

意欲ある地域情報化担当者のための インターネット解説

菊池 豊*

高知工科大学 情報システム工学科
〒782 高知県 香美郡 土佐山田町 宮の口185

概要

地方公共団体の広報活動としてインターネットが盛んに利用されるようになってきた。業務は広い範囲に渡り、そのノウハウが蓄積されていないにも関わらず、担当するのは数少ない事務職員であることが多い。本論文では、そのような職員のためのドキュメントを作製する事を提案する。

Documentation of the Internet for Staff
of Public Relation in Local Governments

KIKUCHI Yutaka

Department of Information Systems Engineering,
Kochi University of Technology
Miyanokuchi 185, Tosayamada-cho,
Kami-gun, Kochi 782 Japan

abstract

The number of local governments is increasing to use the Internet for their public relations. Staffs are insufficient to perform the job though the activity area of the work is wide and there is not much skill on the staffs. The paper proposes to make a document of the Internet for the staff.

*E-mail: kikuchi@info.kochi-tech.ac.jp

1 はじめに

WWWを中心とするインターネット技術の普及により、小さな設備投資と労力でも情報発信が可能になった。このため従来の広報手段だけでなくWWWによる広報を併用する地方自治体が急増した[地方97]。電子メール経由でホームページの反応が担当者に直接来ることより、一方通行かつ緩慢な反応しか望めない従来の広報活動に比較して、大きな効果が期待できる。

しかしながら、インターネットを広報に利用する場合の業務は紙媒体を主とする広報と異なるノウハウが必要である。これは、WWWや電子メールの利用者がアプリケーションの利用方法を覚えるだけで相応の利用ができるとの対象的である。

またインターネットを情報交換のインフラと位置付けて、地域活性化の基礎としようとする地方自治体も出て来ている[高知97][大分97][岐阜97][岡山97]。この場合はまとまった規模の情報通信システムの構築を伴い、地方公共団体の事務職員が仕様策定や設計の善し悪しの判断を行なう事になる。

事務職員は仕様や設計の評価を行なうための充分な知識がなく、また近くに相談できる適当な人脈を持たないことが多い。さらに、提案する業者は技術畠でない担当者に充分理解できるような説明資料を作製する能力に欠ける事が多い。

以上のような背景から、知識とノウハウを担当職員に与える事が必要とされる。しかし、地方公共団体では職員を増員する事のみならず、たとえ増員できたとしても地方では適当な力量のある職員を採用する事が困難である。このため、事務職が担当する事を仮定した上での支援が強く望まれている。

2 目的

本研究では以下を満足するようなドキュメントを構成することを目的とする。

- インターネットを利用した広報システムの企画・設計・管理を業務とする人が対象
- 対象者は技術的な専門知識を持っていない
- 1人で基本的な判断を全て行なえ、指示を出す事が出来る
- 最小限必要な知識を与える

ここでシステムとは情報通信システムのみならず、情報発信者と受信者とのコミュニケーションや組織内での情報の流通までを含むものとする。

上記の他に、システムインテグレータやメーカー等のシステムを提供する側を想定している。しかし、ドキュメント自信はシステム導入者の側を対象にし、提供者の方を対象にはしない。システム導入者側が何を要求しかつ何に着目して

導入を決定するかをドキュメントに記述する事により、間接的に対象となる事を目指す。

なお以下に示す内容はこのドキュメントに含まないものと考える。

- 技術的な知識を充分に与えること
- 単なるユーザとして身に付つくような知識を解説すること
- インターネットに対する興味を啓発すること
- コンテンツを魅力的にする手法に関する内容

技術者に対するドキュメントではないので、知識を詰め込むようなことは避け、事務職としてスムーズに仕事を遂行するための基本的な知識の解説に留める。また、インターネットを用いて情報を閲覧する手法については他に解説書が多く出ているので不要である。さらに、担当者はすでにインターネットを利用しておらず、その利便性を理解しているものとする。最期のものについては[高知96]を参照。

3 内容

現状で考案しているドキュメントの内容について述べる。

ドキュメントを構成する際は、対象者の社会的な背景を最大限に利用する。ドキュメントで対象としている層は事務職の職務の階層や、そこに置ける仕事の流れは熟知していると仮定できる。そのような場合にネットワークの階層モデルを事務職の職務階層とのアナロジーとして解説する事が可能と考える。

• 情報通信のメカニズム

- 情報の流れ

情報発信者がコンテンツを作製し、それを情報受信者が読むまでを、アプリケーション層以上で見た視点で解説する。

- インタネットの機構

アプリケーション以下の層で何が起こっているのかを、ネットワーク階層モデル（例えばOSIモデル）を用いて解説する。

• システムの導入

技術に明るくなくても正しくシステムを導入する事は可能である。その際に、どのようなポイントを押さえる事が必要なのかを明らかにする。この部分が間接的にシステムを納入する側に影響を与えるものと考えている。

- 目的の明確化、要求の分析

- システムの仕様策定と設計

- 業者をどう選ぶべきか、何を聞き出すべきか

- 人間のコミュニケーション

従来の事務の職務とは異なるコミュニケーション技法が必要である。例えば質問に対して、明確に解答できるだけの根拠が出来るまでは解答を保留するのが従来の方法である。しかし、電子媒体が主になると一切無反応で保留するのは不都合の原因となる。

- 紙媒体広報との違いは何か

- メールの作法

- オフミーティングの開催

- メンテナンス

簡単に情報発信ができることで、その後のコストを見失いがちである。広報活動を高い品質で維持するためには相応の労力が必要である事を述べる。

- 何を維持する必要があるのか

- コンテンツの収集、最新情報の掲載

- 管理できない内容、管理してはいけない内容

- ケーススタディ

参考文献

[岡山 97] 岡山県. 岡山情報ハイウェイ構想.

<http://www.pref.okayama.jp/kikaku/joho/joho.htm>, 1997.

[岐阜 97] 岐阜県. 県民情報ネットワーク構想.

<http://www.pref.gifu.jp/s11114/kenmin/>, 1997.

[高知 96] 高知県. インターネット大作戦.

http://www.pref.kochi.jp/Fix/i_sakusen/, 1996.

[高知 97] 高知県. KOCHI 2001 PLAN.

<http://www.pref.kochi.jp/2001/>, 1997.

[大分 97] 大分県. 企画調整課情報化推進室ホームページ.

<http://www.coara.or.jp/OITAPref/KIKAKU/JOHO.html>,
1997.

[地方 97] 地方自治情報センター. Nippon-net.

<http://www.nippon-net.or.jp/>, 1997.