UNIVERSITY INFORMATION SUMMIT

大学情報サミット
UNIVERSITY INFORMATION SUMMIT

プロジェクト報告

利用者支援モデル検討プロジェクト
ーWISDOMを活用してー

2008.12.22

早稲田大学メディアネットワークセンター
柴山　拓人

目次

- プロジェクトメンバー紹介
- プロジェクトの目的
- 検討実施で用いた手法（WISDOM）について
- 検討実施内容
- 検討結果の紹介
- プロジェクトメンバー感想
- 今後の発展について

プロジェクトメンバー

- 慶應義塾大学　中村　進
- 法政大学　小泉　吉輝
- 明治大学　碓田　賢一
- 明治大学　岡田　大士
- 立教大学　根岸　千佳
- 早稲田大学　柴山　拓人
- 早稲田大学　竹内　大

＊WISDOM分析のアドバイザーとして
黒田学氏（早稲田総研インターナショナル）

プロジェクトの目的

- 検討テーマ「理想的な利用者支援モデル」の検討を行い、実施企画書の作成を行う

→ **新たなサービスの検討**

- システム環境・背景が異なる大学の職員が集まり、検討を行うことによって新たな知見を得る

→ **人材開発・人材交流**

WISDOMとは

- Waseda Integrated Strategy Design and Organaized Management

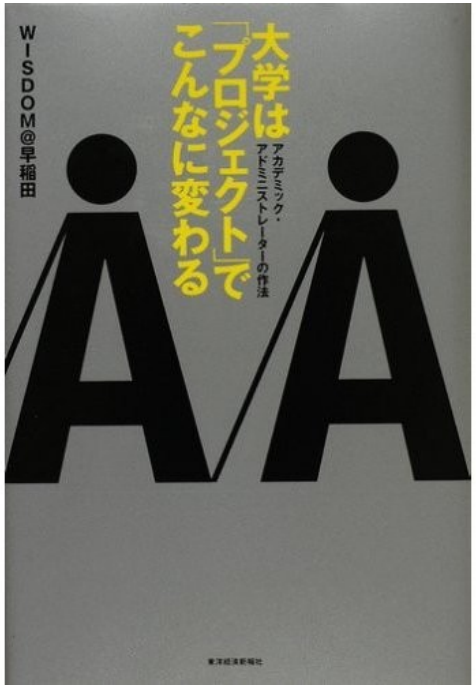
- 早稲田大学で考案した大学経営戦略立案方法論
  - ・グループによる集団検討による分析手法
  - ・プロジェクトの検討・実施の実践的な手順を提示
    ⇒システム構築プロジェクトにも適用可能
  - ・”問題・課題”からではなくて、”理想の姿”から出発する

WISDOMの実施フェーズ

- フェーズ1：企画立案
- フェーズ2：システム分析
- フェーズ3：システム構築
- フェーズ4：運用テスト・移行
- フェーズ5：実際の運用・保守

今回のプロジェクトでは、フェーズ1企画立案を実施

WISDOMの本の紹介



大学は「プロジェクト」でこんなに変わる
—アカデミック・アドミニストレーターの作法
WISDOM@早稲田 (著)

早稲田の杜を変えた組織の「知恵」
—WISDOMによる企画立案
黒田 学 (著)

