

## ACM SIGUCCS Fall 2004 Conference 参加報告

山之上卓<sup>†1</sup>

2004 年 10 月にアメリカ合衆国ボルチモアで開催された ACM SIGUCCS Fall 2004 Conference の参加報告を行う。全米のほとんどの州および、世界各地から約 400 名の参加者があり、高等教育機関の IT 基盤管理運営に関する様々な事項の意見交換と、参加者間の交流促進が行われた。

### A Report on the ACM SIGUCCS Fall 2004 Conference

Takashi Yamanoue<sup>†1</sup>

A report on the ACM SIGUCCS Fall 2004 Conference is presented. About 400 people from many parts of the US and other countries took part in the conference. Various kinds of issues on management and user services of IT infrastructure in higher education institutions were discussed. There were many events which provide the places to make friends among the participants.

#### 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。

SIGUCCS Fall Conference は SIGUCCS が開催する会議の一つである。この会議は IT 支援業務に携わる人々が、教育組織に対する支援やサービスに関する意見交換や学習する場を提供している。今回、10 月 10 日より 13 日まで (tutorial を含む)、ボルチモアの Hotel

Marriott Water Front で開催された第 33 回目の Fall Conference [1] に参加したので、その報告を行う。図 1 に、この会議のシンボルマークを示す。この会議の案内には、「32 年間有益で(楽しい)会議を行ってきたが、SIGUCCS はその後も技術の変遷の記録を続けている。最初の SIGUCCS Conference (1973 年にシカゴで開催された)の参加者は、メインフレームの管理方法、集中的な利用者サービス機関の設立、研究機関と管理組織の要求について議論していた。デスクトップコンピューティングの導入によって、教育研究をコンピュータで行えるよう、利用者を教育することや、ヘルプデスク要員を管理することが重要になった。最近では、縮小される要員によって、拡大する Web やデスクトップやハンドヘルドの応用プログラムをサポートすることについて学習している」と書かれている。

<sup>†1</sup> 鹿児島大学学術情報基盤センター, Computing and Communications Center, Kagoshima University



図 1 . ACM SIGUCCS Fall 2004 Conference のシンボルマーク

## 2. CFP から論文投稿、参加までの過程

2004年3月19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、「あなたのキャンパスで、何か新しい、または違うことはなかったでしょうか？キャンパスでなにか新しいことをやろうとしていないでしょうか？少ないもので多くのことをやれ、という圧力に対してどうやって対応しているでしょうか？あなたの学校でなにか新しいことをはじめようとしていないでしょうか？来年、今後5年、10年にあなたが思っている最も大きなもくろみはなんでしょうか？20年先に、コンピュータ支援はどのようになっているでしょうか？そのとき、あなたの組織はどのようになっているでしょうか？あなたの組織はスタッフに魅力ある職業訓練の機会を与えているでしょうか？あなたの共同体のメンバーに、組織変更があったとき何を加えたでしょうか？また、それが彼らにどのような良い影響を与えたでしょうか？今年のWindowsセキュリティ問題(Blastor)のとき、あなたの組織はどうやって、生き延びたでしょうか？教育研究組織が現在および未来に遭遇するかもしれないセキュリティ問題は何でしょうか？また、我々はどうやって、すばやく、効果的に、経済的にそれに対応すればよいでしょうか？

あなたの学校で何かが起こっており、みんな、それを、国中の、世界中の同僚と共有したがつています。... アブストラクトはたったの200語です。あなたの提案を待っています。」のよ

