

2010年11月30日

平成22年度大学職員情報化研究講習会～応用コース～

第5分科会「(4)高度化する教育研究をいかに支援するか」グループ報告書

テーマ「ユーザ目線に立ったサービス提供のための理想的な教育支援のあり方」

～コミュニケーションの観点から～

各大学の情報システム部門が抱える問題点・課題について意見交換を行い、課題の共有化を図った。これらの課題を解決しつつ、高度化する教育研究への新たな事業支援を行うためには、大学構成員（学生、教員、職員、役員など）や地域住民との協力体制の構築、要望を吸上げる仕組みの構築、教育現場とのコミュニケーション強化、意思決定プロセスの明確化、業務改革（改善）の推進などの必要性について共通認識し、テーマの選定を行った。

テーマとして「教育支援に向けた新たなコミュニケーション手段の創造」とし、具体的な手段について創造的技法を用いてアイデアの創出を行った。出されたアイデアを対象（学生、教職員、その他）と達成目的の切口で整理を行った。（表1.参照）達成目的としては、以下の5項目に集約した。

- ① ニーズの取込（ユーザ目線に立ったサービス提供）
 - ・ユーザの積極的参加（要望や開発も含めた）による使われるサービスの実現
 - ・優先順位を明確化し仕事の効率化を図る
- ② 既存ツールの周知
 - ・多くのユーザへ有効活用の拡大
 - ・フィードバックによる次期システムへの継承
- ③ 情報発信
 - ・社会貢献を図る
 - ・共同研究等の促進
- ④ 教職員のコミュニケーション
 - ・教職員間のコミュニケーションを密にすることで、教育支援の向上を図る
- ⑤ 経営層とのコミュニケーション
 - ・経営層と情報共有を行うことで、組織として迅速で的確な判断を図る

これらの達成目的の関連について議論を行い、理想的な教育支援のための最終目標として、「ニーズの取込み」を「ユーザ目線に立ったサービス提供」と変更し、情報システム部門のあり方について検討を進めた。これは現状の情報システムの課題にたちもどり、利用者に使用されない情報サービスの原因は、提供側の想定している事と利用者が要望する事にギャップが生じていること、要望の変化に迅速に対していないこと、さらには相互に情報の共有化が図られていないことに在るとの認識から導かれた。

目的／対象	教職員	学生	その他
ニーズの取込 (ユーザ目線に 立ったサービ スの提供)	<ul style="list-style-type: none"> ・成績データベースからある条件で学生を抽出する ・学生証のICカード化 ・要望の定期的なヒアリング 	<ul style="list-style-type: none"> ・国際化対応 ・環境整備 ・要望の評価、基準の明確化 ・学生が気軽に要望や意見を言えるようにツイッターを活用する ・新規事業への学生参加 	<ul style="list-style-type: none"> ・新たなツールの導入 (iphone、ipad)
既存サービスの周知	<ul style="list-style-type: none"> ・システムについて知ってもらう為の勉強会の開催 	<ul style="list-style-type: none"> ・知恵袋的な掲示板の導入と運用 ・使い方の啓蒙活動 	
情報発信	<ul style="list-style-type: none"> ・研究者情報の発信 ・良い授業の公開化 ・他部署と連携した業務をスムーズに行う為のシステムの統一化 ・現場から出ている要望を広く知ってもらう 		
教職員へのコミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> ・最新技術を導入可能か検討出来るようにし、教員と協力して実験が出来る体制をつくる ・教員間や職員間での最新技術のサポートや活用の情報交換をする場所を提供する 		
経営層とのコミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> ・上層部へ理解してもらえるように普段から情報共有を行う 		

表 1. 教育支援に向けた新たなコミュニケーション手段案

情報システム部門が理想とする教育支援を実現するためには、教職員のコミュニケーションや経営層とのコミュニケーションの質向上が基盤となり、大学構成員間の情報共有環境の充実により、ユーザ視点を忘れない情報システムの企画・設計・運用を行うことで、柔軟なかつ適切な対応が可能になると考えられる。

まとめ

今、社会から求められている、大学の質保障を実現するには、高度化する教育研究への支援体制の強化は不可欠な取組である。これを実現するためには、大学を構成している学生や教職員、意思決定を行う経営層、さらには地域住民も含めた活発なコミュニケーション環境の構築が必要である。熟達したコミュニケーション環境は一朝一夕に成り立つものではないが、まずは身近で簡単なところからアクションを起こす事により、各大学に深く根付いてしまっている負のコミュニケーション体質を少しずつではあるが改善していけるのではないかと。

コミュニケーションの問題は、理解はしていても何をすれば良いかわからないことが多いが、今回の研修を通して問題意識や気づきの共有を行うことで、問題解決の足掛かりとすることができた。そして、各人の中で今回の研修成果を昇華して、今後の業務に取り入れていくことが我々の務めであると考えられる。