

神戸大学における新たなグループウェアの導入について

林 文武

神戸大学 情報基盤センター

istc-jimusys@office.kobe-u.ac.jp

Introduction of a new groupware system in Kobe University

Fumitake Hayashi

Information Science and Technology Center, Kobe Univ.

概要

神戸大学では、2016年9月にグループウェアを更新し、新たなグループウェアを導入した。その更新過程では、システムの更新だけでなく、運用ルールの見直しとこれまでグループウェアを利用していなかった教員の利用についても検討を行った。本稿では、その更新過程及び検討結果について説明する。

1 はじめに

大学の業務において情報システムを利用することは今や必須となっている。その中でもグループウェアは、学内での情報伝達や情報共有のために、重要な役割を担っており、各大学において様々なグループウェアシステムが導入されている。

その一方で、情報伝達における電子メールの重要性も依然高く、大学の業務におけるグループウェアとの共存がいろいろなかたちで行われている。

これまで、神戸大学では、グループウェアは事務組織を中心に利用され、教員への情報伝達は電子メールを利用していたが、この度、教員を含めた教職員全てが利用することをコンセプトに掲げ、グループウェアを更新した。

本稿では、神戸大学におけるグループウェアの更新過程を、教員への利用拡大を目指した点を踏まえ、説明したい。

2 グループウェア更新の背景と検討

2.1 背景

神戸大学では、2002年にグループウェアを更新し、カワイビジネスソフトウェア社製の WeblyGo を導入した。導入当初は、教員も含めた全教職員の利用を想定していたが、ごく一部の教員が利用するのみで、事務組織中心のグループウェアとなっていた。

その後、10年以上が経過し、レスポンスなどのパフォーマンスが低下したことやベンダーによる

サポート期限が数年後に迫っていることから、グループウェアの更新を検討することとなった。

2.2 更新の検討

グループウェア更新の検討を行うため、学内にグループウェア更新検討部会を設置した。メンバー構成は、事務局各部の課長補佐クラス、医学部等一部の大規模部局の事務長補佐クラス及び情報基盤センターの教職員とし、2014年6月から約1年半かけて検討を行い、導入方針を決定した。

まず、新たなグループウェアを導入する際の導入コンセプトとして次の3点を第2回の部会で掲げ、その後の検討のための礎とした。

- ・導入するソフトウェアの機能に業務を合わせることで業務のイノベーションを実現する。
- ・1人当たりの業務量がより増大すると考えられる将来世代に負担を先送りしない。
- ・教員を含めた全ての教職員の利用を実現する。

また、導入方法としては、導入コストや導入後の保守コストを削減するために、グループウェア単体での導入を行わず、神戸大学最大の基幹システムである教育研究用計算機システム (KAISER2016) に新たな機能として追加することにより導入することとした。

以上の部会での決定内容を踏まえ、仕様書を作成し、入札の結果、2016年1月に株式会社 OSK 社製の eValueNS の導入が決定した。

3 運用ルール等の検討

グループウェアの調達手続きと並行して、2015

年 12 月には更新後のグループウェアの運用ルール等を検討する WG（グループウェア導入準備・運用ルール等検討 WG）を設置した。メンバーはグループウェア更新検討部会のメンバーを引き継ぎつつも、教員の利用を見据えた検討が必要であったため、情報基盤センター以外の部局から 3 名の教員をメンバーとして追加した。

WG では、教員部会や事務部会の部会を設置し、教員、事務職員それぞれの立場での議論を行った後、それらの意見を教員・事務合同部会や WG ですり合わせるかたちで議論を進めていった。

また、導入するグループウェアが決定した後は、特定の部局で先行トライアルを実施し、実際に eValueNS（株式会社 OSK 社製）を利用した上での意見やアイデアを吸い上げることとした。

以上のように、約 8 か月の検討を経て、WG として次の成果物を得ることができた。

- ・グループウェア運用管理規則
- ・グループウェアの運用及び利用に関するガイドライン
- ・グループウェアのキャッチフレーズ
- ・グループウェアの愛称

3.1 グループウェア運用管理規則

今回のグループウェアの更新は、その導入コンセプトにあるように業務改善とも深く結びついている。そのため、規則では、グループウェアの運用管理責任者を業務改善推進のリーダーである事務局長とすることにより、事務組織での積極的利活用を図る上での実行性を担保した。

