

私立大学の情報環境向上を目的とした実態と改善策の提示

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[‡]

1. はじめに

情報化や少子化等、社会状況が変化する昨今、いずれの大学でもコンピュータやネットワークなどからなる情報環境の持続的向上は不可欠であり、それらに関わる設備は、短い周期で更新を繰り返されている。

1.1. 問題点

各大学の情報環境更新は、情報機器の規格変更や耐用年数により消極的・受動的になされる側面も強いが、教育や研究の場という大学の役割に適した設備や運用方法のあり方を実現するには、各大学の主体的な取り組みが必要である。

また、機器の数の多少や性能の高低、運用に携わる人員の多少等、直接的で数値化されやすい面に着目されがちだが、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。

1.2. 目的

本研究では、1)現在の大学における具体的な情報環境の実態を提供・利用の過程を含めて明らかにすること、2)情報環境を向上させる間接的な要因に注目し改善策を提示することの2点を目的とし、設備の運用体制や問題事象の発生過程を注意深く観察することで、情報環境のより正確な把握を目指す。

1.3. 先行研究および関連研究

本研究の対象領域では、各大学の情報設備の基礎的情報の調査・分析やそれに対する教員の満足度調査、自大学設備の報告等が多く、各大学の取り組みや情報環境の個別具体的な情報に触れることが可能である。

反面、設備自体のみに着目した研究・報告に偏っているという問題や、大学の情報環境は何を指向しその実現のため何に着目すべきかといった今後の情報環境やその整備を考えるための本質的な議論が見られないという問題がある。

2. 調査

本研究では提供・利用の過程を含めた動的な情報環境の実態を把握するため、質的調査法の一つである参与観察の手法により調査を行った。

2.1 調査手法

筆者自身が私立大学3校の情報環境の管理運用を担う部署で有期雇用のスタッフとしてのべ7年間勤務した。期間中は手帳や電子的なファイルへのメモという形で体験や見聞を書き残し、後にそれらから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。

2.2 調査対象の概要

調査対象の概要は表1の通りである。

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

いずれの大学も首都圏に立地し、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。

2.3 調査結果

いずれの大学においても、情報環境の担い手について、その組織形態や人員、所管の設備等組織の成り立ちに関わる事柄や、業務内容や担当分担、利用者との接点等、また利用者の様子等、見聞きが可能な全てについて把握に努めた。

2.3.1 情報環境の提供

3大学ともに、情報環境の整備・運用は教員組織と職員組織からなる「センター」が担う。教員組織は主に意志決定の場にのみ関与し、日々の業務は職員組織が担う点、教育に関わる情報環境整備は各キャンパスごとのセンター組織が担う点など、体制の大枠が共通する。

また、3大学とも各キャンパスにコンピュー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。ここに設置された端末と導入されているシステムは数年度ごとにリプレイスされ、その方法は1)端末・システムをまとめて行う方法、2)端末とシステムを完全に切り離して行う方法が見られた。また、1)設置端末全てを同時に行い仕様を一律に保つ方法、2)部屋単位等で

The realities and improvement plan for raise information environmental of private university

[†]Asami HORI
Hosei University

[‡]Setsuo YOKOYAMA, Youzou MIYADERA
Tokyo Gakuhei University

順次進め混乱を回避する方法が見られた。

人員については施設管理にかかる人数の確保や技術者の確保のため 3 大学いずれのセンターでも雇用形態や属性が多様であり、1)大学との雇用契約上の関係、2)契約期間の有無、3)一日あたり勤務時間、4)週当たり勤務日数、5)当該大学の学生か否か、6)給与制度、7)関与する業務の範囲、8)配置場所という点に着目でき、学生と直接関わる業務の担当者はそれらの契約・勤務実態による分類上、相対的に立場が軽く業務への関与が限られた立場にあたる。

またセンターで扱う業務の範囲は大学によって若干異なるものの概ね変わらず、発生の周期ごとにまとめたのが表 2 である。

表 2 業務内容と周期性

周期	内容
定常	実習・自習室運用、ネットワーク管理、授業対応
年度周期	授業・学籍異動、予算関連、各種契約
複数年周期	機器およびシステムの更新、施設改修
不定期	他部署や外部からの依頼による業務

2.3.2 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、そこに見られた問題を直接的要因ごとに分類したものが表 3 である。

表 3 利用時に生じる問題とその要因

番号	問題の内容	直接的要因
1	自習室等の混雑、機器故障やシステム異常	情報環境
2	機器・システム操作方法や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、情報環境
3	センター施設内への忘れ物、パスワード忘れ	利用者

問題のうち 1 は、情報環境を構成する施設や設備自体の問題から生じるが、自習室の混雑は誘導方法の工夫、故障や異常は対処方法の適切な蓄積等、業務の工夫で問題軽減が可能である。また 2 にも同様に業務の工夫で問題軽減を図れる可能性がある。

3 は、直接的要因は利用者にあるが、機器の配置が忘れ物の頻発につながる場合や、多くの認証用アカウントが存在し混乱を生じやすい場合等、間接的に情報環境の問題が影響する可能性があり、対策をスタッフが講じることができる。

3.分析および提案

2.3 の調査結果のうち 2.3.2 にみられるように、情報環境利用時の問題発生、特に再発をセンターの業務の工夫によって軽減を図れることから、情報環境向上の重要な鍵としてセンター組織のスタッフの役割に注目することができる。

同時に、私立大学における情報環境向上の間接的要因が、問題事象を日々の業務のあり方や

意志決定の場にかにフィードバックしていけるかという点にあることに着目し、2 つの側面から改善策を提案する。

3.1 組織構造の改善

意志決定・業務統括への関与と利用者対応への直接的な関与の度合いが一致しないことは問題事象のフィードバックを妨げる原因となっており、センター組織にかかわる人員の縦・横両方向の連携強化を図ることがその改善につながる。

その具体策として、1)スタッフ相互のコミュニケーションが促進されるような勤務配置と休憩時間設定の工夫、2)意志決定に大きく関わる委員教員と利用者への接点が多岐有期雇用スタッフとの交流機会の増強、3)スタッフの勤務・雇用形態を可能な範囲で一本化していくことの 3 点を提案する。

3.2 業務体制の改善

スタッフの勤務形態の多様性や長い周期での業務発生はセンター組織で把握した情報の適切なフィードバックを妨げる原因となっており、業務に関わる情報の共有・蓄積を強化がその改善につながる。

その具体策として、1)利用者対応や機器・システムのトラブル事例をスタッフ誰もが随時蓄積・検索できるようなデータベースシステムの導入および活用、2)雇用形態の枠を超えたスタッフミーティングの定例化の 2 点を提案する。

4.まとめと今後の課題

本研究では、2.3 で各大学の情報環境を形成するセンター組織の構造、施設、人員、業務内容の動態を含めた実態と、情報環境に利用者に関わってくる状況下での問題とその背景について実態を示し、3 で情報環境向上の間接的要因と、そこから見出される具体的な改善策を示した。

今後の課題は、これらの改善策に基づいた具体的なシステムの提案などで情報環境向上に寄与することと考える。

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スト』桜井書店,2003
- [2]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＜本文編＞』メディア教育開発センター, 2001