うな内容が書いてあった。

それ以降は、以下のように、進められた。この中で「mentor」は論文執筆の助言や会議出席に関する助言を行う人である。

### 会議開催準備

4月6日、再度 CFP。

4月6日、abstract 提出締め切り。

4月29日、abstract の採録/(不採録?)通知。

5月13日、論文担当 mentor より挨拶と論文提出についての注意事項に関するメール。

5月14日、主催者側より abstract 採録者全員に対して、mentor より挨拶メールが届いたかどうか確認メール。

6月2日、論文提出期限の注意メール。

6月4日、mentor への full paper 提出締切。

6月23日、mentor より修正した方がよい箇所の指示。

6月26日、SIGUCCS communication awards の推薦期限の広報。

6月17日、訂正した論文を提出。

6月30日、7月1日、最終論文提出に関し、copyright 表示などに関する通知。

7月2日、communication awards 提出期限延長通知(元7/5, 新7/24)。

7月10日、論文未提出者への催促。発表者に対する発表までの準備チェックリスト

7月24日、communication awards 推薦締切。

8月17日、セッション割り当て案通知。

8月19日、siguccs 会員に対して会議の広報。

9月15日、割引参加申し込み受け付け締切。  
9月24日、セッションの座長応募案内、参加者の写真受付（Conference Dinnerで投影されていた）、走ろう会（fun run and walk）参加者募集。  
10月2日、初参加者担当 mentorの自己紹介。  
10月6日、当地の天気、服装のアドバイス、参加者の大学の印の入ったトレーナ等を持参して10月10日の歓迎パーティーで着てほしい等の案内。

#### 会議開催

10月9日（土）ボランティア集合、参加受付、実行委員会開催、Hospitality Suite、他  
10月10日（日）参加受付、Pre-Conference Tutorials、実行委員会、走ろう会、初めての参加者の歓迎会議、座長のオリエンテーション、歓迎パーティー、Hospitality Suite、ボードゲーム大会、他  
10月11日（月）走ろう会、ヨガ会、参加受付、朝食、siguccs 貢献表彰（Penny Crane and Hall of Fame Awards）者の朝食、発表者の朝食会、オープニング、招待講演（キーノートスピーカー）、口頭発表、ポスター発表、BOFセッション、映画鑑賞会、ボードゲーム大会、Football 応援会、他  
10月12日（火）走ろう会、ヨガ会、参加受付、朝食、communication awards 表彰者の朝食会、発表者の朝食会、口頭発表、BOF、スポンサー（contributors）の紹介会、夕食を兼ねたゲーム大会、ESPN Zone に移動してゲーム大会、Ice Cream 会、映画上映会、他  
10月13日（水）走ろう会、ヨガ会、朝食、発表者の朝食会、口頭発表、クロージング、招待講演（キーノートスピーカー）、他

### 3. プログラム

この会議では、

- Pre-conference tutorials
- Technical sessions
- Keynote speakers
- Birds of a feathers

が行われた。この他にも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。

- Developing Leadership in Yourself and Others
- It's Eleven O'Clock: Do You Know Where Your Identity Is?
- SLAs, SOSs, SOPs: The Alphabet Soup of End-User Support
- Strategies for Helping Faculty Manage the Online Workload
- Leadership, Service, and Management: An Essential Toolkit for the IT Administrator
- Copyright Law in the Digital Age
- Maintaining Balance: Expectations versus Technostress

#### 3.2 Technical Session

Keynote スピーカの1人の Annie Stunden 氏によると、テクニカルセッションに対して、110件の発表申し込みがあり、97件が受理されたそうである。プログラムでは、95件の発表が予定されていた。

Technical Session では、Tech Talk, Management, Working with Faculty, Customer Service, Security & Networking, Training & Development の6セッションが6会場に分かれて並行に行われた他、1日目の昼食後、2時間にわたってポスターセッションが行われた。

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。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。

全体的に、いかに減少する予算と人員で、拡大する利用者の要求に対応するか？という問

題に関する発表が多かった。

### 3.2.1 Tech Talk

このセッションでは、Mac OS X、無線 LAN の設置と管理、端末室のセキュリティ技術、ノートパソコンの貸し出し、既存の手に入りやすいツールを使ってより良いサービスを提供する方法、プリンター管理技術、Mac 端末を使ったグリッドコンピューティング、分散システムの性能評価などに関する講演が行われた。