また、導入当初のコンセプトを守りつつ、グループウェアの運用範囲を拡大していくためには継続的な運用体制が必要であることから、運用管理責任者である事務局長を委員長とする運用管理委員会の設置を規定した。

3.2 グループウェアの運用及び利用に関するガイドライン

グループウェアの利用時間や業務で使用する機能の設定などの運用に関するルールと、利用者がグループウェアを利用する上で守るべきルールを定めた。

特に、利用者が守るべきルールは、各機能の利用方法に関する注意事項だけでなく、連絡事項のタイトル・本文の記載方法や添付ファイルの原則禁止など、業務の在り方にも踏み込んだ内容としたことが本学の取り組みの特徴である。

3.3 グループウェアのキャッチフレーズ

教員部会において、教員の利用を促進するために、グループウェア利用のメリットをアピールするキャッチフレーズを作成するアイデアが生まれた。その後、他の部会や WG での議論を経て、教員だけでなく、全ての教職員に対するキャッチフレーズとして、「便利（スムーズ）に！」「生産的（プロダクティブ）に！」「安全（セキュア）に！」の 3 つを策定した。

このキャッチフレーズでは、大学の運営に関する業務を、グループウェアの利用を通じて効率化することで、教員の教育・研究の時間を確保できることや、セキュアな環境での情報伝達・情報共有を行えることで情報漏洩等のリスクから解放されることをアピールしている。

4 教員利用促進のための機能追加

導入コンセプトではソフトウェアの機能に業務を合わせると掲げていたが、もう 1 つのコンセプトである教員の利用を実現するために最低限のカスタマイズを行った。

カスタマイズの内容は教員部会で発案され、その後、教員・事務合同部会や WG の議論を経て、決定された。

教員部会では、教員の利用を実現するための方策を検討する上で、まず、教員の業務スタイルについて議論した。これは、業務において、教員がこれまで利用したことのないグループウェアというツールを利用することは、教員の業務スタイルを変えることになり、それが利用を妨げる要因になるのではないかと考えている。

その結果、同部会では、本学教員の業務スタイルを以下のように分析した。

- ・毎日定時に出勤してパソコンに向かうわけではない。
- ・日常的に電子メールを連絡手段として利用している。
- ・学外での活動が多く、モバイルデバイスを利用しなければならない。
- ・スケジュール管理は、Google カレンダー等の外部サービスを利用している場合が多い。

グループウェアを業務で新たに利用することは、これらの業務スタイルの変更を強いる可能性がある。特に、事務サイドからの情報伝達を、電子メールではなくグループウェアを通じて行うということになれば、受け手である教員もそれに従

わざるを得ないが、それが教員の反発を招くことが考えられる。

しかし、業務スタイルを全く変更することなく（人によって変更の幅はあると言えど）、グループウェアの利用を開始することはできない。では、どうすれば業務スタイルの変化に対する反発を抑えつつ、グループウェアの利用を促すことができるのか。

その1つの方法として、劇的な変化を強いるのではなく、漸進的な変化が可能な環境を提供することが有用ではないかとの提案がなされた。そして、その環境を提供するためには、少なくとも次の機能追加が必要であるとの結論に達した。

- ・グループウェアで自分宛に届いている連絡事項のサマリーを電子メールに自動送信する機能
- ・グループウェアに登録したスケジュールを Google カレンダー等の外部カレンダーに連携する機能

4.1 サマリーメール送信機能

業務スタイルの分析では、教員の主な連絡手段は電子メールであった。これは、学生や学外者とも連絡を行う必要があることによるもので、事務サイドからの情報伝達のみを突然電子メールからグループウェアに変更することは教員の反発を招くことが予想される。

だからと言って、事務サイドがグループウェアでの情報伝達と並行して、電子メールでも情報伝達を行うことは、業務改善とは程遠い結果となってしまう。

そこで、グループウェアで自分宛に届いている連絡事項を電子メールに自動送信する機能を追加することとした。

これにより、これまで教員に対しては電子メールで情報伝達を行っていた事務サイドの連絡業務を、グループウェアのみで行うことが可能となり、連絡業務で使用するツールの一元化が図れることとなる。

また、教員にとっては、自分に届いている連絡事項をサマリーとして定期的に電子メールで確認することができるため、毎日、グループウェアにログインする必要は無く、業務スタイルの大幅な変更を行うことなく業務を継続できるというメリットが生じる。

