

センター外部評価のための自己点検評価活動

Self-check Evaluation Necessary for an External Evaluation of IMC

岩沢和男, 宮原俊行, 吉富健一, 西村浩二

IWASAWA Kazuo, MIYAHARA Toshiyuki, YOSHIDOMI Kenichi, NISHIMURA Kouji

{iwasawa,tmiyahar,domi,kouji}@hiroshima-u.ac.jp

広島大学情報メディア教育研究センター
広島県東広島市鏡山 1-4-1
Information Media Center, Hiroshima Univ., JAPAN

概要

2004年度から2008年度までのセンターの自己点検評価を行った。評価項目の立て方、評価基準について、我々の考え方を述べる。また、自己点検評価作業を支援するツール、自己点検の効果、および、数々の反省点について、整理して報告する。

キーワード

自己点検, チェックリスト, 評価項目, 外部評価

1 はじめに

広島大学が2009年度に外部評価を受ける。広島大学情報メディア教育研究センター(以下、センター)もその前に外部評価を実施することとなった。そこで2004年度から2008年度までのセンターの自己点検を行い、自己点検評価報告書[1]を作成した。

表-1に、文献[1]の評価結果に関する概要を示す。センター活動に関して、「組織体制」「活動状況」「運営」および「サービス詳細」という4つの区分に対して、合計222件の評価項目を立て、改善するための課題の有無およびその程度で評価した。

その結果、課題の有無という点からは、センター活動の68%が「十分な活動」であり、また71件(=65+6)の課題を、具体的に明らかにできた。筆者の一人(岩沢)は、222件という少なくはない件数のチェックを実施し、何が十分か、どこにどの程度の重さの課題があるかを把握できたことで、「センター活動全貌に網をかぶせたい」という実感を、強く持つことができた。

自己点検結果の詳細については[1]に記したが、今回の自己点検をまとめる過程とその結果として、センター活動へのよい影響と、同時に、多数の反省点を見出すこ

表-1: 自己点検評価結果の概要

評価	意味	件数	割合
A	十分である	151	68%
B	若干の課題あり	65	29%
C	全く不十分	6	3%
合計		222	100%

とができた。これらを整理して開示することは、他大学のセンター活動にとっても、有益であろうと判断し、ここに報告するものである。

第2章で、自己点検評価報告書[1]をまとめる際の、評価項目・評価基準等に関する我々の考え方を述べる。第3章では、各種データの登録・整理を支援するために開発した支援ツールについて紹介する。第4章に、今回の自己点検評価活動で見いだされた効果、ならびに反省点を列挙する。項番の立て方、記述の際の約束事、本文との連携など、多岐に渡る。中には、対応の難しいモノもあるが、事前に考慮しておけば、膨大な手間を省ける事項も多かった。

2 自己点検評価の方針と構成

評価項目の立て方、評価基準に関する考え方は、各大学のセンター毎に自由である。但し「外部評価を実施する」という前提であれば、その自由度も減少するのではあるまいか。

自己点検後の外部評価の段取りについては、文献[2, 3]を参考とさせていただいた。外部評価委員会での基礎資料として自己点検評価報告書を役立てるべく、評価項目を設計することとした。

この章では、評価基準および評価項目の立て方に関して、我々の考え方を述べることとする。

2.1 評価基準の選択

我々は、自己点検によって「今後何をすべきか」という行動を浮き上がらせたいと望んだ。そこで、表-1に示したように、課題の有無が明らかになるように「A: 十分である、B: 若干の課題がある、C: 全く不十分である」という評価基準を設定した。

自己点検の結果として「よくやっている」と言われたければ、不都合な部分を無意識の内に隠したくなる。だが、その部分を外部評価委員から指摘されてしまうなら、自己点検に費やす労力そのものが無駄であろうと考える。

我々は、「その後の改善につなげるべし」とのセンター長の判断により、上記の基準を採用することとした。

2.2 評価項目

当時、学内で作成されていた大学外部評価用のチェックリスト案を参考に、センターのチェックリスト(評価項目一覧)を開発した。方針として、「全国のセンター組織でも利用可能なセンター業務に関するチェックリスト」を目指した。

まず、センターは、本学に対して情報サービス提供を目的とする組織であり、また、情報教育を実施・支援する組織でもある。そこで「組織体制」「活動状況」「運営」および「サービス詳細」という評価区分を設け、センターの自己点検は、これら「センターの設立目的」に沿って、妥当性を検証することとした。表-2に、評価区分と項目数を記す。