プロジェクト検討テーマ

理想的な利用者支援モデルの構築

↓

大学の情報システム・ネットワークサービスにおける
利用者支援のあるべき姿

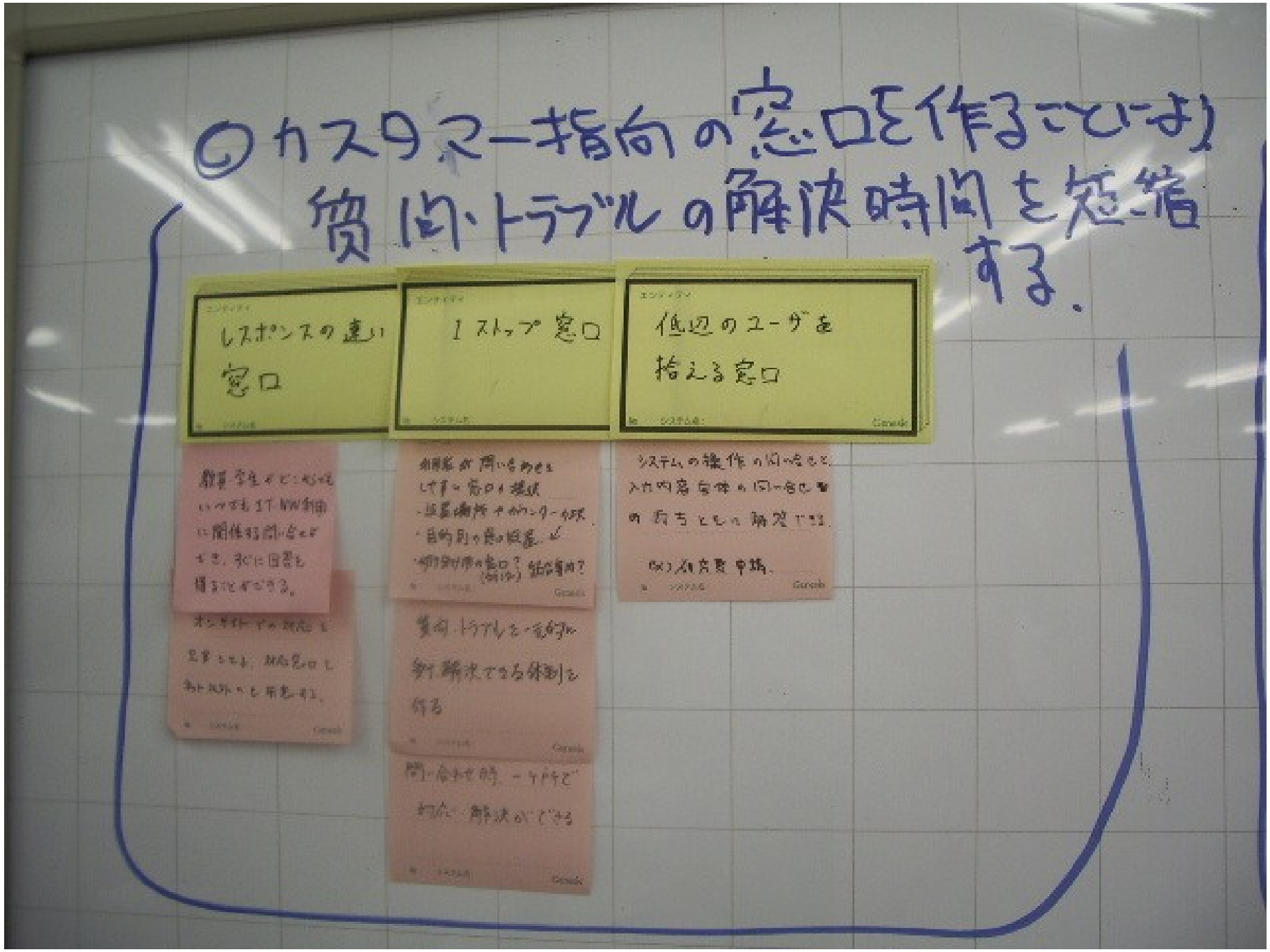
・検討に際しては、今の大学の現状にとらわれずに理想的な状態を考える
⇒実現案が即適用出来ない大学も出てくるかもしれない・・・

検討方法（Step1）目的分析

- （個人作業）各人がテーマに関する様々なニーズやアイデアを考え、ニーズカードに記入し、ニーズカードの作成を行う
- （グループ作業）ニーズカードの記載内容を目的ごとに分類する