4.2 外部カレンダー連携機能

教育・研究と大学の運営業務に携わる教員は分刻みの予定を抱えており、そのスケジュール管理

に多大な労力を費やしている。これまで、大学の運営業務に関する会議等の日程は、事務サイドから主に電子メールで調整や連絡が行われ、その度に教員自らが利用しているカレンダーツールで調整、登録するのが一般的であった。しかし、毎日送られてくる多くのメールの中からそれらを漏れなくチェックし、カレンダーに登録することは想像以上に面倒で時間を要する作業である。

今回導入する eValueNS（株式会社 OSK 社製）にはもちろんスケジュール管理機能が備わっているが、権限の設定によっては、自分のカレンダーだけでなく、他人のカレンダーにも予定を登録することができる。その機能を利用して、これまでの電子メールでの連絡の代わりに、事務サイドが教員のカレンダーに直接、会議等の日程を登録する運用を検討している。そうすれば、教員が多くのメールの中から会議等の連絡を探し出し、自分のカレンダーで調整、登録するという作業から解放されることになる。

しかし、この運用を行うためには教員が自分のスケジュール管理をグループウェアの機能で行うことが前提となるが、業務スタイルの分析では、多くの教員が Google カレンダー等の外部サービスを利用していることが明らかとなった。

そこで、グループウェアのスケジュール管理機能で登録しているデータを Google カレンダー等の外部カレンダーに連携する機能を追加することとした。

これにより、教員はこれまで利用していた外部カレンダーの利用を止めることなく、事務サイドがグループウェアのカレンダーに登録した予定を確認することができる。

5 運用開始と見えてきた課題

新たなグループウェアである eValueNS（株式会社 OSK 社製）は 2016 年 9 月よりテスト運用を開始し、同年 10 月より、まずは事務組織における本運用を開始した。教員も一部、ペーパーレス会議での利用が開始されているが、教員への連絡業務における利用はまだ行われていない。今後、教員への周知を行い、準備を進めていく予定であるが、事務組織での運用を開始して約 1 ヶ月、幾つかの課題が見えてきた。

今回の新たなグループウェアの導入では、グループウェアシステムを更新するだけでなく、その運用ルールを見直すことを目的として、WG で検

討を行い、ガイドライン等の策定を行った。しかし、ガイドラインの規定を守っていない、また、守ろうとしてもその通りに利用できない場合がある、などの状況が発生している。

まず、運用ルールを守っていないことについては、ガイドライン等の周知期間が短かった点が原因として考えられる。WGメンバーとしては事務局各部の課長補佐クラス等が参加していたが、検討段階での各部内での共有が十分に行われているとは言えず、メンバー以外の教職員にとっては知らない間にガイドラインが策定されていたとの印象だったように思われる。また、テスト運用期間を1ヶ月設けたが、ほとんどの部署では通常業務に追われ、テストを行う余裕が無く、準備を行えないままでの運用開始となったことも原因と考えられる。

次にガイドラインの規定通りに利用できない場合があることについては、ガイドライン検討時の議論が主に机上でのシミュレーションに依らざるを得なかった点が原因として考えられる。ガイドラインのうち、特に利用者が守るべきルールについては、事務部会を中心に検討を行ったが、議論はあまり活発に行われなまま進み、内容を十分に詰めることができなかった。これは大学の事務組織にありがちな、会議メンバーからの発言が少なく、活発な議論が行われずに、実際には一部のメンバーによって物事が決定してしまうという典型的な事例であったと考えられる。また、メンバーが所属する部署での共有もあまり行われていなかったため、現場の意見を吸い上げ、それを反映することができなかった。

これらの問題点については、今後、運用管理委員会等の議論を経て、利用者からの要望などを精査し、ガイドラインを柔軟に見直すなど、様々な改善を行っていく予定であるが、現場の業務に沿ったルールの策定とそれを現場に浸透させる難しさが浮き彫りになった。

しかし、これらのことは事前に想定していたことでもあり、今後も粘り強く、現場への浸透を会議などの場を通じて訴えていくことで、当初掲げた「教員を含めた全ての教職員の利用を実現する。」ことに一歩でも近づけていきたいと考えている。

また、グループウェアにおける電子決裁についても、来年4月からの試行を経て、同年10月から全学展開を図る予定である。