また、表-3に評価項目の具体例をあげる。項番は、文献[1]でのチェックリスト上の項番である。

評価項目の文言は「…できているか」等、合格・不合格が判定できる形式で、一文あたり一件の質問型とした。「あるべき姿」を明示することで、一覧表をカルテにできる／更新が容易になる等の利点がある。複数の内

表- 2: 評価区分および評価結果

区分	A	B	C	項目数
組織体制	14	6	0	29
活動状況	88	29	5	122
運営	8	6	0	14
サービス詳細	41	24	1	66
合計	151	65	6	222

容では、こっちはOK だがこっちは×等、回答や評価が複雑になり、見通しが利かなくなる。

表- 3: 評価項目の例

項番	評価項目	結果
組織体制		
3-1	教職員配置	
3-1-1	教職員編成のための基本方針があり、それに基づいているか	A
3-1-2	センター活動を遂行するために必要な教職員が配置されているか	B
3-1-3	情報サービスに対して、必要な教職員が確保されているか	B
3-1-4	教職員の活動を活性化するための措置が実施されているか	B

組織体制では「教職員の配置」に関して、かなり赤裸々な評価項目を用意したつもりである。

活動状況には、センターのシステム更新に関する業務内容を盛り込んだ。センターシステムは、4年～5年でのリプレースとなっている。毎年の業務ではないが、システム更新時期には、非常に重要な活動である。

サービス詳細に関する評価項目は、本来は活動状況に含まれる内容であるが、センター活動の3分の一を占めるため別建てとした。

評価項目の詳細については[1]を参照いただきたい。

2.3 評価結果

評価結果は、基準に従ってA,B,Cのいずれかとし、コメントおよび根拠となるデータを明示する方針とした。また、評価の過程で明らかになった事項を整理する。

2.3.1 コメントおよび根拠データ

評価結果において「A」判定の場合、参照すべきデータを明示することとした。また「B,C」判定の場合、すなわち何らかの課題がある場合には、コメント欄に課題を記述することとした。表-4に、例を示す。

表-4: 評価結果詳細の例

項番	評価項目	結果
1-1-1	情報基盤整備、情報教育、情報サービス、業務支援が目的に明確にうたわれているか	B
コメント	「情報サービス」を明記していない。次期システムでの導入時に合わせて、センター規則も、より実態に合わせた分かりやすい表現に、改定すべきである。	
根拠データ	広島大学情報メディア教育研究センター規則 (以下省略)	

2.3.2 セキュリティ関連事項の記述

ところで、根拠となるデータには、開示情報、非開示情報が混在する。セキュリティ関連の課題に関しては、その性質上、開示する報告書には記載しにくい。特に、学外に配布する「自己点検評価報告書」には掲載できない。

ただし、評価対象期間中には課題があっても、その後、対策完了となった項目は「B(対処済み)」として公開できる。これは、パッチを作成してからセキュリティホールを公表するのと同様の手順である。

2.3.3 データ収集の工夫

「十分な活動をしている」ことをデータで示そうとすると、日常的に、データ収集する行為の必要性が意識されるようになった。サービス内容を説明するセンターWebページ[4]からの各種のリンクは、資料整理に役立った。一方、各サービス毎の利用回数、利用者数、等々は、後日集計しようとしても、記録がなければ不可能である。また例えば記録があっても、集計に膨大な手間がかかるのであれば、結局、数値として存在しないも同様になる。

従って、日々の業務の中で、少ない労力で集計する工夫とその実施が必要である。そして長期間集計し続けて、初めて価値あるデータを抽出できるケースもある。

3 支援ツールの開発

この章では、今回の評価作業のために我々が作製し、役立った支援ツールについて報告する。

複数(10名以上)の担当者が、同時並行的に、本文原稿、チェックリストおよび各種添付ファイル等のデータ登録・更新作業を円滑に行うため、Webベースのデータ登録支援ツールを作成した。支援ツールは低コスト(費用、時間等)を前提に、必要最低限の機能として、WEB入力とTeX出力を提供することとした。このツールにより、担当者が随時、担当分の原稿およびデータを登録する一方で、最新版のTeX原稿の作成が可能となった。WEB入力は、以下の機能を提供した。

