

大学 Web サイトの構築と運用管理における 横断的組織の問題点と課題

M1465325 山本俊介

1. 研究の背景と目的

18歳人口の減少や国立大学法人化などの環境の変化に伴い、大学における Web サイトの戦略的な重要性が高まっている。それにもかかわらず、大学 Web サイトの構築・運用管理において多くの問題が発生しており、戦略的活用どころか充実化さえも著しく遅れているのが現状である。このため、Web サイトの構築・運用管理を困難にしている組織上の要因を検討する必要があると考えた。本研究では、広島県内の4年制大学16校の Web サイト管理者を対象としたヒアリング調査を基礎として、この問題を、大学組織における組織横断的な業務遂行という視点から分析し、解決策を提案することを目的としている。

2. Web サイトのプロセスと組織形態

Web サイトの構築・運用管理の作業プロセスを分析した結果、性質の異なる複数のタスクがスパイラル状に繰り返されていることが分かった。それらは、リニューアルといった短期的なミッションである「構築フェーズ」と、日常の更新作業といった長期的なミッションである「維持管理フェーズ」に大別される。また、Web サイトの構築・運用管理業務には、多くの種類の知識や情報を必要とすることから、組織横断的体制で取り組むべき全学的な業務であることも明らかにされた。

3. ヒアリング調査による現状分析

広島県内の4年制大学16校の Web サイト管理担当者を対象にヒアリング調査を実施し、それをもとに、大学 Web サイトの構築・運用管理における現状分析と問題点の整理を試みた。その結果、発生している問題の大半について、その原因が組織横断的な業務に「兼任」で取り組んでいることにあること、それ故、既存組織との間にコンフリクトが生じ、組織横断的な業務の遂行に困難が生じていることが明らかになった。また、意思決定の面では、担当者に与えられた権限の

低さが横断的組織の組織行動を弱体化させる要因となっていることも判明した。

4. Web サイトの効果的な運用管理の考察

これらの問題について、プロジェクトマネジメント理論と横断的組織理論の視点から検討を行った。プロジェクトマネジメント理論からは、構築と維持管理という性質の異なる2つのフェーズに対し、状況に応じた適切な組織体制を使い分けることの必要性が明らかとなった。構築フェーズにおいては、一時的なプロジェクト型組織（全員が専業）の採用が有効であり、維持管理フェーズにおいては、日常業務化を浸透させる機能型組織が最適である。その際発生する既存業務とプロジェクト業務との間のコンフリクトについては、次のような具体的な解決策を提案している。構築フェーズではプロジェクト管理者の権限強化が有効であり、維持管理フェーズにおいては外注可能な技術部分が多いため、CMS (Contents Management System) の導入などによる業務軽減を図ることが望まれる。また、横断的組織理論の立場から、横断的組織の形成による、構成員の意識向上を図る必要性も示唆された。そして、両フェーズ間の乖離の問題についても言及し、プロジェクト型組織と機能型組織のスムーズな移行による組織形態のスパイラル構造確立の必要性を提言した。

5. 今後の課題

本研究で提示した解決策の有効性の実証は今後委ねられている。また、本研究では、調査対象が広島県内の大学に限定されているため、検討対象とした課題とその解決策の普遍性については自ずと限界がある。また、原因が大学の組織特性によるものかどうかについても、企業組織における Web サイトの構築・運用管理の状況と比較する必要がある。今後も解決のための具体的な方策を検討し、その成果を実際の現場に活かしていきたいと考える。