、セッション終了後、評価結果が発表者に渡されるようになっていた。

IT教育支援は技術も重要であるが、その技術を

使ったり、技術支援を行ったりする人間も重要である。SIGUCCS では、支援組織の管理運営、IT の入門教育、ヘルプデスク、技術の利用方法など、人間に関する話題が多い。

以下に、各分野別の発表内容を示す。

### 3.2.1 Customer Service Infrastructure (14 件)

悪意のあるソフトウェアを学生自身で取り除かせる方法、Security CD の作成、コンピュータ端末教室の管理、利用者との対面コミュニケーションや対話、学科のコンピュータ教室の支援、教育技術の調査、セキュリティ、障害者支援、IT 分野における女性の問題、学生へソフトウェアを配布する方法、AutoIt を使用した自動化などについて発表が行われた。

### 3.2.2 Customer Support (14 件)

学生を利用したサポート、学生寮のサポート、学生ノートパソコンのサポート、ヘルプデスクの活性化、情報倫理教育、学生自身にパソコンの管理を行わせる方法などについて発表が行われた。

日本からは山之上らが”Digital Video Clips Covering Computer Ethics in Higher Education”の発表を行った。もう一件の情報倫理教育に関する発表と同じセッションであったが、50席ほどの会場はほぼ満席で立ち見もあった。ビデオのサンプルの字幕を見るために最後列の座席では立ち上がっていた聴衆者も多かった(図2)。質疑応答では、ビデオの撮影者、日本の大学における情報倫理教育の状況、このビデオの利用方法、このビデオの効果、日米での情報倫理教育の違い、ビデオの値段などについて熱心なやりとりが行われ、情報倫理について北米の大学でも大きな関心を集めていることが窺えた。この発表後、多くの人から、「良かった」と言ってもらった。発表のあった会場や、その後の水族館での夕食会でも握手も求められた。日本でもこのような相手を称える慣習が広まれば、様々な活動がより活性化するのではな

いかと思った。



図2. 山之上の発表とそのときの会場の様子

北米の大学でも学生にノートパソコンを持たせたり、持つことを推奨したりすることが多いようである。入学時にノートパソコンの使い方の講習会を行ったり、初期設定やウィルス対策ソフト導入のための CD-ROM を配布したりすることについての発表もあった。質疑応答のとき、学生の両親もノートパソコンの講習会に参加させた方が良いという意見があり、少し驚いた。

### 3.2.3 Managing the Organization (12 件)

組織の評価手法、学内プロジェクト管理、スケジュール管理ツール、時間割管理支援、IT 利用によるアンケート等調査の従来手法との比較、オンラインサービスの構成支援、包括的な広報活動指針、ERP (Enterprise Resource Planning)ソリューション利用における工夫、学内学生アルバイトによるヘルプデスクサポート、学内におけるヘルプデスクの役割の変遷と今後、大学における図書館の IT 活用、IT 支援部門と図書館部門の協業による相乗効果について発表が行われた。

John Samuel らは”Higher Quality for Less: IT User Surveys Over the Web”の発表を行った。この発表ではアンケート等調査の手法として、従来の紙を利用した手法と比較して Web システム利用では、40%から 45%の費用ならびに集計時間のコストが低減できることが示された。

Tanya Dunlap らは”Going Beyond the Call of Duty: The Implementation and Support of OMNI”の発表を行った。この発表では、ERP (Enterprise Resource Planning)ソリューションにより予算および人的資源の管理を行う際のトラブル・チケット

や利用者自身による問題の解決や技術的課題の報告、そして、可用性の高い認証サービスの提供による利便性の向上についての取り組みが示された。

### 3.2.4 Managing Your Staff(13 件)

学生の支援相談員を訓練するツール、寮の学生を支援する学生のトレーニング、良い学生支援要員を雇う方法、学生アルバイトの管理ツール、学生アルバイト雇用プログラムと経験、コンピュータ室の管理自動化と管理コストの削減、ヘルプデスク業務支援 web サイト、フリーの Content Management System を利用した知識共有などについて発表が行われた。

近くにある異なる大学間で協力してヘルプデスクの問題解決にあたった経験についての発表や、一種の QC 活動を行うことによって、大学 IT 支援担当者の活動が活発になったことについての発表なども行われた。