参考：ニーズカード約60枚

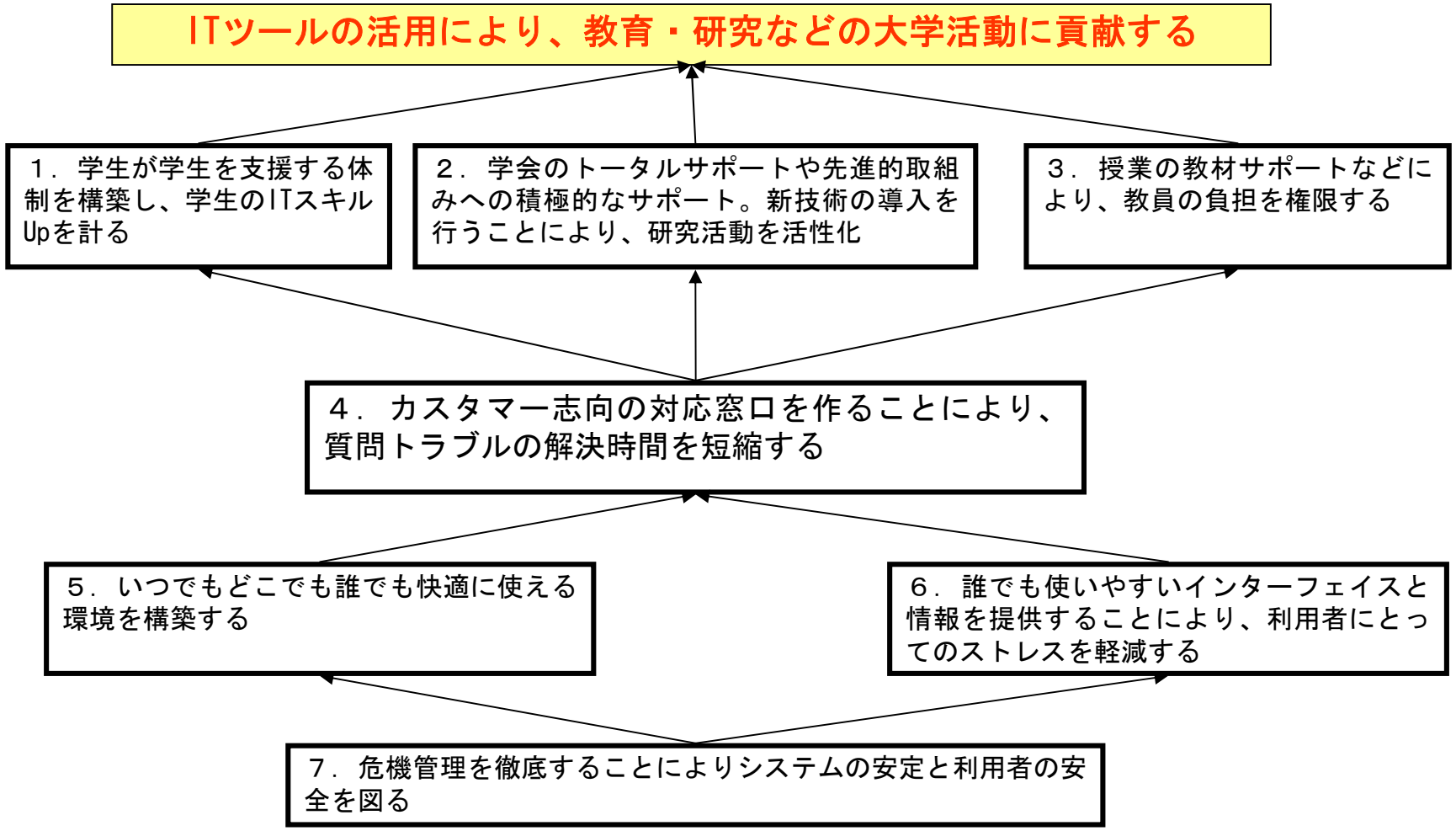
① ダレでも単純で使い易いインターフェイスと
情報を提供することで
利用者にとってストレスを軽減する。
⑤ 危機管理も徹底することにより、
システムの安定と利用者の安全を
図る
③-1 学会のトータルサポートや先進的取組み
への積極的サポート、新技術の導入を
行うことにより、
研究活動を
活性化させる。


◎カスタマー指向の窓口を作ることで
質問・トラブルの解決時間を短縮する。
レスポンスの速い窓口
1ストップ窓口
低迷のユーザを拾える窓口
質問・トラブルを一元的に解決できる体制を作る
問い合わせ時、一発で解決ができる