大きな会場が用意されていたが、聴衆は他と比べて少ない気がした。

### 3.2.2 Management

学生や教職員の持ち込みパソコンの認証システム、新入生に対するオリエンテーション、学生の利用、学生アルバイトの管理、システム更新のプロジェクト管理、PeopleSoft を使った文書管理システム開発、ColdFusion を使ったプロジェクト管理システムの高速構築、変更管理の過去・現在・未来、大学内居住地域ネットワークの業務外部委託、対面登録作業の廃止による業務の効率化、IT 利用者グループの設立、地元企業と協力した人材育成、ERP(Enterprise Resource Planning)における、中央組織と支部組織の意思疎通、ユーザから見た技術の変遷などに関する講演が行われた。

### 3.2.3 Working with Faculty (教員の教育)

最新機器を使った教員の支援、教員教育支援組織設立による教員教育、WebCT を使った教員教育、教員全員が授業で Blog を使えるようになったときの経験、教員と協力した教員教育、Web を使ったコース(授業)評価、教員評価システムの開発、教員に対するデジタル資源センターを利用してもらおうとしたときの経験、技術を利用しようとしなかった教員に対する教育の経験、無線 LAN 付きタブレット PC を利用した教室の高機能化、教室の学生の席すべてに情報コンセントを用意することにより無線 LAN 利用の弊害を克服した経験、小規模校

における、教員の要望と支援要員でできることバランスを保つ方法などに関する講演が行われた。

### 3.2.4 Customer Service

学生を利用した利用者支援、学生アルバイトの管理、専門学科の学生の利用、少ない予算で管理を行った経験、利用者支援の最前線の外部業務委託、少ない予算と人数で多くのことをやる方法、利用者支援知識ベース、分かりやすい利用者支援の実現、自主的な利用者支援組織の統合、複数の支援機関の統合、支援要員の雇用の方法、学生アルバイトの教育方法、Bugzilla を使った Help Desk システムなどに関する講演が行われた。

### 3.2.5 Security & Networking

法令を遵守しなかった場合に必要なコスト、学生と教職員に対する情報倫理教育方法、Web を使ったキャンパス情報システム、キャンパスのセキュリティ強化に関する実践報告、情報セキュリティ教育、住居地域ネットワークのヘビーユーザ(P2P ユーザ)を大学ネットワークから追い出す方法、P2P ユーザを検知する方法、学生をセキュリティ教育の教師にすることによるセキュリティ強化、AccessPlus の PIN をパスワードに変更した経験、OS 自動更新システムの比較、ネットワークの様々な脅威に対するアクションプラン例、などに関する講演が行われた。

### 3.2.6 Training & Development

古い市場調査の原理の Web などを使った新しい広報システムへの応用、学内各所に貼られるポスターなどの代わりにプラズマディスプレイを導入した試み、講習会を訓練形式から授業形式に変更した試み、過去のユーザ支援と現在のユーザ支援の比較、学生の入門教育で学生を眠らせない方法、利用者共同体(communities of practice)を利用者支援に利用する方法、組織の効率を改善するための進行役の能力、市販ソフトを使った利用者支援の

改善、大学情報検索システム、IT 対応教室を作った時の経験、支援要員の教育などに関する講演が行われた。

### 3.2.7 ポスターセッション

寮に住んでいる学生の支援、クライアントコンピュータセキュリティ強化の自動化、Windows ユーザが遠隔地にある UNIX の X ウィンドウを利用するためのツール、Mac OS X をコンピュータ教室で使うための Know How、PowerPoint、アニメーション、ビデオを教育で使う方法、学生用コンピュータ教室への高性能グリッド計算の導入、少ない費用で良いヘルプディスクを作る方法、3次元グラフィックスの改良、夜間の利用者支援、学生が好きなコンピュータ教室の構築、オンライン入門教育、Spam ソフトの評価、学生に対するセキュリティ教育などの発表が行われた(図 2)。