### 3.2.5 Technology (15 件)

Thin Client、分散配置された様々なワークステーションの管理、大量のデスクトップコンピュータの管理要員と管理費用の削減、図書館のコンピュータ端末の管理、Web ベースのコンピュータ教室管理支援システム、Apple OS X サーバを使ったホームディレクトリ、PC のディスクを同じイメージにすることによる管理コスト削減、Novell の技術を使ったアカウント管理の経験、学内に最近購入されたすべての教職員用 Windows パソコンに同一のイメージを導入した経験、ネットワーク管理教育のための環境構築、バージョン管理システム利用の経験、無線 LAN の利便性と安全性の強化、Cisco Clean Access Agent (CCAA) の利用経験などについて発表が行われた。

日本からは梶田らがTechnologyセッション内のパネルの一つとして、”Diskless Linux system with unionfs for an educational computer center”の発表を

行った(図3)。この発表は、大阪大学で2005年から稼働しているハードディスクを用いずに稼働するLinuxシステムの実現に使われている主要技術であるunionfsに焦点をあて、教育用計算機システムへの適用方法について述べた。unionfsとは、複数のディレクトリを重ね合わせて一つのディレクトリ構造見せることができる特殊なファイルシステムである。これを利用することで、読み込み専用のディレクトリとメモリディスクのような読み書き可能なディレクトリを重ね合わせて、単一の読み書き可能なディレクトリ構造と見せることが可能になる。そうすれば、複数のクライアントから一つの読み込み専用のディレクトリ(例えばOSやアプリケーション全体)を参照しながら、各クライアントで変更が必要なファイルの更新(ホスト名やIPアドレス、ログインユーザ記録など)が可能になる。



図 3. 梶田らのパネル発表

このパネルセッションは、利用者用計算機として、シンクライアントと呼ばれるハードディスクや計算能力を持たないものを利用した事例に関するものとして、我々の発表と、”You Can Never Be Too Thin: Skinny-Client Technology” (University of Delaware), “Using Thin Client Technology to Reduce Complexity and Cost” (Valparaiso University) というタイトルのSun Rayを活用した事例の発表とで構成されていた。Sun Rayとは、キーボードと

マウスと画面描画だけに特化した計算機で、アプリケーション自体はサーバ側で処理をさせるシステムである。クライアントには、ハードディスクがなく、アプリケーションを実行するための高速なCPUも必要ないため、クライアント側のトータルなコストが非常に安価となることが特徴である。しかしながら、サーバ側の負荷の問題はあり、これらの事例でもサーバの増強を迫られていることが報告されていた。

### 3.2.6 Training, Support for Teaching Technology (12件)

マルチメディア教室支援部門とコンピュータ教室支援部門の統合による効率化、マルチメディア教室の標準化、移動型マルチメディア機器の利用支援（教員の教育）、新しいポータルシステムをスタッフに教育した経験、新入教職員に対するIT研修、類似した要求を統合させることによるトレーニングの共有、認定制度によるIT利用教育、ワークショップを利用したIT利用教育、Rapid Collaborative Prototyping (RCP) model を利用したCMS移行時の教育、WebCTを更新したときの経験、技術的・教育方法的なCMS利用支援の開発と実施、大規模な授業用小テスト自動採点システムなどについて発表が行われた。

日本からは小池らが”Developing an E-Learning System Which Enhances Students' Academic Motivation”の発表を行った。この発表ではWord、Excel、プログラムの自動採点プログラムを紹介し、それらを利用して小テスト定常的に多数回繰り返しそのテスト結果から学習者の学習状況を推測し個別に教材や指示を自動的に提示することで、大規模授業で失われがちな個別学習の利点を回復しようという試みの初期段階を紹介した。

David Davenportらは”Developing eLearning Help Desk Support”の発表を行った。この発表では学生をスタッフとして採用しCMSを利用した教育のサポートについての紹介が行われた。近年、リアルタイムに発生する問題をより早く界決すること

が求められるようになり、その要求にこたえるために新しいオンデマンドサポートモデルを提案した。

Kathryn Fletcherらは、”Storm Stories: Surviving an Upgrade to WebCT Vista”の発表を行った。この発表では大規模なWebCTシステムのアップグレード、WebCTシステムと学生情報システムとの統合などの経験から得られた技術的、人的知見が紹介された。また、それらの経験が大規模アプリケーション導入に役立つことが示された。

これらの発表はFull paperの発表であったが、複数の発表者が途中で交代しながら発表するものが何件も見られた。このような形態の発表が行われるものSIGUCCSの特徴の一つであると考えられる。

### 3.2.7 Poster Sessions (19件)

ポスターセッションでは教育支援システム、協調教育システム、利用認証システム、新人研修システム、教室の設計、ネットワーク侵入検知、LaTeX、教室管理などに関する発表が行われた。