検討方法（Step2）目的間の関連付け

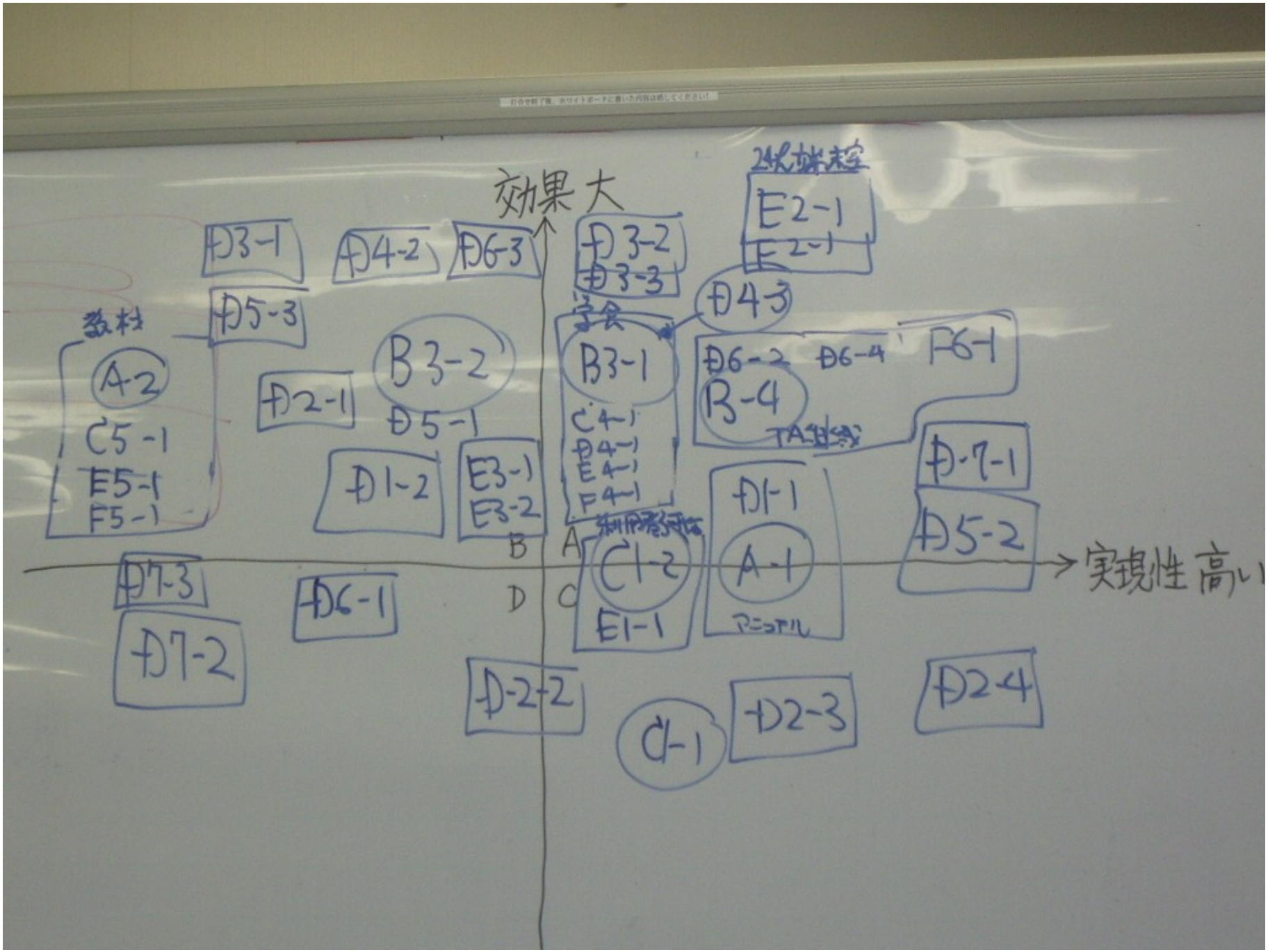
- 抽出された目的の階層・連鎖（達成の順序）を考え、目的関連図の作成を行う

検討方法（Step2）目的間の関連付け



検討方法（Step3）実現案の検討

- （個人作業）重点となる目的を達成するために必要な成果物の提供、生産性向上などの仕組として実現案を検討・抽出する
- （グループ作業）検討・抽出された実現案をメンバー全員で再検討し、実現性・実現効果によって優先順位の検討を行う


