

「安定した利用環境の提供」とは？

第5分科会 第5グループ

はじめに

「安定した」システム状態には、法律等で定められた明確な基準は存在せず、安定レベルを情報システム部門が独自に規定する権限すらない。また、システム管理者が意識する安定とは、あくまで努力目標であるが、サービス利用者にとっては「使えるのが当たり前」という大きな視点のズレが生じている。また、サービス開始前には管理負荷軽減を考慮した運用設計が必要だが、運用カバーが不要なシステムの存在は稀であり、サービス開始後には利用者のレベルに合わせたタイムリーな情報提供が要求され、フェーズによって着目点が変化する。

そこで、第5グループでは情報システム部門の果たす役割討議の方向性を決めるにあたり、テーマ中の曖昧かつ重要な表現である「安定した利用環境」の定義を再考することから着手した。

目的の絞り込み

提供する側が第一に考えるのは、やはり利用者にとっての「安定」であるが、その当たり前とされる期待感の中には少なくとも「使い勝手が良い」、「サポート万全」、「セキュリティも高い」という三要素が含まれている。「安心して使えるシステム環境」と言い換えてもよいであろう。

利用者に安心感をもたらすには、やりたいことに集中して目的を果たすことができる、データが守られている、困った時にフォローしてくれる等の要素が必要で、快適に、納得して利用してもらうことが満足度向上につながっていく。

すると「利用者が安心して使える」環境とは、「利用者が使いたいときに使える」環境と定義できる。

では、学生・教員・職員の三大構成員を利用者とした場合、どの利用者視点に優先順位を置くべきかという議論になるが、図1の通り、構成員によって「使いたい時に使える」という概念が大きく変わることはない。

図1. 大学構成員の違いによる「使いたい時に使える」システム要望

	いつでも	どこでも
教員	○	○
学生	○	○
職員	× (※)	○

(※) あくまで就業規則に沿った形での利用を想定

そこで、上述の認識をもとに、「利用者が使いたい時に使える大学システムの提供のあり方」を検討することにした。

利用者が使いたい時に使える大学システムの提供のあり方

まずサービス提供側に対しては、「いつでも」使える環境を整備するために、重要ポイントにおける機器の冗長構成や、仮想化技術採用によるサービス復旧時間の短縮が求められる。「どこでも」使える要望を満たすには、ユーザーの利便性を損なわないまま高いセキュリティレベルを維持できる認証基盤構築が必要である。また、「枯れた」技術の実績・信頼性を重視し、敢えて最新技術の積極的採用を見送る判断も大切である。

次に、利用者が「使いたい時に使っている」と実感させる要素として、適格なニーズ確認と使用状況把握が不可欠と思われる。大学では企業のように個人所有デバイスの持込を制限することが困難であり、利用者が意識せずとも持込PC等をセキュアに利用できれば自ずと満足度は向上する。

その一方で、各々の脅威に対するセキュリティ対策、データバックアップ/リストアの仕組みや手順、遠隔サポートの有無、有事の際に各種利用ログを調査できること等、大学が提供しているシステム情

報を利用者に分かりやすく公開・伝達していくことも必要で、提供側の説明責任を果たしつつ、利用者との距離を縮めることが期待できる。

さらに、「使える」という言葉に利用者の疑問解決やスキル不足解消という側面も含まれているとすれば、サポート体制を確立し、リクエストに対するレスポンス向上も重要となるが、そのためにはサービス検討段階から人手のかからない運用設計の概念を意識するべきである。

ただし、このように提供側が検討・努力していたとしても、「使えて当たり前」の利用者視点を尊重すべきであり、トラブル発生時には素直に「ゴメンナサイ」と言える、システム管理者と利用者間での人間関係の下地作りも満足度の低下防止に大きく関わってくると思われる。

管理者が考える、使いたい時に使える大学システムの提供のあり方

これまで利用者の満足度を中心にサービス提供のあり方を論じてきたが、管理者に視点を移してみよう。システムへの理解度が高く、セキュリティ意識とモラルを持ち、様々な制約に納得して利用してくれるのが管理者から見た理想の利用者像である。人事部門や組織管理に対しては、情報システム部門の人材育成を計画的に実施することで、属人性を排除し、大学全体としてのサービス品質を保てるように要求したい。また、故障機器への予算はつくが、パフォーマンス低下に対する予算確保は困難である実情から、提供サービス選定段階で経営層に参加を促し、既存サービスの老朽化・陳腐化を大学全体の問題として取り組める体制作りを目指したい。

このように、利用者・大学運営層・システム管理者の三者間で共通認識を持つことが、それぞれの満足度向上に繋がるだろうと考えた。利用者の期待を受け止め、全学的支援を受けた情報システム部門がサービスを提供していくという、正のベクトルを向いたスパイラルの醸造である。

まとめ

初日全体会の事例研究において、人間の小さな行動一つ一つが、相手に与える印象を大きく変化させることに気付かされた。情報システム自体はデジタル基盤であるため、利用者も管理者も人間らしさを見失いがちであるが、システム環境の提供は本来人間としての活動を支えるために存在する。電子機器が通信するネットワーク内に、いかにして「まごころ」をカプセルリングして流せるかを探求していけば、システムに血を通わせることもできるのではないだろうか。

「システムの障害は人間でたとえるなら怪我」という運営委員の表現で、我々の役割をシステム環境の健康維持になぞらえることができると気付かされた。黙って傷口を手当てするのか、一言「大丈夫」と声をかけるのか。とりあえず絆創膏でよいのか、緊急手術が必要なのか。各大学に持ち帰って、それぞれの答えを見つけ行動することが、我々に課せられた使命である。

ここまで論じた中で、我々は何のためにシステムの健康状態を維持するのかという疑問が残るかもしれない。日本の国際競争力を高めるため、と利用者に見返りを要求すべきとの声もあるが、できれば寛容な姿勢で見守っていきたい。健康な人間が、安定した利用環境を活用することで、自由な発想で無限の可能性に向けてチャレンジしてくれることを期待するからだ。

最後になるが、今回の研修参加にて新しいヒューマンネットワークが構築され、真剣な討議のプロセスを経過することでその関係がより強固なものへと変わっていた。互いに悩み、理解し合うことで新しい視点を獲得させてくれたグループメンバー全員への感謝とともに、同様の関係を利用者・経営層と築いていけるよう尽力していきたい。