展示されたポスターの多くは非常にきれいで、実演を伴うものもあり、とても面白い。ホテルの大部屋が使われていて、部屋の中央部にはお菓子や飲み物が用意されていた。Communication Awardsの各部門の優勝者の作品展示も同時に行われていて、この会議が、IT支援部門関係者がお互いに切磋琢磨して、それぞれの大学をよりよくしていくための、大きな機会となっていることが窺えた。

日本からは市川らが”NAS: The NAIST user Authorization management System for network accesses in consideration of system administration volunteers”、大谷らが”Implementation of IPv6 Functions for a Network User Authentication System Opengate”の発表を行った。

市川らは、学生宿舎ネットワーク等を例として、ボランティア等による非正規職員による運用管

理での負荷低減の手段としての管理システム構築側からのアプローチについて、構築システム展示と共に発表を行った。発表で、運用条件を考慮した構築側からの取り組みの有用性について確認が行えた。当地では、日本以上にボランティアや学内学生アルバイトを活用しているが、基本的なコンセプト設定やランドデザイン以外の構築は外部の業者に委託していることがうかがえた。

大谷らは、佐賀大学で開発したネットワーク認証システム **Opengate** を IPv6に対応させたことについて紹介を行った。**Opengate** はネットワークの利用者を、ウェブブラウザのインタフェースで認証し、ゲートウェイ上のファイアウォールを開くシステムである。端末に送ったJavaAppletとTCP接続で利用終了を検知するため、即時に閉鎖ができる。また一般的なウェブブラウザを使用することで多様なOSに対応が可能である。佐賀大学では全学規模で **Opengate** を導入し、4年以上にわたり開発、運用を行っている。この発表に対して、1サーバあたりのクライアント数や大学の規模などのパフォーマンスについて質問があり、1サーバあたり100クライアント以上の接続が可能であること、佐賀大学には1万人弱の学生教職員がいることを回答した。ソフトの配布や情報等についても質問があり、フリーソフトであること、ホームページで情報は公開していることを回答した。大学関係者特有の質問として、学会などの際の学外からのゲストへの対応についての質問があり、**Opengate** が複数の認証サーバに対応しているためゲスト用の認証サーバをあらかじめ用意しており即座に対応が可能であることを回答した。その他セキュリティに関連して、多重ログインの可否の質問があり、現在のところ規制はしていないことを回答した。質問の内容から本学会の参加者の多くがセンターの運用に関わっている人であることが窺えた。



図4. ポスターセッションの様子

### 3.3 Keynote Speakers とBOF

会議開催の時、「Smart Mobs」の著者として有名なHoward Rheingold氏による講演”The Next Social Revolution”が行われた。閉会時に、OberlinのSacred Heart カトリック教会のWilliam Padavick 神父による”Tick Tock, Watch the Clock: A Short History of the Erg”の講演が行われた。

夜にはBOF(Birds of a Feather) セッションが開催された。”Disaster Recovery”, “Help Desk Professionals”, “SIGUCCS Fall’06 Conference”, “Dealing with Spywares”などのテーマで話し合いが行われた。

## 4. その他

本会議では参加者間の交流をはかるため、様々な行事が開催された。走ろう会(Fun run and walk)ではMontereyのジョギングコースを走ったり歩いたりした。また参加者にはトレーナが配られた。SIGUCCSの会議に初めて参加する人たちの会議では、mentorの紹介、簡単なオリエンテーション、お互いを紹介するゲームなどが行われた。夕食会では、多くの参加者がテーブルを行ったり来たりして交流を深めていた。

## 5. 終わりに

この会議は人の交流を最も大きな目的として

いる。また、教員の参加者は少数である。情報系学科出身者は少ないようであるが、学位(Ph.D)を持った人は大勢参加していた。

我々の多くは、日本でも同様のシンポジウムが開催されることを望んでおり、既に中西らが活動を開始している[5]。

論文予稿集はACM Digital Library[3] に掲載されている。

次回はカナダのエドモントンで開催される。

### 謝辞

ACM SIGUCCS Fall 2005 Conference 実行委員の皆様他、お世話になった関係者皆様に感謝します。

### 参考文献

- [1] <http://www.acm.org/sigs/siguccs/>
- [2] <http://www.siguccs.org/Conference/Fall2005/index.shtml>
- [3] <http://portal.acm.org/toc.cfm?id=1027802&type=proceeding>
- [4] 山之上 卓「ACM SIGUCCS Fall 2004 Conference 参加報告」,情報処理学会研究報告 2004-DSM-036, pp.67-72,2005.3.
- [5] 中西・榊田:「情報センター職員のためのシンポジウムを組織しませんか」, 近畿情報教育連合第7回合同研究会報告集 pp.17-18, 2005.