1. 各評価項目単位に入力できること
2. 画像などテキスト以外をUPできること
3. TeX原稿を直接入力できること

図-1にチェックリストの管理画面トップのイメージを示す。同様の管理画面から、本文データおよび添付資料の登録・管理も行う。

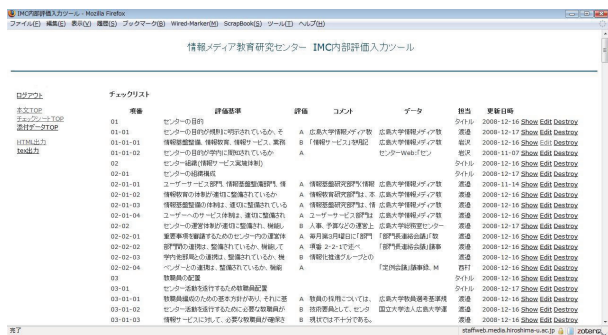


図-1: チェックリストの管理画面

TeX出力では、自己点検評価報告書を見やすくするため、資料編に載せるチェックリストについて、サマリーと詳細を別々に表示する機能も付加した。

なお、ツール作成には、オープンソースのWebアプリケーションフレームワークであるRuby on Railsを利用した。

4 自己点検の効果等

4.1 良かった点

1. 日常業務としての広報活動等の結果が、自己点検時のデータとして使用できることが分かった。

センターWeb[4]には、サービス一覧や各種サービスの説明、使用手順、FAQ、障害情報等を掲載し、広報に役立てている。今回の報告書[1]には関連情

報の URL を掲載し、必要に応じて詳細に当たれるようにした。

2. 自己点検評価活動を通じて、センタースタッフに「業務量を計測する」という意識が生まれた。「次回の自己点検の際には」という言葉が使われる様になった。

実際、helpdesk 等、センターへの各種の問い合わせ件数は、これまで手間がかかるとカウントすらしていなかった。

3. 次回の自己点検時の省力化のため「サービスに関するデータを収集し、グラフとして Web 上に表現する」という動機付けが可能となった。
4. サービス毎の利用者数等の各種統計情報の扱いには、改善の余地があることが明らかになった。

4.2 反省すべき点

一方で、やはり反省すべき点は、非常に多かった。

1. 締切破り。教員系に多い。

2. 表記ルールの不統一

「年号の表現、数字、括弧、句読点」に関して、予め表記を統一しておけば、後々の膨大な修正作業は不要であった。(例えば「本文中の年号表記は『西暦(和暦)』とする」「評価項目には『?』を付けない」等々。)

一括置換も、異なるケースが多ければ、無駄に時間を消費する。その手間が無視できないほど大きかった。

3. 本文の章節番号 vs 評価項目の項番
番号の対応が、分かりにくい。評価項目の採番を、本文に対応付けるべきであった。

4. 記述方針の徹底不足

「コメント欄は課題記述用である」という方針が、担当者間で徹底できていなかった。

実際「A」判定で「十分」と判断した理由をコメント欄に記述したケースも多い。コメント欄という言葉をやめて、ずばり「対処すべき課題」と明記するべきであった。

5. チェックリストは、存在しないものが対象外

「あるべき論」は存在しないものに適用できない。提供をやめた(停止、廃止した)過去のサービス等に関して、自己点検の際の記述から、欠落する可能性がある。

6. 教育における「成果」の計測

「測り方」について、事前に十分な考察と、データ収集の準備が要る。教育活動およびその支援活動において、誇るべき成果が何であり、表現するために何を測るべきかを、活動する側が定義しなければならない。事前に計測する工夫を施し、長期的にデータを集めていなければ、何も残せないということもあり得る。

5 まとめ

今回、「活動につなげる評価」を目指して実施したが、それを日常業務に反映させるには、まだ少々時間がかかる。「測る工夫」と「残す工夫」について検討を進め、次回の自己点検の際には、お祭り騒ぎを極力回避できるように準備したい。

参考文献

- [1] 「広島大学情報メディア教育研究センター 2008 年度自己点検・評価報告書」、情報メディア教育研究センター評価委員会,2008, 広島大学
- [2] 京都大学 情報環境機構・学術情報メディアセンター 外部評価報告書,2008 年 6 月
- [3] 2007 年度 京都大学 情報環境機構・学術情報メディアセンター年報,2007 年 7 月 15 日発行
- [4] メディアセンター Web ページ
<http://www.media.hiroshima-u.ac.jp/>