効果大
実現性高い
D3-1
D4-2
D6-3
D5-3
教材
A-2
C5-1
E5-1
F5-1
D2-1
B3-2
D5-1
D1-2
E3-1
E3-2
D7-3
D6-1
D7-2
D3-2
D3-3
学会
B3-1
C4-1
D4-1
E4-1
F4-1
C1-2
E1-1
D-2-2
C-1
D2-3
D2-4
D1-1
A-1
マニュアル
D-7-1
D5-2
E2-1
E2-1
D4-3
D6-2
D6-4
F6-1
B-4
TA研修
B
A
D
C

検討方法（Step4事業モデルの作成）

- 実現案の実施プロセスを設定し、実現案の内容・期待される効果や、実施組織体制・要員・経費などの内容を、プロジェクトの企画書として取りまとめる

⇒アイデアを実現プロセスへ

企画書内容紹介　No1

【目的分析結果】
1．学生が学生を支援する体制を構築し、学生のITスキルUpを計る

【企画内容】
学生スタッフ体制の強化によるITスキルの向上

【企画概要】

（1）学部学生による「学生サポーター」制度の導入

学部学生（1～3年生）による学生サポーターを組織して教職員・学生リーダーの指導の下に、ユーザサポート活動を行う。

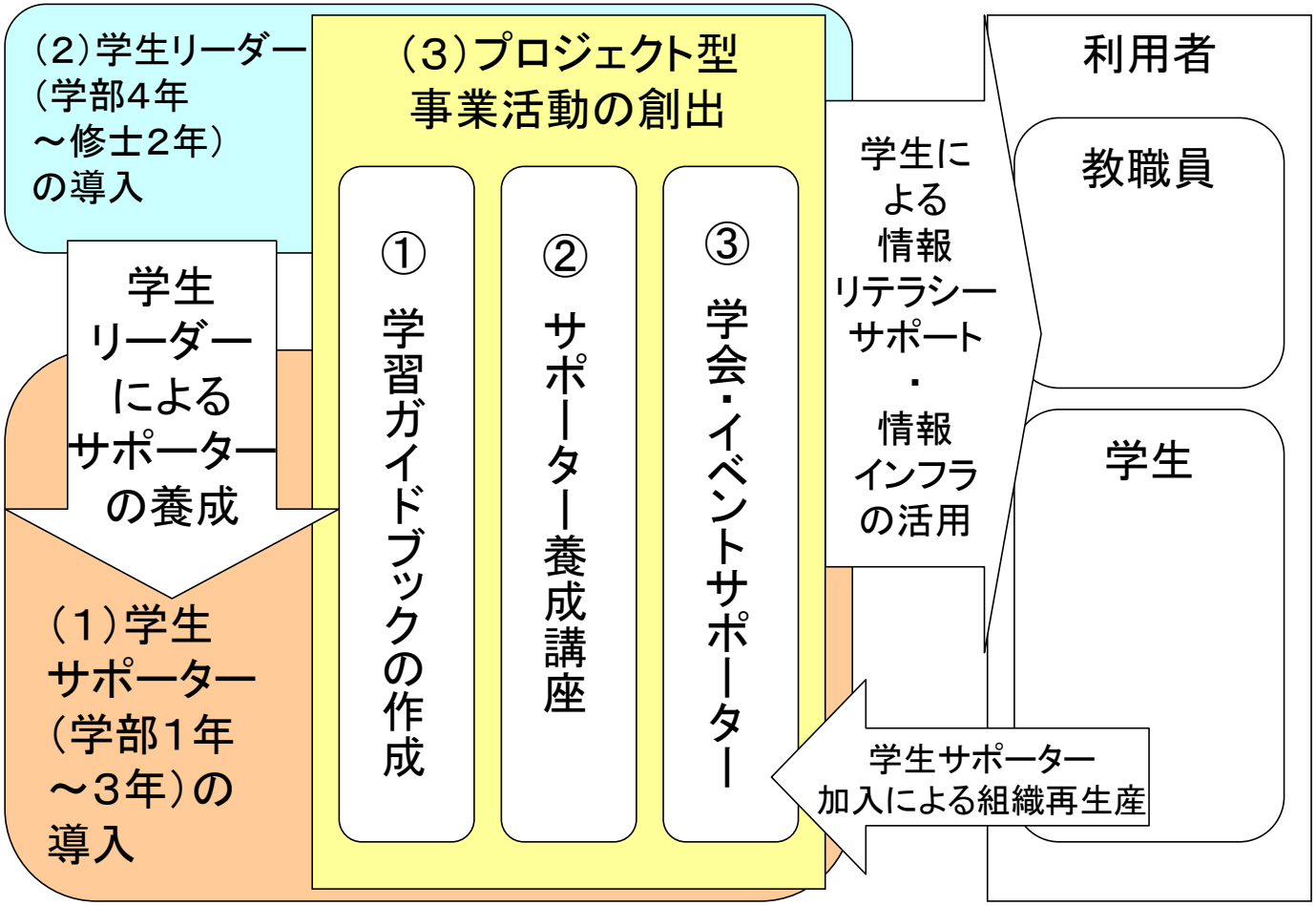
（2）大学院生TAによる学生リーダーの設置

大学院生（修士1～2年、学部4年）を学生リーダーとして採用し、教職員の指導の下に学生サポーターを教育する

（3）プロジェクト型事業活動の創出

◆学習ガイドブックの作成
　学内の情報設備の利用案内、同設備を活用した学習法の案内
◆教員への授業ガイドブックの作成
　学内の情報設備の利用案内、同設備を活用した教授法の案内
◆サポーター養成講座
　OJTシステムの構築
◆学会・イベントサポーター
　学会運営のサポート活動のノウハウの蓄積

【企画内容の関連】


(2)学生リーダー
(学部4年
～修士2年)
の導入
(3)プロジェクト型
事業活動の創出
利用者
教職員
学生
学生
リーダー
による
サポーター
の養成
①
学習ガイドブックの作成
②
サポーター養成講座
③
学会・イベントサポーター
学生に
よる
情報
リテラシー
サポート
・
