

「安定した利用環境の提供」って何だ？

第5分科会 (5) グループ

はじめに

- ▶ 「安定した利用環境の提供」って何だろう？
 - ▶ 安定の定義
 - ▶ 安定レベルには、法の基準なし
 - ▶ (安定して利用してほしくても) 情報システム部門の権限なし
 - ▶ 視点の違い
 - ▶ 管理者・・・安定 = 努力目標
 - ▶ 利用者・・・安定 = 当たり前
 - ▶ 利用前と利用中の違い
 - ▶ 利用前: 運用設計が必要
 - ▶ 利用中: 情報提供が必要



目的の絞り込み

- ▶ 利用者として、「安定」とは？
 - ▶ 使い勝手が良くて当たり前
 - ▶ サポート万全で当たり前
 - ▶ セキュリティも当たり前

↓
 - ▶ つまり、「安心して使えるシステム(環境)」を提供すること？

 - ▶ 安定した、って誰視点で？
 - ▶ 学生、教員、職員？
 - ▶ 管理者にとって？

↓
 - ▶ 利用者も管理者も安心して使えるシステムを提供すること？
-

目的の絞り込み

- ▶ 安定した利用環境
 - ▶ 安心(快適・納得・満足)して使えるシステム
 - ▶ 業務に集中できる
 - ▶ データが守られている
 - ▶ 目的を果たす
 - ▶ 使えない時にフォローしてくれる

↓
 - ▶ 利用者が安心して使えるシステムを提供する事

↓
 - ▶ 利用者が使いたい時に使えるシステムの提供
-

目的の絞り込み

▶ 利用者が使いたい時に使えるとは？

	いつでも	どこでも
教員	○	○
学生	○	○
職員	×(※)	○

※就業規則に沿った形での利用



「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」を考える

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（サービス）

- ▶ 機器の冗長化、使用環境の仮想化により、信頼性の向上を図る。
 - ▶ 高度な認証を導入し、利用者が必要な機能をどこからでも使えるようにする。（※セキュリティが高いほど◎）
 - ▶ 実績のある技術を導入することで、信頼性の確保を図る。（※最新技術に固執しないケースも・・・）
-

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（満足度）

- ▶ 利用者の使用状況を把握、ニーズの確認により、満足度向上に活用する。
- ▶ 利用者に意識させないセキュリティシステムを導入することにより、満足度を向上させる。（例：私物PCを学内LANに接続させる、等）
- ▶ 利用者にシステム情報（例：セキュリティ対策、バックアップ&リストア、遠隔サポート、利用ログ、等）を公開し安心させ、満足度を向上させる。
- ▶ 利用者へのサポート体制を確立し、レスポンス向上に繋げ、満足度を向上させる。（＝運用に人手のかからない設計を意識）
- ▶ システムが停止したら、素直にゴメンナサイ・・・（満足度の低下を防止）

利用者視点

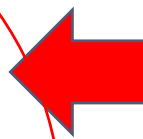
満足度



サービス

管理者視点

仕組み・組織



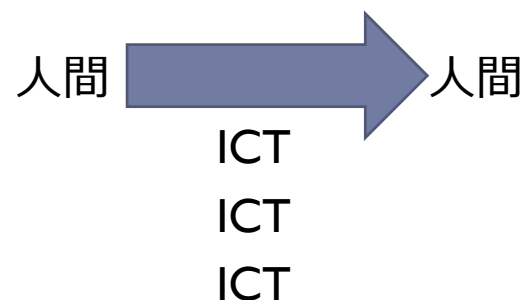
管理者が考える、使いたい時に使える大学システムの提供のあり方（仕組み・組織）

- ▶ (1)理想の利用者像
 - ▶ 利用者が理解度を高め、セキュリティ意識を持ち、納得してシステムを利用する（同時にモラル教育も実施する。）
- ▶ (2)理想の管理部門体制
 - ▶ 情報システム部門の人材育成を組織的に実施することにより、属人性を排除し、サービス品質を保つ。
- ▶ (3)理想の選定・資金調達
 - ▶ 提供サービスの選定に経営層を巻き込むことで、老朽化・陳腐化した既設サービスを快適なレベルに更新する。
 - ▶ （壊れた場合は予算がつくが、パフォーマンス低下には予算がつかない。）
- ▶ これら利用者・管理者・法人の三者が共通認識を持つことがそれぞれの満足度を向上させることに繋がる。

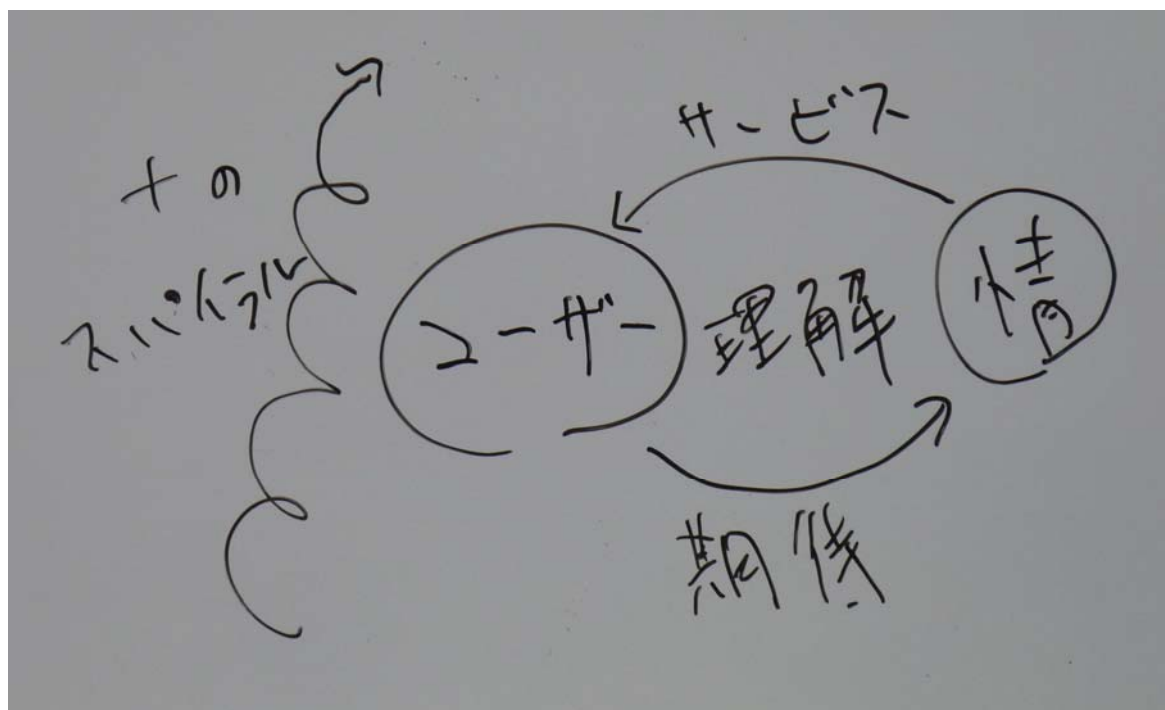


まとめ

- ▶ 血の通った→自分の大学に戻った時にどうするのか？
 - ネットワークに流す(何を?)
 - 何のために？



まとめ



作:大阪商業大学 小松原画伯