図 2. ポスターセッションの様子

### 3.3 Keynote Speakers

会議の最初に Annie Stunden 氏による「Building the Technology Quilt」と、会議の最後に Ben Shneiderman 氏による「Leonardo's Laptop: Building Creativity into Education」の講演が行われた。

Stunden 氏は ACM SIGUCCS の古参メンバーであり、現在、ウィスコンシン大学マディソン校の IT 部門長である。彼女は、自分はおばあちゃんで、よく、キルトを作っている。それと同時に IT の世界のおばあちゃんであると

思っている。大学内の様々な機関、人、インフラ、アプリケーション、サービス、ポリシー、手続きを、キルトを制作するのと同じように結合することによって、素晴らしい環境を作ることができる」と述べていた。また、アラン・ケイ氏の croquet プロジェクトについても言及していた(図 3)。

Shneidermann 氏はメリーランド大学のコンピュータ学科の教授で、Human-Computer Interaction 研究所の初代所長などであった人である。IEEE の 2003 年優秀著作賞を取った「Leonardo's Laptop」の著者でもある。Shneidermann 氏の作成した写真アルバム表示ソフトの紹介などを行っていた。なお、テクニカルセッションでの発表者には、Leonardo's Laptop が無料で配られていた。



図 3. Stunden 氏のキーノートスピーチ

### 3.4 Bird Of a Feathers

月曜日の夜より BOF が開催された。あらかじめ定まったテーマはなかったようで、なにか議論したい人が随時テーマを出し、それが案内版に掲示されるようであった。Tutorial に関連した話題などが議論されたようである。

## 4. 各種行事と mentor

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。走ろう会ではボルチモアの観光港湾地区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(図 4)



図 4. 走ろう会参加者用トレーナ

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。夕食会のとき、一人で寂しそうにしていると、mentor が声をかけてにぎやかなテーブルに案内してくれた。

毎晩夜には、飲み物やお菓子が準備された Hospitality Suites が用意され、参加者がボードゲームや会話を楽しんでいた。

火曜日の夜には、夕食会でアメリカ版トリアの泉のようなゲームを楽しんだ後、近くのゲームセンターに移動して、ビールやワインを飲みながらアーケードゲームを楽しんだ。おじさん(おじいさん)やおばさん(おばあさん)も熱心に体感ゲームなどをやっていた。

## 5. その他

参加章には、名前と所属が載っているほか、「SIGUCCS 会員」、「発表者」、「はじめての参加者」のように、会議における役割を示すリボンを付けるようになっていた(図 5)。

Web を見たり電子メールを読み書きしたりする人達のために、E-mail and Documentation Room が用意されており、パソコンが配置されていた。この部屋では、Communication Awards の受賞作品も展示されていた。会議参加者に対して、無料無線 LAN サービスが提供されており、会場周辺ではどこでも利用できた。

期間中、その日の予定や前日のニュースを掲載した The Crabbie News が毎朝発行された。



図 5. 参加章

## 6. 終わりに

この会議では人の交流を最も大きな目的としているようであった。また、教員の参加者はほとんどいないようであった。この会議にはじめて参加した人たちには、情報系学科出身者は少ないようであった。しかしながら、学位(Ph.D)を持った人は大勢参加していた。自分の発表の練習のため、他の発表をあまり聞けなかったのが残念であった。論文予稿集は ACM Digital Library[3] に掲載されている。

### 謝辞

ACM SIGUCCS Fall 2004 Conference 実行委員長の Jen Whiting 氏、Mentor の皆様他、お世話になった関係者皆様に感謝します。Whiting 氏には、本稿を執筆するにあたって、Web に載った会議資料の利用を許可していただきました。

### 参考文献

- [1] <http://www.acm.org/sigs/siguccs/>
- [2] <http://www.acm.org/sigs/siguccs/Conference/Fall2004/>
- [3] <http://portal.acm.org/toc.cfm?id=1027802&type=proceeding>