情報
インフラ
の活用
(1)学生
サポーター
(学部1年
～3年)の
導入
学生サポーター
加入による組織再生産

企画書内容紹介　No2

【目的分析結果】
2. 学会のトータルサポートや先進的取組みへの積極的なサポート。
新技術の導入を行うことにより、研究活動を活性化

【企画内容】
学会・イベント・遠隔会議サポートサービスの提供

煩雑な手続・事務処理や準備の負担を軽減して、
研究活動や発表準備等に注力できるようにする

【企画概要】

（1）担当教員が相談する窓口を一本化
・問合せ先とサービス対応組織を一元化することにより、迅速な対応と、高いレベルでの均一なサービスを実現する

（2）サポート内容を区分し、それらを組合わせたサービスを数種類用意
・イベントの実体にあったサービス内容を選択可能にする

（3）サポート体制の構築
・イベントサポートドキュメント及び調整先等の一覧作成
・当日サポート要員の登用・育成
・サポート内容の蓄積

実現までの具体的なプロセスは、
各大学の実情によって異なる

サポート内容例

サポート内容	詳細	サービス例		
		A	B	C
イベント前				
開催用ＷＥＢの作成	開催告知、参加受付、演題受付、宿泊・交通の案内、諸連絡の発信	○		
各種印刷物の作成・印刷	案内状、チラシ、ポスター、名札、名簿、当日プログラム等	○	○	
会場となる教室の確保	使用できるＡＶ機器の種類や収容人員を確認し、会場を予約	○	○	○
インターネットコーナーの設置	イベント訪問者向けのネットワーク利用サービス			
備品・消耗品の手配	当日必要な備品や昼食の手配	○	○	
参加者の管理、入出金管理		○		
会場設営	掲示物の貼付や展示、発表ブースなどの設営	○		
ＡＶ機器の貸出		○	○	
テレビ会議システム機器の貸出				○
イベント当日				
受付事務	受付業務、出欠管理	○		
ＡＶ機器サポート	不具合時の対応	○	○	
来場者誘導		○		
発表会場補助	タイムキーパーなど		○	
採録サービス	講演等の採録	○		
テレビ会議システム機器サポート	不具合時の対応	○		○
イベント後				
懇親会の手配		○		
欠席者へのフォロー	当日配布物の送付等	○		

