

インターネット時代におけるITリテラシー教育

—2005年企業を支えるITリテラシー—

アブストラクト

1. 背景 (現状と問題点)

まさに「インターネット時代」が到来した。インターネットはその急速な普及により、企業をとりまく環境に大きな影響をもたらしている。電子メール・電子会議・電子入札・電子商取引など、あらゆる業務が電子化・高速化され、モバイル・SOHOなどのオフィス環境も変化している。ビジネススタイルそのものが急速に変革しつつある現在、社員のITリテラシーは企業経営において重要なカギとなる。しかし、システム部門でIT教育に携わる当分科会メンバーは、日々利用者から寄せられる初歩的なトラブルや問い合わせに対応する、いわば社員の“おもり”に追われている。不注意によるパソコンの破損、バックアップ未取得によるデータの損失、メールの誤送信や情報漏洩など、現場ではこれらの行為が何の違和感・罪悪感もなく行われているのである。

我々は変革し続ける企業環境と社員の現状を比較し、その大きなギャップに強い危機感を抱いている。ITリテラシーの未熟・認識不足により発生する企業の信用失墜、損害賠償請求などのトラブルを未然に防ぎ、また、将来のIT社会で勝ち残る企業となるためには、社員一人一人へのITリテラシー教育が急務であると考えた。

2. 研究目的と手順

上記現状と問題点を踏まえ、右記のような手順でインターネット時代におけるITリテラシー教育を研究した。また作成する教育カリキュラムは各社へ適用できることを目指した。



研究目的と手順

3. 教育目標と範囲の設定

ITリテラシーは一般的に、ワープロや表計算を使いこなす能力と考えられている。しかし当分科会では情報技術が変革する中でより広いスタンスで捉える必要があると考え、「ITを利用する際の総合的な情報資源活用能力」と定義した。そして企業人として必要なリテラシーを洗い出し、次の3つに分類・整理した。

- (1) 情報活用リテラシー : 情報収集・分析・判断能力
- (2) ITツールリテラシー : ワープロや表計算で資料作成する操作能力
- (3) ITルール&マナーリテラシー : インターネットや電子メールを利用する上で必要な基礎能力

さらに我々は少し先を見据えた教育を研究するため、2005年の近未来を想定し、リテラシーの分析を行った。その結果、今後の教育の必要性が高く、業種や企業に依存せず、全社員一律に求められる「ITルール&マナー」の教育が最も重要であると確信し、次の教育目標を掲げて研究を進めることとした。

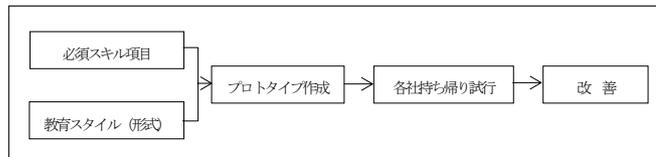
**教育目標 : 「全社員がITルール&マナーを習得し、
将来の企業競争に勝ち残る」**

	情報活用	ITツール	ITルール &マナー
教育の 必要性	高い	低い	高い
業種企業 依存度	高い	低い	低い
対象階層	管理職~ 経営者層	担当者~ 管理者層	全層

ITリテラシーの分類と必要性

4. 教育カリキュラム

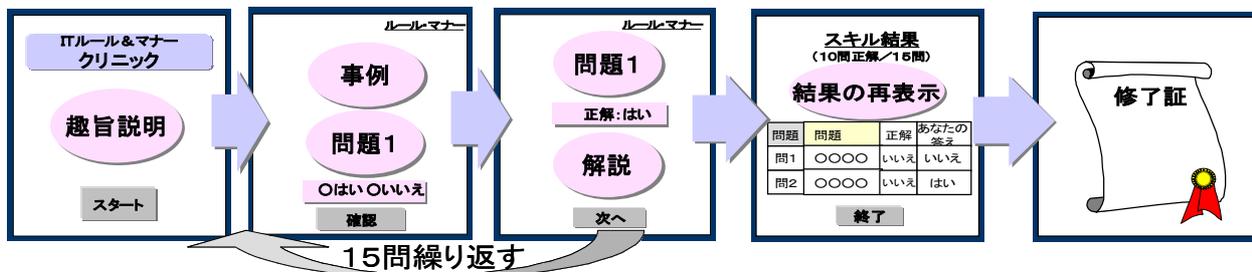
教育カリキュラムの作成にあたり、必要スキル項目の抽出と教育スタイル（形式）の検討を行った上でプロトタイプを作成し、メンバー各自、自社へ持ち帰り試行した。試行結果を踏まえ改善を行い、「I T ルール&マナー・クリニック」と名づける教育カリキュラムを開発した。全社員を対象とした必須教育、継続実施などの要件を実現するため、e-Learning による教育カリキュラムとした。



教育カリキュラム作成手順

I T ルール&マナー・クリニック 必須要件

要件	(1) 全員対象必須教育 (2) 継続実施 (3) 内容の更新が容易 (4) 仕事の一部として実施	対象スキル	(1) セキュリティ (2) ネットワーク・ルール (3) 関連法規
仕様 (特長)	(1) 自分の席、自分のパソコンを利用した自習形式 (2) 就業時間中に実施可能な所要時間 (30分程度) (3) Web による教材 (更新が容易、ペーパーレス) (4) 実施期間・時間は、利用者が自由に決定 (5) 何度も繰り返し実施 (6) Q & A 形式による親しみやすい画面の流れ		



I T ルール&マナー・クリニック (画面のイメージ)

5. 推進方法

「I T ルール&マナー・クリニック」が、社員の I T リテラシーを高め、企業競争力を向上させるためには、全社員の受講を徹底するとともに、継続して実施することが重要である。刻々と変化する I T 環境の中で、求められるルール・マナーや法規制も変化していくため、それに見合った適切な社員指導が必要である。各社へ持ち帰り、本教育カリキュラムを実施するための推進方法について次のように検討した。

- (1) カリキュラム内容 (事例・質問・解説) のカスタマイズ:
 - 初回は自社のルールなど事例・質問・解説を盛り込み、受講者が親しみやすいよう工夫する。
 - 二回目以降は、状況に応じて項目の追加・継続・削除を検討する。
- (2) 推進体制の確立: I T 教育推進責任者 (役員)、I T 教育推進委員会 (実行部隊)、I T 相談窓口 (ヘルプデスク) を設置し、全社を挙げて取り組む体制を確立する。
- (4) 結果のフィードバック: 結果はクリニック実施後に画面に表示、責任者へも自部門の進捗状況をフィードバックする。
- (4) 全社への P R: 全社通達や社内ポータルサイト、社内会議で定期的 P R する。
- (5) 推進の具体案: 企業の風土や体制を考慮し推進方法を決定する。当分科会では、以下の 3 案を提案する。
 - a) 健康診断との抱き合わせ作戦
 - b) 人事評価制度への組み込み作戦
 - c) I T 利用ライセンス制の導入作戦

6. まとめ

I T 環境は、想像を絶する速さで変化している。我々の企業も様々な分野で I T の恩恵を受け、日々の業務を進めているが、「いくら技術が進歩しようとも、利用するのは我々人間である」ことを忘れてはならない。企業が経営の根幹となる I T リテラシー教育を疎かにし、最新の技術だけを追い求めたとき、激化する企業競争に勝ち残ることは出来ない。もし、「勝ち残る企業」を本気で目指すのであれば、まず、自社の I T リテラシー状況を把握し、徹底した企業内教育の整備を行うべきである。