プロジェクトメンバー感想（WISDOM分析について）

- 以前、WISDOMの一部分と似たような手法を研修等で行ったことはありましたが具体的に企画を立案したり、企画書を作成する経験をしたことはありませんでした。システムの構築だけでなく、プロジェクトの進め方や考え方など今までの経験したものとは違った視点で、とても貴重な機会になったと思います（A大学Mさん）
- 上流工程における分析は現状把握とその改善を主とすることが多いため、業務の方向性を変えることや、現状から掛け離れた改善を行うのに適していると感じた（B大学Nさん）
- WISDOM手法は最初に効果的な方法を検討し、後に制約条件を検討していく。多くの場合、制約条件が先にあがってしまい、行き詰って発展しないケースも多いが、**WISDOM手法を用いると別の着眼点からアプローチできることもありそうだと感じた**（C大学Oさん）
- KJ法を用いたブレインストーミングは以前にもやったことはありましたが、問題整理で終わることが多く、実現案まで持っていくことは初めての経験でした。一つ一つ段階を踏んで、かつ今回は参加した一人ずつに個別企画の担当が振られたことも実現案の具体化に貢献しているのでははないかと思います。今回は本当に勉強になりました。ありがとうございます（D大学Pさん）

プロジェクトメンバー感想（WISDOM分析について）

- 新規プロジェクトの企画立案を行うときの、一つの方法を知ることができ今後の業務を行う上での参考になった。特にニーズカードで、多くのアイデアを出し、それをグループ分けし、目的化することは、今後の業務で試してみたい。（D大学Qさん）
- WISDOMを用いて他大学の職員と理想を話し合いながらそれを現実化できるように意見を出し合えたことは非常に有意義であり楽しかったです。（E大学Tさん）
- メンバーのほとんどの方が、初めてトライした検討手法であったが、比較的にスムーズに検討が進みよかった。考え方や今までの仕事のやり方など、バックグラウンドが異なる人が集まった時でも、ある程度有効な検討方法だと感じる（E大学Sさん）

・情報システム部門担当者にとっては、比較的に実施しやすい
・目的を明確にするのに効果的

プロジェクトメンバー感想（他大職員との共同検討について）

- このプロジェクトに参加してWISDOM手法そのものも面白かったが、他大学での悩みや、環境等を聞くことで、自分自身の職場と比較し、学ぶ点が多々あった。この経験や人脈を今後の業務に生かしていければと思う。（C大学Oさん）
- 作業等のボリュームは非常に大きく大変な部分も多かったですが、本来のプロジェクトの作業だけでなく打合せの回数を重ねるごとに他大学の方とさまざまな情報の交換をすることができ、非常に有意義な時間を過ごせたプロジェクトでした。（A大学Mさん）
- 他大の状況を知ることができ、色々と参考になることが多いと感じた。また、各大学を回ることで、それぞれの大学の様子や設備を見ながらPJを進めることができ、普段の業務とは違った感覚で仕事が出きることが新鮮だった（B大学Nさん）
- 私の関心のある実習室管理やTA・SAのマネジメントついて、他大学の事例を伺うことができ、可能なものがあれば取り入れてみたいと思いました。早速、私たちの職場では、ある大学の実習室一覧表示を参考に、空室や利用状況が一覧できるcgiを作成してみました（D大学Pさん）

プロジェクトメンバー感想（他大職員との共同検討について）

- 普段の業務（実務）を意識せず自由な考えで企画立案を考えることができたことが大変楽しかった。企画案の意見交換で、各大学の実情を知ることができ、参考になる点が多かった。（D大学Qさん）
- プロジェクト検討の過程で、他大学における良い面や問題点もわかり勉強になりました。自分の大学でもこのことを生かしていきたいと思います。ありがとうございました（E大学Tさん）
- 大学の情報システム部門と言っても、各大学で組織・業務範囲などが様々であって、検討の最中では、普段の業務で考えていることや大切にしている注意点などが考えの端々に現れているのが印象的であった。現状の問題点だけでなく、今後の情報部門のあり方についての考えが聞けたところが大変よかった（E大学Sさん）

・他大学の実情を知る機会と、今後の情報部門のありかたについての意見交換の場になった

今後の発展について

- 「共通サービスの実現」を目指すために・・・

【課題】参加大学に毎に現状に差があるため、実現までのプロセスに違いが発生

- 共同検討PJの展開

・より具体的な目的の実現への取組みへシフトしては？

・例えば、今回の7つの企画のうちの一つを実現するためのプロジェクト

大学情報サミット
UNIVERSITY INFORMATION SUMMIT

ご清聴ありがとうございました